

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Anne Niemelä

KIINTEISTÖNVÄLITYSTOIMINTA JA KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN
TYÖ

Opinnäytetyö
Tammikuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2015
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6800

Tekijä
Anne Niemelä

Nimeke
Kiinteistönvälitystoiminta ja kiinteistönvälittäjän työ

Toimeksiantaja
Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää yleisellä tasolla kiinteistönvälitystoiminnan ja kiinteistönvälittäjien toimeksiantoon liittyvien kaupanteon eri vaiheiden lainsäädännöllisiä vastuita ja velvoitteita, yleisiä käytänteitä sekä hyvän välitystavan edellyttämiä ohjeistuksia kokonaiskuvan luomiseksi. Lisäksi työssä käsitellään Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toimeksiantajien (myyjien) ja ostajien asiakastyytyväisyyttä heidän saamastaan palvelun tasosta toimeksiannon aikana ja sen jälkeen. Myös havainnointitutkimusmenetelmän avulla tuodaan uutta käytännön tietoa Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n välittäjän työstä. Haastattelun tavoitteena oli selvittää Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toiminnan lähtökohtia.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty teoreettista ja empiiristä tutkimusotetta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin useita eri aineistonkeruutapoja, kuten kirjoituspöytä tutkimusta, strukturoituja kyselylomakkeita, haastattelua ja havainnointia eri aihekokonaisuuksien keräämiseksi.

Tutkimuksen vastausprosentti on myyjien osalta 24 % ja ostajien 32 %. Tutkimuksesta kävi ilmi, että Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakkaat ovat melko tyytyväisiä saamaansa palvelun laatuun, mutta kehitettävää yrityksessä löytyi asioinnin sujuvuudessa ja liikehuoneiston yleisilmeessä. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esille niitä osa-alueita, joissa yrityksen on mahdollista kehittää toimintaansa ja palveluitaan.

Kieli
suomi

Sivuja 115
Liitteet 8
Liitesivumäärä 53

Asiasanat
kiinteistönvälitys, kiinteistönvälittäjä, asiakastyytyväisyys, palvelu



THESIS
January 2015
Degree Programme in Business
Economics
Karjalankatu 3
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13- 260 6800

Author(s)
Anne Niemelä

Title
Real Estate Business and the Tasks and Responsibilities of Real Estate

Commissioned by
Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV

Abstract

The purpose of this study was to investigate and create a holistic picture of the legal duties and responsibilities, general practices and the principles of good practice for real estate business and real estate assignments at their different phases. Furthermore, this study discusses customers' satisfaction with the services they got during and after the brokerage assignment given to real estate agency Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV. With the help of the observation method, this study brings new practical information of the work of real estate agents. The objective of the interviews was to investigate the starting points of the brokerage activity of Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV.

Both theoretical and empirical approaches were used in this study. Several research methods, such as desk research, structured questionnaires, interviews and observations were combined when collecting information from different sources.

The response rates in this study were 24 % of the sellers and 32 % of the buyers. It was concluded that the customers of Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV are quite satisfied with the quality of the customer service but the smoothness of the service process and general appearance of the premises should be developed. The aim of the study was to show areas where the company can develop its functions and services.

Language
Finnish

Pages 115
Appendices 8
Pages of Appendices 53

Keywords

real estate business, estate agent/real estate broker, customer satisfaction, service

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 1.1 | Taustaa | 6 |
| 1.2 | Aihevalinta | 7 |
| 1.3 | Tutkimuksen rajaus | 7 |
| 1.4 | Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma | 8 |
| 1.5 | Käytetyt menetelmät | 10 |
| 1.6 | Toimeksiantajan esittely | 13 |
| 1.7 | Opinnäytetyön rakenne | 14 |
| 2 | Kiinteistönvälitys | 17 |
| 2.1 | Kiinteistönvälitystoiminta | 17 |
| 2.2 | Välitysliikkeen vastuut ja velvoitteet | 19 |
| 2.2.1 | Tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle | 19 |
| 2.2.2 | Tiedonantovelvollisuus toimeksiantajan vastapuolelle | 20 |
| 2.2.3 | Selonottovelvollisuus | 21 |
| 2.2.4 | Salassapitovelvollisuus | 22 |
| 2.2.5 | Huolellisuusvelvoite | 23 |
| 2.2.6 | Vahingonkorvausvastuu | 23 |
| 2.2.7 | Päiväkirja | 25 |
| 2.2.8 | Asiakasvarat | 26 |
| 2.2.9 | Välityspalkkio | 26 |
| 2.3 | Vastaava hoitaja | 27 |
| 2.4 | Hyvä välitystapa | 28 |
| 2.5 | Valvonta | 29 |
| 3 | Kiinteistönvälittäjän käytännön työ | 30 |
| 3.1 | Kaupan kohde | 30 |
| 3.1.1 | Asunto-osakeyhtiö | 30 |
| 3.1.2 | Kiinteistö | 31 |
| 3.1.3 | Omakotitalo vuokramaalla | 32 |
| 3.1.4 | Ainesosat ja tarpeisto | 33 |
| 3.2 | Toimeksiantojen hankinta | 35 |
| 3.2.1 | Kiinteistön arvon määrittäminen | 35 |
| 3.2.2 | Toimeksiantosopimus | 37 |
| 3.2.3 | Arviolausunto (arviokirja) | 38 |
| 3.2.4 | Selostusliitteen laadinta | 41 |
| 3.2.5 | Myytävän kohteen asiakirjat ja taustaselvitykset | 42 |
| 3.3 | Asuntojen markkinointi | 54 |
| 3.3.1 | Myyntiesitteen laadinta | 54 |
| 3.3.2 | Ilmoittelu | 56 |
| 3.3.3 | Kohteen esittely | 57 |
| 3.4 | Myyntineuvottelut | 58 |
| 3.4.1 | Ostoneuvotteluvaiheessa annettavat tiedot | 58 |
| 3.4.2 | Ostotarjousvaiheeseen liittyvät velvollisuudet | 59 |
| 3.4.3 | Eri tarjoustyypit (käsiraha, vakiokorvaus, varaus, muu tarjous) | 60 |
| 3.5 | Toimeksiannon esivalmistelut kaupantekotilaisuuteen | 66 |
| 3.5.1 | Aikataulut | 66 |
| 3.5.2 | Asiakirjojen päivitys ja tietojen tarkistus | 66 |
| 3.5.3 | Kauppakirjan laadinta | 68 |
| 3.6 | Kaupantekotilaisuus | 69 |
| 3.6.1 | Kaupanteon alkutoimet | 69 |
| 3.6.2 | Varainsiirtovero | 69 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 3.6.3 | Lunastuslauseke..... | 71 |
| 3.6.4 | Kaupanhahvistaja | 71 |
| 3.7 | Kaupanteon jälkeiset toimet..... | 72 |
| 4 | Palvelu ja asiakastyytyväisyys välitystoiminnassa | 73 |
| 4.1 | Palvelujen luonne | 73 |
| 4.2 | Palvelun laatu ja sen syntyhetket..... | 76 |
| 4.3 | Palvelun laatu ja sen ulottuvuudet | 77 |
| 4.4 | Palvelutuotteen ostoprosessin vaiheet | 78 |
| 4.5 | Tekninen laatu ja toiminnallinen laatu | 81 |
| 4.6 | Palvelun laadun mittaaminen..... | 84 |
| 4.7 | Asiakastyytyväsyyden muodostuminen | 86 |
| 4.8 | Asiakkuusajattelu..... | 90 |
| 4.9 | Palvelutilanteen vaikutukset asiakastyytyväsyyteen | 91 |
| 5 | Asiakastyytyväsyytutkimus Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:lle | 93 |
| 5.1 | Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakastyytyväsyytutkimus myyjien asiakaspalvelun toimivuudesta | 93 |
| 5.2 | Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakastyytyväsyytutkimus ostajien asiakaspalvelun toimivuudesta | 98 |
| 5.3 | Reliabiliteetti ja valideetti..... | 102 |
| 6 | Asiakastyytyväsyytutkimuksen tulokset..... | 104 |
| 7 | Pohdinta..... | 109 |
| | Lähteet..... | 114 |

Liitteet

| | |
|---------|---|
| Liite 1 | Kiinteistönvälittäjän käytännön työ Huoneistosatamassa |
| Liite 2 | Haastattelulomake |
| Liite 3 | Saatekirje myyjien asiakastyytyväsyytutkimuksesta |
| Liite 4 | Saatekirje ostajien asiakastyytyväsyytutkimuksesta |
| Liite 5 | Asiakastyytyväsyytutkimus myyjien asiakaspalvelun toimivuudesta |
| Liite 6 | Asiakastyytyväsyytutkimus ostajien asiakaspalvelun toimivuudesta |
| Liite 7 | Kiinteistönvälittäjän valintaan vaikuttavat tekijät ja ensimmäinen tietolähde asunnon ostosta |
| Liite 8 | Kiinteistönvälittäjän suosittelu |

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Tässä opinnäytetyössä käsitellään yleisellä tasolla kiinteistönvälitysliikkeen ja kiinteistönvälittäjien lainsäädännöllisiä vastuita ja velvoitteita, yleisiä käytänteitä sekä hyvän välitystavan edellyttämiä ohjeistuksia kokonaiskuvan luomiseksi. Työssä keskitytään vaihe vaiheelta selventämään toimeksiantoon liittyviä kaupanteon eri vaiheita. Opinnäytetyössä on huomioitu lainsäädännössä tapahtuneet uudistukset. Opinnäytetyön aihe on saatu toimeksiantona Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:ltä, jossa suoritin työharjoittelun 13.5–31.12.2013. Opinnäytetyössä tuon esille Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toiminnan lähtökohdat sekä siellä toimivan kiinteistönvälittäjän käytännön työn vaiheita ajanjaksolla 18.10–3.1.2014. Tämän varsinaisen tutkimustyön tarkoitus on selvittää Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän saamastaan palvelun tasosta toimeksianton aikana ja sen jälkeen. Tutkimuksen kohteena oleville toimeksiantajille (myyjille) ja ostajille lähetin sähköpostitse tutkimuslomakkeen, saaden tietoa heidän asiakaspalvelu kokemuksistaan.

Asunnon ostaminen on yleensä yksityishenkilön tärkeimpiä sijoituksia, jossa alan ammattilaisella on tärkeä merkitys (Kauppakamari 2014). Kaupan kohteessa voi olla kiinni jopa myyjän tai ostajan koko omaisuus. Kiinteistönvälittäjä toimii oman alansa asiantuntijana palvellen yhteiskuntaa, ja sen jäseniä alan tärkeissä kysymyksissä liittyen asumiseen ja oman kodin hankintaan sekä rakentamiseen ja sen kehittämistä koskeviin asioihin. Kiinteistönvälittäjältä edellytetään ammattitaidon lisäksi syvällisempää asiantuntemusta monilta eri aloilta kuten alan lainsäädäntö, vakuutukset, verotus, talous, kirjanpito, talotekniikka, rahoitusjärjestelmät, kaupunkisuunnittelu, aluesuunnittelu, tietotekniikka yms. Edellä mainitut tekijät osoittavat, että kiinteistönvälitystoiminnan harjoittaminen on ammattina vaativaa. (SKVL 2014.) Asunto-osakehuoneiston tai omakotikiinteistön kaupan liittyä runsaasti jopa mutkikkaitakin säännöksiä ja ohjeita, vaikka yleensä tilanteista selvittää ihan perustiedoilla (Kasso 2006, 7).

1.2 Aihevalinta

Asunnon tarve vaikuttaa meidän jokaisen elämään, onpa kyseessä sitten oma asunto tai vuokra-asunto. Asuntoasiat tulevat meille kaikille ajankohtaiseksi silloin, kun tulee tarve myymiselle tai uuden asunnon hankinnalle. Monia meitä askarruttaa oman asunnon myynti ja varsinkin se, myykö asunnon itse vai käytäisikö apuna kiinteistönvälittäjää. Suomen Kiinteistönvälittäjäliiton toimitusjohtaja Anttila-Kangas on havainnut, että Suomessa tehdyistä asuntokaupoista 25–30 % on tehty ilman välittäjän apua, mutta isojen kaupunkien osalta luku on noin 40 % luokkaa (Tamperelainen 2014). Aihe oli minulle ajankohtainen ja mieleinen, koska olin työskennellyt Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:ssä aluksi työharjoittelijana ja sen jälkeen kesätyöntekijänä. Varsinainen kiinnostus aiheen valintaan syntyi tarpeestani saada ajankohtaista tietoa kiinteistönvälityksestä ja kiinteistönvälittäjän työstä kokonaisuutena. Työssä oppiminen tarjosi minulle runsaasti tietoa kiinteistönvälittäjän työstä. Sen vuoksi oli luontevaa lähteä rakentamaan opinnäytetyöni aihetta jo aiemmin oppimieni tietojen ympärille.

1.3 Tutkimuksen rajaus

Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n tutkimus on rajattu koskemaan toteutuneita kauppvoja, niin myyjien kuin ostajien osalta. Tutkimus toteutettiin asiakastyytyväisyystutkimuksena. Tutkimuksella selvitettiin molempien kaupan osapuolien kokemuksia, koska kaupanteon vaiheet ovat tietyiltä osin erilaisia. Siinä on selvitetty myyjien tyytyväisyyttä heidän itse valitsemaan ja sitä kautta kokemaan välitystoimintaan. Ostajat on puolestaan valittu siitä syystä, että heidän avullaan toimeksiannot ovat päättyneet kaupantekoon asti. Yrityksellä on kahdenlaisia asiakasryhmiä, ostajat ja myyjät, joille molemmille on tehtetty omat kyselyt osittain samoilla kysymyksillä. Molemmat asiakaskunnat ovat yritykselle tärkeitä, koska niistä voi syntyä pitkiäkin asiakassuhteita.

Yrityksellä on myös kolmas asiakasryhmä, johon kuuluvat arviokirjojen, kaupakirjojen, asiantuntijan ja vuokraustoiminnan avun tarvitsijat. Heidät on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle.

1.4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toimeksiantajien (myyjien) ja ostajien kokemukset saamaansa palvelusta, palvelun tasosta ja laadusta yhdessä vaikuttavat yrityksen tämän hetkiseen toimintaan. Tavoitteena oli selvittää kirjoituspöytä tutkimuksen avulla myös siihen liittyvät välitystoiminnan lainsäädännölliset vaatimukset, hyvän välitystavan mukaiset ohjeistukset ja yleiset käytänteet sekä asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu välitystoiminnassa. Nämä tekijät yhdessä vaikuttavat asiakastyytyväisyyden muodostumiseen. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esille niitä osa-alueita, joissa yritys pystyy kehittämään omaa toimintaansa vastamaan tulevaisuuden haasteisiin, kilpailukyvyyn parantamiseen ja oman toiminnan epäkohtien puuttumisiin sekä palvelurakenteen kehittämiseen. Haastattelut toteutin kyselylomakkeella saadakseni isomman joukon vastauksia haastateltavilta. Tarkoituksena oli tarkastella palveluiden eri vaiheita, palvelun tasoa ja laatua, sekä sitä, missä on onnistuttu, mitä voidaan tehdä paremmin ja mitkä ovat ongelmakohtia. Kyseisillä haastattelutekniikoilla oli tarkoitus saada vastauksia asiakkaiden saamista kokemuksista.

Erilaiset tutkimusotteet voidaan tiukasti luokitella kahteen ryhmään: kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin. Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella kuvataan asioita numeeristen suureiden avulla. Tässä tutkimusotteessa on tyypillistä, että aineistonkeruuvaiheessa käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Käytännössä tällainen tutkimus vaatii tilastollisesti riittävän suuren ja edustavan otoksen edustamaan tutkitun kohdejoukon tilannetta. Tämän tutkimustyyppin vastaukset ovat nimensä mukaisesti määrällisiä esimerkiksi prosentteja, kappaleita, kiloja jne. Tällä tavoin pystytään kartoittamaan tilanne, mutta ei niinkään saada selitystä asioiden syistä. (Rope & Vahvaselkä 1994, 46–47.)

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella pystytään ymmärtämään tutkimuskohdetta (yritys/kuluttaja), ja sen käyttäytymiseen ja päätökseen johtaneita syitä. Yleensä saadaan vastaus kysymyksiin miksi ja miten. Näiden kahden tutkimusotteen erona on, että kvalitatiivisen tutkimusotteen otoskoko on yleensä pieni. Sen avulla ei ole myöskään tarkoitus pyrkiä tilastollisesti merkitsevään edustavuuteen, vaan tarkoitus on löytää ongelma-alueita selittävät tekijät. Oikeiden kriteerien perusteella riittää suppeampikin näyte paljastamaan olennaisimman asian varsin luotettavasti. (Rope & Vahvaselkä 1994, 47.)

Otantaan perustuvassa tutkimuksessa tutkitaan perusjoukon osa eli poimitaan otos, josta voidaan saada tuloksien yleistämällä kokonaiskuva koko perusjoukosta. Pienenkin otoksen koolla odotetaan, että se vastaa perusjoukkoa, ja sen vuoksi sillä on keskeinen merkitys tutkimuksen luotettavuuden ja edustavuuden tulkinnassa. Tutkijan tehtävä on poimia tutkittavasta joukosta otos ja tehdä päätelmät koko perusjoukosta huomioiden mahdollisen vastaajakadon. (Mäntyneva, Heinonen & Wrange 2008, 38.) Tässä tutkimuksessa olen valinnut otantamenetelmäksi yksinkertaisen satunnaisotannon, jossa kaikilla asiakkailla eli perusjoukon yksiköllä oli sama todennäköisyys valikoitua otokseen. Otokseen valitut henkilöt on arvottu ja he kuuluvat tutkittavaan perusjoukkoon edustavan otoksen saamiseksi.

Tutkimusmenetelmät valittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja päädyttiin strukturoituihin kyselylomakkeisiin, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselylomakkeet laadittiin toimeksiantajille (myyjille) ja ostajille erikseen. Pohdimme myös muita vaihtoehtoja ja tulimme siihen tulokseen, että helpoin ja edullisin tapa on suorittaa tutkimukset sähköpostin välityksellä, jossa on linkki varsinaiseen kyselyyn. Varsinaiset tutkimukset laadittiin Karelia-ammattikorkeakoulun Typala-nimiseen verkkoympäristöön, joka keräsi asiakkailta tulleet vastaukset nimettöminä. Näin saatiin varmistettua, että vastaajien henkilöllisyys pysyy sallassa.

Tiedustelin aluksi toimeksiantajani tarpeita asiakaskyselyn toteuttamiseksi. Suunnittelin kysymykset etukäteen, jonka jälkeen viimeistelin kyselylomakkeet yhteistyössä toimeksiantajan kanssa heidän tarpeisiin nähden. Kyselylomak-

keesta haluttiin tehdä riittävän lyhyen ja selkeän, että saavuttaisimme mahdollisimman monen vastaajan. Kyselylomakkeet etukäteen testattiin ja korjattiin toimeksiantajanpuolesta ennen asiakkaille lähettämistä ja näin saatiin virheitä minimoitua. Saatekirjeen tarkoitus on antaa riittävästi tietoa tutkimuksesta, siksi on tärkeää, että sen sisältö, kyselyn tyyli ja visuaalinen ilme motivoivat vastaamiseen (Vilkkä 2007, 65). Saatekirjeen avulla pyrin kertomaan mahdollisimman tarkasti kyselyn tarkoituksesta ja sen hyödynnettävyydestä yrityksen jatkokehityksen kannalta. Saatekirjeet ovat luettavissa liitteissä 3–4.

1.5 Käytetyt menetelmät

Tieteellinen tutkimus tarkoittaa, että pyritään ratkaisemaan jokin ongelma tutkittavasta kohteesta, kuten sen lainalaisuuksista ja toimintaperiaatteista. Tutkimuksessa voidaan hyödyntää esimerkiksi teoreettisen kirjoituspöytä tutkimuksen valmiina olevaa tietomateriaalia tai empiiristä havainnoivaa tutkimusta. (Heikkilä 2005,13.) Kirjoituspöytä tutkimuksella voidaan saada lisäymmärrystä tutkittavaan asiaan luotettavia ja ajan tasalla olevia tietolähteitä hyödyntäen muun muassa kirjojen ja julkaistujen tutkimusten, internetin, aikakauslehtien avulla (Mäntyneva ym. 2008, 29).

Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin molempia tutkimusotteita, niin teoreettista kirjoituspöytä tutkimusta kuin empiiristä havainnoivaa tutkimusta. Tämän kirjoituspöytä tutkimuksen tietolähteenä käytettiin välitystoimintaan liittyvän kiinteistö-lainsäädännön säädöksiä, kiinteistönvälitysalaan liittyvää kirjallisuutta, Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton laki- ja lausuntovaliokunnan julkaiseman hyvän välitystavan ohjeistusta, internetissä julkaistuja alan uutisia, Finlex internet-sivuilla olevia säädöksiä jne. Työssä käytettyjä keskeisimpiä säädöksiä ovat asunokauppalaki, maakaari, välitysliikelaki, välityslaki, kuluttajansuojalaki sekä asunotomarkkinointiasetus. Varsinaisen tutkimusosion lähdemateriaalina käytettiin palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen liittyvää kirjallisuutta. Empiirisen havainnointitutkimuksen tietolähteenä käytettiin osallistuvaa havainnointimenetelmää hyödyksi.

Eri aihekokonaisuuksien keräämiseksi tässä opinnäytetyössä käytettiin useita eri aineistonkeruutapoja, kuten kirjoituspöytätkimusta, kyselylomaketta, haastattelua ja havainnointia. Tämä opinnäytetyö pääasiallisesti keskittyy kiinteistönvälityksen ja kiinteistönvälittäjän työn kannalta keskeisimpiin osa-alueisiin, joita ovat välitystoiminnan kuvaaminen erikseen kiinteistönvälitysliikkeen ja kiinteistönvälittäjän osalta. Välitystoiminnan kuvauksen tarkoituksena on antaa käsitys siitä, mitä välitystoiminnassa tulee pääasiallisesti ottaa huomioon, jos ollaan perustamassa kiinteistönvälitysliikettä tai toimitaan muuten kiinteistönvälittäjän työssä.

Tutkimus toteutettiin mielipidemittauksena, jossa selvitettiin toimeksiantajien (myyjien) ja ostajien tyytyväisyyden tasoa yrityksen toiminnasta ja kaupanteon eri vaiheista. Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n työntekijöillä oli asiakkaiden yhteystiedot valmiina, mitkä oli helppo hyödyntää haastattelun toteuttamiseksi. Aineistonkeruun jälkeen tutkimukset toteutettiin määrällisen eli kvantitatiivisen menetelmän avulla, joista tein numeraaliset havaintomatriisit saatujen tulosten perusteella. Tutkimuksen teossa on hyödynnetty Exceliä, jonne saadut vastaukset on syötetty manuaalisesti.

Havainnointia apuna käyttäen voidaan saada suoraa välitöntä tietoa ihmisten toimintatavoista ja tapahtumista luonnollisessa toimintaympäristössä, ja siitä, toimivatko he siten miten sanovat toimivansa. Havainnoimalla voidaan saada selville, mitä kohde tekee tai mitä siinä tapahtuu jne. Havainnointi on järjestelmällistä tiedon keräämistä, jossa voidaan hyödyntää esimerkiksi havainnointilomakkeita, valokuvausta ja havainnointipäiväkirjaa. (Ojasalo, Moilanen & Rita-lahti 2014, 114–115.) Havainnoimalla voidaan saada tietoa vaikeasti ennakoitavista ja nopeasti muuttuvista tilanteista. Havainnointia voi haitata se, että havainnoija saattaa häiritä tilannetta ja siten muuttaa sen kulkua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 212–214.) Ennen varsinaisen havainnoinnin aloittamista olin ollut työharjoittelussa Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:llä viiden kuukauden ajan, jolloin yrityksen henkilöstö ja toimintatavat tulivat minulle tutuiksi. Havainnointitilanteissa tuli suuri määrä tietoa kerralla, joten jouduin luottamaan omaan muistiini, ja sen vuoksi tallensin tiedot tietokoneelleni välittömästi havainnointipäivän loputtua.

Havainnoinnin menetelmän valintaan vaikuttaa se, kuinka säädelyä se on, ja millainen on havainnoijan rooli. Systemaattinen havainnointi on puolestaan täysin jäsenneiltyä ja havainnoija on ulkopuolinen toimija. Havainnoija tekee tutkitaville tarvittaessa kysymyksiä aiheeseen liittyen. (Hirsjärvi ym. 2013, 214–217.) Tässä tutkimuksessa on kyse osallistuvasta havainnoinnista, koska havainnoijana osallistun vapaasti ryhmän toimintaan. Tässä tutkimuksessa havainnointi on rajattu tietyn välittäjän käytännön työn kuvaamiseen, eikä siinä ole lähdetty kuvaamaan kokonaisvaltaisesti muiden välittäjien toimintaa. En laatinut tutkittavalle kohteelle etukäteiskysymyksiä lainkaan, vaan tein havaintoja sen hetken olosuhteista osallistumalla tarvittaessa keskusteluun.

Ryhmähaastattelun avulla voidaan tutkia haastateltavien henkilöiden yhtenäisiä näkemyksiä ryhmän vallitsevista normeista ja arvoista. Tällöin ollaan kiinnostuneita yhdessä tuotetusta puheesta ja merkityksenannoista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2014.) Ryhmähaastattelun avulla on tarkoitus saada tietoa tutkijan tarvitsemasta aiheesta tai teemoista, koska silloin ryhmän jäsenet voivat yhdessä muistella, tukea ja rohkaista toisiaan jne. Ryhmähaastattelua voidaan käyttää yksilöhaastattelun ohella siten, että ensin haastatellaan yksin ja lopuksi ryhmässä. Näin voidaan katsoa, mitä uutta tietoa vastaajat pystyvät antamaan aiemmin tutkitusta asiasta hyödyntäen jo annettua palautetta. (Eskola & Suoranta 1998, 95–96.)

Ryhmähaastattelun toteutin Kiinteistöväilityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n tiloissa. Haastateltaviksi valitsin yrityksen kaikki kolme omistajaa, koska halusin saada täsmällisempää tietoa heidän yhteisistä arvoista ja päämääristä. Haastattelukysymykset ovat nähtävissä liitteenä 2. Haastattelut toteutin ensin ryhmähaastatteluna ja myöhemmin yksilöhaastatteluna. Näin sain hankittua enemmän tietoa aikaisempien tietojen lisäksi. Haastattelun tavoitteena oli tuottaa selkeä näkemys ja ymmärrys Kiinteistöväilityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toiminnan lähtökohdista sekä herätellä yrittäjien ajatuksia tulevaisuuden näkemyksille. Kiinteistöväilityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n perustajat eivät olleet aikaisemmin yhdessä miettineet näin laajasti yrityksen toimintaa ja yhteisiä arvojaan. Haastattelun tarkoituksena oli tuottaa yrityksen omistajille

yhteiset selkeät raamit yrityksen toiminnan lähtökohdista, yhteisistä tavoitteista ja arvoista sekä heidän tulevaisuuden näkemyksistä, minkä mukaan he voivat jatkossa toimia ja luoda uusia tavoitteita tulevaisuuden suhteen.

1.6 Toimeksiantajan esittely

Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV on perustettu 1.3.2004 ja sen toimialana on kiinteistönvälitys. Yrittäjinä toimivat Osmo Karhapää, Pasi Piitulainen ja Tapio Sykkö. Yrityksessä työskentelee yhteensä viisi henkilöä. Yrityksen toiminta sai alun perin alkunsa Yläsatamankadulla, johon heidän toimitilansa sijoittuivat. Yrityksen nykyinen toimisto sijaitsee Joensuussa osoitteessa Kalevankatu 18 b A 19, jossa se on toiminut vuoden 2007 kesäkuusta alkaen. Yrittäjä Tapio Sykkö on suorittanut laillistetun kiinteistönvälittäjän tutkinnon eli LKV-tutkinnon ja hänet on nimitetty yrityksen vastaavaksi hoitajaksi, joka huolehtii toiminnan lainmukaisuudesta ja hyvän välitystavan noudattamisesta. Yrityksen työntekijöistä Veijo Kyllönen toimii myyntineuvottelijana ja Tomi Rinne laillistettuna kiinteistönvälittäjänä muun työnsä ohessa. Veijo Kyllösen yhteistyö yrityksen kanssa alkoi vuonna 2004, jolloin hän solmi yritysten välisen sopimuksen Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n kanssa. Tomi Rinne solmi yritysten välisen sopimuksen vuonna 2010. (Karhapää, Piitulainen & Sykkö 2013.)

Yritys välittää asuntoja, vapaa-ajankohteita, toimitiloja, tontteja, maa- ja metsätiloja ym. Yrittäjien työnkuvaan kuuluvat myös arvioinnit ja arviokirjat kiinteistöistä ja huoneistoista ja ulkopuoliset kauppakirjat sekä lainhuutojen ja kiinnitysten hakeminen ym. Myyntikohteet näkyvät valtakunnallisesti sekä maailmanlaajuisesti Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuilla. Säännöllistä näkyvyyttä yritys hakee alueellisesti julkaisemalla myyntiesittelyajankohdat Karjalaisen paikallislehdessä. Yritys perustettiin valmiille asiakaskunnalle. He kokivat, että alalla on kysyntää myös uusille asiakkaille. Sen tärkeimmät asiakkaat ovat yksityishenkilöt ja julkisoikeudelliset yhteisöt. He halusivat työllistää itsensä toteuttamalla itseään oman työntuloksen ja vapauden kautta, ja näin turvata kohtuullisen toimeentulonsa. (Karhapää ym. 2013.)

Kiinteistövälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toiminta-ajatus on tarjota laadukasta ja kustannustehokasta asiakaslähtöistä välityspalvelua markkinoiden tarpeisiin pitämällä palvelutaso mahdollisimman korkealla. Yrityksen strategia on tarjota ihmisläheistä henkilökohtaista asiakaspalvelua pysyvän asiakaskunnan saavuttamiseksi. Yrityksellä oli jo valmiita asiakkuuksia, joten yrittäjät pyrkivät vastaamaan mahdollisimman hyvin jo olemassa olevien markkinoiden kysyntään sekä uusien asiakkuuksien hankintaan. Yritys on rakentanut toimintaansa siten, että se pystyy toimimaan erityyppisillä alueilla, kuten kaupunki ja maaseutukohteissa. Toimisto sijaitsee katutasossa, minkä tarkoitus on ylläpitää hyvää asiakas saatavuutta. Sijainnin tarkoitus on tarjota hyvin paikoitustilaa. Yritys pyrkii tekemään harkittuja toimenpiteitä yrityksen taloudellisen vakauden varmistamiseksi. Pysyäkseen kilpailussa mukana yritys tarjoaa välitystä kohtuullisilla palkkioilla. Yrityskuvan näkyvyyden edistämiseksi yritys markkinoi toimintaansa netissä sekä alueellisesti paikallislehdessä joka toinen viikko. (Karhapää ym. 2013.)

Visio tulee esille toimintastrategiassa, jonka yritys pyrkii pitämään ennallaan, tavoitteenaan tehokas, kustannussäästävä ja laadukas toiminta pysyvän asiakaskierron ja uusien asiakkaiden ylläpitämiseksi. Yritys toimii asiakasverkostossa ja pyrkii luomaan pitkäaikaisia kumppanuuksia, joten yrityksen arvojen mukainen toiminta perustuu tinkimättömään asiakaslähtöiseen palveluajatuksen. Työn laatu pidetään mahdollisimman korkealla ja toiminta tähtää hyvän välitystavan ja lain mukaiseen toimintaan. Tulevaisuuden suhteen yritys näkee markkinoilla olevan sijaa hyvälle kehitysmahdollisuuksille. (Karhapää ym. 2013.)

1.7 Opinnäytetyön rakenne

Jäljempänä (taulukko 1) on tiivistettynä opinnäytetyön rakenne, minkä tarkoitus on selventää eri aihealueiden kulkua ja käytettyjä menetelmiä. Työn ensimmäisessä luvussa selvitetiin taustaa, työn tarkoitus ja käytetyt menetelmät sekä tarkastellaan Kiinteistövälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toiminnan perusteita, jonka tiedot on tuotettu ryhmähaastattelun keinoin. Työn toisessa,

teoreettisessa luvussa tuodaan esille kiinteistönvälityksen yleiset lainsäädännölliset ehdot, normistot ja yleiset käytänteet sekä hyvän välitystavan suositukset välitystoiminnan perustamiselle. Työn kolmannessa luvussa selvitettiin kiinteistönvälittäjän työ sen etenemisjärjestyksen mukaisesti. Etenemisjärjestys on laadittu yhteistyössä Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n välittäjien käytänteiden mukaisesti. Työn neljännessä teoreettisessa luvussa selvitettiin mitä palvelu ja asiakastyytyväisyys välitystoiminnassa ovat.

Varsinainen tutkimus toteutettiin luvussa viisi, minkä tiedot on kerätty strukturoidulla kyselylomakkeella. Kyselylomakkeen avulla on kerätty tietoa Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV asiakastyytyväisyyden tasosta. Kuudennessa luvussa selvitettiin Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset. Työn seitsemännessä luvussa tuodaan esille kokonaiskuva saatujen tutkimustulosten, teorian ja omien pohdintojen osalta. Havainnointitutkimusmenetelmän avulla tuodaan esille (liite 1), mitä kiinteistönvälittäjän käytännön työ on Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:ssä. Havainnointitutkimusmenetelmän avulla tuodaan uutta käytännön tietoa teoreettisen tutkimustiedon lisäksi.

Taulukko 1. Opinnäytetyön rakenne

| | Aihepiiri | Menetelmälliset valinnat |
|----------|--|---------------------------------------|
| 1. | Johdanto (taustaa, työn tarkoitus, käytetyt menetelmät ja yritysesittely) | Ryhmähaastattelu |
| 2. | Kiinteistönvälitys | Teoria osio (kirjoituspöytä tutkimus) |
| 3. | Kiinteistönvälittäjän käytännöntyö | Teoria osio (kirjoituspöytä tutkimus) |
| 4. | Palvelu ja asiakastyytyväisyys välitystoiminnassa | Teoria osio |
| 5. | Asiakastyytyväisyystutkimus Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:lle | Strukturoidut lomakehaastattelut |
| 6. | Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset | |
| 7. | Pohdinta | |
| Liite 1. | Kiinteistönvälittäjän käytännöntyö Huoneistosatamassa | Osallistuva havainnointi |

2 Kiinteistönvälitys

2.1 Kiinteistönvälitystoiminta

Kiinteistönvälitystoiminta on asiakaspalvelua ja myyntityötä, joita ohjaavat useat normit ja tapaohjeet. Lisäksi toiminta sisältää poikkeuksellisesti laajemman ammatillisen tiedon edellyttävää osaamista juridiikasta, taloudesta, tekniikasta sekä yhteiskunnan ja yhteisöjen rakenteista. (Kasso 2011, 171.) Kiinteistönvälitysala on elinkeinoala, johon voi liittyä kuluttajan kannalta turvallisuus- ja terveysriskejä sekä kuluttajan omaisuuteen kohdistuvia taloudellisia riskejä (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2010, 27). Välitysliikelain 1. §:n mukaan kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa sopijaosapuolet ovat tekemisissä toistensa kanssa taloudellisen edun saavuttamiseksi, kun on kyse kiinteistön tai sen osan, rakennusten, osakkeiden tai osuuksien luovutuksesta, jotka antavat hallintaoikeuden kiinteistöön tai sen osaan, huoneistoon tai rakennukseen (Kasso 2005, 571).

Välitystoiminnan lainsäädäntö uudistui 1.3.2001, kun laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneistojen välitysliikkeistä eli Välitysliikelaki (1075/2000) sekä laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä eli Välityslaki (1074/2000) astuivat voimaan. Lakien tavoitteena on toimia Euroopan unionin käytännön mukaisesti ja nostaa kiinteistön- ja vuokrahuoneiston välitystoiminta lain edellyttämälle tasolle elinkeinotoimintaa koskevien säädösten avulla. Välitystoiminnan harjoittamisen edellytykset ovat laissa määritellyjä. (Kasso 2011, 2-3.) Kiinteistönvälitysliikkeiden oikeuksista ja velvollisuuksista eli kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000) säännellään erikseen välityslaisissa ja säädös koskee välitysliikkeen, ja niiden asiakkaiden välisiä suhteita (Kasso 2005, 571).

Välitysliikelain 3. §:n mukaan välitysliikkeen on rekisteröidyttävä aluehallintovirastolle välitysliikerekisteriin ennen välitystoiminnan aloittamista. Välitysliikelain 8. §:n mukaan Suomessa elinkeinotoiminnan harjoittaminen edellyttää rekisteröintiä ja toiminnanharjoittajalla tulee olla riittävä vastuuvakuutus sekä hänen tulee olla luonnollinen ja täysi-ikäinen henkilö. Lisäksi edellytyksenä on, että

hän ei voi olla konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole rajoitettu. (Nevala ym. 2010, 31.) Yrityksen ottaman vastuuvakuutuksen vakuusmäärän tulee olla riittävä, huomioon ottaen välitystoiminnan laatu ja laajuus mahdollisten toiminnasta aiheutuvien vahinkojen korvausten osalta sekä sen tulee vastata muilta ehdoiltaan alan tavanomaista vakuuskäytäntöä (Palo & Linnainmaa 2004, 37). Toiminnan harjoittaminen edellyttää, että välitysliikkeellä on kelpoisuusedellytyksien täyttävä vastaava hoitaja (Kasso 2011, 9).

Välitysliikelain 16. §:n mukaan ainoastaan kiinteistönvälittäjäkokeen suorittaneella henkilöllä on oikeus käyttää kiinteistönvälittäjän nimikettä tai lyhennettä LKV. Samoin nimikettä vuokrahuoneiston välittäjä tai asunnonvälittäjä tai sen lyhennystä LVV saa oikeuden käyttää vain kiinteistönvälittäjäkokeen tai vuokrahuoneisto välittäjäkokeen suorittanut henkilö. Myös kiinteistönvälitysliikkeellä (LKV) ja vuokrahuoneiston välitysliikkeellä (LVV) on oikeus käyttää toiminnassaan tai toiminimessään lyhennystä. (Palo ym. 2004, 42.)

Keskuskauppakamarin välittäjälautakunta järjestää kaksi kertaa vuodessa kiinteistön- ja vuokrahuoneiston välittäjäkokeita Helsingissä, Oulussa ja Tampereella (Kauppakamari 2014). Välittäjäkokeella on tarkoitus lain mukaan osoittaa ammattipätevyyden vaatimukset, erityisesti sen, että tuntee tarpeellisen lainsäädännön ja hyvän välitystavan edellytykset sekä hallitsee käytännön järjestelyt välitystoimeksiannon hoitamisessa (Kasso 2005, 582).

LKV-pätevyysvaatimukset muuttuivat pakollisiksi 1.5.2013 voimaan astuneen lainmuutoksen perusteella, jonka mukaan välitysliikkeen vastaavan hoitajan tulee huolehtia siitä, että välitysliikkeen palveluksessa, ja sen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista henkilöistä ainakin puolella on oltava LKV/LVV tutkinto 1.1.2016 alkaen. Tällä hetkellä voimassa oleva laki koskee ainoastaan kiinteistönvälitysliikkeen tai sen toimipisteen vastaavaa hoitajaa. (Kiinko 2014.)

1.5.2010 astui voimaan laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä (503/2008), joka korvasi lain rahanpesun estämisestä ja selvittämisestä (68/1998). Lain muutoksen tarkoitus on vaikuttaa välitysliikkeen ja

sen palveluksessa työskentelevien välittäjien toimintaan ja velvollisuuksiin. Lain mukaan välitysliikkeellä tarkoitetaan kiinteistön- ja vuokrahuoneistonvälittäjää. Välitysliike on lain mukaan ilmoitusvelvollinen, mikä merkitsee erityistä tunnistamisvelvollisuutta. Ilmoitusvelvollisen kuuluu todeta lain (503/2008, 7. §) mukaisesti asiakkaan henkilöllisyys muun muassa seuraavissa tilanteissa:

- 1) vakituista asiakassuhdetta perustettaessa;
- 2) jos satunnaisen asiakkaan liiketoimen tai useamman liiketoimen suuruus on erikseen tai yhteensä vähintään 15 000 euroa;
- 3) jos kyse on epäilyttävästä liiketoimesta;
- 4) jos ilmoitusvelvollinen epäilee aikaisempien tunnistetietojen luotettavuutta.

(Kasso 2011, 21–22.)

Vakituinen asiakassuhde tarkoittaa pysyvää asiakassuhdetta, tai asiakassuhdetta, jonka oletetaan jatkossa tulevan sellaiseksi. Tunnistamisvelvollisuus koskee myös sellaista henkilöä, joka toimii asiakkaan puolesta. Käytännössä välitysliikkeen kuuluu aina todentaa asiakkaan henkilöllisyys. Lain (503/2008) 2 luvun 10. §:n mukaan tunnistamistiedot tulee säilyttää vähintään viiden vuoden ajan vakituisen asiakassuhteen päättymisestä. (Kasso 2011, 22.)

2.2 Välitysliikkeen vastuut ja velvoitteet

2.2.1 Tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle

Välitysliikkeen velvollisuuksiin kuuluvat tiedonantovelvollisuus ja selonottovelvollisuus asiakkaita kohtaan, joista välityslain säädetään (Kasso 2011, 42). Välityslain 8. §:n mukaan välitysliikkeen on annettava toimeksiantajalle kaikki ne

tiedossaan olevat tiedot, jotka vaikuttavat tai joiden pitäisi vaikuttaa kaupan, vuokrasopimuksen tai muun käyttösopimuksen päättämiseen. Toimeksiantajalle on ilmoitettava, jos välitysliike tai sen palveluksessa välitystoimintaa harjoittava henkilö päättää kaupan omaan lukuunsa tai heillä on sopimuksessa erityinen etu valvottavanaan. (Kaivanto & Korolainen 2013, 387.) Välitysliikkeen on selvitettävä toimeksiantajalle kohteen arvoon liittyvät tekijät ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä, esimerkiksi on esitettävä arvio toimeksiantajan esittämän tavoitehinnan suhteesta yleiseen hintatasoon verrattuna. Käytävissä olevia tietoja hyödyntäen välitysliikkeen tavoitteena on esittää hinta-arvio, joka olisi mahdollista realistisesti saavuttaa. Välitysliikkeen on ilmoitettava toimeksiantajalle kirjallisena, jos kohteen hinta muuttuu toimeksiannon aikana esimerkiksi kohteen kunnosta tai markkinatilanteesta johtuen. (Nevala ym. 2010, 58.)

Välitysliikkeen tiedonantovelvollisuuden piiriin kuuluvat myös kaupasta aiheutuvat veroseuraamukset toimeksiantajalle. Kaupantekoon liittyvät vaikutukset tulee tietää riittävän hyvin luovutusvoiton verotuksen, perintöverotuksen ja varainsiirtoverotuksen osalta. (Kasso 2011, 43.) Toimeksiantajalle on selvitettävä hyvän välitystavan mukaisesti tietyistä luovutusvoiton verotukseen liittyvistä seikoista, kuten asunnon luovutusvoiton verovapaudesta. Epäselvissä tilanteissa välitysliikkeen on ohjattava asiakas kääntymään veroviranomaisen tai muun vastaavan veroasiantuntijan puoleen tai erityisosaamista vaativissa kysymyksissä kyseisen alan asiantuntijan puoleen. (Nevala 2010, 59–60.)

2.2.2 Tiedonantovelvollisuus toimeksiantajan vastapuolelle

Välityslain 9. §:ssä on määritelty säännökset välitysliikkeen tiedonantovelvollisuudesta toimeksiantajan vastapuolta kohtaan. Välitysliikkeen tulee kertoa välityskohdetta tarjottaessa kaikki ne tiedot toimeksiantajan vastapuolelle, joilla on vaikutusta kaupasta päättämiseen. (Kasso 2011, 44–45.) Tällaisia voivat olla muun muassa vesivahingot ja epäiltävät kosteusvauriot, jotka ovat välittäjän tiedossa (Palo ym. 2004, 225). Välitysliikkeen tehtävänä on tutustua kaupan kohteeseen, ja sen tulee hankkia tarvittavat tiedot toimeksiantajalta, isännöitsijältä sekä julkisista rekistereistä (Kasso 2011, 45).

Kiinteistönvälittäjän täytyy tiedonantovelvollisuutensa täyttämiseksi noudattaa myös asuntomarkkinointiasetuksen (130/2001) määrittämiä säännöksiä ilmoitusten ja esitteiden osalta annettavista vähimmäistiedoista (Palo ym. 2004, 158). Lisäksi välitysliikkeen on välityslain 10. §:n mukaan ennen sopimuksen tekemistä annettava tarvittavat asiakirjat ja muu selvitys ostajalle ennen kaupan teon päättämistä (Kaivanto ym. 2013, 388). Asiakirjoista lisää tietoa alaluvussa 3.2.5

Hyvän välitystavan mukaan välitysliikkeen on tarvittaessa selitettävä ostajalle asiakirjojen keskeisimpien tietojen merkitys, esimerkiksi mitä kiinteistöön kohdistuva rasitus muun muassa kiinnityksen osalta tarkoittaa. Mikäli välityskohhteessa joudutaan miettimään monimutkaisia oikeudellisia kysymyksiä tai siihen sisältyy erityistietoja vaativia rakennusteknisiä ongelmia, tällöin välitysliike on ilmoitusvelvollinen toimeksiantajan vastapuolelle, jolloin vastapuoli voi itse kääntyä asiantuntijan puoleen riittävän selvityksen saamiseksi. (HE 58/2000.)

2.2.3 Selonottovelvollisuus

Välityslain 11. §:ssä on säännökset välitysliikkeen selonottovelvollisuudesta, josta voidaan puhua kahden eri merkityksen mukaan eli yleisenä selonottovelvollisuutena tai erityisenä selonottovelvollisuutena (Nevala ym. 2010, 64). Yleisessä selonottovelvollisuudessa välitysliikkeen on aina selvitettävä ja hankittava kaikki tarpeelliset vähimmäistiedot kohteesta. Nämä tulevat julki välityslaista, asuntomarkkinointiasetuksesta ja hyvästä välitystavasta (Nevala ym. 2010, 64). Lainsäädännössä ei ole kuitenkaan määritelty, mitä asiakirjoja välitysliikkeen on hankittava selonottovelvollisuutensa perusteella. Kuitenkin asuntomarkkinointiasetus määrittää, mitä asiapapereita esittelytilanteessa tarvitaan ja välityslaki kertoo, mitä asiakirjoja tarvitaan ostajalle ostoneuvotteluvaiheessa asuntomarkkinointiasetuksen lisäksi. (Nevala ym. 2010, 66.)

Erityinen selonottovelvollisuus tulee kyseeseen, jos välitysliikkeellä on aihetta epäillä tietojen todenperäisyyttä (Nevala ym. 2010, 64). Kiinteistönvälittäjä voi hankkia tietoja useista eri lähteistä esimerkiksi toimeksiantajalta, taloyhtiön

isännöitsijältä, eri viranomaisilta sekä tutustumalla välityskohteeseen. Välitysvälityksliikkeen on aina varmistuttava tietojen oikeellisuudesta ja virheellinen tieto on aina oikaistava. (Palo ym. 2004, 229.) Välitysvälityksliikkeen tulee kertoa toimeksiantajan vastapuolelle, mikäli tietojen oikeellisuuden varmistaminen vaatii kohtuutonta vaivan näköä (Kasso 2011, 50). Kuluttajavalituslautakunnan ratkaisukäytännön mukaan kiinteistönvälittäjällä on tavallisesti oikeus luottaa julkisiin rekistereihin, kuten lainhuuto-, kiinnitys- ja kiinteistörekisteriin, ellei välittäjällä ole aiheetta epäillä niiden tietoja (Palo ym. 2004, 230).

2.2.4 Salassapitovelvollisuus

Välitysvälityksliikkeellä on vaitiolovelvollisuus toimeksiantoon liittyvistä seikoista, vaikka niitä ei ole erikseen laissa säädetty. Välitysvälityksliikkeen toimintaa koskevissa tapaohjeissa on kuitenkin säädetty tämä vaitiolo- tai salassapitovelvollisuus. (Kasso 2011,15.) Salassa pidettäviä tietoja ovat toimeksiantajan henkilöön ja hänen toimintaan liittyvät tiedot, ellei hän anna siihen lupaa. Välitysvälityksliikkeellä ei ole oikeutta kertoa esimerkiksi myynnin syytä (työttömyys, avioero tms.), toimeksiantajan ammattia, toimeksiantosopimuksen sisältöä tai toimeksiantajan taloudellista tilannetta, lukuun ottamatta hänen maksukyvyttömyyttään. (Nevala ym. 2010, 91.) Maksukyvyttömyys edellyttää tavallisten yksityishenkilöiden osalta ulosotto- toimia, kun siitä on annettu täytäntöönpanokelpoinen tuomioistuimen eli käräjäoikeuden, hovioikeuden tai korkeimman oikeuden päätös (Kasso 2011, 92). Salassa pidettävät tiedot koskevat ostajaehdokkaiden osalta myös aikaisempien ostotarjousten tekijöiden henkilöllisyyttä sekä kohteen myynnissä oloa aikaa kyseisellä välitysvälityksliikkeellä. Välitysvälityksliike saa kertoa ostajaehdokkailla ainoastaan sellaisia toimeksiantajan antamia tietoja, joilla on merkitystä kaupan kannalta. (Nevala ym. 2010, 91.)

Välitysvälityksliike ei saa ilman lupaa julkistaa ulkopuoliselle, kenen kanssa heillä on ollut toimeksiantosopimuksia, eikä kaupan syntymisen syytä tai lopullista kauppahintaa. Henkilötietolain säännökset (523/1999) määrittelevät edellä mainittua vaitioloperiaatetta henkilötietojen käsittelemisestä. (Kasso 2011, 15–16.) Henkilötiedoilla tarkoitetaan henkilötietolain 3. §:n mukaan luonnollista henkilöä tai

hänen elinolosuhteitaan taikka hänen ominaisuuksiaan kuvaavia tietoja, josta hänet, hänen perheensä tai hänen yhteistaloudessaan elävät henkilöt voidaan tunnistaa (Kaivanto ym. 2013, 1).

2.2.5 Huolellisuusvelvoite

Välitysliikkeeltä edellytetään välityslain 7. §:n mukaan suoriutumista välitystehävästä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä huomioiden toimeksiantajan ja tämän vastapuolen edut. Välitysliikkeen tulee pyrkiä toimeksiantajan osalta parhaaseen mahdolliseen kauppaan ja toimeksiantajan vastapuolen osalta tulee erityisesti kiinnittää huomiota, kun annetaan tietoja kohteesta ja muista sopimukseen vaikuttavista seikoista. Välitysliikkeen tulee huolehtia toimeksiantajan avainten säilytyksestä asianmukaisesti siten, etteivät ne päädy ulkopuolisten käsiin. Lisäksi välitysliikkeen tulee kiinnittää huomiota voimassa olevien vastuuvakuutuksen ehtoihin avaimen säilytyksen osalta. Välitysliikkeen on huolehdittava kauppakirjaa laadittaessa, ettei sopimus sisällä kohtuuttomia ehtoja kummallekaan osapuolelle. Välityslain 7. §:n mukaan välitysliikkeellä on toimimisvelvollisuus, joka edellyttää suorittamaan välitystehävää välittömästi sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, ellei toimeksiantajan kanssa ole toisin sovittu. (Nevala ym. 2010, 64,126.)

2.2.6 Vahingonkorvausvastuu

Välityslaki määrittelee välitysliikettä koskevat vastuusäännökset, ja sitä sovelletaan ainoastaan toimeksiantajaan ja toimeksiantajan vastapuoleen, jonka osalta kohde ei kuulu elinkeinotoimintaan. Välitysliike joutuu vahingonkorvausvastuuseen, jos toimeksiantaja tai toimeksiantajan vastapuoli on kärsinyt välitysliikkeen suorituksen aiheuttamasta vahingosta. Kysymyksessä on virhe toimeksiantajaa kohtaan, jos välitysliikkeen suoritus poikkeaa laista tai toimeksiantajan kanssa sovitusta. Myös virhe on kyseessä, jos välittäjä ei ole antanut lain edellyttämiä tietoja tai suoritus ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja. Virhevastuu toimeksiantajan vastapuolta kohtaan johtuu välitysliikkeen virheellisestä

menettelystä, ja tyypillisesti vahingonkorvausvastuu johtuu selonottovelvollisuuden ja useimmin erityisen selonottovelvollisuuden laiminlyönnistä, ja sen seurauksena tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä. (Palo ym. 2004, 95–96.)

Välityslain 13. §:n mukaan toimeksiantaja voi purkaa toimeksiantosopimuksen, jos välitysliikkeen suorituksessa on ollut virhe, ei kuitenkaan sen jälkeen, jos hän on kerinnyt hyväksyä välityskohteesta tehdyn tarjouksen. Toimeksiantaja voi vaatia virheen johdosta välityspalkkion tai kustannusten korvaamisen alentamista, jos hänelle on aiheutunut virheestä haittaa. Välitysliikkeellä ei ole palkkio-oikeutta lainkaan, jos haitta tai virhe on olennainen. (Kaivanto ym. 2013, 388.)

Vahingon sattuessa sen korvausvastuu määräytyy virheeseen liittyvän syy-yhteyden perusteella, jonka edellytyksenä on toimeksiantajan tai tämän vastapuolen kärsimä vahinko. Syy-yhteyden edellytyksenä on, että vahinko on johtunut kiinteistövälitysliikkeen suorituksessa tapahtuneesta virheestä. Lisäksi edellytetään, että vahingon yhteys virheeseen on ennakoitavissa, joten hyvin etäiset, epätavalliset ja arvaamattomat seuraukset jäävät korvausvastuun ulkopuolelle. (Palo ym. 2004, 95–96.)

Välitystoiminnassa vastuu kuuluu välitysliikkeelle, ei sen työntekijälle. Välitysliikelain 5. §:n mukaan vastaava hoitaja voi kuitenkin joutua vahingonkorvausvastuuseen välitysliikkeen virheestä. Edellytyksenä on, että vastaava hoitaja on toiminut törkeän huolimattomasti ja vahingon aiheuttamiseen löytyy tarvittava syy-yhteys. Välitysliikkeen vastuu määräytyy isännänvastuu periaatteen mukaisesti työntekijän aiheuttamista vahingoista eli välitystehtävää hoitanut työntekijä ei ole vastuussa välitysliikkeen asiakkaille. Välitysliikkeellä on kuitenkin oikeus työnantajana vaatia korvauksia työntekijältä hänen aiheuttamistaan vahingoista. Vahingonkorvauslain 4 luvun 1. §:n mukaan työntekijä ei ole korvausvelvollinen, jos hän on aiheuttanut lievää tuottamuksellista vahinkoa. (Nevala ym. 2010, 143.)

Välitysliikkeelle kuuluva vastuu poikkeaa kaupan osapuolten välisistä vastuista olennaisesti. Välitysliikkeen vastuu voi perustua

1. välitysliikkeen ja sen toimeksiantajan väliseen toimeksiantosopimukseen ja sen velvoitteiden laiminlyöntiin tai
2. välityslain mukaisten velvollisuuksien laiminlyöntiin tai
3. hyvän välitystavan vastaiseen toimintaan.

(Kasso 2011, 88.)

Välitysliike on vastuussa, jos se on toiminut sopimuksen vastaisesti tai jotenkin muuten tuottamuksellisesti. Vastuun edellytykset täyttyvät aina, kun on kyse laiminlyönnistä tai tahallaan aiheutetusta vahingosta. Tuottamuksellisesti aiheutunut vahinko arvioidaan sen mukaisesti, mitä kukin tilanne edellyttää ammattilaiselta. (Kasso 2011, 88.)

2.2.7 Päiväkirja

Välitysliikelain 10. §:n ehtojen mukaan vaaditaan, että jokaisen välitysliikkeen tulee pitää toimeksiantopäiväkirjaa vastaanottamista toimeksiannoista. Laissa ei ole määritetty säännöksiä päiväkirjan muodosta. (Kasso 2005, 580.) Päiväkirja voi olla vaihtoehtoisesti sidotun kirjan muodossa tai sitä voidaan pitää tietojenkäsittelyjärjestelmän avulla. Kuitenkin se pitää olla tulostettavissa kirjallisessa muodossa. Päiväkirjaan on merkittävä toimeksiantajan nimi ja osoite, sisältö, vastaanottopäivä, järjestysnumero ja voimassaoloaika. Päiväkirjaan on tehtävä merkintä siitä, jos toimeksiantosopimus raukeaa tai peruuntuu taikka sen sisältöä muutetaan. Päiväkirjaan on myös viipymättä merkittävä toimeksiannon lopullisen sopimuksen eli kauppakirjan tai vuokrasopimuksen sopimusosapuolten nimet, sopimuspäivä, sopimuksen kohde, kauppahinta tai vuokran määrä sekä välityspalkkion määrä. Merkinnät päiväkirjaan on tehtävä siten, että niitä ei pystytä muuttamaan.

Virheelliset tiedot korjataan merkitsemällä ne sulkuihin tai vetämällä viiva niiden yli. Korjattu tieto merkitään vanhan tiedon viereen. Uusi merkintä suositellaan uudelleen päivättäväksi. (Nevala ym. 2010, 38.)

2.2.8 Asiakasvarat

Välitysliikelain 11. §:n mukaan asiakasvaroja koskeva säännös määrittää, että välitysliikkeen on pidettävä haltuun saamansa asiakkaan varat erillään omista varoistaan. Asiakasvaroista tyypillisin on ostotarjouksen tekijän maksama käsi-raha. Myös varausmaksut ja varainsiirtoverot kuuluvat niihin, jos kyseessä on veron maksuun tarkoitettujen varojen säilyttäminen esimerkiksi lunastusuhan vuoksi. Asiakasvarat on säilytettävä luotettavasti esimerkiksi pankkitilillä. Asiakasvaratilin tulee olla liikkeen nimissä ja tilin nimestä on käytävä ilmi, että kyseessä on asiakasvaratili. Sitä ei saa käyttää muun maksuliikenteen hoitamisessa. (Nevala ym. 2010, 38–39.)

2.2.9 Välityspalkkio

Välitysliikkeet harjoittavat välitystoimintaa palkkiota vastaan välitysliikelain mukaisesti. Välityslain 20. §:n mukaan palkkio peritään useimmiten vain toteutuneista kaupoista, mutta säännös ei ole pakottava, joten toimeksiantosopimuksessa voidaan sopia muista maksuperusteista. Poikkeavista palkkioperusteista tulee selkeästi sopia, vaikka kauppaa ei syntyisikään. Kiinteistönvälittäjä ja toimeksiantaja voivat sopia esimerkiksi ilmoituskuluista tai muista tietyistä toimenpiteistä. (Nevala ym. 2010, 116.) Välityslain 20. §:n mukaan välityspalkkion perintä voi tapahtua ainoastaan toimeksiantajan lukuun. Välitysliike voi periä vain yhden välityspalkkiota vastaavan määrän, kun välityskohdetta koskevan sopimuksen molemmat osapuolet ovat toimeksiantajina. Välityspalkkion suuruus on oltava kohtuullinen huomioden välitystehtävän laadun, suoritettun työn määrän ja taloudellisesti tarkoituksenmukaisen suoritustavan sekä muut seikat.

Välitysliikkeellä ei ole oikeutta välityspalkkioon harjoittaessaan toimintaa omaan lukuunsa tai sen palveluksessa olevaan. Välitysliikkeet eivät saa periä välityspalkkiona myyntihinnan ylittävää kauppahinnan osaa tai määräosuutta siitä. (Kaivanto ym. 2013, 389.)

Välityslain 21. §:n mukaan välitysliikkeellä on oikeus välityspalkkioon toimeksiantosopimuksen voimassaolon jälkeen silloin, kun tästä on toimeksiantajan kanssa sovittu, ja sopimuksen syntymiseen ovat olennaisesti vaikuttaneet välitysliikkeen tekemät toimenpiteet toimeksiantosopimuksen voimassaoloaikana. Välitysliikkeellä ei ole oikeutta välityspalkkioon sellaisesta sopimuksesta, joka on syntynyt toimeksiantosopimuksen voimassaoloajan päättymisen jälkeen kuuden kuukauden kuluessa siitä. Mikäli toimeksiantaja on tehnyt uuden toimeksiantosopimuksen voimassaoloajan päättymisen jälkeen toisen välitysliikkeen kanssa, ja mikä on johtanut kauppaan, on hän velvollinen maksamaan välityspalkkion ainoastaan edeltävälle välitysliikkeelle, jonka kanssa tehty toimeksiantosopimus oli voimassa. Edeltävässä tilanteessa välitysliikkeiden tulee jakaa välityspalkkio keskenään heidän suoritustensa mukaisessa suhteessa. (Kaivanto ym. 2013, 389–390.)

Välitysliikelaisissa ei ole määritelty välityspalkkion suuruutta, mutta siinä on maininta palkkion kohtuullisuudesta. Prosenttiperusteiset välityspalkkiot vaihtelevat yleensä 2-5,5 % välillä kauppahinnasta. Kuitenkin välityspalkkion markkinoinnin yhteydessä tulee mainita, lasketaanko palkkio kauppahinnasta vai velattomasta hinnasta. Mikäli välitysliikkeen välittämä kauppa puretaan, se ei lähtökohtaisesti vaikuta palkkion saamiseen, ellei kaupan purku johdu välitysliikkeen virheellisestä toiminnasta, jolloin toimeksiantajalla on mahdollisuus vaatia välityspalkkion palauttamista. (Nevala ym. 2010, 117–119.)

2.3 Vastaava hoitaja

Välitysliikelain 5. §:n mukaan välitysliikkeeltä edellytetään vastaavaa hoitajaa, jonka tehtävä on huolehtia toiminnan harjoittamisen lainmukaisuudesta ja siitä, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvän välitystavan edellytyksiä. Lisäksi

hänen on huolehdittava siitä, että välitysliikkeen jokaisessa toimipaikassa on välitystoimintaan osallistuva henkilö, jonka ammattipätevyys täyttää 3. momentissa edellyttämät vaatimukset. 3. momentin mukaan välitystoimintaa harjoittavalla henkilöllä on oikeus toimia, jos hän on yksityinen elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, ja joka on lain mukaan rekisteröity kiinteistönvälitysliikkeeksi. Myös muilta välitystoimintaa harjoittavilta henkilöiltä edellytetään riittävää ammattitaitoa. Vastaavan hoitajan kelpoisuuden edellytyksenä on täysi-ikäinen luotettava henkilö, jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu, eikä hän ole konkurssissa. Vastaavalla hoitajalla on oltava ammattipätevyys, joka on osoitettu kiinteistövälittäjäkokeessa tai vuokrahuoneiston välittäjäkokeessa. (Kaivanto ym. 2013, 349–350.)

Vastaavan hoitajan on ylläpidettävä ammattitaitoaan. Hänen on tunnettava alaan liittyvää lainsäädäntöä ja seurattava välitystoiminnan lainsäädännön muutoksia ammattitaitonsa kehittämiseksi. Ammattitaidon ylläpitämiseksi hänen tulee seurata soveltamiskäytäntöjä, kirjallisuutta ja muita julkaisuja sekä osallistua alan koulutustilaisuuksiin. (Nevala ym. 2010, 36.) Välitysliikelain 17. §:n mukaan vastaavan hoitajan luotettavuuden arvioinnissa huomioidaan muun muassa sakko- ja rikosrekisterin tiedot (Kasso 2005, 578).

2.4 Hyvä välitystapa

Välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa, joka perustuu välitysliikelain 4. §:n ehtojen mukaisuuteen. Käsitteenä hyvä välitystapa tarkoittaa, että toiminnalle halutaan asettaa laadullisia, eettisiä ja moraalisia vaatimuksia. (Kasso 2011, 54.) Välitysliikelain vaatimusten mukaan hyvään välitystapaan kuuluvat keskeisesti välitystoiminnan luotettavuus ja avoimuus, tunnollisuus tehtävien hoitamisessa sekä lojaalisuus toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta sekä kilpailuvia elinkeinoharjoittajia kohtaan (Nevala ym. 2010, 37).

Hyvän välitystavan ohjeiden vastaista on hankkia asiakkaita arveluttavin keinoin esimerkiksi antamalla asiakkaan ymmärtää, että asunnolle olisi jo valmis ostaja, vaikka todellinen tarkoitus olisi toimeksiannon hankkiminen (HE 61/2000). Hyvän tavan vastaista on myös menettely, jossa välitysliike toistuvasti tarjoutuu ostamaan kohteita omaan lukuunsa. (Kasso 2011, 54.)

Kiinteistövälitysalan Keskusliitto on laatinut hyvästä välitystavasta ohjeen, joka löytyy keskusliiton verkkosivuilta www.kvkl.fi. Ohje pitää sisällään lain velvoittamia määräyksiä sekä toiminnallisia ohjeita. Ohjetta sovelletaan toiminnassa, jossa ei ole kyse välitettävän omaisuuden kuulumisesta elinkeinotoimintaan tai toimeksiantajan vastapuoli hankkii kohteen elinkeinotoiminnasta poikkeavaan käyttötarkoitukseen. Siksi ohjetta ei sovelleta sellaisenaan esimerkiksi toimitilavälitykseen. (Kasso 2011, 55.) Kiinteistövälitysalan Keskusliiton laki- ja lausuntovaliokunnan ohjetta hyvästä välitystavasta sovelletaan kuluttaja-asemassa oleviin tahoihin, kun he käyttävät välityspalveluja. Samalla myös sovelletaan välityslakia. (Nevala ym. 2010, 37.) Ohjeen pääkohdat käsittelevät välitystehtävän hoitamista, toimeksiantosopimusta, välityspalvelun ja välitettävän kohteen markkinointia, tarjousmenettelyä, kaupantekoa, välitysliikkeen salassapitovollisuuksia ja rahanpesusäännöksiä (Kasso 2011, 55). Hyvä välitystapa on joustava normi, johon vaikuttavat ajan muutokset, tuomioistuimen päätökset, kuluttajariitalautakunnan (KRIL entinen KVL) suositukset, viranomaisten ohjeet, alan vakiintunut käytäntö sekä uudet menettelytavat ja arvostukset (Nevala ym. 2010, 37).

2.5 Valvonta

Välitysliikelain 17. §:n mukaan aluehallintovirasto valvoo välitysliikelain noudattamista. Välitysliikkeen on pyynnöstä annettava aluehallintovirastolle toimeksiantopäiväkirja sekä muut siihen liittyvät tarvittavat tiedot ja asiakirjat. Näitä ovat muun muassa kirjalliset toimeksiantosopimukset liitteineen, tarjousasiakirjat, esitteet ja tilinpäätösasiakirjat sekä tiedot siitä, miten välitysliike on huolehtinut asiakasvarojen pitämisestä ja säilyttämisestä. Välitysliikelain 18. §:n mukaan aluehallintovirastolla on oikeus puuttua luvattomaan tai vastoin määräyk-

siä harjoitettuun toimintaan. Aluehallintovirasto voi käyttää pakkokeinoina tarvittaessa kieltoa, kehotusta, varoitusta tai määräaikaista toimintakieltoa. (Nevala ym. 2010, 39.)

3 Kiinteistönvälittäjän käytännön työ

3.1 Kaupan kohde

Kun on kyse kiinteän omaisuuden eli kiinteistön myynnistä, säännökset poikkeavat huomattavasti itse kiinteistön ja sen kaupantekoon liittyvistä vaiheista verrattuna irtaimen omaisuuden eli asunto-osakeyhtiön osakkeiden kauppaan. Varsinaisen kiinteistökaupan säännökset poikkeavat osin kiinteistön vuokraoikeuden sekä sillä sijaitsevan rakennuksen kaupan osalta. (Kasso 2005,176.)

3.1.1 Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiö on suomalainen asumismuoto, jota muualla Euroopassa yleensä ei ole järjestetty osakeyhtiömuotoisesti (Nevala ym. 2010, 241). Yleensä useampia huoneistoja sisältävät rakennukset tai kiinteistöt ovat yhtiömuotoisia, jolloin erillinen asunto- tai kiinteistöosakeyhtiö omistaa rakennuksen ja useissa tapauksissa myös maapohjan (Kasso 2005, 113). Mikäli maapohja on vuokrattu, niin vuokranantajana voi toimia esimerkiksi kaupunki (Kasso 2006, 27). Uusi laki sallii myös yhden huoneiston asunto-osakeyhtiöt (Nevala ym. 2010, 243).

Silloin, kun tehdään kauppaa osakehuoneistosta, varsinaisena kaupankohteena ovat asunto-osakeyhtiön tai muun vastaavan yhteisön osakkeet, joiden hallinta-oikeus määräytyy yhtiöjärjestyksen mukaisesti. Osakkeenomistaja ja huoneiston yhtiöjärjestykseen kirjattu haltija vaihtuu kaupanteon hetkellä. (Kasso 2005, 114–115.) Osakkeenomistaja omistaa asunto-osakeyhtiön osakkeet, mikä ei tarkoita varsinaista omistajuutta, vaan huoneiston hallinnointia (Kasso 2006,

27). Lain mukaan asunto-osakeyhtiö ei voi harjoittaa liiketoimintaa, vaan sen toiminnan tulee perustua sen omistamien rakennusten tai hallitseman kiinteistön ylläpitoon. Poikkeuksena asunto-osakeyhtiö voi kuitenkin vuokrata omistamassaan rakennuksessa sijaitsevia liiketiloja ja autotalleja ulkopuolisille. (Nevala ym. 2010, 243.)

Suomalaisessa järjestelmässä omaisuus jaotellaan joko kiinteään tai irtaimeen omaisuuteen (Kasso 2005, 115). Yleiskielessä asuntokaupalla tarkoitetaan kaikkia kaupan kohteita, joita käytetään asumiseen. Lainsäädäntö määrittelee kuitenkin asuntokaupan vain irtaimena asuntokauppana eli nimenomaisesti asunto-osakkeiden ja loma-asuntojen kauppoina, joita säätelee asuntokauppalaki. Asuntokauppaa koskeva laki (843/1994) astui voimaan 1.9.1995, ja sen muutokset astuivat voimaan 1.1.2006 (795/1995). Asuntokauppalain 1 luvun 3. §:n mukaan asunto-osakkeella tarkoitetaan asunto-osakeyhtiön osakkeita sekä muun osakeyhtiön (kiinteistöosakeyhtiö) osakkeita silloin, jos ne oikeuttavat asunnon hallintaan. Asuntokauppalakia ei sovelleta kiinteistön kaupassa, vaan sen ehtoja sääntelee maakaari. Myöskään lakia ei sovelleta toisen maalla olevan rakennuksen kaupassa, eikä silloin, kun samassa yhteydessä luovutetaan käyttöoikeus maapohjaan (vuokraoikeuden ja rakennuksen luovutus). (Nevala 2011, 1-5.)

3.1.2 Kiinteistö

Lain mukaan kiinteistöllä tarkoitetaan maaomaisuutta ja sillä sijaitsevia rakennuksia ja virallisemmin kiinteistörekisteriin merkittyä yksikköä (Kasso 2006, 39). Tällaisia kiinteistörekisterilain 2. §:n mukaisia rekisteriin merkittyjä kiinteistöjä ovat muun muassa tilat ja tontit, yleiset alueet, valtion metsämaat, valtion omistukselle perustetut luonnonsuojelualueet ja erilliset vesijätöt sekä yleiset vesialueet (Kaivanto ym. 2013, 603). Nykyisin merkitään erilliseen määräalarekisteriin rekisterikiinteistöistä erottamattomat, kuitenkin alueellisesti määritellyt ja rajatut määräalat, vaikka maanmittauslaitos ei ole erottanut niitä vielä erillisiksi yksiköiksi. Määräalasta muodostuu itsenäinen kiinteistö siinä vaiheessa, kun maanmittauslaitos erottaa sen lohkomalla. (Kasso 2006, 39–40.)

Yleisimmin omakotitalon omistaja omistaa maapohjan eli yleensä tontin ja siinä sijaitsevan talon, jotka ovat merkitty kiinteistörekisteriin. Joskus omakotitalo voi olla rekisteröity osaksi asunto-osakeyhtiötä, kuten erillistaloksi rakennettu asunto. Omalla tontilla sijaitseva omakotitalo pitää sisällään muodollisesti kaksi erillistä kiinteistöä. Lisäksi on kiinteistöjä, joissa samalla tontilla sijaitsee useampia erillisiä rakennuksia, joiden omistussuhde on jaettu siten, että kunkin omistajan omistukseen kuuluu oman rakennuksensa lisäksi määräosa maapohjasta. Tällöin yhteisomistussuhde on toteutettu hallinnanjakosopimuksella. Kiinteistöt, jotka ovat merkitty rekisteriin, yksilöidään asemakaava-alueiden ulkopuolella kunnan, kylän ja kiinteistön nimen ja rekisterinumeron mukaan. Asemakaava-alueella kiinteistön yksilöinti tapahtuu kaupungin, kaupunginosan, korttelin sekä tontin numeron mukaan. (Kasso 2006, 38–39, 46.)

Keskeisin kiinteistönkauppaa määrittelevä laki on maakaari (540/1995), joka astui voimaan 1.1.1997 (Nevala ym. 2010, 296). Maakaarta on jonkin verran uudistettu L:lla (2009/572), joka astui voimaan 1.1.2010 (Kaivanto ym. 2013, 191). Maakaari sisältää säännökset kiinteistön kaupasta, lainhuudosta, kiinteistön panttauksesta ja muiden kiinteistöön kohdistuvien oikeuksien kirjaamisesta. Tietyissä tilanteissa kiinteistökaupassa sovelletaan myös muita säännöksiä, kuten oikeustoimilakia, asuntomarkkinointiasetusta, etuostolakia ja varainsiirtolakia. (Nevala ym. 2010, 296.) Maakaaren säännökset koskevat kiinteistön luovutusta kaupalla, vaihdolla, lahjana tai muulla luovutuksella. Kiinteistökauppa on määrämuotoinen oikeustoimi, toisin kuin osakkeen luovutus. Määrämuotovaatimus edellyttää kiinteistökaupan sopimuksen tekemistä kirjallisesti, jonka vahvistaa julkinen kaupanvahvistaja. (Kasso 2005, 412–417.)

3.1.3 Omakotitalo vuokramaalla

Omakotitalo voi sijaita vuokratulla maa-alueella, jonka esimerkiksi kunta on vuokrannut rakentajalle muun muassa omakotitalon rakennusta varten. Myös yksityishenkilö tai yritys voi olla vuokranantajana. Rakennuksen omistaja ei omista vuokramaalla sijaitsevan omakotitalon maapohjaa, joten rakennusta ei

luokitella kiinteistöksi, koska se poikkeaa oman maapohjan ja rakennuksen kiinteistökokonaisuudesta. Kuitenkin vuokraoikeus maahan ja omistusoikeus rakennukseen yhdistelmänä on rinnastettavissa kiinteistöön, joten erot ovat monessa suhteessa muodollisia. Panttioikeus muodostetaan samalla tavalla kiinteistöön kuin kiinteistön käyttöoikeuteen ja rakennukseen. (Kasso 2006, 45–46.)

Lain mukaan vuokraoikeutta kiinteistöön eli vuokrattua maapohjaa kutsutaan kiinteistön käyttöoikeudeksi (Kasso 2005, 176). Kiinteistön käyttöoikeus kirjaetaan maanomistajan ja tulevan rakennuksen omistajan solmimaan maanvuokrasopimukseen. Kun kiinteistö vuokrataan määräajaksi tai toistaiseksi, tällöin sovelletaan 1.9.1966 voimaan astunutta maanvuokralakia (258/1966, (Si 629). Lakia ei sovelleta maanvuokralain 90. §:n voimaantulosäännöksen mukaisesti ennen vuotta 1.9.1966 tehtyihin vuokrasopimuksiin muulta osin kuin vuokraajan pidentämisen, vuokran kohtuullistamisen tai liikaa maksetun vuokran palauttamisen osalta. Maakaari sisältää vuokraoikeuteen liittyviä keskeisimpiä säännöksiä, minkä vuoksi siirtokelpoinen vuokraoikeus rakennuksineen on usealla tavalla rinnastettavissa kiinteistöön. Maakaaren säännöksiä sovelletaan osin vuokraoikeuden luovutukseen ja kirjaamiseen erityisoikeutena. (Kasso 2005, 165–167.)

3.1.4 Ainesosat ja tarpeisto

Kiinteistöön kuuluu yleensä maapohjan lisäksi muuta omaisuutta, joita kutsutaan ainesosaksi ja tarpeistoksi. Kiinteistön ainesosiksi lukeutuvat maapohjan omistajalle kuuluvat rakennukset. Muita kiinteistön ainesosia ovat vesijohdot, lipputanko, postilaatikko, kaivo, portti jne. Tarpeistoksi luokitellaan sellaiset tuotteet, jotka ovat varattu kiinteistön käyttöä varten, kuten rakennustarvikkeet ja lämmitysöljy säiliössä. (Kasso 2006, 40.) Maakaari ei määrittele, mitä kiinteistön ainesosiin ja tarpeistoon kuuluu, joten asiaa arvioidessa tulee noudattaa oikeustieteessä ja oikeuskäytännössä muodostuneita sääntöjä. Oikeuskäytännössä on huomioitu muun muassa se, miten esine on liitetty kiinteistöön kuuluvaksi, ja kuinka tarpeellinen se on kiinteistön pysyvän tavanomaisen käytön kannalta. Esineellä on yleensä oltava sama omistaja kuin kiinteistöllä, vaikka saman

omistajan vaatimus ei aina ole välttämätön. Mikäli esine on liitetty kiinteistöön tai tuotu siihen kiinteistönomistajan intressistä, kyseisen esineen katsotaan kuuluvan osana kiinteistöön. (Nevala ym. 2010, 298.)

Kiinteistöön kuuluvaan tarpeistoon, ja siihen kuulumattomaan irtaimeen omaisuuden liittyviä normeja on vähän. Turhien selkkauksien välttämiseksi kaupan osapuolten on varmintä sopia, mitkä seikat siirtyvät kiinteistön kaupan mukana. Rakennusten ainesosiksi kuuluvat vesikalusteet, kaapit, liesi, jääkaappi jne., jotka palvelevat rakennuksen pysyvää käyttöä ja ovat kiinteästi sijoitettuja. Pyykinpesukone ja kuivausrumpu kuuluvat asuntoirtaimistoon, siten niitä ei luokitella kiinteistöön kuuluviksi, ellei niitä ole kiinteästi upotettu kalusteisiin. Juridisesti irtaimeksi omaisuudeksi katsotaan sellainen rakennus, jota maapohjan omistaja ei omista. Mikäli rakennus luovutetaan kuitenkin ilman maapohjan omistajuutta, niin ainesosasuhde ei tällöin katkea. (Kasso 2005, 183–185,395.)

Asuntokauppalain 6 luvun 3. §:ssä on säännös, jossa käytetyn asunnon kaupassa tavanomaiseen tarpeistoon kuuluvat laitteet ja muut esineet sisältyvät kauppaan, jos ne sijaitsevat asunnossa tätä ostajalle esiteltäessä, ellei etukäteen ole toisin sovittu (Kaivanto ym. 2013, 184). Maakaaren 14 luvun 5. §:n mukaan kiinteistön ainesosien ja tarpeiston määrittämiseksi kiinteistön omistajalla on lupa kirjata ilmoitus siitä, että hänen omistamansa tai jälkikäteen saamansa elinkeinotoiminnassa käytettävä, kiinteistöllä pysyvästi sijaitseva kone tai laite on ilmoituksessa yksilöity; 1) ei kuulu osana kiinteistöön, vaikka se katsottaisiin kiinteistön ainesosaksi tai tarpeistoksi; tai 2) kirjataan kiinteistöön kuuluvaksi, vaikkei sitä muutoin katsottaisi kuuluvaksi kiinteistön ainesosaksi tai tarpeistoksi (Kaivanto ym. 2013, 206).

3.2 Toimeksiantojen hankinta

3.2.1 Kiinteistön arvon määrittäminen

Arviointitoimintaan ei ole Suomessa varsinaista lainsäädäntöä, mutta arviointitoiminnassa korostetaan hyvän arviointitavan vaatimusta, joka ilmenee sivuavissa säännöksissä ja ohjeissa. Tällöin ei ole kyse laintasoisesta normista, vaan alan järjestön määrittelemistä ohjeellisista toimintaperiaatteista. Korkeatasoisen ja luotettavan arviointitoiminnan edellytykset koostuvat hyvän kiinteistöarviointitavan ja alan eettisten vaatimusten noudattamisesta. Keskuskaupakamarin Kiinteistönarviointilautakunta on hyväksynyt ohjeet Kiinteistöarvioinnin auktorisointiyhdistyksen määrittelyistä hyvää kiinteistöarviointitapaa koskevista periaatteista. Lisäksi noudatetaan osittain kansainvälisen arviointistandardin (IVS) hyvää menettelytapaa kuvaavia ohjeita. (Kasso 2005, 692–694.)

Kiinteistöarvioinnilla tarkoitetaan kohteena olevan kiinteistön tai kiinteistön luontoisen kokonaisuuden arviointiteoriaan perustuvaa arvon ja hinnan määrittämistä. Arviointi voidaan tehdä esimerkiksi kiinteistöä, määräalasta, vuokraoikeudesta, asunto-osakkeesta, kiinteistöosakkeesta, pelkästä rakennuksesta jne. Yleisesti puhutaan kiinteistönarvioinnista, vaikka kaikki edellä olevat kohteet eivät ole kiinteistöjä. (Nevala ym. 2010, 612.)

Arvioinnit voidaan jakaa lakisääteisiin eli viranomaisarviointeihin ja vapaaehtoiisiin arviointeihin. Lait, kuten lunastuslaki, kiinteistönmuodostamislaki, kaivoslaki ja luonnonsuojelulainsäädäntö sisältävät lakisääteisiä arviointeja koskevia määräyksiä. Vapaaehtoiset arvioinnit ryhmitellään käyttötarkoituksen perusteella seuraavasti: osto- ja myyntiarviointeihin, vakuus- ja vakuutusarviointeihin, sopimukseen, ositukseen tai perinnönjakoon liittyviin arviointeihin sekä kirjanpitoa palveleviin arviointeihin. Osto- ja myyntiarvioinnissa on pyrkimys selvittää kohteesta normaalissa myyntitilanteessa todennäköisesti saatava kauppahinta. Sama selvitys kuuluu sopimukseen, ositukseen tai perinnönjakoon liittyvissä tilanteissa. Kirjanpitoa palvelevassa arvioinnissa on pyrkimys selvittää käypäarvo, joka yleisesti vastaa markkina-arvoa. Käypäarvo on kansainvälisissä kirjanpito-

standardeissa määritelty kirjanpitokäsite (IFRS/IAS). Kiinteistönvälittäjän työkuvaan kuuluu osto- ja myyntiarvioiden lisäksi paljon vakuusarvioiteja luottolaitoksille. Tällöin selvitetään luoton tai jonkin muun sopimuksen vakuudeksi pantattavan kiinteistön tai asunto- tai kiinteistöyhtiön osakkeen markkina-arvo. Markkina-arvosta luotonantaja määrittelee vakuusarvon. (Nevala ym. 2010, 612–613.)

Kansainvälisessä arviointistandardissa markkina-arvo on määritelty seuraavasti:

”Arvioiduksi rahamääräksi, jolla omaisuus arvopäivänä vaihtaisi omistajaa liiketoimeen halukkaiden ja toisistaan riippumattomien myyjän ja ostajan välillä asianmukaisen markkinoinnin jälkeen osapuolten toimiessa asiantuntevasti, harkitusti ja ilman pakkoa. Kiinteistön kaikkein todennäköisimmäksi käytöksi, joka on fyysisesti mahdollinen, tarkoituksenmukaiseksi harkittu, laillisesti sallittu, taloudellisesti toteuttamiskelpoinen ja joka johtaa arvioitavan kiinteistöön korkeimpaan arvoon”.

Arvioinnin tavoitteena on määrittää arvioitavan kohteen tuottama hyöty tai käyttökelpoisuus. Joskus arviointi on erityisen vaativaa ja tällaisissa yhteyksissä on esitettävä käytetty havainnointiaineisto ja osoitettava, miten sisäiset ja ulkoiset tekijät vaikuttavat lopulliseen arvioon. (Nevala ym. 2010, 614.)

Markkinoiden tunteminen kuuluu kiinteistönvälittäjän tärkeimpiin työkaluihin. Kiinteistönvälittäjän kuuluu seurata omaan työhön liittyviä markkinoita, myydäänpä asuntoja, kiinteistöjä, toimitiloja tai hoidetaan erilaisten tilojen vuokrausta. Kiinteistönvälittäjän tekemät johtopäätökset markkinatilanteesta perustuvat nykytilanteen arvioinnin lisäksi erityisesti menneisyydestä saatuihin kokemuksiin sekä tulevaisuuden arviointiin. Markkinoista on saatavissa todellista tietoa toteutuneista asuntokaupoista. 1980- ja 1990-luvuilla suurimmat välitysliikkeet aloittivat toteutuneiden kauppahintojen systemaattisen keräämisen, joten heiltä itseltäänkin voi löytyä tietoa markkinoista.

Tällaista hintaseurantapalvelua ylläpitää Logica Oy, jonka tietokannasta löytyy suurin osa välitysliikkeiden tekemistä asuntokaupoista. Palvelua voivat hyödyntää sellaiset välitysliikkeet, jotka ovat sopimuksella sitoutuneet tietokannan ylläpitoon. (Kasso 2011, 173.)

Kauppahintojen lisäksi tulee myös huomioida markkinoihin vaikuttavat muut tekijät kuten myyntiajat, samanaikainen muu tarjonta, yleinen taloustilanne ja korkotilanne sekä erityisesti asiakkaiden, kuluttajien ja yritysten odotukset tulevaisuudesta ja taloustilanteen suunnasta. Näistä edellä mainituista osatekijöistä koostuvat kunkin kiinteistönvälittäjän markkinaosaaminen, johon lisäksi vaikuttavat toteutuneiden kauppojen ja muiden sopimuksien tiedot sekä kulloinkin vallitsevan tilanteen tekijät. Kysyntätilanteisiin vaikuttavat asuntoesittelyiden kävijämäärät, jotka kertovat osaltaan sen hetken tilanteesta. Esittelyjen kiinnostavuuteen vaikuttavat muun muassa kunkin asunnon varustelutaso, hintapyyntö ja asema tarjonnassa. (Kasso 2011, 174–175.)

Arvioitavan kohteen hinta tulee arvioida realistisesti. Tavoitteena pidetään kuitenkin sellaista hinta-arviota, joka kaupan kohteesta on mahdollista saavuttaa. Mikäli kiinteistönvälittäjän ja toimeksiantajan näkemyserot hinnasta poikkeavat toisistaan, tulee sopimukseen erikseen mainita kiinteistönvälittäjän hintanäkemyks. Jos myynnissä olevan kohteen todennäköinen velaton kauppahinta muuttuu yleisestä markkinatilanteesta tai hinta laskee tai nousee rakennuksen kunnan vuoksi, tulee kiinteistönvälittäjän ilmoittaa asiasta toimeksiantajalle kirjallisesti. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 17.)

3.2.2 Toimeksiantosopimus

Kiinteistövälittäjä tekee asunnon myynnistä omistajan kanssa sopimuksen eli toimeksiantosopimuksen, jonka tarkoituksena on, että välitysliike etsii asunnolle ostajan. Toimeksiantosopimus voidaan tehdä myös asuntoa etsivän kanssa, jolloin kyseessä on ostotoimeksianto, joka on kuitenkin käytännössä harvinaisempaa. (Kasso 2006, 12.) Välityslain 5. §:n mukaan laki velvoittaa laatimaan toimeksiantosopimuksen kirjallisesti kahtena kappaleena, joista jää kummallekin

osapuolelle omansa eli toimeksiantajalle ja välitysliikkeelle. Sopimus on vähintään laadittava kirjallisesti. Sen voi myös laatia sähköisesti siten, ettei sen ehtoja ole mahdollista muuttaa yksipuolisesti, lisäksi sopimusehtojen on oltava toimeksiantajan saatavilla. (Nevala 2010, 54.)

Toimeksiantosopimuksessa on välityslain 5. §:n mukaan oltava osapuolten henkilötietojen lisäksi mainittu seuraavat asiat, kuten toimeksiantajan nimi ja osoitetiedot, välitysliikkeen toiminimi, osoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi. Myös toimeksiannon sisältö ja siitä maksettava korvaus, sopimuksen vastaanottopäivä ja sen voimassa oloaika on yksilöitävä tarkasti. Sopimuksessa tulee yksilöidä asunto, osakehuoneisto tai kiinteistö tarkasti. Siinä on myös käytävä ilmi välityspalkkion määrä tai sen määräytyminen prosenttiperusteisesti niin, että siitä näkyy kokonaispalkkio arvonlisäveroineen sekä tilanteet, joissa välityspalkkiot peritään. (Kasso 2006, 12–13.)

Välityslain 5. §:n 4. momentin mukaan toimeksiantosopimus voi olla voimassa enintään neljä kuukautta kerrallaan. Jatkamisesta on sovittava kirjallisesti tai sähköisesti, joka voidaan tehdä aikaisintaan kuukautta ennen alkuperäisen sopimuksen päättymistä. (Kaivanto ym. 2013, 387.) Toimeksiantaja voi irtisanoa toimeksiantosopimuksen sen voimassaoloaikana hänestä itsestään riippumattomista syistä, jos välitystehtävän toteuttaminen on käynyt suhteettoman epäedulliseksi esimerkiksi sairaudesta tai työttömyydestä johtuen. Tällöin toimeksiantajan kuuluu korvata välittäjälle hänen toimenpiteistään aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. (Kasso 2006, 12–13.)

3.2.3 Arviolausunto (arviokirja)

Arviolausunto tulee laatia mieluiten kirjallisesti tai tulee tehdä kirjallinen sopimus siten, ettei sen tietoja voida käyttää lopputuloksen vääristämiseksi. Laissa ei ole säännöksiä arviointitoimeksiannosta tai arviointisopimuksesta, mutta kiinnitysluottopankkitoimintaan liittyvät arviot tulee laatia kirjallisesti. Kuitenkin varsinaisesta toimeksiannon lausunnosta tulee ilmetä tilaaja ja kohde, arvion käyttötarkoitus, lausunnon perusteet, arviointimenetelmät, arvon määrittäminen sekä siihen

tulee mainita, onko kohteeseen tutustuttu paikan päällä. Kirjallisesta sopimuksesta tulee myös ilmetä toimitusaika, arviointipalkkio arvonlisäveroineen sekä palkkion maksuaika. Markkina-arvo täytyy määritellä täysin samalla tavoin, riippumatta siitä, tarvitaanko arvio kaupan päättämisestä vai luottovakuutta varten. (Nevala ym. 2013, 684.)

Arvion käyttötarkoitus vaikuttaa arviointimenetelmän valintaan, ja se rajaa jossain määrin tilaajan käyttöoikeutta, ja sen luovuttamista eteenpäin. Arvioitsijaa koskee salassapitovelvollisuus toimeksiantajansa asioita kohtaan. Arviolausunnosta tulisi ilmetä, mihin asiakirjoihin on kohteen lisäksi tutustuttu, mihin dokumentteihin lopullinen lausunto perustuu sekä mitkä seikat on jätetty huomioimatta. (Kasso 2005, 694–695.) Tulisi kuitenkin perehtyä samoihin asiapapereihin ja selvityksiin kuin myyntitoimeksiantoa hoidettaessa (Nevala ym. 2013, 684).

Kiinteistöarvioinnissa olevia arviointimenetelmiä ovat kauppa-arvomenetelmä, tuottoarvomenetelmä ja kustannusarvomenetelmä. Näiden menetelmien lisäksi käytetään summa-arvomenetelmää ja yhdistelmämenetelmää, jossa on kyse kahden tai kolmen edellä mainitun menetelmän arvioinnista samassa yhteydessä. Arviointimenetelmät voidaan jakaa myös kokonais- ja erillisarvomenetelmiin. Kokonaisarvomenetelmässä kohde arvioidaan yhtenä kokonaisuutena ilman omaisuusosiin jakamista ja erillisarvomenetelmässä omaisuusosien erillisarvojen perusteella. Omaisuusosien arvon määrittämiseen voidaan käyttää eri arviointimenetelmiä ja kokonaisarvo muodostuu arvojen yhteenlasketusta summasta. (Nevala ym. 2010, 618.) Koska eri arviointimenetelmät tuottavat eri lopputuloksen, tulee tilaajan arvioinnin käyttötarkoituksesta olla selvillä, sillä siitä ilmenee, mitä arvoa hän hakee omaisuudelleen (Kasso 2011, 245–246).

Kauppa-arvomenetelmä on käyvän arvon arviointimenetelmä, jossa kohteen arvo määritetään vertailemalla samalla paikkakunnalla vastaavien kohteiden toteutuneita kauppahintoja eli lasketaan todennäköinen luovutushinta. Se on käytetyin arviointimenetelmä kiinteistönvälityksessä työskentelevälle. Kauppa-arvomenetelmää käytettäessä tulee olla riittävä määrä luotettavia vertailukelpoisia kauppoja joihin verrata. Lisäksi tulee ottaa huomioon sama sijainti, käyttötarkoitus ja kokoluokka, luovutuksen ajallinen läheisyys, sama laatu ja raken-

nusvuoden ikäkausi sekä kaupan normaalius (ei pakkohuutokauppa eikä sukulaiskauppa). Yleinen markkinatilanne vaikuttaa ajallisen läheisyyden vaatimukseen, jos se on epävakaa, tulee vertailukauppojen olla melko lyhyeltä ajalta, muussa tilanteessa on päinvastoin. Hintatietoja voidaan korjata myös indeksillä, jolloin vertailukelpoisuus säilyy vanhempienkin kauppojen osalta. Markkina-analyysillä on keskeinen rooli kauppa-arvomenetelmässä, sen tarkoitus on selvittää kohteen kysyntään ja tarjontaan vaikuttavia tekijöitä sekä niiden muutosta ja kehitystä viimeisimpien kauppojen jälkeen. Toisin sanoen luodaan jonkinlainen visio tulevaisuuden hintakehityksestä arvioitavan kohteen osalta. (Nevala ym. 2010, 618–619.)

Tuottoarvomenetelmää hyödynnetään erityisesti toimitilojen, kuten liike- ja toimistotilojen arvioinnissa sekä ainakin vertailumenetelmänä myös asuntosijoituskohteissa. Vuokratuotto voi perustua laskennalliseen tuottoon, jos tilat ovat tyhjiällä arviota tehtäessä. (Kasso 2011, 247–248.) Tuottoarvomenetelmässä arvioidaan kohteelle sen tulevaisuudesta saatavien vuotuisten nettotuottojen pääomitettu arvo. Arviot tuottojen ja kustannusten todennäköisyydestä on myös hyvä selvittää. Eräs tuottoarvonmenetelmän muoto on kassavirta-analyysi, jossa kohteen arvon määrittäminen tapahtuu tulevien ennakoitujen kassavirtojen sekä sijoitusaikaisten tulojen ja menojen perusteella. (Nevala ym. 2010, 620–621.)

Kustannusarvomenetelmässä arvioidaan kohteen käypä arvo todellisten tuotantokustannusten perusteella, jossa huomioidaan kohteen iästä ja kunnosta aiheutuva arvonalennus eli poisto. Yleensä menetelmää hyödynnetään rakennusten arvioinnissa, jossa huomioidaan uudisrakennuksessa syntyvät kustannukset, jos kiinteistö rakennetaan entisen kaltaiseksi. Se soveltuu myös sellaisten erikoisrakennusten arviointiin, joilla ei ole kauppa-arvoa eikä tuottoarvoa (esimerkiksi julkiset rakennukset) ja vahinko- ja vakuutusarviointeihin sekä muiden menetelmien tuki- tai tarkistusmenetelmäksi. Vanhojen rakennusten arviointimenetelmäksi se ei oikein sovellu. (Nevala ym. 2010, 622.)

Yhdistelmämenetelmässä käytetään edellä mainittujen perusmenetelmien yhdistelmiä, joissa arvioitavan kohteen eri ominaisuusosia arvioidaan eri menetelmiä hyödyntäen. Esimerkiksi yhteen on laskettu kauppa-arvomenetelmällä arvi-

oitu maapohjan arvo sekä kustannusarvomenetelmällä arvioitu rakennuksen arvo koko kiinteistöstä. Summa-arvomenetelmää käytetään yleensä metsän arvioinnissa, jossa maan sekä puuston arvot aluksi määritetään erikseen metsikkökuvioittain, joista koostuu lopullinen yhteenlaskettu arvo. Summa-arvon tulosta korjataan kokonaisarvon korjauksella huomioiden vuotuiset hallintokulut, metsävakuutus, metsänhoitomaksu, metsänhoidollinen tila, maastolliset korjuuolosuhteet sekä muut metsäkiinteistöön liittyvät asiat. (Nevala ym. 2010, 622–623.)

3.2.4 Selostusliitteen laadinta

Laki ei määritä toimeksiantosopimuksen sisällölle kovin suuria vaatimuksia. Hyvän välitystavan mukaan toimeksiantosopimuksessa tai sen liitteessä eli selostusliitteessä edellytetään kuitenkin toimeksiantajan selvitystä kohteen ominaisuuksista. Selostusliite kuuluu osana toimeksiantosopimusta, jossa toimeksiantajan tehtävä on allekirjoittaa molemmat sopimukset ja näin vahvistavaa antamansa tiedot oikeiksi. Välittäjän tulee huolellisesti täyttää selostusliite toimeksiantajan antamilla tiedoilla, ja käydä se kohta kohdalta läpi, mikä kuuluu yhtenä osana kiinteistövälittäjän selonottovelvollisuuteen. Jos jokin asia ei ole tiedossa, tällöin selostusliitteeseen tulee kirjata esimerkiksi ”ei tiedossa” tai ”?”. Jälkikäteen lisäyksiä voi tehdä toimeksiantajan luvalla, jotka hänen tulee allekirjoituksellaan vahvistaa. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 21.)

Toimeksiantosopimusta tehtäessä kiinteistövälittäjän tulee selvittää toimeksiantajalle välityskohdetta koskevien tärkeiden tietojen antamisen merkitys. Kiinteistövälittäjän tulee tehdä selväksi, että toimeksiantajan on tuotava esille esimerkiksi kaikki kaupan kohteeseen liittyvät vauriot, vaikka kyseessä olisi jo korjatut tiedossa olevat kosteus- tai muut vauriot. Kiinteistövälittäjän tulee selvittää asuntoyhtiöltä, onko heille ilmoitettu kosteus- tai muista vaurioista ja korjauksista ja kuka on suorittanut ne. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 21.)

3.2.5 Myytävän kohteen asiakirjat ja taustaselvitykset

Välityslain 10. §:n mukaan välitysliikkeen on esitettävä ennen kaupan tai maanvuokrasopimuksen päättämistä kiinteistön viralliset asiakirjat, kuten lainhuutotodistus, kiinteistörekisteriote ja rasiustodistus. Lisäksi hänen tulee esittää, jos kaupan kohteena on vuokraoikeus rakennuksineen, myös jäljennös maanvuokrasopimuksesta, todistus vuokraoikeuden kirjaamisesta ja sitä koskeva rasiustodistus. Ennen lopullisen kaupan päättämistä, välitysliikkeen tulee esittää asiakirjat huoneistosta, jonka hallintaoikeus perustuu osakkeiden tai vastaavien osuuksien omistamiseen tai yhteisön jäsenyyteen. Kiinteistövälittäjän tulee selvittää osakkeiden tai osuuksien omistusoikeus sekä niiden mahdollinen panttaus tai yhteisön jäsenyys. Kiinteistövälittäjän on hankittava myös mahdolliset muut asiakirjat, jotka osoittavat myyjän omistus- tai hallintaoikeuden, kiinteistöön kohdistuvat rasitukset ja rasitteet tai käyttöä koskevat rajoitukset, mikäli nämä tiedot eivät tule esille edellä mainituista asiakirjoista. (Kaivanto ym. 2013, 388.) Muut selvitykset voivat liittyä myyjän osalta jakamattomaan kuolinpesään (Kasso 2011, 36).

Lainsäädännössä ei ole määritelmää asiakirjoista, joita kiinteistövälittäjän on selontotovelvollisuutensa perusteella hankittava. Kuitenkin asuntomarkkinointiasetus on määrittänyt esittelytilanteessa vaadittavat asiakirjat ja välityslaki kertoo, mitkä asiakirjat ostajalle on esitettävä ostoneuvotteluvaiheessa asuntomarkkinointiasetuksen määrittelemien asiakirjojen lisäksi. On muodostunut käytäntö, jonka mukaan näitä säännöksiä ja hyvää välitystapaa noudattaen kiinteistövälittäjän on hankittava jäljempänä luetellut asiakirjat. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 22.)

Kiinteistövälittäjän on hankittava asunto-osakkeesta ennen markkinoinnin aloittamista yhtiöjärjestys, isännöitsijätodistus, viimeinen tilinpäätös (tuloslaskelma, tase ja toimintakertomus), talousarvio, energiatodistus ja pohjapiirros sekä mahdollinen PTS tai vastaava kuntoa koskeva selvitys. Lisäksi on hankittava muita sopimuksia esimerkiksi osakassopimuksia, kaavoitustiedot, selvitys mahdollisista panttauksista ja huoneenvuokrasopimus. Uudiskohteen osalta edellä mainittujen asiakirjojen lisäksi tarvitaan keskeiset turva-asiakirjat sekä yhtiön

omistamaa kiinteistöä koskevat asiakirjat tarvittavilta osin ja todistus suorituskyvyttömyysvakuudesta. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 22–26.)

Kiinteistövälittäjän tulee verrata voimassa olevan yhtiöjärjestyksen tietoja toimeksiantajalta saamiinsa tietoihin sekä kohteesta havaitsemiinsa seikkoihin. Kiinteistövälittäjän tulee selvittää mahdollinen lunastuslause sekä kunnossapitovastuun jakautuminen osakkeenomistajien ja asunto-osakeyhtiön kesken ja kertoa niiden merkityksestä kaupan osapuolille. Lisäksi on ilmoitettava, jos muut vastaavat tilat kuten autokatos, eivät kuulu osakkeenomistajan hallintaan. On mainittava myös, jos kyseessä on kiinteistöosakeyhtiö ja selvítettävä sen merkityksestä. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 23.)

Isännöitsijätodistus hankitaan sen vuoksi, että siitä löytyy osakeluetteloon merkitty omistaja ja perustietoja yhtiön rakennuksesta ja maa-alueesta, vastikkeista, rekisteröinnistä, korjauksista, taloudesta jne. Isännöitsijätodistuksesta ja yhtiöjärjestyksestä tulee erikseen selvittää osakkeisiin mahdollisesti kuuluva osuus taloyhtiön lainoista eli yhtiövelasta sekä sen kertaluonteisesta poismaksumahdollisuudesta. Yhtiön velkaosuus, joka yleensä koostuu pitkäaikaisista rakentamiseen tai peruskorjaukseen liittyvistä veloista, katetaan tavallisesti osakkailta perittävällä rahoitusvastikkeella. (Kasso 2005, 115.)

Isännöitsijätodistuksesta käy ilmi yhtiövastike, josta tulee selvittää tulossa olevat muutokset tai maksamattomat maksut. Siitä selviää myös tulossa olevat ja tehdyt korjaukset rakennuksessa. Etenkin on selvítettävä tulevista korjauksista vähintään ne, joista on jo päätetty. (Kasso 2005, 115–119.) Kiinteistövälittäjän tulee hankkia aina toimeksiantosopimuksen tekemisen jälkeen tuore isännöitsijätodistus, joka saa olla toimeksiantoa suorittaessa enintään kolme kuukautta vanha. Kiinteistövälittäjä voi lähtökohtaisesti luottaa isännöitsijätodistuksessa oleviin tietoihin. Mikäli kiinteistövälittäjällä on herännyt epäily tietojen luotettavuutta kohtaan tai ne ovat ristiriidassa hänen saamiinsa muihin tietoihin nähden, niin silloin hänen on oltava yhteydessä isännöitsijään ja tiedusteltava tältä taloyhtiön tilanteesta. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 22.)

Asunnosta tarvitaan pohjapiirros ja siitä saatuja pinta-alatietoja on tarpeen verrata yhtiöjärjestykseen poikkeavuuksien selvittämiseksi. Pinta-alatiedot saattavat poiketa todellisuudesta tai puuttua kokonaan, erityisesti vanhempien rakennusten osalta. (Kasso 2005, 116.) Yleensä pohjapiirroksen saa isännöitsijältä tai hallituksen puheenjohtajalta sekä harvoissa tapauksissa rakennusvalvontaviranomaisilta, jos sitä ei ole muutoin saatavilla. Mikäli edellä mainitut tahot eivät pysty sitä toimittamaan, tulee kiinteistövälittäjän laatia pohjapiirros itse. Tällöin ostajalle on tuotava ilmi, ettei piirros vastaa virallista piirrosta. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 23.)

Kiinteistövälittäjän tulee perehtyä tuoreimpiin tilinpäätösasiakirjoihin ja verrata niiden tietoja toimeksiantajalta ja isännöitsijäntodistuksesta sekä sen liitteistä saamiinsa tietoihin (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 23). Taloyhtiön taloudellinen tilanne tulee arvioida sen viimeisimmästä tilinpäätöksestä eli taseesta, tuloslaskelmasta ja hallituksen toimintakertomuksesta sekä tilintarkastuskertomuksesta. Tarvitaan myös hallituksen toimintasuunnitelma tai talousarvio kuluvalle tilikaudelle. Talousarvio laaditaan vuosittain, ja sen tiedoista ilmenee tulevan vuoden tarpeelliset kulut, ja niiden käyttötarkoitus kiinteistön huollon, lämmityksen ja korjauksien osalta jne., sekä arvioidut tuotot, kuten yhtiövastike ja mahdolliset vuokratulot. Asumiskustannukset on suotavaa selvittää ainakin pääpiirteittäin, kuten asunnon yhtiövastike, jonka määrä voi oleellisesti muuttua korjausten johdosta. Lisäksi osakkaalle voi kohdistua yhtiön muita kustannuksia, kuten vesi-, sauna- ja autopaikkamaksut sekä keskimääräiset lämmityskustannukset, ellei niitä peritä yhtiövastikkeessa. (Kasso 2005, 116.)

Kiinteistövälittäjän tulee antaa asuntotietoasetuksen tarkoittamat tiedot, kuten alueen kaavoitustiedot, tarpeen mukaan silloin, kun asunnon lähiympäristössä tai lähialueella on rakentamatonta aluetta (Kasso 2005, 117). Jos asemakaava alueella ei ole vireillä kaavamuutoksia, riittää rakennetuilla alueilla pelkkä tieto kaavasta sekä kaavoitusviranomaisesta. Osittain rakentamattoman alueen osalta tulee kiinteistövälittäjän hankkia kaavaote ja tiedottaa sen vaikutuksista kaupan osapuolille.

Kiinteistönvälittäjän tulee informoida vireillä olevasta kaavamuutoksesta tai voimassaolevan kaavan vastaisesta rakennuskannasta ja käyttämättömästä rakennusoikeudesta, mikäli tämä on todennettavissa. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 24.)

Kiinteistönvälittäjän tulee selvittää toimeksiantajalta, onko yhtiössä mahdollisesti laadittu osakassopimuksia tai osakkaiden suostumuksin omaksuttuja käytäntöjä, joiden takia menetellään osittain yhtiöjärjestyksestä poikkeavasti. Hänen tulee ilmoittaa kaupan osapuolille myös siitä, että yhtiökokous on saattanut tehdä yhtiöjärjestyksestä tai asunto-osakeyhtiölaista poikkeavia muitakin päätöksiä, jotka voivat aiheuttaa mahdollisesti ongelmia. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 24.)

Jos myytävä huoneisto on vuokrattu, tulee kiinteistönvälittäjän pyytää toimeksiantajalta vuokrasopimus, ja kertoa ostajalle sen sisällöstä sekä vuokravakuuden sijainnista. Lisäksi hänen tulee selvittää vuokrasopimuksen päättymisen ajankohta, ja onko irtisanomisessa noudatettu huoneenvuokralain edellytyksiä. Kiinteistönvälittäjän tulee muistuttaa, että irtisanomisesta huolimatta huoneisto ei välttämättä vapaudu irtisanomisajan päätyttyä. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 24.)

Mikäli kohteessa on tehty rakenteisiin vaikuttavia korjaus- tai muutostöitä, tulee kiinteistönvälittäjän kertoa asiasta, ja sen merkityksestä kaupan osapuolille. Tällöin tulee selvittää muutostyön valmiusaste ja suorittaja, tarvittavat luvat sekä onko niistä ilmoitettu yhtiölle. Kiinteistönvälittäjän tulee kertoa toimeksiantajalle ja ostajalle, jos hän ei saa edellä mainittuja selvityksiä. Jos asianmukaiset luvat muutostöille on hankittu, tulee kiinteistönvälittäjän kertoa ostajalle, ettei yhtiö välttämättä vastaa osakkaan suorittamista muutosten kunnossapidoista tai ennallistamisista. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 26.)

Tässä yhteydessä pienellä asunto-osakeyhtiöllä tarkoitetaan enintään neljän huoneiston käsittävää asunto-osakeyhtiötä tai keskinäistä kiinteistöosakeyhtiötä. Kiinteistönvälittäjän tulee hankkia yhtiön omistamasta kiinteistöstä edellä mainittujen asiakirjojen lisäksi lainhuutotodistus, kiinteistörekisteriote ja rasitus-

todistus sekä hänen on selvitettävä panttikirjojen sijainti. Kiinteistönvälittäjän tulee kiinnittää huomiota pienten asunto-osakeyhtiöiden omistusjärjestelyihin muun muassa yhtiön maapohjan osalta. Jos on kyseessä tontin vuokraoikeus, sen kirjaus tulee tapahtua kiinteistön järjestykseen etusijalle sekä vuokra-ajan tulee olla riittävän pitkä kaupan edellyttämiseksi. Lisäksi tulee selvittää mahdolliset rakennuksen muutostyöt, niiden luvanvaraisuus ja lopputarkastuksen hyväksyntä sekä yhtiön taloudellinen tilanne tilinpäätösasiakirjoista. Jos niitä ei ole saatavissa, kiinteistönvälittäjän tulee kääntyä toimeksiantajan puoleen, ja kehottaa häntä hoitamaan asia kuntoon, sekä kertoa hänelle hoitamatta jättämisen riskeistä. Lisäksi kiinteistönvälittäjän täytyy kiinnittää huomiota, onko hallinta-alueet määritelty yhtiöjärjestyksessä, ja miten kunnossapitovastuiden jakautuminen määräytyy. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 26–27.)

Asunto-osakeyhtiön rakennuksen kuntoa kannattaa arvioida 10–20 vuotta vanhoissa ja sitä vanhemmissa rakennuksissa jo tehtyihin tai tulossa oleviin korjauksiin. Esimerkiksi putki-, katto-, ikkuna- tai julkisivuremontin tarve voi ilmetä kiinteistössä määräjain. Huoneiston ja sen varusteiden kunnossa on suositeltavaa kiinnittää huomiota muun muassa kosteiden tilojen laatuun ja kuntoon, erityisesti lattioiden ja seinien liittymäkohtiin; vesikalusteiden ja hanojen kuntoon; rakenteiden mahdollisiin halkeamiin ja vuotojälkiin, asunnon vetoisuuteen; huoneilman laatuun, kodinkoneiden ikään ja toimivuuteen sekä pinnoitteiden laatuun ja mahdolliseen korjaustarpeeseen. Koko taloyhtiön kuntoa ja korjaustarvetta voi arvioida isännöitsijäntodistuksesta. (Kasso 2005, 117–118.) Jos asunto-osakeyhtiössä on isännöitsijäntodistuksen mukaan suoritettu tai teetetty PTS tai muu kuntotutkimus, tulee kiinteistönvälittäjän tutustua asiakirjaan. Mikäli kiinteistönvälittäjä ei saa kyseistä asiakirjaa hankituksi, tulee hänen informoida siitä kaupanosapuolia. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 23.)

Asunnon pinta-alan selvittäminen tulee tehdä asuntomarkkinointiasetuksen mukaisesti, joten kiinteistönvälittäjän täytyy markkinoinnin alettua ilmoittaa asuintilan ja muiden tilojen pinta-alat selkeästi eriteltyinä. Lainsäädännössä ja asuntomarkkinointiasetuksessa ei ole määritelty asetuksen mukaisia ”asuintilojen” ja ”muiden tilojen” käsitteitä lainkaan, joten kyseiset pinta-alan käsitteet ovat ohjeellisesti määritelty joulukuussa 2011 julkaistussa SFS 5139 standardissa, joka

on julkaistu muun muassa RT -korttina 12–11055 ja KH – korttina XO-00494. Asunto-osakeyhtiöissä, jotka on perustettu 1.1.1992 jälkeen, täytyy yhtiöjärjestykseen merkitty huoneiston pinta-ala mitata SFS 5139-standardin laskemismenetelmän mukaisesti, koska näitä edeltävät pinta-alat on voitu mitata muun menetelmän tai standardin mukaisesti. Jos kiinteistönvälittäjällä herää epäily pinta-aratiedon oikeellisuudesta, tulee hänen suositella pinta-alan tarkistusmittausta toimeksiantajalle. Mikäli huoneiston tai asuinrakennuksen pinta-ala tiedosta ei ole varmuutta, tulee selkeästi näkyä esitteessä, kauppakirjassa ja muissa ostajille annettavissa asiakirjoissa, ettei se vastaa nykyisten mittaustapojen ja standardien mukaisia edellytyksiä. Kiinteistönvälittäjä saa asuinrakennuksen pinta-ala tiedot varmimmin selville hyväksytyistä rakennuslupapiirustuksista. Mikäli niistä ei saa selvyyttä tai omakotitaloa ei ole rakennettu luvan mukaisesti tai jälkikäteiset remontit ovat muuttaneet pinta-aloja, niin kiinteistönvälittäjän tulee selvittää tiedot toimeksiantajalta ja verrata häneltä saamiinsa tietoja rakennuslupapiirustuksiin. Mikäli rakennuksen pinta-ala herättää epäilystä, tulee toimeksiantajaa kehottaa teettämään pinta-alan tarkistusmittaus sen oikeellisuudesta. Pientaloissa on syytä tarkastaa eri tilojen käyttötarkoitukset rakennuslupapiirustuksista. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 25–31.)

Rivitaloissa ja muissa pientaloissa, lukuun ottamatta kerrostaloja, suositellaan tarkastamaan, mitä tiloja yhtiöjärjestyksen mukaiseen pinta-alaan on laskettu. SFS 5139 standardin mukaan asuintiloiksi luokitellaan asumisen toimintoihin RakMK G1:n mukaiset tarvittavat tilat, kuten varsinaiset rakennuslupapiirustuksen mukaiset asuinhuoneet, kuten keittiö, keittokomero, keittotila tai ruokailutila. Muihin asumisen toimintoihin tarvittavat tilat ovat wc-tilat, peseytymistilat, sauna, vaatehuolto-, kodinhoito- ja säilytystilat (kaapit, komerot, vaatehuoneet), eteinen, kulkutilat ja tuulikaappi. Edellä mainitut tilat lasketaan myös asuintiloiksi riippumatta niiden sijaintikerroksesta tai täyttävätkö ne RakMK G:1:n asuinhuoneelle asettamat edellytykset huonekorkeuden ja ikkunapinta-alan suhteen. Kyseisen standardin mukaisesti muiksi kuin asuintiloiksi luokiteltavat säilytystilat ovat esimerkiksi erillään olevat varastotilat urheiluvälineille ja varastotilat, autotalli tai autokatos ja tekniset tilat sekä varastotilat ullakolla tai kellarissa, jotka sijaitsevat muualla kuin asunnon välittömässä yhteydessä.

Kellarissa sijaitseva takkahuone tai askarteluhuone on hyvä merkitä muiksi tiloiksi, koska on epäselvää luokitellaanko se rakennuslupapiirustusten mukaisesti asuintiloihin vai muihin tiloihin. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 25.)

Myytavästä kiinteistöstä tarvittavia asiapapereita ja selvityksiä ovat kiinteistönlainhuutotodistus, rasiustodistus, kiinteistörekisteriote, kiinteistö- ja johtokartta, pohjapiirros sekä kaavoitustiedot. Myös tarvitaan rakennuslupa-asiakirjat, mahdollinen energiatodistus, öljysäiliön tarkastuspöytäkirja, vesihuoltojärjestelmän ja jätevesijärjestelmän selvitykset, mahdollinen hallinnanjakosopimus ja liittymäsopimukset sekä muut mahdolliset sopimukset. Lisäksi on selvitettävä panttausta koskevat tiedot, lämmityskustannukset, vesijätö, asuinrakennuksen, asuintilojen ja muiden tilojen pinta-ala, kulkuyhteys kiinteistölle sekä kunnan etuosto oikeus. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 27–32.)

Kiinteistöväälittäjän tulee hankkia toimeksiantoa suorittaessaan lainhuutotodistus, josta selviää myyjän omistusoikeus. Jos lainhuutotodistuksesta ei käy ilmi toimeksiantajan omistusoikeus, tulee kiinteistöväälittäjän hankkia selvitys siitä. Kiinteistörekisteriotteessa tulee huomioida kiinteistöön kohdistuvat rasitteet ja sen hyväksi perustetut oikeudet. Kiinteistöväälittäjän tulee tarkastaa ja verrata otteessa ilmeneviä tietoja toimeksiantajalta saamiinsa tietoihin ja verrata niitä asiakirjojen tietoihin siten, etteivät ne ole ristiriidassa keskenään. Mahdollisissa epäselvyyksissä kiinteistöväälittäjän tulee olla yhteydessä rekisterinpitäjään ja pyrkiä selvittämään asia. Lähtökohtaisesti kiinteistöväälittäjä voi luottaa kiinteistörekisteriotteessa ilmeneviin tietoihin, joskaan siitä ei välttämättä käy ilmi kaikki kiinteistöön kohdistuvat rasitteet. Kiinteistöväälittäjän tulee hankkia selvitys myös sellaisista rasitteista, jotka eivät ilmene kiinteistörekisteriotteesta ja hänen tulee kertoa asian merkityksestä ostajalle. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 27.)

Kiinteistöväälittäjän tulee selvittää rasiustodistuksesta kiinteistöön kohdistuvat rasitukset kuten kiinnitykset eli panttikirjat sekä ottaa selvää sellaisista rasitteista, joista ei löydy tietoa rasiustodistuksessa tai kiinteistörekisteriotteesta. Hyvän väälitystavan mukaisesti lainhuutotodistus, kiinteistörekisteriote ja rasiusto-

distus saa olla enintään 3 kuukautta vanha. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 27.) Edellä mainitut asiakirjat kuuluvat maanmittauslaitoksen ylläpitämään kiinteistötietojärjestelmään (577/2009). Kiinteistörekisteriote kertoo kiinteistöön kohdistuvat oikeudet ja velvollisuudet. (Kasso 2011, 36.)

Kiinteistöväälittäjän tulee hankkia kiinteistörekisteristä kartta, josta käy ilmi kohteen sijainnin lisäksi rajat sekä karttaan merkityt mahdolliset rasitteet. Asemakaava-alueella käytetään tonttikarttaa ja asemakaava-alueen ulkopuolella käytössä voi olla esimerkiksi lohkomiskartta. Mikäli kaupan kohteena olevalle alueelle aiotaan rakentaa tai ostaja ilmoittaa käyttävänsä kiinteistöllä olevaa rakennusoikeutta, tulee kiinteistöväälittäjän tarkastaa käyttämätön rakennusoikeus ja hankkia johtokartta. Jos johtokartat eivät vastaa tosiasiallista tilannetta tai niitä ei ole mahdollista saada, tulee kiinteistöväälittäjän kertoa asian merkityksestä kaupan osapuolille. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 27–28.)

Kiinteistöväälittäjän tulee hankkia asumiskäyttöön tarkoitettu rakennuksesta pohjapiirros toimeksiantajalta tai rakennusvalvontaviranomaiselta, ellei sitä ei ole toimeksiantajalta saatavissa. Jos kohdetta vastaavaa virallista piirrosta ei ole saatavissa, tulee kiinteistöväälittäjän laatia sellainen ja tuoda ostajalle ilmi, ettei piirros perustu virallisiin piirroksiin. Pohjapiirroksista selviää asunnon nykyinen huonejako. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 28.)

Asemakaava-alueilla kiinteistöväälittäjän tulee hankkia kaavaote määräyksineen. Mikäli kyseessä on myytävä kiinteistö, jossa on sitova tonttijako ja siitä ei löydy merkintää kiinteistörekisteristä, tulee kiinteistöväälittäjän selittää asian merkitys kaupan osapuolille. Hänen tulee perehtyä myös kiinteistön tontin rajoihin, ja verrata niitä hankittuun karttaan, että ne ovat yhdenmukaiset. Lisäksi kiinteistöväälittäjän tulee selvittää asemakaava-alueella sijaitsevan kiinteistön osalta mahdollinen katualueen lunastus tai lunastusvaraus sekä sen mahdolliset rakentamisvaikutukset ja jäljellä olevan rakennusoikeuden määrä. Mikäli kyseessä on asemakaava-alueen ulkopuolella sijaitseva kiinteistö, tulee kiinteistöväälittäjän hankkia yleiskaava- tai maakuntakaavaote määräyksineen. Kiinteistöväälittäjän on hankittava viimeisin kaavoituskatsaus ja tutustuttava sen tietoihin huolellisesti. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 28.)

Kiinteistönvälittäjän tulee hankkia toimeksiantajalta tai tarvittaessa rakennusvalvontaviranomaisilta rakennuslupa-asiakirjat, käyttöönottotarkastuspöytäkirja ja lopputarkastuspöytäkirja. Mikäli kiinteistönvälittäjä ei saa niitä kunnan viranomaisiltakaan, tulee hänen kertoa sen merkityksestä kaupan osapuolille. Rakennuslupa-asiakirjoista tulee tarkastaa kaikkien rakennuksien luvat sekä rakennuksien markkinoinnissa ilmoitetut käyttötarkoitukset siten, että ne vastaavat rakennuslupa-asiakirjoissa määriteltyjä käyttötarkoituksia. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 29.)

Kiinteistönvälittäjän tulee pyytää toimeksiantajalta energiatodistus myytävästä rakennuksesta, jos sellainen lain mukaan vaaditaan. Jos energiatodistusta ei ole laadittu, tulee kiinteistönvälittäjän kertoa sen merkityksestä kaupan osapuolille. Asunto-osakeyhtiössä kiinteistönvälittäjä saa energiatodistuksen isännöitsijätodistuksen liitteenä, jos hän ei kuitenkaan saa sitä, tulee hänen kertoa asianmerkityksestä kaupan osapuolille. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 23–29.)

Laki rakennuksen energiatodistuksesta (50/2013, 28. §) astui voimaan 1.6.2013 kumoten edeltävän rakennuksen energiatodistuksesta annetun lain (487/2007). Laki edellyttää hankkimaan energiatodistuksen, minkä määräys koskee rakennuksia, joissa käytetään energiaa rakennuksen tarkoitusten mukaisten tilojen sisäilmaolosuhteiden ylläpitämiseksi. Tämä velvollisuus vapauttaa muun muassa rakennukset, joiden pinta-ala on enintään 50 m² ja loma-asumiseen tarkoitettun asunnon, jota ei ole tarkoitettu majoituselinkeinoon harjoittamiseen (50/2013, 3. §). (Finlex 2013a.)

Kiinteistönvälittäjän kuuluu selvittää toimeksiantajalta, milloin kiinteistössä sijaitseva öljysäiliö on tarkastettu, ja onko se tarkastettu voimassaolevien säännösten mukaisesti. Hänen täytyy kertoa kaupan osapuolille, jos tarkastusta ei ole suoritettu säännösten mukaisesti. Kiinteistönvälittäjän kuuluu ottaa selvää kiinteistön vesihuoltojärjestelmästä, onko kyseessä kunnallinen vesijohto, yhteinliittymä (kuten vesiosuuskunta), yhteinen kaivo jonkun kanssa tai oma kaivo. Lisäksi hänen tulee varmistaa toimeksiantajalta, millainen oma kaivo on ky-

seessä (porakaivo yms.), onko jollakin toisella kiinteistöllä siihen käyttöoikeus sekä hänen tulee selvittää kaivon sijainti, kaivoveden riittävyys ja laatu. Kiinteistönvälittäjän on selitettävä kaivon merkitys mahdollisille ostajille, jos kaivo ei sijaitse myytävän kiinteistön alueella, lisäksi hänen tulee kertoa, mihin kaivon käyttöoikeus perustuu. Kiinteistönvälittäjän kuuluu selvittää toimeksiantajalta, miten kiinteistön jätevesihuolto on järjestetty. Hänen tulee hankkia toimeksiantajalta jätevesijärjestelmän selvitys, suunnitelma sekä käyttö- ja huolto-ohjeet, jos kiinteistö ei kuulu vesihuoltolaitoksen viemäriverkostoon. Jos niitä ei ole hankittu, välitysliikkeen tulee kertoa voimassaolevien määräysten edellyttämistä toimenpiteistä ja asiakirjojen merkityksestä. Kiinteistönvälittäjän tulee selvittää saostuskaivon ja imeytyskentän sijainti sekä varmistaa, että se sijaitsee myytävän kiinteistön alueella. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 29.)

Kiinteistönvälittäjän tulee ottaa selvää toimeksiantajalta sähkö-, vesi- ja viemäri-liittymien sopimuksista ja niiden siirrettävyydestä sekä liittymien käyttömaksuista. Jos kohde kuuluu vesiosuuskuntaan, tulee kiinteistönvälittäjän selvittää toimeksiantajalta maksamattomat liittymämaksut tms. Lähtökohtaisesti kiinteistönvälittäjän tulee selvittää lämmityskustannusten suuruus toimeksiantajalta tai esimerkiksi sähkölaskusta. Lisäksi hänen täytyy tarkastaa uusien ja rakenteilla olevien omakotitalojen osalta liittymäsopimusten voimassaoloaika ja koskeeko liittymäsopimus vakituista asumista. Jos liittymäsopimus on voimassa vain rakentamisen ajan, on sen merkityksestä kerrottava kaupan osapuolille. Kiinteistönvälittäjän tulee selvittää toimeksiantajalta mahdollisista muista liittymäsopimuksista, kuten kaapeliverkkoliittymistä ja tiedonsiirtoliittymistä. Hänen tulee selvittää, mitä kautta televisiosignaali vastaanotetaan eli kaapeliverkon, antennin vai satelliittiantennin kautta. Mikäli kyseistä tietoa ei ole saatavissa toimeksiantajalta, niin sen merkitys on selvitettävä ostajaehdokkaalle. Kiinteistönvälittäjän tulee selvittää kaupan kohteeseen liittyvät muut mahdolliset sopimukset, jotka tulee siirtää kaupan yhteydessä ostajalle. Hänen tulee hankkia sopimukset ja kertoa niiden merkityksestä kaupan osapuolille. Lisäksi kiinteistönvälittäjän tulee selvittää toimeksiantajalta panttikirjojen sijainti. Kiinteistönvälittäjän on myös selvitettävä, jos kyseinen kohde on rantakiinteistö, mahdollinen vesijätön olemassa olo, ja hänen tulee kertoa sen merkityksestä kaupan osapuolille. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 29–30.)

Kiinteistönvälittäjän tulee tarkastaa määräosaa myytäessä toimeksiantajalta ja rasiustodistuksesta, ovatko kiinteistön yhteisomistajat tehneet hallinnanjakamisesta keskinäisen sopimuksen. Mikäli hallinnanjakosopimus on tehty, tulee kiinteistönvälittäjän hankkia se ja kertoa sopimuksen merkityksestä sekä sen kirjaamisesta kaupan osapuolille. Kiinteistönvälittäjän tulee huomioida, jos kiinteistön kulkuyhteys on järjestetty toisen kiinteistön kautta. Hänen tulee tarkastaa, että kulkuyhteys maastossa vastaa toimituskarttaan merkittyä sijaintia. Poikkeamistapauksessa hänen tulee kertoa sen merkityksestä kaupan osapuolille. Hänen tulee selvittää myös, perustuuko oikeus kulkuyhteyteen rasitteeseen vai muuhun sopimukseen. Mikäli kulkuyhteys on järjestetty yksityistien kautta, kiinteistönvälittäjän tulee selvittää tien käyttöön liittyvät maksut ja rajoitukset ostajalle. Lisäksi kiinteistönvälittäjän tulee huomioida mahdollinen kunnan etuusto-oikeus kiinteistön kaupassa. Hänen tulee selvittää kaupan osapuolille kunnan etuusto-oikeuden sisältö merkityksineen. Myyntiesitteessä tulee mainita, jos kohteeseen kohdistuu kunnan etuusto-oikeus. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 29–32.)

Kiinteistönvälittäjän tulee olla tarvittaessa yhteydessä lisätietoja antaviin muihin tahoihin katselmuksen, myyjän haastattelun ja asiakirjojen hankkimisen lisäksi. Tällaisia ovat muun muassa kunnan rakennusvalvontaviranomainen, maanmittauslaitos, metsänhoitoyhdistys, maistraatti, ulosottoviranomainen, kaupparekisteriviranomainen, pankki ja sähkölaitos sekä asianomaisen kunnan viranomaisen, joka vastaa tiedoista palveluiden, vesi- ja viemärointi- sekä kaavoitusasioiden osalta. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 32.)

Kun kaupan kohteena on vuokraoikeus rakennuksineen, se on rinnastettavissa kiinteistöön tarvittavien asiakirjojen osalta (Kasso 2011, 166). Kiinteistönvälittäjän tulee hankkia kiinteistöön liittyvien selvitysten lisäksi kaupan kohteen käyttöoikeutta koskeva maanvuokrasopimus ja todistus vuokraoikeuden kirjaamisesta sekä rasiustodistus kiinteistöstä ja vuokraoikeudesta (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 32). Kiinteistön rasiustodistuksesta ilmenee tontinvuokraoikeuden rekisteröityminen tai kirjaus. Lisäksi tulee selvittää mahdolliset vuokraoikeuteen kohdistuvat kiinteistön kiinnitykset ja panttioikeudet sekä eri-

tyisoikeudet, jotka löytyvät lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä, ja joiden tiedoista ilmenee esimerkiksi käyttöoikeuden haltija. (Kasso 2005, 174.) Panttioikeudet kelpaavat lainan vakuudeksi varsinaisten kiinteistöjen tapaan (Kasso 2006, 48).

Vuokramaalla olevan rakennuksen osalta tulee selvittää, onko rakennukselle hankittu rakennusluvat ja onko tarpeelliset katselmukset pidetty (Kasso 2005, 174). Kiinteistönvälittäjän tulee tutustua huolellisesti maanvuokrasopimuksen ehtoihin, kuten vuokra-ajan pituuteen, vuokran määrään ja sen tarkistamiseen, vuokraoikeuden siirto-oikeuteen sekä velvollisuuksiin, jotka koskevat vuokra aikaa (Kasso 2006, 47). Vuokrasopimuksesta tulee tarkastaa, onko siinä kuntien asuntoalueen maanvuokrasopimusmalleissa yleisesti käyttämää ehtoa uuden vuokramiehen maksuvelvoitteesta, joka koskee eräänntyneitä ja maksamattomia vuokraeriä (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 32–33). Maanvuokrasopimus tulee laatia kirjallisesti, muuten se ei täytä muotovaatimuksen (258/1966, 3. §) ehtoja (Kasso 2005, 167).

Kiinteistönvälittäjän tulee kertoa toimeksiantajalle, että hänellä on mahdollisuus teettää kohteessaan kuntotarkastus tai hän voi teettää myös muunkinlaisen kuntoon liittyvän selvityksen. On kuitenkin hyvän välitystavan mukaista, että kiinteistönvälittäjä suosittelee asuntokaupan kuntotarkastusta, joka on laadittu LVI- ja KH-kortistojen ohjeiden mukaisesti (KH 90-00393, LVI 01-10413 tilaajan ohje sekä KH 90-00394, LVI 01-10414 suoritusohje ja KH 90023, tilaussopimus). Kiinteistönvälittäjän tulee tuntea seuraavat rakennuksen kuntoon liittyvät termit kuten kuntotarkastus, kuntoarvio ja kosteuskartoitus ja niihin liittyvät menetelmät. Kiinteistönvälittäjän tulee mahdollisuuksien mukaan olla paikalla kuntotarkastuksessa tai muussa selvityksessä. Kiinteistönvälittäjän tulee huolellisesti tutustua laadittuun raporttiin, ja hänen tulee huomioida esitettä ja kauppakirjaa laadittaessa, että niissä ilmenevät kauppaan vaikuttavat seikat. Kiinteistönvälittäjän tulee selvittää myyjälle ja ostajalle, että kuntoselvitys ei poista myyjän vastuuta vioista eikä myöskään ostajan tarkastusvelvollisuutta. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 33.)

3.3 Asuntojen markkinointi

Valtioneuvoston asetus koskee asuntojen markkinoinnista annettavia tietoja (130/2001, Yr 507) elinkeinoharjoittajalta kuluttajalle, mitä yleisesti kutsutaan myös asuntotietoasetukseksi edeltäjänsä (847/1983) mukaan. Säännös koskee markkinoitavasta asunnosta tai kiinteistöstä kuluttajalle annettavia tietoja markkinoinnin eri vaiheisiin liittyen. Asuntotietoasetus pitää sisällään kolmenlaisia tietoja, jotka liittyvät asuntoilmoituksen, esitteen ja asuntoesittelyn osa-alueisiin, joissa kukin eri vaihe sisältää omat annettavat tietonsa. (Kasso 2011, 75.) Asunnolla tarkoitetaan tässä yhteydessä asumistarkoitukseen tai sen vastaista asumiskäyttöä varten tarjottavaa kiinteistöä tai sen osaa, rakennusta tai huoneistoa (Kasso 2005, 622).

3.3.1 Myyntiesitteen laadinta

Asuntotietoasetuksen 5. §:n mukaan kuluttajalle tulee antaa myytävän asunnon tiedoista laadittu esite aina, kun kuluttajalla on mahdollisuus tutustua asuntoon. Esite voi olla myös yhdistelmä useamman markkinoitavan kohteen tiedoista, jotka esitellään luetteloituna. (Kasso 2011, 77.) VNA asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 6. §:n mukaan tulee kaikissa asunnon myyntiä koskevissa esitteissä mainita asunnon tyyppi, kuten pientalo-, kerrostalo- tai vapaa-ajan asunto tai rakentamaton maa-alue. Myös täytyy mainita, onko kyseessä kiinteistö tai sen määräosa tai määräala, vuokraamalla sijaitseva rakennus, asunnon hallintaan oikeuttavat osakkeet tai osuudet taikka omistusasunto vai asumisoikeusasunto. Lisäksi on mainittava ostajalle asunnon vapautumisajankohta tai arvioitu valmistumisaika. Tarpeen mukaan tulee mainita asuinalueen kaavoitus-tilanne ja viranomaisen, jolta on mahdollisuus saada siitä lisätietoja sekä keskeiset liikenneyhteydet ja alueen palvelut. (Kaivanto ym. 2013, 391.)

Esitteessä on mainittava VNA asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 10. §:n mukaan vastaavan elinkeinoharjoittajan nimi ja yhteystiedot, hintatiedot ja maksuaitalaulut suunnitteilla tai rakenteilla olevasta asunnosta. Lisäksi esitteessä tulee mainita, jos asunto poikkeaa olennaisesti siitä, mitä kuluttajalla on

oikeus kohtuudella olettaa. Erityisesti on annettava tieto siitä, jos vakituiseen käyttöön tarkoitettussa asunnossa ei ole vesijohtoa, viemäriä, keskuslämmitystä, sähköä tai jotain muuta siihen verrattavaa perusvarustusta, joka kuuluisi saman paikkakunnan vastaavanlaiseen asuntoon. Lain 11. §:n mukaan elinkeinonharjoittajan markkinoidessa suunnitteilla tai rakenteilla olevaa asuntoa on hänen näkyvästi mainittava, jos hän varaa itselleen mahdollisuuden muuttaa asunnon ominaisuuksia tai kauppakirjan taikka muun markkinoitavaa asuntoa koskevan sopimuksen ehtoja. (Kaivanto ym. 2013, 391–392.)

Esitteessä on lisäksi mainittava lain 7. §:n mukaiset ehdot, kun myydään kiinteistöä tai sen osaa tai vuokramaalla olevaa rakennusta. Tällöin on mainittava maa-alueesta sijaintikunta ja kaupunginosa tai kylä, kiinteistötunnus ja lähiosoite, pinta-ala, rakennusoikeus, alueen rakennukset ja rakennelmat sekä alueen käyttöä tai luovutusta koskevat rajoitukset. Esitteessä pitää olla maininta vuokramaan vuokranantajasta, vuokra-ajasta, vuokran suuruudesta ja vuokraoikeuden siirtoa koskevista rajoituksista. Esitteessä tulee mainita kiinnitykset ja ostajan maksettavaksi tulevat maksut sekä muut rasitukset ja rasitteet. (Kaivanto ym. 2013, 391.)

Asumiskäyttöön tarkoitettusta myytävästä rakennuksesta täytyy mainita käyttöönottovuosi tai, jos se ei ole selvitetävissä, niin arvio siitä. Lisäksi täytyy mainita pääasiallinen rakennusmateriaali, kattotyyppejä ja kate, lämmitysjärjestelmä, huoneluku sekä pinta-ala eriteltyinä asuintiloihin ja muihin tiloihin. On myös mainittava keskimääräiset lämmityskustannukset vakituisesta asumiskäyttöön tarkoitettusta rakennuksesta tai kokonaissähkönkulutus sähkölämmitteisestä talosta. Jos on kyse suunnitteilla tai rakenteilla olevasta rakennuksesta, niin silloin riittää arvio lämmityskustannuksista. (Kaivanto ym. 2013, 391.)

Myytäessä osakkeita tai osuuksia, osaomistusasuntoa tai asumisoikeusasuntoa, on esitteessä mainittava lain 8. §:n mukaan asunnon osoite ja asuinquerros, yhteisön nimi, osakkeiden tai osuuksien numerot tai muut yksilöintitiedot. Esitteessä on mainittava isännöitsijän tai vastaavassa asemassa olevan henkilön nimi ja yhteystiedot, huoneluku ja pinta-ala eriteltyinä asuintiloihin ja muihin tiloihin sekä yhteisön hallitseman maa-alueen pinta-ala. Vuokramaasta on mai-

nittava vuokranantajan nimi, vuokran suuruus ja jäljellä oleva vuokra-aika. Rakennuksen osalta on mainittava käyttöönottovuosi, jos se ei ole selvillä, arvio siitä sekä kerrosluku, pääasiallinen rakennusmateriaali ja lämmitysjärjestelmä sekä pientaloasunnosta kattotyyppi ja kate. Esitteessä on käytävä ilmi yhteisön kaikkien huoneistojen lukumäärä ja muut tilat sekä asuinhuoneistojen ja liikehuoneistojen pinta-alat, pysäköintitilat, yhteisön tai osakkaiden lunastusoikeus siirtyvästä osakkeesta tai osuudesta sekä muut asunnon käyttöä tai luovutusta koskevat rajoitukset. (Kaivanto ym. 2013, 391.)

Esitteessä tulee mainita, jos ostajalla on mahdollisuus ostaa osaomistusasunnon loppuosa pois. On mainittava myös sen hinnasta tai sen määräytymisperusteista sekä muista kaupan keskeisistä ehdoista. Lisäksi on mainittava asumiskustannukset eli vastikkeet, vesimaksut ja muut asunnon käytöstä perittävät korvaukset. Jos on kyse suunnitteilla tai rakenteilla olevasta asunnosta, arviot niistä riittää. Esitteeseen tulee mainita asuntoon kohdistuva osuus yhteisön tulevasta velasta ja mahdollisuudesta maksaa se pois. Yhteisön velvoitteet täytyy mainita, jos ne aiheuttavat myöhemmin ostajalle kustannuksia. Lisäksi on mainittava yhteisön jo päättämät, tiedossa olevat korjaukset ja perusparannukset. Niiden osalta tulee myös mainita arviot toteutumisajankohdasta sekä niistä ostajalle aiheutuvat kustannukset. (Kaivanto ym. 2013, 391.)

3.3.2 Ilmoittelu

Myytävän asunnon ilmoituksella tarkoitetaan asetuksen mukaan asunnon lehti-ilmoitusta sekä kuluttajille suoraan jaettua mainosta että internetin verkkopalvelussa julkaistua ilmoitusta, kun asuntoa markkinoidaan ostajille. Asuntotietoasetuksen 2. §:n mukaan myytävän asunnon ilmoituksessa on tuotava ilmi asunnon tyyppi, kuten pientalo, kerrostalo, vapaa-ajan asunto tai rakentamaton maa-alue ja sijaintikunta sekä kylä, kaupunginosa tai muu sijaintia kuvaava tarkemmin osoittava tieto. (Kasso 2011, 75–76.)

Asuntotietoasetuksen 2. § pitää sisällään ilmoitusvelvollisuuden sellaisista tiedoista, jotka koskevat asumiskäyttöön tarkoitettua myytävän rakennuksen tai huoneiston asuintilan pinta-alaa, huonelukua ja maa-alueen pinta-alaa rakentamattomista maa-alueista sekä vapaa-ajan asuinnoista. Lisäksi ilmoituksessa on mainittava suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon arvioitu valmistumisaika sekä markkinoinnista vastaavan elinkeinoharjoittajan nimi ja yhteystiedot. Ilmoituksessa on mainittava myytävien asuntojen hintatiedot eli myyntihinta ja velaton hinta, mikäli se poikkeaa myyntihinnasta asunto-osakeyhtiön velkaosuudesta johtuen. Asuntotietoasetuksen 4. §:n mukaan ilmoituksessa täytyy mainita asunnon keskeneräisyys tai varustuksen olennainen puutteellisuus verrattuna samalla paikkakunnalla vastaavanlaisten asuntojen tavanomaisen varustuksen mukaiseen tasoon. On oltava maininta myös, jos myytävä asunto on vuokrattu tai myytävä pientalo tai vapaa-ajan asunto sijaitsee vuokramaalla. (Kaivanto ym. 2013, 390 & Kasso 2011, 76–77.)

3.3.3 Kohteen esittely

Asunnon esittely antaa ostajaehdokkaalle tilaisuuden tutustua asuntoon, joko avoimen yleisesittelyn tai vain tietyille ostajaehdokkaalle varatun henkilökohtaisen esittelyn kautta. Esittelyssä on oltava nähtävinä asunnosta laaditun esitteen lisäksi tietyt asiakirjat. (Kasso 2011, 79.) Esittelytilanteessa tulee olla ostajan nähtävillä voimassa oleva rakennuksen tai sen osan energiatodistus, kun on kyse rakennuksesta, rakennuksen 4. §:n 1. momentissa tarkoitettua osaa tai huoneistoa taikka niiden hallintaoikeutta myytäessä tai vuokrattaessa. Ostajalle on annettava energiatodistus alkuperäisenä tai jäljennöksenä (50/2013, 6. §). (Finlex 2013b.)

VNA asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 7. §:n mukaan esittelyssä on oltava nähtävinä myytävästä kiinteistöstä kartta, selvitys myytävän alueen rajoista ja maa-alueen vuokrasopimus sekä seloste suunnitteilla tai rakenteilla olevan rakennuksen kalusteista, varusteista ja pinnoitteista. Lisäksi on oltava asumiskäyttöön tarkoitettua myytävän rakennuksen pohjapiirros. (Kaivanto ym. 2013, 391.)

VNA asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 8. §:n mukaan esittelyssä on oltava nähtävinä myytävästä osakkeesta tai osuuksista, osaomistusasunnosta tai asumisoikeusasunnosta yhtiöjärjestys tai osuuskunnan tai asumisoikeusyhdistyksen säännöt, viimeisin tilinpäätös sekä muut selvitykset taloudellisesta arviosta. Suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon esittelyssä on oltava nähtävillä yhteisön taloussuunnitelma ja rakennustapaseloste. Lisäksi esittelyssä täytyy olla kauppakirjan lisäksi malli muista sopimuksista, jos asunnon hallinnan saanti sitä edellyttää. (Kaivanto ym. 2013, 391.)

3.4 Myyntineuvottelut

3.4.1 Ostoneuvotteluvaiheessa annettavat tiedot

Kiinteistönvälittäjän on välityskohdetta tarjotessaan annettava ostajalle kaikki myytävän kohteen tiedot viimeistään ostoneuvotteluvaiheessa, mitkä voivat vaikuttaa ostajan ostopäätökseen. Välityslain 10. §:n mukaan on lueteltu ne asiakirjat ja muut selvitykset, jotka ostajalle on esitettävä ennen sitovan tarjouksen tekemistä. Annettavista asiakirjoista löytyy lisätietoa ylläluvussa 3.2.5. Ne tulee antaa ostajalle hyvissä ajoin, että hän kerkeää tutustua niihin riittävästi. Hyvän välitystavan mukaisesti kiinteistönvälittäjän tulee tarvittaessa selittää ostajalle asiakirjoista ilmenneiden keskeisten tietojen merkitys. (Nevala ym. 2010, 89.)

Asuntokauppalain 4 luvun 5. §:n ja 6 luvun 11. §:n mukaan virhemäärityksissä todetaan uuden ja käytetyn asunnon kaupan osalta, että virhe on olemassa, ellei tietoja ole luovutettu ennen vakiintuneen ostopäätöksen tekohetkeä. Asuntomarkkinointiasetuksen mukaisten tietojen luovutuksen lisäksi on ostajalle asuntokauppalain perusteella kerrottava vioista ja puutteista, joita ostaja ei pysty havaitsemaan tavanomaisessa tarkastuksessa. Tämä koskee asuntoa ja sen ympäristöä sekä palveluja. On selvítettävä myös, jos varustelutaso poikkeaa tavanomaisesta laatutasosta. Lisäksi on mainittava panttioikeuksiin ja muihin oikeuksiin kuuluvat rasitteet, jotka voivat jäädä rasittamaan kaupan kohdetta

kaupanteon jälkeen. Uuden asunnon kohdalla on lisäksi selvitettävä, jos asunto poikkeaa käyttöönottohyväksymishetken rakentamisen määräyksistä tms. On myös mainittava asunnon materiaalien ja laitteiden, esimerkiksi kodinkoneiden käyttöä ja hoitoa koskevat erityisohjeet. Lisäksi tulee mainita turva-asiakirjoihin kuuluvat asiat, esimerkiksi rakennuslupa- ja lupapiirustuksiin, rakennustapaselostuksiin tai erikoistyöselostuksiin mahdollisesti tehdyt muutokset. (Nevala 2011, 60–61.)

Ennen lopullisen kaupan päättämistä tulee kiinteistövälittäjän sekä ostajan tutustua kiinteistöön myös rakennuksen kunnon ja muiden teknisten ominaisuuksien selvittämiseksi. Kiinteistövälittäjältä ja ostajalta ei kuitenkaan lähtökohtaisesti edellytetä ulkopuolista ja silmämääräistä tutustumista tarkempaa perehtymistä, joten heidän selonottovelvollisuus ei edellytä rakenteiden purkamista. (Kasso 2005, 177–178.)

3.4.2 Ostotarjousvaiheeseen liittyvät velvollisuudet

Lopullisen kaupan tekemistä edeltää vaihe, jossa on kyse ostajan tekemästä ostotarjouksesta myynnissä olevasta kohteesta. Tarjous voi vastata täysin kaupan ehtoja tai se voi olla tingitty tarjous. (Nevala ym. 2010, 91.) Kaikki tehdyt ostotarjoukset ja vastatarjoukset tulee laatia kirjallisesti paperimuodossa tai sähköpostitse, ellei kirjallisen asiakirjan laatiminen ja hyväksyminen aiheuta kohtuutonta hankaluutta. Hyväksytty tarjous tulee selkeästi yksilöidä, minkä sisältöinen se on. Kiinteistönvälittäjän velvollisuus on kertoa toimeksiantajalle ja ostotarjouksen tekijälle ostotarjoukseen ja sen hyväksymiseen liittyvistä kysymyksistä, huomioiden molempien osapuolten edut. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 38.)

Kiinteistönvälittäjän on syytä merkitä kirjalliseen tarjousasiakirjaan mahdollisimman tarkasti tarjouksen ehdot (Nevala 2011, 69). Esimerkiksi, jos ostotarjouksen ehtona on määritetty kuntotarkastus, tulee tarjoukseen merkitä tarkastuksen maksaja, ja se, mihin mennessä tarkastus on suoritettava, ja mihin mennessä lopullinen raportti on toimitettava kaupan osapuolille. Kiinteistönvälittäjän

tulee ennen ostotarjouksen tekemistä tunnistaa asiakkaan henkilöllisyys hyväksytystä henkilöllisyystodistuksesta. Tunnistamisvelvollisuus perustuu rahanpesulakiin. (Nevala ym. 2010, 92–93.) Mikäli tarjouksessa ei ole jostakin ehdosta sovittu, noudatetaan tällöin asunto-osakkeen kaupassa asuntokauppalakia ja kauppatapaa. Tarjouksen tulisi sisältää vähintään seuraavat kaupan ehdot; kauppahinta, maksuehdot ja kauppahinnan vakuusjärjestelyt, omistusoikeuden ja huoneiston hallinnan siirtyminen, osakekirjan luovutus ja maininta erityisistä tarpeistoesineistä. Lisäksi on syytä mainita tarjouksen ehdot kuten voimassaoloaika, tarjouksen sitovuus ja siihen liittyvät ehdot. Tulee mainita myös mahdollinen käsirahan tai vakiokorvauksen suuruus sekä kaupantekopäivä. (Nevala 2011, 69.)

Kiinteistönvälittäjän tulee kertoa toimeksiantajalle kaikki vastaanottamansa tarjoukset. Toimeksiantaja päättää lopulta minkä tarjouksen hyväksyy vai haluaako hän, että kiinteistönvälittäjä järjestää tarjouksista uusintakierroksen. Tarjouskierros voidaan järjestää suljetuin kuorin tiettyyn päivään mennessä tai järjestämällä erillinen tilaisuus, jossa suullisesti tapahtuu tarjouksien korottamiset. Mikäli on kyse kiinteistön kaupasta, myyjän ja ostajan tulee tehdä maakaaren mukainen sitova sopimus. (Nevala ym. 2010, 107.)

3.4.3 Eri tarjoustyypit (käsiraha, vakiokorvaus, varaus, muu tarjous)

Käsirahan vastaanottamisesta on säännelty välityslain 16. §:ssä. Käsirahaa ja sopimussakkoa eli vakiokorvausta koskevia säännöksiä on myös määritelty asuntokauppalaissa (843/1994). Asuntokauppalain säännökset koskevat kaupan osapuolien välisiä sopimuksia, kun taas välityslain säännökset puolestaan välitysvälityksen ja tarjouksentekijän välisiä sopimuksia. Kiinteistökaupan osalta on huomioitava maakaaren (540/1995) mukaiset säännökset. Kun on kyseessä tarjous, kaupan päättäminen tai käsirahan sitovuutta koskevat säännökset, ne poikkeavat toisistaan asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa. Asunto-osakkeen kaupassa sopimusta ja sen syntymistä säätelee asuntokauppalain lisäksi oikeustoimilaki (228/1929) ja muiden kiinteistöosakkeiden kaupaa oikeustoimilain lisäksi kauppalaki (355/1987). Kiinteistön kaupassa sovelletaan

edelleen maakaaren (540/1995) säännöksiä. (Kasso 2011, 37–38.) Maanvuokraoikeuden kauppaan ei sovelleta maakaaren muotovaatimuksia. Tämän vuoksi vuokraoikeuden ostotarjoukseen sovelletaan samoja menettelyohjeita kuin asunto-osakkeissakin eli asuntokauppalain alaisissa kohteissa. Kun on kyse varsinaisten menettelyohjeiden soveltamisesta, tällöin vuokraoikeuden nimenomaiseen ostotarjoukseen ei sovelleta asuntokauppalakia vaan oikeustoimilakia. (Nevala ym. 2010, 109.)

Käsiraha tarkoittaa ostajan tarjouksen vakuudeksi maksamaa summaa, jonka hän menettää esimerkiksi asunto-osakkeen kaupassa sen jälkeen, jos myyjä on kerinnyt hyväksyä tarjouksen ennen ostajan kaupan peruuttamista. Jos myyjä on hyväksynyt tarjouksen, ja sen jälkeen kieltäytyy tekemästä kauppaa sovitulla ehdoilla ostajasta riippumattomista syistä, on välitysliike velvollinen palauttamaan käsirahan ostajalle välittömästi (Välityslaki 17. §). Palautusvelvollisuus koskee lain mukaan välittäjiä siltä osin kuin käsirahaa ei ole luovutettu myyjän hallintaan. Välitysliikettä suositellaan säilyttämään käsiraha mieluiten omalla asiakasvaratilillään siihen asti, kunnes selviää lopullinen kauppa vai ei. (Kasso 2011, 37–41.)

Asuntokauppalain 3 luvun 6. §:n mukaan käsirahan menetys saa olla enintään 4 % kauppasummasta. Yksittäistapauksissa siitä voidaan poiketa sovittelemalla, jos se aiheuttaa kohtuutonta vahinkoa, ottaen huomioon kaupan syntymättä jättämisen syyt. (Kaivanto ym. 2013, 177.) Toimitila- tai muiden kuin asuntokauppalain piiriin kuuluvien osakkeiden kaupassa sovelletaan kauppalakia (355/1987), joten käsirahan määrää ei ole erikseen siinä säännelty (Kasso 2011, 37). Laki ei ole määritellyt käsirahan suuruudelle ylärajaa, joten se on vapaasti sovittavissa. Kauppahintaan sisältyy aina enakkoon maksetun käsirahan ylittävä osa säädetyn rajan puitteissa, mikä tulee palauttaa tarjouksen tekijälle, jos tulevaa kauppaa ei synny. (Nevala ym. 2010, 98.)

Kiinteistökaupan edellytyksenä on aina määrämuotoinen oikeustoimi, joten ilman määrämuotoa ja kaupan vahvistajan vahvistusta tehty sopimus ei velvoita osapuolia kaupan päättämiseen. Siten ostajalla ei ole velvoitetta maksaa käsirahaa tai vakiokorvausta myyjälle tai päinvastoin. (Kasso 2011, 37.) Maakaaren

2 luvun 8. §:n mukaan sovitusta kiinteistön kaupasta vetäytyvä osapuoli on kuitenkin velvollinen korvaamaan toiselle osapuolelle kaupantekoon liittyvät tarpeelliset ja kohtuulliset kustannukset, jotka ovat aiheutuneet esimerkiksi ilmoittelusta ja kiinteistöön tutustumisesta. Edellytyksenä on, että sopimusta ei ole laadittu 7. §:n 2. momentissa säädetyllä tavalla. Mikäli käsiraha on maksettu, osapuolen täytyy palauttaa ylimenevä osa edellä mainituista kustannuksista. (Kaivanto ym. 2013, 193.)

Kiinteistön kaupassa sopimussakosta eli vakiokorvauksesta tai käsirahan menettamisestä voidaan sitovasti sopia ainoastaan määrämuotoisessa esisopimuksessa (Kasso 2011, 38). Esisopimuksella määritetään tulevan kaupan ehdot esimerkiksi ostajan luvan saanti, holhousviranomaisen lupa (vajaavaltainen myyjä), tuleva kaavoitus, jonka toteuduttua ostaja ja myyjä ovat sitoutuneet tekemään lopullisen kaupan. Lisäksi siinä on mainittava tulevan kaupan viimeinen tekopäivä. Lain mukaan sopimus on voimassa viisi vuotta sen tekemisestä (maakaaren 2 luku 7. §), jos voimassaoloaikaa ei ole ilmoitettu. Kiinteistökaupoissa on mahdollista tehdä esisopimus, joka sitoo vain toista osapuolta esimerkiksi myyjää myymään. Esisopimuksen osana on yleensä lopullinen kaupapakirja, josta selviää tulevan kaupan ehdot sellaisena kuin osapuolet tulevat sen tekemään. Esisopimus lakkaa olemassa voimassa, jos lopullisen kaupan ehdot eivät täyty. (Kasso 2005, 423–424.)

Sopimussakolla tarkoitetaan tarjouksen ehtoa, jossa on sovittu korvaus siltä varalta, jos jompikumpi osapuolista kieltäytyy tekemästä jo sovittua lopullista kauppaa, vaikka ehdot täyttyvät. Esisopimuksen yhteydessä maksettu suoritus sisältyy osana tulevaan kauppahintaan. Jos lopullista kauppaa ei synny, tulee ostajalle palauttaa maksettu etukäteissuoritus mahdollisen sopimussakon tai muun maksetun korvauksen vähentämisen jälkeen. Esisopimus ei rajoita myyjän määräysvaltaa kiinteistöstä, kenelle hän sen myy, vaan esisopimuksen rikkoja vastaa vahingoista koituvista sanktioista. (Kasso 2005, 423–425.) Asunokauppalain 3 luvun 3. §:n mukaan, jos myyjä kieltäytyy jo sovitusta kaupasta, on hän myös vastaavasti velvollinen maksamaan vakiokorvauksen edellyttämän määrän tarjouksen tekijälle.

Myös vakiokorvauksen enimmäismäärä noudattaa asuntokauppalain mukaista neljän prosentin enimmäismäärää sovitusta kauppahinnasta. Vakiokorvauksella sovittu tarjous ei rajoita muiden tarjousten samanaikaista vastaanottamista. (Kasso 2011, 39.)

Kiinteistön kaupassa tulee kiinteistönvälittäjän erikseen kertoa ostotarjouksen tekijälle maakaaren säännökset esisopimuksen muodosta ja korvauksesta kaupasta vetäytymisestä (maakaari 2:1 ja 2:8). Kiinteistön vuokraoikeuden ja sillä sijaitsevan rakennuksen kaupassa käsiraha tai vakiokorvaus on mahdollinen, edellyttäen, että tarjousasiakirja on laadittu kirjallisesti. (Kasso 2011, 38–40.)

Välityslain 16. §:n mukaan välitysliikkeellä on oikeus ottaa vastaan ostotarjouksen vakuudeksi käsiraha tarjouksen tekijältä toimeksiantajan lukuun, jos tästä on toimeksiantosopimuksessa sovittu. Välitysliikkeellä ei ole lupa ottaa vastaan toista ostotarjousta tai käsirahaa ennen kuin vastaanotettu käsiraha on palautettu takaisin tarjouksen tekijälle tai vaihtoehtoisesti on selvinnyt, että käsiraha jää toimeksiantajan lukuun. (Kaivanto ym. 2013, 389.) Käsirahalla ei kiinteistön kaupassa ole vastaavia oikeusvaikutuksia, ellei sopimusta ole laadittu määrämuotoisena. Välityslain 16. §:n mukaan kiinteistön kaupassa säännöksiä sovelletaan kuitenkin useamman käsirahallisen ostotarjouksen vastaanottamisessa siten, että kiinteistönvälittäjä ei saa ottaa vastaan samanaikaisesti toista ostotarjousta. (Kasso 2011, 39.) Asuntokauppalain 3 luvun 3. §:n mukaisesti käsiraha on kokonaisuudessaan laskettava osaksi kauppahintaan, jos kaupat syntyvät (Finlex 2014).

Kiinteistönvälittäjällä on tavallisesti oikeus enintään puoleen käsirahan määrästä, jos siitä on etukäteen sovittu toimeksiantajan kanssa, ja jos kaupan peruuntumisen syy on tarjouksen tekijästä johtuva. Kuitenkin se voi olla enintään sovitun välityspalkkion suuruinen. Kun kyseessä on sopimussakko eli vakiokorvaus, tällöin sovelletaan vastaavia periaatteita kuin käsirahalliseen ostotarjoukseen. Kiinteistön osalta välityslain vakiokorvausta koskevia säännöksiä ei myöskään sovelleta. (Kasso 2011, 39.)

Mikäli kiinteistönvälittäjällä ei ole kohteesta käsirahallista ostotarjousta, tulee hänen kertoa uudelle ostajaehdokkaalle jo aikaisemmin saamastaan avoimesta tarjouksesta. Hänellä ei kuitenkaan ole velvollisuutta kertoa aiemman tarjouksen suuruutta tai muita siihen liittyviä ehtoja. Kiinteistönvälittäjän tulee kertoa kaikki vastaanotetut tarjoukset toimeksiantajalle, joka saa itse päättää minkä tarjouksen hyväksyy tai jättää kokonaan hyväksymättä. Jos kyseessä on sellainen ostotarjous, jossa käsiraha maksetaan vasta sen jälkeen, kun tarjous on hyväksytty, niin se ei estä useamman päällekkäisen tarjouksen vastaanottamista. Myös tarjous, jossa sitoudutaan suorittamaan ennalta sovittu korvaus (vakiokorvaus) tai sen lisäksi sitoudutaan maksamaan käsiraha tarjouksen tultua hyväksytyksi, ei estä useamman tarjouksen samanaikaista vastaanottamista. Tällöin kiinteistönvälittäjällä on mahdollisuus ottaa vastaan muita tarjouksia myyjän hyväksymiseen saakka. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 38.)

Kiinteistönvälittäjän tulee kertoa kaupan osapuolille sekä käsirahan mahdollisesta menettämisestä että mahdollisesta vakiokorvauksen konkretisoitumisesta ja näiden oikeusvaikutuksista. Erityisesti kiinteistön kaupassa kiinteistönvälittäjän tulee kiinnittää kaupan osapuolien huomio maakaaren määrämuotovaatimukseen ja niiden seurauksiin, jos vetäytyään ilman määrämuotoa tehdystä hyväksytystä ostotarjouksesta. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 38.) Välitysliikkeen tulee huolehtia käsirahan (Välityslaki 16. §) tai vakiokorvauksen (Välityslaki 17. a §) tarjousasiakirjan laatimisesta kirjallisena, jossa on huomioitu tarjouksen ehdot ja mahdollinen ehto käsirahan menetyksestä sekä huomioitu sitoumus vakiokorvauksen maksamisesta. Tarjousasiakirjan sisällöstä ei ole laissa tarkempia määräyksiä. Asiakirjaa ei ole myöskään pakko laatia, jos se aiheuttaa kohtuutonta vaivaa, kuitenkin sen laatiminen on suotavaa. (Kasso 2011, 40.)

Välityslain 17. b §:ssä säännellään varausmaksun ennakkomarkkinoinnista. Välityslaissa on säännös, jonka mukaan uudisasuntojen ennakkomarkkinointiin liittyvän varausmaksun vastaanottamisen yhteydessä tulee laatia asiakirja varauksen ehdoista. (Kaivanto ym. 2013, 389.) Ennakkomarkkinointia voidaan käyttää, kun rakentamispäätöstä kohteesta ei ole vielä tehty tai kun selvitetään kohteen kiinnostavuutta. Ennakkomarkkinointia voidaan käyttää myös jo rakenteilla

olevasta kohteesta, jos sen turva-asiakirjoja ei ole toimitettu vielä säilytettäväksi. (Nevala 2011, 65.) Kiinteistönvälittäjä ei saa tässäkään tilanteessa ottaa toista varausmaksua, ennen kuin ensimmäinen on palautettu varauksen tekijälle. Varausmaksun yhteydessä kiinteistönvälittäjä voi ottaa muita päällekkäisiä varauksia sillä ehdolla, ettei siinä yhteydessä makseta uutta varausmaksua. Kiinteistönvälittäjän tulee hyvän välitystavan mukaisesti kertoa varausta tekeväälle henkilölle, kuinka monta varausta kohteesta on jo sillä hetkellä olemassa. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 39.)

Varausmaksun maksaminen oikeuttaa asunnon ostamiseen. Varaussopimus ei kuitenkaan sido ostajaa, jos kohde on rakentamisvaiheessa, eivätkä sen turva-asiakirjat ole kunnossa. Asuntokauppalain 3 luvun 3.a §:n mukaan, jos kauppa jää tekemättä, myyjän tulee palauttaa varausmaksu varaajalle riippumatta sen syystä. (Nevala 2011, 65–66.) Varaussopimus ei ole luonteeltaan tarjous vaan varaus, jolloin ei ole kyse nimenomaisesta ostotarjouksesta. Ostotarjouksesta tulee erottaa varaussopimus. Varauksen yhteydessä maksetaan useimmiten varausmaksu, joka voi olla enintään neljä prosenttia sovitusta kauppahinnasta. (Nevala ym. 2010, 99–100.)

Mikäli ostajaehdokas on tehnyt ehdollisen ostotarjouksen asunto-osakkeesta, jonka toimeksiantaja on hyväksynyt, kiinteistönvälittäjällä ei ole lupaa ottaa vastaan uusia ostotarjouksia. Jos kyse on tilanteesta, jossa ostajan tarjouksen ehtona on ensin oman asunnon myynti, tällöin myyjä voi halutessaan hyväksyä tarjouksen ehdollisena, jolloin hän samalla pidättää oikeuden ottaa vastaan muita tarjouksia. Juridisesti on kyse myyjän tekemästä vastatarjouksesta, joka edellyttää ostajan kirjallista hyväksymistä. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 41.)

3.5 Toimeksiannon esivalmistelut kaupantekotilaisuuteen

3.5.1 Aikataulut

Kiinteistönvälittäjän on asunto-osakkeen ja kiinteistön kaupassa varmistettava etukäteen kaupanteon ajankohta myyjän ja ostajan kanssa. Myös kiinteistönkaupassa hänen on sovittava etukäteen kaupanvahvistajan osallistumisesta kaupantekotilaisuuteen. Lisäksi hänen on muistutettava kaupan osapuolia kaupanvahvistajan palkkiosta, ja sen maksamisesta sopimuksen mukaisesti. Kiinteistönvälittäjän on varmistettava toimeksiantajalta kohteen avainten sijainti ja lukumäärä sekä mahdollisen turvajärjestelmän käyttöohjeet ja tunnukset ja sovittava niiden luovuttamisesta. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 46–48.)

3.5.2 Asiakirjojen päivitys ja tietojen tarkistus

Kiinteistönvälittäjän tulee varata hyvissä ajoin kaikki keskeiset asiakirjat, jotka liittyvät olennaisesti kaupantekoon, ja tarkistaa niistä tietojen oikeellisuus sekä ottaa tarvittavat kopiot, joista on mainittu enemmän jäljempänä. Kiinteistövälittäjän täytyy ottaa huomioon, että mahdollinen kuntotarkastusraportti on valmistunut riittävän ajoissa, ja hän on ehtinyt tutustua siihen ennen kaupantekotilaisuutta. Hänen on toimitettava mahdollinen kuntotarkastusraportti värivalokuvineen ostajan tutustuttavaksi vähintään n. 2-3 päivää ennen kaupantekotilaisuutta. Mikäli sen tiedoissa ilmenee ristiriitaisuuksia jo tiedossa olevien seikkojen osalta, niin hänen täytyy kiinnittää myyjän ja ostajan huomiota asiaan. Kiinteistövälittäjän on suositeltava heitä ottamaan yhteyttä raportin laatijaan asian selvittämiseksi. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 46.)

Jos myytävänä oleva huoneisto tai kiinteistö on vuokrattu, tulee kiinteistövälittäjän pyytää toimeksiantajaa tuomaan vuokrasopimus kaupantekotilaisuuteen. Lisäksi kiinteistövälittäjän tulee selvittää mahdollinen vuokrasuhteen vuokravauus, ja hänen on huolehdittava sen siirtämisestä keskinäisen sopimuksen mukaisesti. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 47.)

Asunto-osakkeen kaupassa kiinteistövälittäjän on ennen kaupan tekoa varmistettava isännöitsijätodistuksesta keskeisimpien tietojen ajantasaisuus, kuten tieto omistajasta, vastikerästeistä, yhtiökokouspäätöksistä ja yllättävistä korjausmenoista. Kiinteistövälittäjän tulee pyrkiä hyvän välitystavan mukaisesti tarkastamaan isännöitsijältä lainaosuuden suuruus ja toimittamaan se kirjallisena kaupantekotilaisuuteen. Jos tarkoituksen mukaista selvitystä ei ole saatavissa, niin kiinteistönvälittäjän on ilmoitettava toimeksiantajalle lainaosuuden mahdollisesta epätarkkuudesta. Lainaosuuden mahdollisista muutoksista tulee kiinteistövälittäjän tehdä selvitys. Hänen on myös aina selvitettävä hyvissä ajoin, kenen hallussa osakekirja on ennen kaupantekotilaisuutta ja varmistettava, että sen siirto tapahtuu toimeksiantajalle asianmukaisella tavalla. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 47–48.)

Kiinteistökaupan osalta on kiinteistönvälittäjän ennen kaupan tekoa tarkistettava lainhuutotodistuksesta, rasiustodistuksesta ja kiinteistörekisteriotteesta keskeisten tietojen ajantasaisuus. Tällaisia tärkeitä asioita ovat muun muassa tieto omistajasta, kiinteistöön kohdistuvista rasituksista sekä rasitteista ja oikeuksista. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 48.) Lisäksi kiinteistönvälittäjän tulee hankkia kaupanteko päivälle uusi lainhuutotodistus ja kiinteistörekisteriote (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 27). Kiinteistönvälittäjän on hyvissä ajoin ennen kaupantekotilaisuutta varmistettava kaupan kohdetta koskevien panttikirjojen sijainti. Hänen tulee tarkastaa toimeksiantajalta, kohdistuuko kiinteistöön erääntyneitä käyttömaksuja, kuten vesihuolto-, energia- tai sähkömaksuja. Jos kiinteistövälittäjällä on herännyt epäily toimeksiantajan ilmoitusta kohtaan, niin hänen tulee ennen kaupantekoa varmistaa kyseiseltä laitokselta, ovatko energia-, sähkö- ja vesimaksut maksettu. Kiinteistövälittäjän tulee selvittää sähkösopimuksen siirrettävyys, jos liittymä on tarkoitus siirtää kaupassa ostajalle. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 48.)

3.5.3 Kauppakirjan laadinta

Kiinteistövälittäjän on laadittava kauppakirja ostotarjouksessa sovittujen ehtojen mukaisesti, noudattaen samalla yleisesti alalla sovittujen ehtojen käytänteitä. Myös ostotarjouksen ehtojen mukaisuudesta voidaan poiketa, jos osapuolet ovat sopineet toisin. Kauppakirjan tulee sisältää kaikki olennaisimmat kohtuulliset ehdot, joista selvästi ilmenee molempien oikeudellinen asema. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 48–49.) Kiinteistökaupan määrämuotovaatimus maakaaren mukaan edellyttää, ollakseen sitova, että kauppakirjaan on merkitty minimiehdot sekä tarvittaessa mahdollinen purkava ja lykkäävä ehto. Kaupan minimiehdoista käy ilmi kiinteistön luovutustarkoitus eli myyjä luovuttaa kiinteistön ostajalle, luovutettavan kiinteistön yksilöinti, myyjän ja ostajan tiedot sekä kauppahinta. Lykkäävä ehto merkitään kauppakirjaan aina, jos kiinteistön omistusoikeus siirtyy siihen asti, kunnes koko kauppahinta on kokonaisuudessaan maksettu. (Kasso 2005, 425.)

Kiinteistönvälittäjän on huolehdittava kauppakirjaluonnoksen jakamisesta kaupan osapuolille riittävän ajoissa vähintään 2–3 päivää ennen kaupantekotilaisuutta. Kaupan osapuolien tehtävä on tarkastaa kauppakirjaluonnos ja esittää mahdolliset kommentit, muutosehdotukset ja kysymykset kiinteistönvälittäjälle. Kiinteistönvälittäjän on tarvittaessa toimitettava kauppakirjaluonnos molempien osapuolien pankeille sekä tarvittaessa myös ulosottoviranomaiselle sitä pyydetäessä. Näiden toimenpiteiden jälkeen kiinteistönvälittäjän tehtävänä on laatia lopullinen kauppakirja kaupantekotilaisuuteen. (Kiinteistöväälitysalan keskusliitto ry 2012, 49.)

Asunto-osakkeen kaupassa vallitsee kauppakirjan muotovapauden lisäksi sisältövapaus eli kaupan osapuolet voivat vapaasti sopia sen sisällöstä. Ainoan poikkeuksen muodostaa rakentamisvaiheessa tehty kauppa. Mikäli myyjänä on elinkeinoharjoittaja ja ostajana kuluttaja, on tätä vapautta joiltakin osin rajoitettu. (Nevala ym. 2010, 188.)

3.6 Kaupantekotilaisuus

3.6.1 Kaupanteon alkutoimet

Kiinteistönvälittäjän tulee varmistua kaupantekotilaisuudessa myyjän ja ostajan henkilöllisyydestä, ellei niitä ole jo aiemmin todennettu. Hänen on myös tarvittaessa selvitettävä kaupan osapuolille asunnon hallinnan luovutuksen merkityksestä ja siihen liittyvistä myyjän velvollisuuksista, kuten kohteen siivouksesta, kellarien tyhjennyksestä ja siitä, mitä ei saa viedä pois muuton yhteydessä jne. Kiinteistönvälittäjän tulee huolehtia asunnon avainten ja turvajärjestelmien tunnusten luovutuksesta ostajalle osapuolten sopimuksen mukaisesti. Kiinteistönvälittäjän tulee antaa toimeksiantajalle kuitti välityspalkkion suorittamisesta, ja hänen on huolehdittava, että toimeksiantaja kuittaa sen allekirjoituksellaan. (Nevala ym. 2010, 112–115.)

Kaupantekotilaisuudessa tulee kiinteistönvälittäjän käydä läpi kaupan osapuolten kesken kauppakirjan sisältö tarvittavilta osin, ja hänen on vastattava siihen liittyviin mahdollisiin tiedusteluihin. Kiinteistönvälittäjän on annettava kaupan osapuolille omat kappaleensa kauppakirjan liitteinä olevista asiakirjoista. Lisäksi hänen on tarkistettava, että sovittu kauppahinta ja vakuusasiakirjat siirtyvät sopimuksen mukaisesti. Kiinteistönvälittäjän tulee varmistua, että kaikki kaupan osapuolet allekirjoittavat kauppakirjan. Asunto-osakkeen kaupassa kiinteistönvälittäjän tulee huolehtia, että osakekirjaan tehdään tarvittavat siirtomerkinnot. Mikäli kyseessä on maksuehtokauppa, tulee kiinteistönvälittäjän huolehtia, että ostaja saa loppukauppahinnan maksun yhteydessä hänelle siirretyn osakekirjan haltuunsa. (Nevala ym. 2010, 113–114.)

3.6.2 Varainsiirtovero

Kiinteistönvälittäjän tulee varmistua käytetyn asunto-osakkeen kaupan yhteydessä, että ostaja maksaa asunnosta varainsiirtoveron ja, että varainsiirtoveroilmoituksessa on tarvittavat allekirjoitukset. Kiinteistönvälittäjän tulee antaa

ostajalle päällimmäinen kappale ilmoituslomakkeesta, joka todistaa varainsiirtoveron suoritetuksi. Uuden asunnon kaupan kohdalla varainsiirtovero tulee maksaa viimeistään kahden kuukauden kuluttua omistusoikeuden siirtymisestä, vaikka kyseessä olisikin välitysliikkeen välityksellä tehty kauppa. Tällöin kiinteistönvälittäjän tulee huolehtia siitä, että ostaja saa varainsiirtoveron ilmoituslomakkeen, esitätetyn tilisiirtolomakkeen sekä ohjeet varainsiirtoveron suorittamisesta. (Nevala ym. 2010, 114.)

Varainsiirtoverolain 11. § koskee ensiasunnon verovapautta. Veroa ei tule suorittaa, jos luovutuksensaaja omistaa kiinteistön ja vähintään puolet sillä olevasta tai sille rakennettavasta asuinkiinteistöstä tai ryhtyy käyttämään rakennusta omana vakituisena asuntonaan. Hän ei ole myös aikaisemmin omistanut vähintään puolta asuinrakennuksesta tai asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavista osakkeista tai osuuksista. Lisäksi hän on ennen luovutuskirjan allekirjoittamista saavuttanut 18 vuoden ikärajan, mutta ei ole täyttänyt vielä 40 vuotta. (Kaivanto ym. 2013, 917.) Ostajan tulee käyttää asuntoa vakituisena asuntonaan viimeistään kuuden kuukauden kuluessa kaupantekopäivästä. Tällaisessa tilanteessa kiinteistönvälittäjän tulee kirjata ostajan antamat tiedot varainsiirtoveron valvontailmoitukseen, jonka jälkeen ostajan tulee allekirjoituksellaan vahvistaa se. (Nevala ym. 2010, 114.)

Kiinteistö- ja vuokraoikeuskaupan ollessa kyseessä, ei kiinteistönvälittäjän tarvitse huolehtia ostajan 4 % varainsiirtoveron suorituksesta kaupanteon yhteydessä. Tällaisessa tilanteessa kiinteistönvälittäjän tulee kuitenkin antaa ostajalle ohjeet varainsiirtoveron maksun suoritusperusteista ja ajankohdasta. Lisäksi kiinteistönvälittäjän tulee selostaa ostajalle lainhuudatusvelvollisuuden merkityksestä sekä sen laiminlyönnin aiheuttamasta varainsiirtoveron korotuksesta, ellei ostajan pankki huolehdi sitä ennen lainhuudon hakemisesta. Lisäksi kiinteistönvälittäjän tulee muistuttaa kirjaamisvelvollisuuden alaisen vuokraoikeuden kohdalla ostajaa erityisen oikeuden kirjaamisesta. Kiinteistön- ja vuokraoikeuden kaupassa kiinteistönvälittäjän tulee selvittää ostajalle ensiasunnon varainsiirtoverovapauden edellytykset sekä kertoa, mitä selvityksiä hänen tarvitsee lainhuutoa tai vuokraoikeuden kirjaamisesta hakiessaan verovapautensa osalta esittää. (Nevala ym. 2010, 115.)

3.6.3 Lunastuslauseke

Kiinteistönvälittäjän tulee selvittää asunto-osakkeen kaupassa ostajalle lunastuksen kulku, jos lunastus on yhtiöjärjestyksen mukaisesti mahdollinen. Kiinteistönvälittäjän tulee viipymättä ilmoittaa ostajan puolesta asunto-osakeyhtiölle, jos mahdollinen lunastusmenettely on käynnistymässä. Hänen tulee toimittaa ostajan puolesta isännöitsijälle kopio kauppakirjasta ja osakekirjasta siirtomerkintöineen. Kiinteistönvälittäjän tulee valvoa ostajan etua, eikä hänellä ole velvollisuuksia lunastajaa kohtaan. Kiinteistönvälittäjän tulee kehottaa ostajaa selvittämään lunastuksen menettelytavoista isännöitsijältä tai asiantuntijalta tarkempien tietojen selvittämiseksi. Mikäli kaupan kohdetta koskee lunastuslauseke, varainsiirtoveroa ei tarvitse maksaa kaupantekotilaisuudessa, vaan vasta lunastusajan päätyttyä, mistä kiinteistönvälittäjän tulee huolehtia. (Nevala ym. 2010, 114–115.)

3.6.4 Kaupanvahvistaja

Kiinteistökaupan vahvistaa julkinen kaupanvahvistaja, jonka tärkein tehtävä on kauppakirjan oikeaksi todistaminen ja maakaaren muutosäännöksen valvominen. Julkisina kaupanvahvistajina voivat toimia tietyt virkamiehet virkansa puolesta taikka heille annetun määräyksen nojalla. (Kasso 2005, 417.) Kaupanvahvistajista säädetään laissa (573/2009), joka kumoaa aiemman kaupanvahvistajaasetuksen (Finlex 2009). Kaupanvahvistajan lain 1. §:n mukaan kaupanvahvistajina voivat toimia muun muassa 1) maistraattienpäälliköt, henkikirjoittajat, julkiset notaarit, poliisipäälliköt ja nimismiehet, kihlakunnanvouti sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen maanmittausinsinöörit; 2) maanmittaustoimiston päällikköä lukuun ottamatta maanmittaustoimiston virkamiehet ja kunnan viranhaltijat, jotka ovat oikeutettuja kiinteistönmuodostamislain (540/1995) 5. §:n mukaan toimimaan toimitusinsinöörinä; 3) konsulipalvelulain (498/1999) 33. §:n mukaiset ulkomaanedustustossa palvelevat virkamiehet ja työntekijät.

Lisäksi maistraatin, poliisilaitoksen, ulosottoviraston ja maanmittauslaitoksen päällikkö voi määrätä alaisensa virkamiehen kaupanvahvistajaksi. (Kaivanto ym. 2013, 217.)

Maakaaren 2 luvun 1. §:n mukaan kaupanvahvistajan tehtävä on ennen kiinteistönluovutuksen vahvistamista tarkastaa luovutuskirjan allekirjoittajien henkilöllisyys sekä se, että kauppakirja noudattaa edellä mainitun lain mukaisia edellytyksiä. Kaupanvahvistajan on huolehdittava siitä, että kauppa vahvistetaan kaikkien kauppakirjan allekirjoittajien läsnä ollessa. Hänen on myös tarkastettava, mistä rekisteriyksiköstä alue luovutetaan. Hän ei saa vahvistaa luovutusta, jos hänellä on aihetta epäillä luovutuksen todenperäisyyttä. Kaupanvahvistajan on tarkistettava luovutuksen kohde kiinteistörekisteristä, poikkeuksena on jos luovutus vahvistetaan ulkomailla (1190/2011). Kaupanvahvistajan on annettava ostajalle asetuksen (734/2009) 3. §:n mukaiset ohjeet lainhuudon hakemista varten. (Kaivanto ym. 2013, 192, 217.) Kaupanvahvistajan on pyydettäessä tarkastettava kiinteistön omistusta, ja siihen kohdistuvia oikeuksia ja rasituksia koskevia tietoja, jotka löytyvät lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä tai kiinteistörekisteristä (Kasso 2005, 418).

3.7 Kaupanteon jälkeiset toimet

Jos kyseessä on maksuehtokauppa, tulee kiinteistönvälittäjän huolehtia loppukauppahinnan maksutilaisuuden järjestelyistä sekä siihen liittyvistä käytännön menettelyjen sopimisista. Kiinteistönvälittäjän on samassa yhteydessä varmistettava, että asunto-osakkeen osakekirjat ja kiinteistön panttikirjat luovutetaan ostajalle kauppakirjan ehtojen mukaisesti. Mikäli kaupan kohdetta koskevissa virheasioissa ostaja kääntyy kiinteistönvälittäjän puoleen, tulee hänen selvittää ostajalle, että kiinteistönvälittäjälle tehdään reklamaatio vain kiinteistönvälittäjän tekemästä virheestä. Jos kaupan kohteessa on virhe, tulee kiinteistönvälittäjän muistuttaa ostajaa kääntymään reklamaatiota koskevissa asioissa myyjän puoleen, jos hän haluaa myyjän siitä vastuuseen. Samalla kiinteistönvälittäjän on kerrottava myyjälle, että reklamaatio on tehtävä oikean sisältöisenä ja mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen. Kiinteistönvälittäjän tulee tarvittaes-

sa kertoa erilaisista riidanratkaisukeinoista esimerkiksi kuluttaja-neuvonnasta ja kuluttajariitalautakunnasta ja osaan niihin liittyvistä kuluriskeistä. Kiinteistönvälittäjän tulee kannustaa osapuolia sovinnontekoon, mutta tarvittaessa heitä on kehoitettava hankkimaan myös asiantuntevaa apua. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2012, 51–52.)

4 Palvelu ja asiakastyytyväisyys välitystoiminnassa

4.1 Palvelujen luonne

Markkinoinnin näkökulmasta palvelu voidaan määritellä seuraavasti:

Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä. Toisin sanoen, palvelu on jotakin sellaista jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpailleen. (Ylikoski 2000, 17–21.)

Asiakkaan mielestä palvelua ovat ne toiminnot tai reaktiot, joista hän kokee maksuperusteiden syntyvän. Palvelujen ominaispiirrettä kuvaa niiden aineettomuus, joka tarkoittaa sitä, että asiakas saa jotain ei käsin kosketeltavissa olevaa. Aineettomuus vaikuttaa myös ostajien käyttäytymiseen ja sillä on vaikutusta markkinoinnissa käytettyihin keinoihin, jotka on huomioitava asiakastyytyvyyden saavuttamiseksi. Oli kyseessä tavara tai palvelu, niin se tarjoaa joka tapauksessa aineettoman hyödyn asiakkaalle. Usein konkreettisen tuotteen ostamiseen sisältyy palvelua ja päinvastoin eli palvelun käyttämiseen jotain konkreettista. (Ylikoski 2000, 17–21.) Eli itse palvelun tuottamisessa omistusoikeus ei siirry, vaikka se olisi sidoksissa tavarahan kuten ruoka ravintolassa, lippu elokuvaan jne.

Palveluorganisaatiosta puhuttaessa tarkoitetaan joko yrityksiä tai eikaupallisesti toimivia organisaatioita, joiden tarjonnassa palvelujen osuus on merkittävässä asemassa. (Ylikoski 1997, 14–20.) Kaikki palveluorganisaatiot eivät välttämättä ole asiantuntijaorganisaatioita, mutta kaikki asiantuntijaorganisaatiot lukeutuvat palveluorganisaatioiksi. Asiantuntijaorganisaatiot voivat olla pieniä asiantuntija- ja ammatinharjoittajaorganisaatioita tai esimerkiksi muutama hengen konsulttiyrityksestä suurempia valtakunnallisia tai kansainvälisiä palveluyritysketjuja. Asiantuntijayritykset ovat hyvin henkilösidonnoisia tietojen, taitojen ja tunteiden osalta. Asiantuntija- ja ammattilaisorganisaatioiden markkinoinnissa on paljon yhteisiä piirteitä, mutta myös eroavaisuuksia. Erot syntyvät siitä, kuinka konkreettista työ on eli onko kyse ongelmien poistosta vai mahdollisuuksien hyödyntämisestä tai kuinka salaista tai luottamuksellista toiminta on. (Sipilä 1996, 13–15.) Välityslieke on myyntiorganisaatio, joka tarvitsee tuekseen markkinointia, jolla se tukee, rakentaa ja ohjaa omaa identiteettiään (Kasso 2011, 217).

Suomalainen kiinteistönvälitys on asiantuntijapalvelua. Kiinteistönvälittäjän täytyy tuntea asunnonvaihtoprosessiin liittyvät ydinsisällöt hyvin, niihin vaikuttavat taustatekijät, alan lainsäädäntö, muu siihen liittyvä ohjeisto sekä markkinoiden toimintaympäristö. Kiinteistönvälittäjän työ vaatii asiakaspalveluasennetta ja työ on hyvin vaihtelevaa eikä yleensä ole kiinteitä työaikoja. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry 2014.) Kiinteistönvälitys on asiantuntemusta vaativaa asiakaspalvelua ja samanaikaisesti suunnitelmallista myyntityötä tavoitteiden saavuttamiseksi (Kasso 2011, 224). Tarkoituksena on ratkaista asiakkaan asunto- tai toimitilakysymykset, myydä nykyinen tai löytää uusi asunto tilalle. Välitystyön voi rinnastaa muihin myyntitehtäviin. Kauppaprosessit ovat hyvin monipolvisia ja joka kaupan osalta myös ainutkertaisia. Tämän vuoksi välittäjältä edellytetään hyvin monipuolista palveluosaamista jo vaativan muun ammattiosaamisen lisäksi. (Kasso 2011, 163.)

Asiantuntijapalvelut eroavat muista palveluista niiden luonteensa vuoksi. Asiantuntijapalvelut ovat yleensä aineettomimpia palveluja kuten suunnitelmia, ohjeita, ideoita. Ne voivat olla myös prosesseja, joista jää konkreettisia lopputuloksia kuten piirustukset, mainokset, reseptit, suunnitelmat, omaisuuden karttuminen

tai oikeuden päätökset. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.) Asiantuntijan palveluita käytetään jonkin tämän päivän tai tulevaisuudessa tapahtuvan ongelman ratkaisemiseksi, ja sen toimeksiannot voi kestää vuosikausia toimialasta riippuen. (Sipilä 1996, 17.)

Palvelulla tarkoitetaan palvelutuotetta tai palvelutarjousta kokonaisuudessaan, mikä kuuluu asiakkaalle, joten asiakaspalvelu on vain yksi osa palvelua (Sipilä 1996, 212). Palvelujen ominaispiirrettä kuvaa niiden vaihtelevuus eli heterogeenisuus (Ylikoski 2000, 22). Palveluilla on yleisesti ottaen kolme yleisluonteista peruspiirrettä joita ovat:

1. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja.
2. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
3. Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

(Grönroos 2009, 79.)

Etenkin asiantuntijapalveluissa on hyvin tärkeää asiakkaan riittävä osallistuminen palvelun tuottamiseen, koska yleensä asiakkaan tilausta tai tarjousta muokataan monin tavoin yhteistyössä (Lehtinen ym. 2005, 11). Palveluprosesseihin käytetään monenlaisia resursseja kuten ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja, joilla pyritään löytämään asiakkaan ongelmaan ratkaisu. Palvelut ovat prosesseja, joihin yhdistyy joukko yrityksen resursseja, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään asiakkaiden kanssa siten, että asiakkaiden toimintoihin ja prosesseihin syntyy arvoa. Lisäksi palveluja ei pysty varastoimaan samalla tavalla kuin konkreettisia tavaroita, joten tästä syystä niitä ei tavallisesti myöskään pysty kokeilemaan ennen ostamista. Tuotantoprosessin vaiheet ovat lähes kauttaaltaan näkymätöntä ja asiakas taas erityisesti kiinnittää enemmän huomiota näkyvään osaan, jonka hän arvioi kokemuk-

sensa kautta pienintäkin yksityiskohtaa myöten. Asiakkaat ilmaisevat palvelukokemuksiaan sanoin ”kokemus”, ”tunne”, ”turvallisuus” ja ”luottamus”. (Grönroos 2009, 79–82.)

4.2 Palvelun laatu ja sen syntyhetket

Palvelujen tuottajan ja asiakkaan kohtaamat tilanteet ovat tärkeitä molemmille osatekijöille. Tilannetta kutsutaan ”totuuden hetkeksi”, jossa palvelu ja palvelun laatu syntyvät. Epäonnistuminen näkyy laadun epäonnistumisena. Palveluihin voi liittyä useita kohtaamisia ja jokainen niistä vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan ja laatukokemukseen palvelun tuottajasta. Myös asiakas itse vaikuttaa tapahtumien kulkuun ja sisältöön. Vuorovaikutustilanne voi olla joko pitkä- tai lyhytkestoinen. (Ylikoski 1997, 165.) Palvelutapahtuman onnistumiseen vaikuttaa millainen ensivaikutelma asiakkaalle on luotu ja kuinka siinä on onnistuttu. Ensivaikutelmaan vaikuttavat eniten palveluympäristö, yrityksen muiden asiakkaiden toiminta, asiakaspalveluhenkilöstö, palveluun kohdistuvat odotukset ja mielikuva yrityksestä. Asiakkaan mielikuva muodostuu yrityksestä ja sen henkilökunnasta ennen ensimmäisten sanojen vaihtoa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 1-2.) Kaikki palveluprosessin aikana koetut totuuden hetket vaikuttavat seuraaviin hetkiin, joilla on merkitystä asiakastyytyväisyyteen (Ylikoski 2000, 300).

Välittäjä vaikuttaa asiakkaan palvelukokemuksen muodostumiseen siten, kuinka hän pitää yhteyttä asiakkaaseen, ja millä tavalla hän antaa palautetta toimeksiannon eri vaiheissa. Asuntojen välityksessä ja kuluttajasuhteissa säännöllistä yhteydenpitoa pidetään tärkeänä myyntityön etenemisessä. Asiakastutkimuksissa on ilmennyt, että kielteisen asiakaspalautteen syynä on usein yhteydenpidon puutteellisuus. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan pidä säännöllistä yhteydenpitoa tärkeänä, mutta useimmat asiakkaat haluavat kuitenkin, että välittäjä pitää heihin yhteyttä säännöllisesti. Asiakas pitää palautteen antamista ja yhteydenpitoa tärkeänä, vaikka mitään varsinaista kerrottavaa ei olisikaan. (Kasso 2011, 166.)

Palvelutilanteissa ihmisten vuorovaikutukselle on tyypillistä, että

- vuorovaikutus on tavoitteellista toimintaa eli tavoitteena on tuottaa/kuluttaa palvelu,
- palvelua tuottava henkilö tekee työtään,
- osapuolet eivät useinkaan tunne toisiaan,
- palvelun luonne ja sisältö määrittävät tapahtumia,
- asiakkaan ja palvelun tuottajan roolit ovat selkeät,
- palveluun liittyvä informaatio muodostaa noin 90 % viestinnästä ja
- asiakkaan ja palvelun tuottajan sosiaalinen asema menettää hetkellisesti merkityksensä.

(Ylikoski 1997, 166.)

4.3 Palvelun laatu ja sen ulottuvuudet

Laadulla tarkoitetaan yleisesti ottaen sitä, kuinka hyvin tavara tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia siten, että hänen tarpeensa ja toiveensa tulevat tyydytetyiksi. Laatu on se osatekijä, jolla asiakas yleisesti määrittelee tuotteen tai palvelun onnistuneisuuden. Vain asiakas voi kertoa kokemuksistaan, vastaako laatu hänen odotuksiaan. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu palvelun lopputuloksesta ja siitä, miten palveluprosessi kokonaisuudessaan on onnistunut. (Ylikoski 2000, 118.) Asiantuntijapalvelujen erityispiirteenä on, että asiakkaan on vaikea arvioida palvelun laatua niin etukäteen kuin jälkikäteenkin, koska asiakas ei osaa verrata saamaansa apua muihin palveluntarjoajiin nähden. Lopullisen päätöksen asiakas tekee itse oman subjektiivisen näkemyksensä perusteella, kenen kanssa hän haluaa asioida jatkossa. Yleensä asiakkaan subjektiiviseen mielipiteeseen sisältyy pidemmällä aikavälillä myös palve-

lun absoluuttinen tai objektiivinen laatu. Laatu voidaan määritellä alan asiantuntijoiden tekemänä laatuarviona objektiivisen näkemyksen kautta. Palvelun laatu merkitsee eri henkilöille erilaisia asioita ja samojen henkilöiden arvostus erilaisia asioita kohtaan voi vaihdella ajankohdasta riippuen. Jollekin palvelun nopeus ja alhaiset hinnat ovat merkityksellisiä, kun taas toiselle palvelun yksilöllisyydellä ja henkilöstön ammattitaidolla on enemmän merkitystä. (Sipilä 1996, 212–213.)

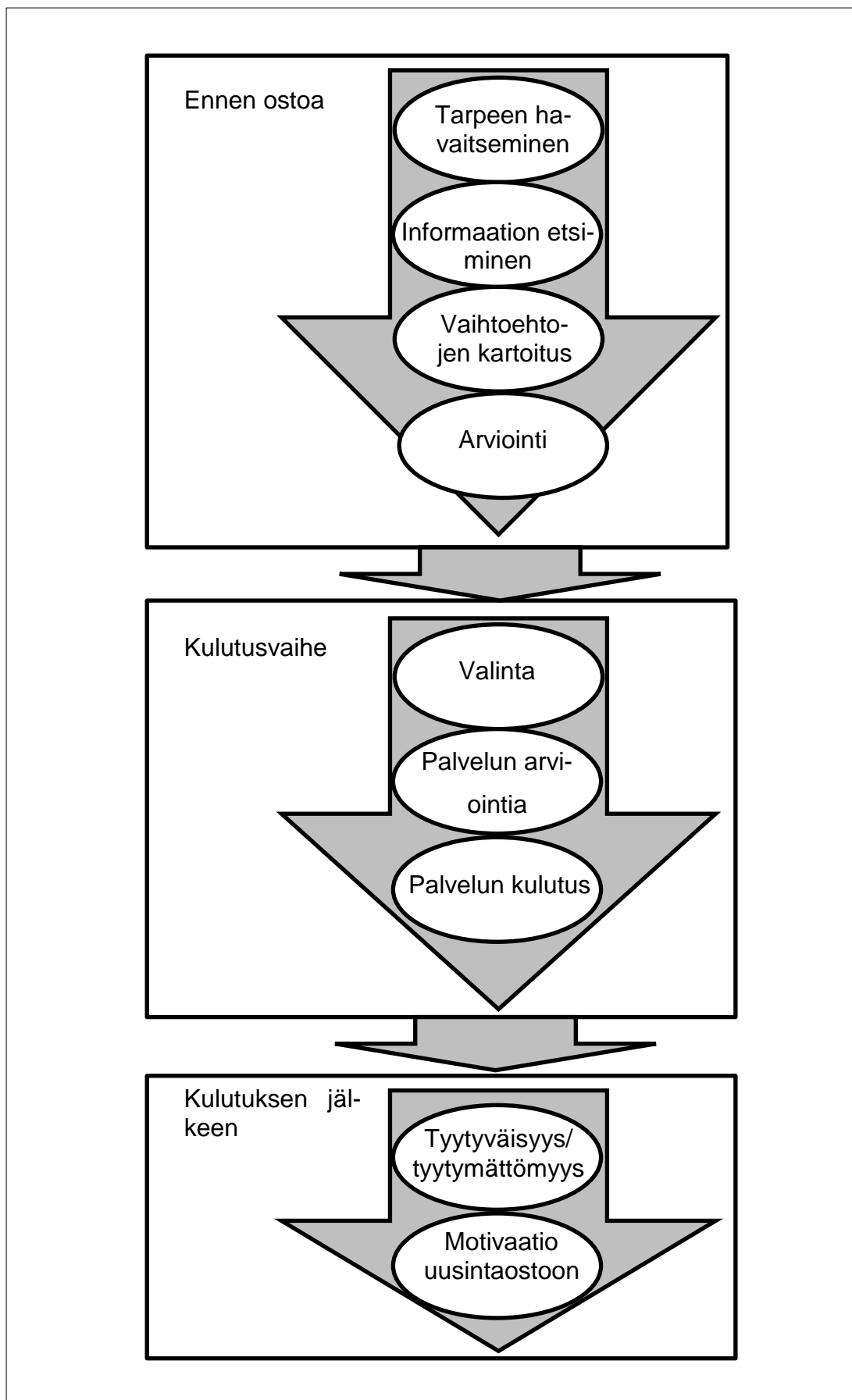
Välitystoiminnassa laadun varmistaminen liittyy palveluprosessin eri vaiheisiin, kuten välityskohdetta koskevaan asiakastiedon hallitsemiseen, markkinatiedon hallitsemiseen ja tarjous- ja kauppaprosessin hallitsemiseen. Lisäksi laadun varmistaminen käsittää asiakkaan kohtaamisen ja asiakassuhteen ylläpidon. Laadukas palvelu syntyy asiakaspalvelusta, myyntityöstä ja muusta ammatillisesta osaamisesta. Hyvän laadun takaamiseksi henkilöstön tulee olla perillä yrityksen määrittämistä laatuksiteereistä. Yrityksen on myös huolehdittava siitä, että niitä valvotaan ja seurataan. Yleisimmin asiakaspalvelua seurataan asiakkaan antaman palautteen perusteella. Asiakaspalautte ei kuitenkaan tuo riittävän hyvin esille kokonaiskuvaa asiakkaan saamasta palvelunlaadusta, koska positiivisen palautteen antaminen on yleensä vaikeampaa kuin negatiivisen. (Kasso 2011, 164–165.)

4.4 Palvelutuotteen ostoprosessin vaiheet

Kuluttajan ostoprosessin vaiheiden pituus ja niiden monimutkaisuus vaihtelee niihin sisältyvien riskien ja oston tärkeyden mukaan, jolloin puhutaan ilmiöstä kuluttajan sitoutuminen. Kuluttajan sitoutumisella tarkoitetaan sitä, millaisen merkityksen tuote tai palvelu kuluttajalle tuottaa. Mikäli tuotteeseen liittyy henkilökohtaisempi suurempi merkitys tai ostoon liittyy riskejä, niin silloin on kyseessä korkean sitoutumisen osto- tai päätösprosessi. Mikäli riski on vähäisempi, kuluttaja kokee sitoutumisen matalammaksi. Tuotteet voivat sijoittua näiden kahden ääripään välille. Tavaroiden ja palvelujen ostoprosessin vaiheet ovat periaatteessa samat. Palvelujen arviointi ennen ostoa on hankalampaa kuin tavaroiden, joten tästä syystä arviointia tapahtuu koko palvelun ostoprosessin ajan, mistä jäljempänä (kuvio 1).

Ostoprosessi voi keskeytyä missä vaiheessa tahansa ja siihen voivat liittyä aikaisemmat palvelukokemukset siinä määrin, että kokeeko kuluttaja tarpeen hankkia uutta tietoa. (Ylikoski 2000, 92–97.)

Käynnistyäkseen ostoprosessi tarvitsee kuluttajan määrittelemän tarpeen eli hänen havaitsemansa ”ongelman” esimerkiksi asunnon oston rahoittamisen, mikä tulisi ratkaista. Tarpeen havaitsemisen jälkeen kuluttaja etsii informaatiota vaihtoehtoisista ratkaisuista valintapäätöksiensä tueksi, mitkä ovat sidoksissa hänen mieltymyksiinsä ja taloudellisiin resursseihinsa. Kulutusvaiheessa (kuvio 1) asiakas arvioi saamaansa palvelua koko prosessin ajan, ja hän peilaa aikaisempia arviointi kokemuksiaan jo ennen ostoa syntyneisiin arviointi kokemuksiin. Kulutusvaiheen jälkeisessä arvioinnissa kaikki aikaisemmin muodostuneet odotukset ja arviointien vaikutukset kasaantuvat. Koko ostoprosessin vaiheiden läpikäytyään kuluttajalle muodostuu käsitys joko tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä saamaansa palveluun. Näin ollen hyvä palvelukokemus motivoi palvelun uusinta käyttöön. Kuluttajan on hankala tunnistaa eri prosessin vaiheet, joten markkinoijalle niiden tunteminen suo taas mahdollisuuden vaikuttaa kuluttajan ostokäyttäytymiseen. (Ylikoski 2000, 92–94.)



Kuvio 1. Palvelun osto/arviointiprosessi (Ylikoski 2000, 95.)

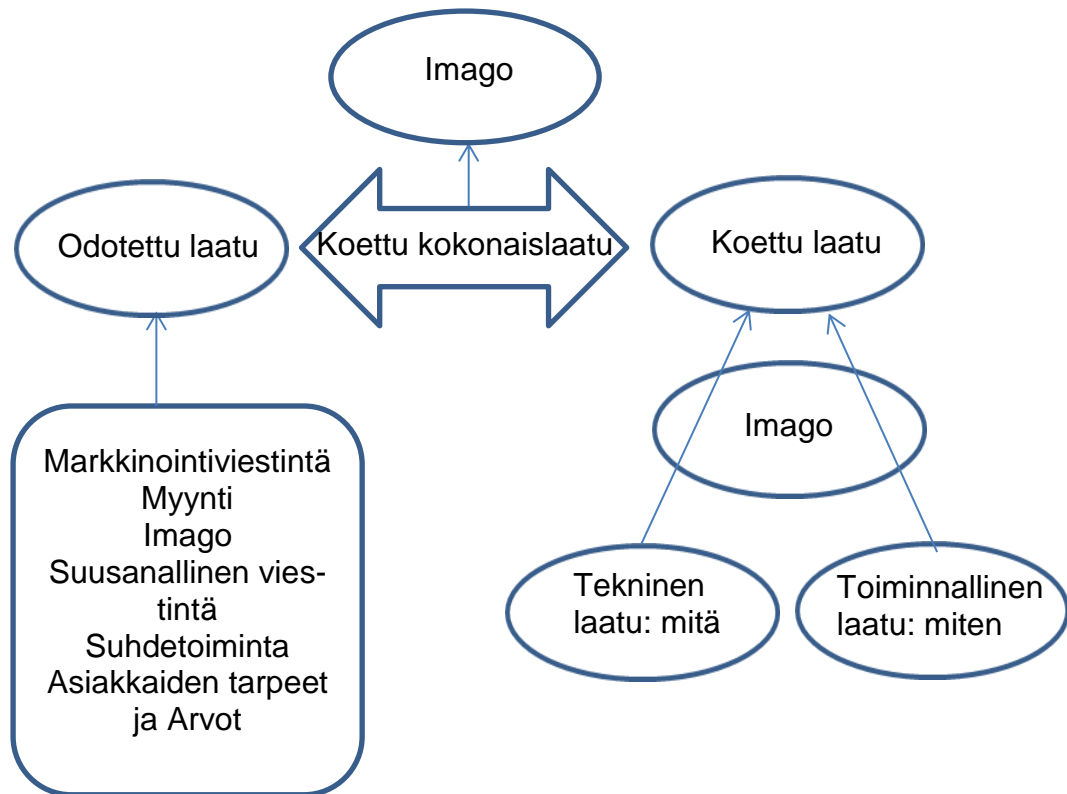
4.5 Tekninen laatu ja toiminnallinen laatu

Asiakkaiden palvelukokemuksia voidaan tarkastella kahden eri laatuulottuvuuden kautta (kuvio 2), tekninen: lopputulosulottuvuus eli mitä asiakas saa ja toiminnallinen: prosessiulottuvuus eli miten hän sen saa. Asiakkaille on suuri merkitys palvelun laadun arvioinnissa sillä, kuinka siinä on onnistuttu ja kuinka he kokevat hyötyvänsä vuorovaikutustilanteista yritysten kanssa. Kyseessä on lopputuloksen tekninen laatu, joka jää asiakkaalle, kun koko tuotantoprosessi on ohi vuorovaikutustilanteineen myyjän ja ostajan kesken. Tekninen laatu ei sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua, koska vuorovaikutustilanteita on useita. Vaan asiakkaan laatukokemus syntyy siitä, miten tekninen laatu tai prosessin koko lopputulos on toimitettu hänelle. Asiakkaan muodostamiin käsityksiin palvelun laadusta vaikuttavat esimerkiksi ravintolan tai yrityskonsultin saavutettavuus, virkailijan ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä se kuinka hän hoitaa sanottavansa ja tehtävänsä. Asiakkaan käsityksiin vaikuttaa myös se, miten hän saa palvelun ja mikä on hänen kokemuksensa tuotanto- ja kulu- tusprosessin samanaikaisuudesta (toiminnallinen laatu). (Grönroos 2009, 100–106.)

Tekninen laatu merkitsee palvelun ydinsisältöä ja sen ”teknistä” osaamista ja toiminnallinen laatu sitä kuinka palvelut tuotetaan sekä niiden tyyliä että tapaa. Teknistä laatua on palveluhenkilöstön ”tekninen” ammattitaito ja toiminnallista laatua on asiakaspalveluosaaminen. Yrityskuva eli imago on teknisen laadun ja toiminnallisen laadun lopputulos. Mitä enemmän asiakkaalla on asiantuntemusta, sitä herkemmin hänen laatukäsityksensä muodostuvat ydinpalvelun ympärille, eli ”mitä” – laadun osatekijöihin perustuen. Kun taas, mitä vaikeampi asiakkaan on arvioida teknistä laatua, sitä suuremmin hänen laatukäsityksensä muodostuvat ”miten” – laadusta tulevien vihjeiden perusteella. Yleensä asiakaspalveluksi nimetyssä ”miten” – laadussa korostuu asiakassuhteiden tärkeys etenkin alkuvaiheessa ja asiantuntijapalveluissa, koska silloin asiakkaan on vaikeampi tehdä arvioita palvelun ydinsisällöstä. (Sipilä 1996, 215.)

Myös yrityksen tai paikallisen toimipisteen imagolla voi olla monenlaisia vaikutuksia laadun kokemisessa (Grönroos 2009, 102). Yritykselle myönteinen imago on voimavara, koska se vaikuttaa asiakkaan mielipiteisiin yrityksen toiminnasta, ja sen palvelun laadusta sekä palvelun tuottamasta tarpeidentyydytyksestä. Imagolla on asiakkaan odotuksia muokkaava vaikutus ennen palvelua. Myös sillä on vaikutusta asiakkaan tyytyväisyyteen koetun palvelun loputtua, koska asiakkaalla on taipumus suodattaa omia palvelukokemuksiaan. Asiakkaan kokemukset vaikuttavat imagoon joko vahvistavasti tai heikentävästi. Hyvä imago antaa yritykselle suojaa kolhuja vastaan. Jos asiakas mieltää yrityksen kuvan hyväksi, niin todennäköisesti hän antaa pienet virheet anteeksi. Jos tilanne on päinvastainen, niin asiakkaasta pienet virheet voivat tuntua todellista suuremmilta. Jos asiakkaalle on jäänyt hyvä kuva palvelusta, niin yksi huono palvelukokemus ei välttämättä vaikuta kovinkaan suuresti hänen mielipiteisiinsä. Jos negatiivisia asioita on useita, niin tarvitaan niiden paikkaamiseen useita myönteisiä palvelukokemuksia. (Ylikoski 2000, 136–137.)

Asiakaspalvelijana toimiva asiantuntija tulee osaksi laatukäsitystä, koska hänen toimintansa voi voimakkaasti vaikuttaa koetun palvelun laadun kokemukseen (Sipilä 1996. 214). Myös koettuun palvelun laatuun liittyvät perinteiset markkinoititimet eli koettuun kokonaislaatuun (kuvio 2) vaikuttavat edellä mainitun lisäksi asiakkaan omat kokemukset, tarpeet ja odotukset laadusta (Grönroos 2009, 105).



Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105)

Kun asiakas harkitsee tarvitsevansa jotakin palvelua, hänelle syntyy ostoprosessin aikana ennako-odotuksia palvelun lopputulemasta, palveluprosessin laadusta, hinnasta, palveluympäristöstä jne. Varsinkin odotukset syntyvät silloin, kun palvelua valitaan ensimmäistä kertaa ja niillä on vaikutusta kuluttajan käyttäytymiseen asiakkaana. (Ylikoski 2000, 119–120.) Ennako-odotukset puolestaan muodostuvat muun muassa aiemmista palvelukokemuksista, toisten henkilöiden puheista ja tiedotusvälineistä. Asiakkaalla on taipumus etukäteen asennoitua jo tulevaan palvelutilanteeseen joko myönteisesti tai kielteisesti. Alhaiset odotukset voivat saada aikaan tyytyväisen asiakkaan tai vaihtoehtoisesti hyväkään palvelu ei välttämättä tuo tyydytystä ylikriittisesti kokevaan asiakkaaseen. (Sipilä 1996, 214.)

Kun asiakas on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun, niin hän odottaa tulevan palvelun olevan vähintään samaa tasoa jatkossakin. Palvelukokemuksistaan asiakas muodostaa käsityksen odotusten ja kokemusten vertailun pohjalta, millaisena hän laadun kokee. Asiakas arvioi saamaansa palvelua koko palveluprosessin ajan, ja myös sen jälkeenkin. Mikäli asiakkaan odotukset täyttyvät, on

tällöin palvelun laatu hyvää tai vähintäänkin hyväksyttävää. Asiakas voi kokea laadun huonoksi, jos hänen odotukset alitetaan. Asiakas voi kokea laadun myös alhaiseksi, jos ennakko-odotukset ovat olleet korkealla, vaikka laadussa ei olisi yleisesti arvioiden mitään vikaa. Palvelu on silloin ihanteellista, kun se ylittää asiakkaan ennakko-odotukset. (Ylikoski 2000, 119–120.)

4.6 Palvelun laadun mittaaminen

Asiakkaiden mielipiteitä palvelun laadusta voidaan mitata esimerkiksi näiden kahden mittausvälineen avulla; attribuuttipohjainen mittausväline, jossa mitataan palvelun ominaisuuksia ja kvalitatiivinen mittausväline, jonka mittaus perustuu kriittisten tapahtumien arviointiin. Tässä on yksi malli (taulukko 2) laadukkaaksi koetun palvelun seitsemästä kriteeristä, jonka tulokset perustuvat vahvojen empiiristen ja teoreettisten tutkimuksien sekä käytännön kokemusten pohjalta kerättyihin tietoihin. Arviointiperusteiden merkitys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaisesti. Laadun yhteydessä hinnan merkitys voi olla hieman häilyvä, jos hinta koetaan liian korkeaksi, on vähemmän ostavia asiakkaita. Hinta vaikuttaa asiakkaan odotuksiin, ja hän voi mieltää korkeamman hinnan vastaamaan parempaa laatua, etenkin hyvin aineettomien palveluiden osalta, kuten asiantuntijapalveluissa. Kriteereistä ammattimaisuus ja taidot liittyvät lopputulokseen eli teknisen laadun ulottuvuuteen. Maine ja uskottavuus liittyvät imagoon. Asenteet, käyttäytyminen, saavutettavuus, joustavuus, luotettavuus ja palvelun normalisointi sekä palvelumaisema liittyvät prosessiin eli toiminnallisen laadun ulottuvuuteen. (Grönroos 2009, 113–122.)

Taulukko 2. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2009, 122.)

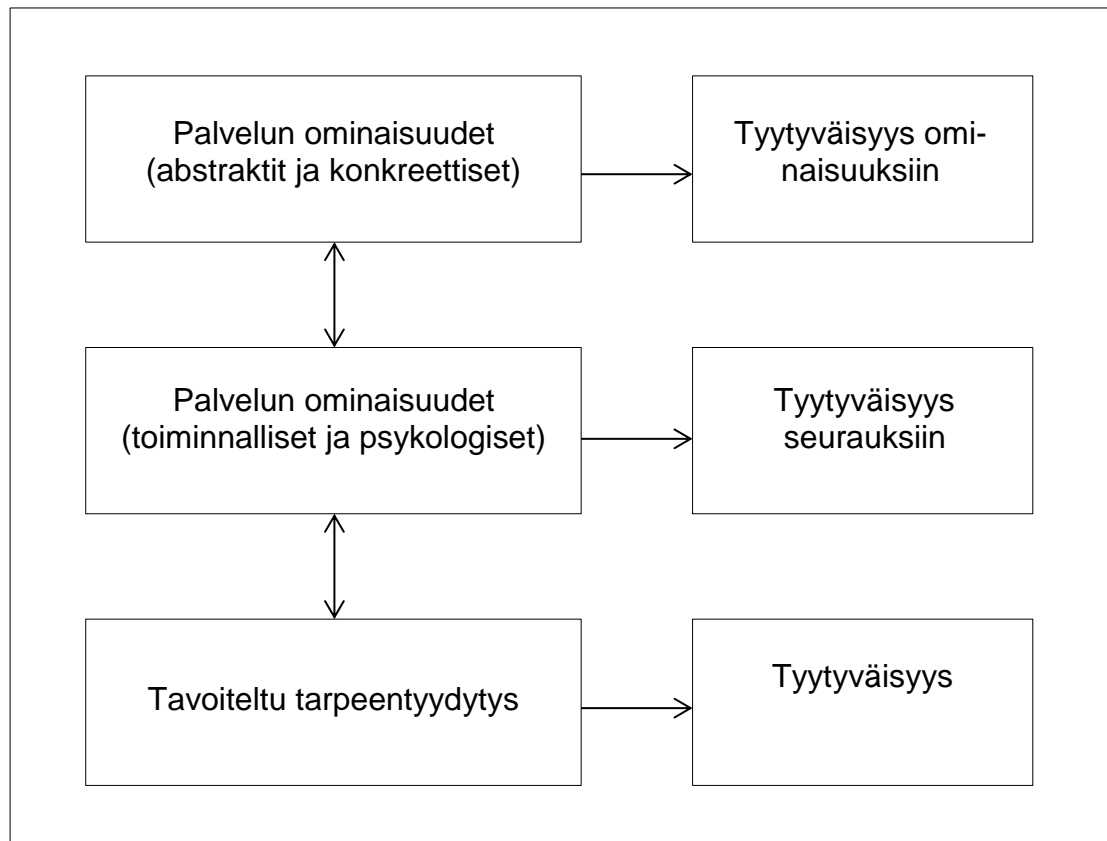
| | |
|---------------------------------|--|
| 1. Ammattimaisuus ja taidot | Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (lopputulokseen liittyvä kriteeri). |
| 2. Asenteet ja käyttäytyminen | Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (prosessiin liittyvä kriteeri). |
| 3. Lähestyttävyys ja joustavuus | Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät ovat suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti (prosessiin liittyvä kriteeri). |
| 4. Luotettavuus | Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (prosessiin liittyvä kriteeri). |
| 5. Palvelun normalisointi | Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (prosessiin liittyvä kriteeri). |
| 6. Palvelumaisema | Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta (prosessiin liittyvä kriteeri). |
| 7. Maine ja uskottavuus | Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voin hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri). |

Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata ja mitata yksinkertaisimmillaan asiakaskyselyn avulla, mikä toimitetaan kaupan jälkeen molemmille kaupan osapuolille. Asiakastyytyväisyydestä voidaan saada palautetta myös suoraan asiakkaalta itseltään. Tämän tyyppinen palaute on useimmiten rajallisempaa ja siinä saadut kommentit ovat usein satunnaisia. Asiakastyytyväisyydestä saadut tulokset kertovat, miten asiakkaan odotukset ovat täyttyneet palveluprosessissa. (Kasso 2011,167.) Asiakaspalvelun laatua voidaan testata esimerkiksi testiostajien, eli mystery shopping -menetelmän avulla, jossa erikseen koulutetut tutkijat havainnoivat aitoja asiakaspalvelutilanteita ja raportoivat niistä yritykselle. Tätä menetelmää voidaan hyödyntää palveluprosessin eri vaiheissa. (Kasso 2011, 165.)

4.7 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Asiakkaan palvelukokemus johtaa joko tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen. Arkipuheessa termit tyytyväisyys ja laatu mielletään usein toistensa synonyymeiksi. Kokonaisuutta katsottaessa tyytyväisyys on kuitenkin paljon laajempi käsite kuin pelkkä laatu, ja näin ollen palvelun laatu vaikuttaa vain yhtenä osana asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaan tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa hankkimalla täsmällistä tietoa itse asiakkaalta tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 2000, 149.)

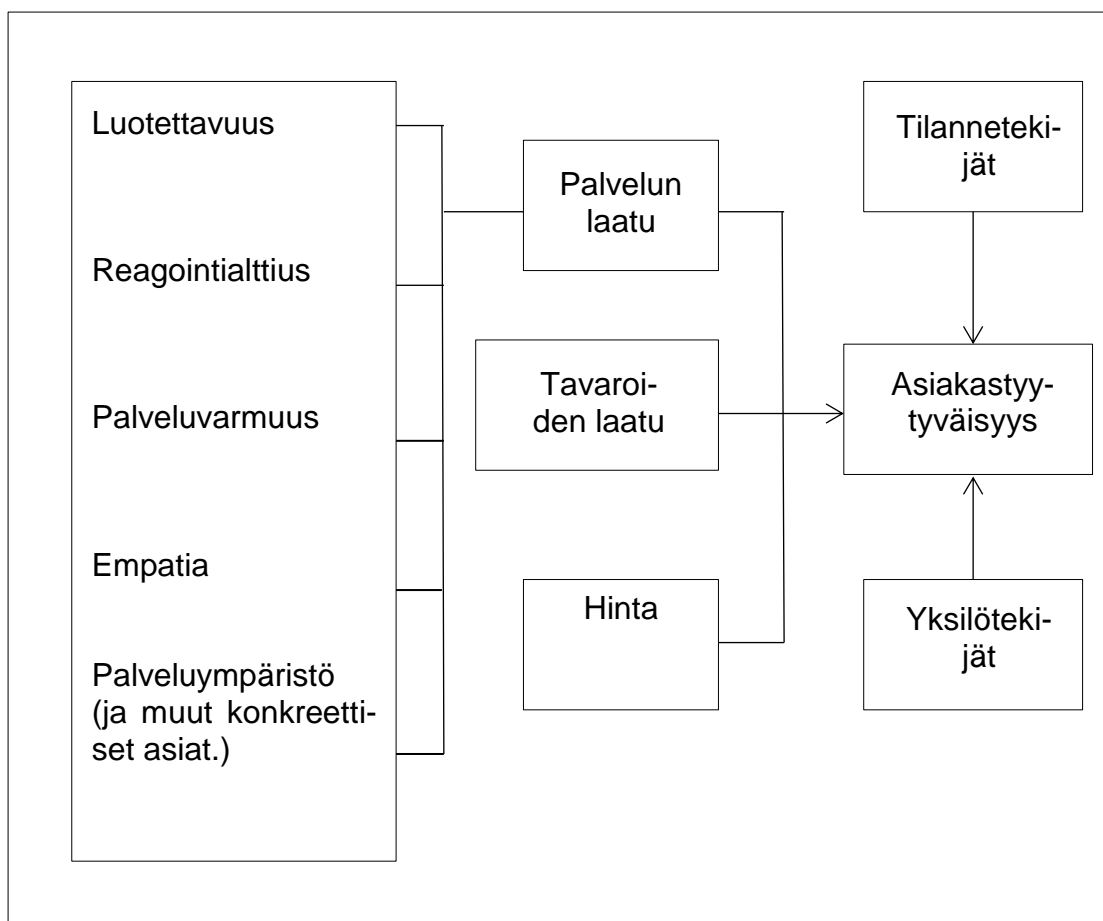
Asiakas käyttää palvelua silloin, kun hän pyrkii tyydyttämään omat tarpeensa. Motiivit ovat usein tiedostamattomia eli syynä voi olla esimerkiksi yhteenkuuluvuudentunne ja itsearvostuksen tarpeiden tyydyttäminen. Kuluttajan tiedostettu tyytyväisyyden kokemus palvelusta liittyy selvästi siihen, minkälaisen kokonaisyödyn hän siitä saa. Tyytyväisyyttä tuottavat (kuvio 3) palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. (Ylikoski 2000, 151.)



Kuvio 3. Palvelun ominaisuudet, käytön seuraukset ja asiakkaan tyytyväisyys (Ylikoski 2000, 151).

Esimerkiksi asiakkaalle voi tuottaa tyytyväisyyttä viiden tähden hotellihuoneen hyvä varustetaso, joka on konkreettinen ominaisuus tai korkeatasoinen asiakaspalvelu, joka puolestaan on abstraktiominaisuus. Palvelun käyttöön liittyvät seuraukset voivat olla joko toiminnallisia eli käytännön seurauksia tai psykologisia. Turistille tyytyväisyyttä voi tuottaa hotellin sijainti keskeisellä paikalla, jonka toiminnallinen seuraus on, että nähtävyydet ja palvelut ovat lähellä. Psykologiset seuraukset voivat näkyä esim. statuksen tavoitteluna. Tasokkaan hotellin käyttö viittaa lopulta itsensä arvostamisen tarpeiden tyydyttämiseen. (Ylikoski 2000, 151–152.)

Asiakkaan tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa etsimällä palveluun liittyviä konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia tuottavia tekijöitä, jotka vaikuttavat tyytyväisyyden kokemukseen. Palvelun käytön toiminnalliset ja psykologiset seuraukset tulevat esille puolestaan mainonnan yhteydessä. Palveluorganisaatio pyrkii lisäämään asiakastyytyväisyyttä vaikuttamalla palvelun laatutekijöihin (kuvio 4). (Ylikoski 2000, 152.)

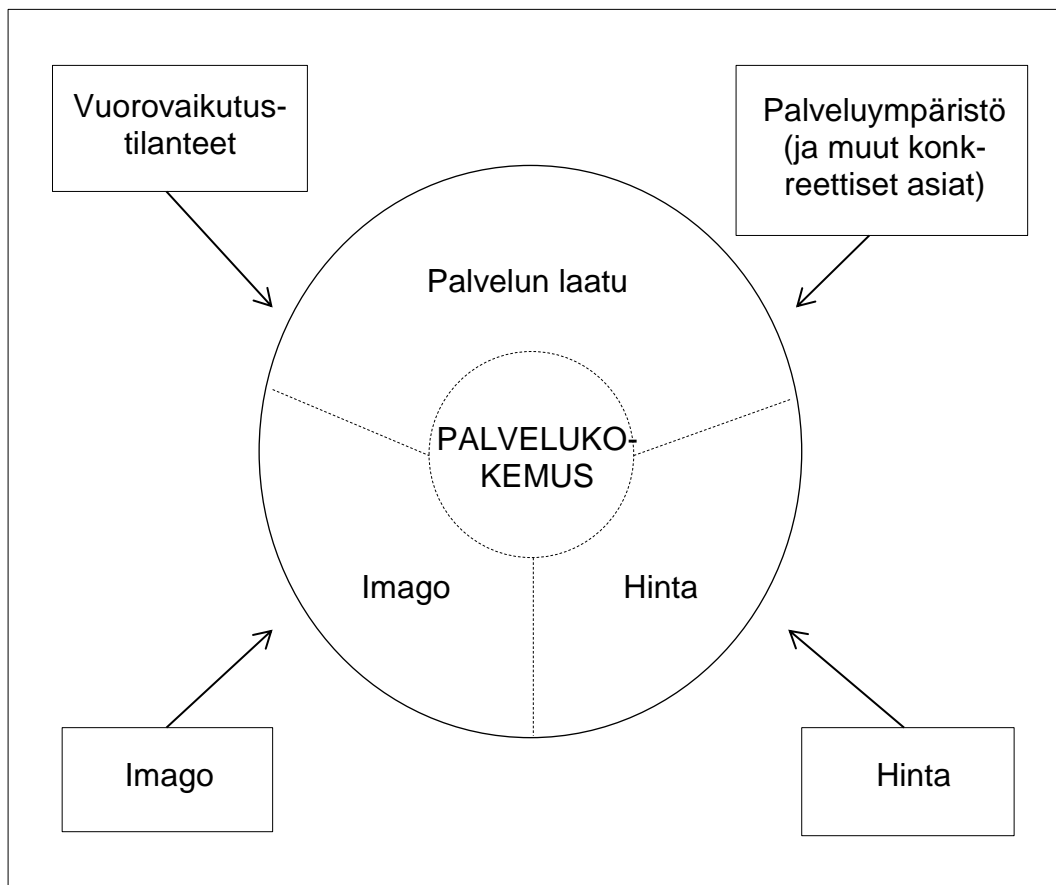


Kuvio 4. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 2000, 152).

Asiakkaantyytyväisyyteen vaikuttavat palvelun laadun ohella myös palveluun mahdollisesti liittyvien tavaroiden laatu ja hinnan edullisuus. Palveluorganisaatio ei pysty vaikuttamaan kaikkiin tilannetekijöihin, esimerkiksi kiireeseen, jos se johtuu asiakkaasta. Asiakkaantyytyväisyyteen vaikuttavat myös asiakkaan yksilölliset ominaisuudet esimerkiksi hänen kulttuurinsa, jolla on vaikutusta siihen mitä hän arvostaa ja pitää palvelussa tarpeellisena ja suotavana. (Ylikoski 2000, 153.)

Palvelukokemuksessa asiakas vertaa oman panostuksensa vaikutusta saamaansa kokonaishyötyyn nähden. Tällöin voidaan puhua asiakkaan saamasta arvosta tai lisäarvosta. Palvelun valintaan vaikuttaa asiakkaan ajatus siitä, mikä organisaation hän uskoo tuottavan eniten arvoa hänelle itselleen. Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat olennaisesti hänen saamansa arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys, joihin voidaan vaikuttaa markkinoinnin keinoin. Palvelukokemuksen muodostumiseen (kuviokuva 5) vaikuttavat vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation imago ja palve-

lun hinta. Nämä tekijät vaikuttavat laatuun tuottaen asiakkaalle arvoa ja vaikuttavat asiakastyytyvyyteen. Asiakas vertaa palvelusta koituja hyötyjä ja kustannuksia saamaansa arvoon nähden ja hänelle syntyy mielikuva palvelun tuottamasta arvosta. Asiakas voi kokea palvelun arvon erittäin pieneksi tai jopa siten, että hän ei anna sille arvoa lainkaan. Asiakas voi olla palvelun tasoon erittäin tyytyväinen, mutta pitää hintaa aivan liian korkeana, tällöin hän voi kokea, ettei saa rahoilleen vastinetta. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella yksittäisten palvelutilanteiden onnistumisten tasolla tai kokonaistyytyväisyyden kannalta. Yksittäisten tilanteiden onnistuminen vaikuttaa kokonaistyytyvyyteen. Vaikka asiakas olisi tyytymätön tiettyyn palvelutapahtumaan, hän voi silti olla tyytyväinen organisaation kokonaistoimintaan tai päinvastoin. (Ylikoski 2000, 153–155.)



Kuvio 5. Asiakkaan palvelukokemuksen muodostuminen (Ylikoski 2000, 154).

Asiakaskeskeinen ajattelutapa ja tyytyväisyyteen pyrkivä luova, hyvä toiminta synnyttää asiakastyytyväisyyttä (Sipilä 1996, 226). Asiakastyytyväisyyttä on hankala mitata `rasti ruutuun`- tyyppisillä lomakkeilla tai yrittää sertifioida tai pisteyttää. Yleensä asiakastyytyväisyyden sisällön pohtiminen voi olla ajallisesti haastavaa, mutta joskus se saattaa syntyä lähes itsestään, ilman suurta vaivannäköä. Asiakastyytyväisyys on kilpailukeino, mihin panostamalla yritys pystyy saavuttamaan palvelussaan kilpailullista etumatkaa kilpailijoihinsa nähden. Kilpailijoiden on vaikea yrittää matkia ylivoimaista henkilökemialla, empatialla, avuliaisuutta sekä pieniä erilaisia vivahteita, joita asiakaspalvelu pitää sisällään. Hyvän asiakastyytyväisyyden muodostuksessa on tärkeää asiakkaasta välittäminen, koska todennäköisemmin tyytyväiset asiakkaat ostavat useammin kuin tyytymättömät asiakkaat. Yleensä tyytyväiset asiakkaat puhuvat omista hyvistä kokemuksistaan muille, millä voi olla huomattava vaikutus muiden ostopäätöksiin. (Lahtinen ym. 2001, 81.)

Palvelutilanteissa asiakkaiden välille voi syntyä vuorovaikutusta, millä voi olla tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä lisäävä vaikutus. Välttämättä asiakkaiden välille ei synny keskustelua, mutta muiden läsnäolo ja käytös vaikuttavat palvelukokemukseen. (Ylikoski 2000, 318.) Mikäli asiakas kokee tyytymättömyyttä saamaansa palveluun, ei hänen reagointinsa ole välttämättä hyvin näkyvää. Hän ei myöskään välttämättä kerro siitä asiakaspalveluhenkilökunnalle. Pettynyt asiakas saattaa kertoa huonosta kokemuksestaan muille henkilöille ja huonontaa siten yrityksen mainetta. Erään tutkimuksen mukaan ne asiakkaat, jotka ovat saaneet poikkeuksellisen hyvää palvelua, kertoivat siitä keskimäärin neljälle. Puolestaan ne asiakkaat, jotka kokivat, että palvelu oli huonoa, kertoivat siitä kymmenelle muulle henkilölle. (Sipilä 1996, 229.)

4.8 Asiakkuusajattelu

Asiakaslähtöinen yritys on asiakkaan saavutettavissa, ja se mahdollistaa asiakkaan sujuvan lähestymisen yritykseen, niin fyysisesti kuin tiedon ja tunteen tasolla (Isohookana 2007,45). Yrityksessä asiakaspalvelijalla on tärkeä rooli, koska hän sekä tuottaa palvelua että neuvoo asiakkaita ja myy palveluja, jolloin

asiakkaalle syntyy mielikuva palvelua tuottavasta yrityksestä. Asiakaspalvelija luo toiminnallaan pohjan pitkäaikaisille asiakassuhteille. (Ylikoski 1997, 173.) Hyvän asiakkuuden edellytyksenä on aito vuorovaikutteinen viestintä. Vuorovaikutusprosessissa vaihdetuilla tiedoilla, ja sen aikana syntyneillä tunteilla on vaikutusta asiakkuuteen ja sen synnyttämään arvoon, jotka puolestaan ovat sidonnaisia vuorovaikutussuhteeseen ja sen laatuun asiakkuuden eri vaiheissa. Jokainen asiakaskohtaaminen on tärkeä, ja sillä voi olla joko vahvistava tai heikentävä vaikutus asiakkuutta ja sen laatua kohtaan. Asiakkuudet muodostuvat erilaisista asiakaskohtaamisista ja asiakaskohtaamiset puolestaan erilaisista toiminnoista. Saavutettavuudella mahdollistetaan asiakkaan kohtaaminen esimerkiksi sijainnin, aukioloaikojen, puhelinpalvelun nopeuden ja toimivien verkkosivujen avulla, jotka vaikuttavat siihen millaisia asiakaskohtaamiset ovat ja syntyvätkö ne edes. (Isohookana 2007, 45–46.)

Asiantuntijapalveluissa palveluntarjoajan ja asiakkaan kesken voi muodostua hyvien palvelukokemusten myötä pitkäaikainenkin asiakassuhde. Tällöin on mahdollista, että asiakas uudelleen palvelua tarvitessaan kääntyy suoraan tutun asiantuntijan puoleen. (Ylikoski 2000, 113.) Asiakassuhteen jälkihoito vahvistaa asiakkaan positiivista palvelukokemusta ja toimii tärkeänä suosituksen lähteenä. Tällöin välittäjä tulee varmistaneeksi kaupan osapuolilta, että asiat ovat sujuneet odotusten mukaisesti. Samalla hän voi oikaista mahdolliset ongelmat ja vastata esille nousseisiin kysymyksiin. Väilyliikkeen ja kaupan osapuolten odotukset ja suoritukset eivät aina kohtaa parhaalla mahdollisella tavalla, jos kumpikin osapuoli on odottanut jotain muuta. (Kasso 2011, 169.)

4.9 Palvelutilanteen vaikutukset asiakastyytyvyyteen

Palvelutapahtuman kulussa on tietty tapahtumajärjestys, josta asiakkaalle on syntynyt ennakkokäsitys. Asiakas odottaa palvelun etenevän tietyllä tavalla, jos se poikkeaa hänen käsityksistään, hän yllättyy, koska negatiiviset yllätykset puolestaan merkitsevät huonoa kokemusta. Palvelutilanteessa toimivat ihmiset ja ”lavasteet” sekä palveluorganisaation ilmapiiri, kuten värit, tuoksut ja äänet, kaikki yhdessä vaikuttavat asiakkaina olevien kuluttajien käyttäytymiseen. Myös

palvelun tuottajan ja asiakkaan tunteet ja mielialat vaikuttavat siihen, miten asiakas lopulta kokee palvelun, ja sen, onko hän itse myötävaikuttanut palvelun onnistumiseen. Myös ennen palvelua syntyneet tunteet, kuten ilo, suru tai pelko vaikuttaa asiakkaan odotuksiin ja siihen, miten hän kokee palvelun, ja kuinka tyytyväinen hän on siihen. Tunteet suodattavat kokemuksia, joten hyväntuulinen asiakas antaa todennäköisesti pienet virheet anteeksi, mutta huonolla tuulella yleensä negatiivisuus ylikorostuu. Palvelun kulussa on monia kuluttajan mielialaan vaikuttavia osatekijöitä, kuten palveluympäristö ja sen ilmapiiri, palveluprosessin sujuvuus, muut häiritsevät asiakkaat ja niiden käsittely sekä palvelun odottaminen. Nämä kaikki vaikuttavat palvelun kokemiseen. (Ylikoski 2000, 89–91.)

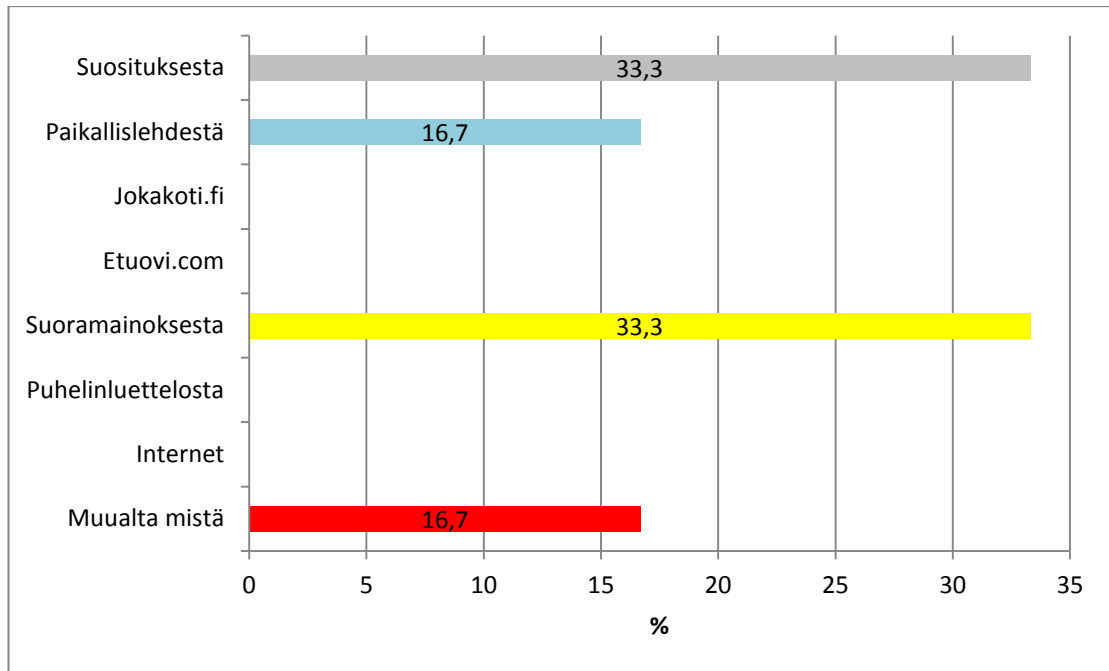
Asiakkaan tyytyväisyys merkitsee sitä, että hänellä herää positiivisia tunteita saamastaan palvelukokemuksesta. Ostosten kohdalla tyytyväisyys puolestaan muodostuu odotusten ja kokemusten vertailujen pohjalta. Jos palvelu vastaa kuluttajan odotuksia, hän on tyytyväinen saamaansa palveluun. Jos kuluttajan ennako-odotukset olivat suuremmat kuin hänen kokemansa hyöty, hän pettyy ja kokee tyytymättömyyttä. Kuluttajalle voi syntyä tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden tunne siitä, miten hän kokee palvelun sisällön tai sen saamiseen kohdistuvan palveluprosessin. (Ylikoski 2000, 109.) Esimerkiksi välitystoiminnassa, asiakas voi olla erittäin tyytyväinen tehokkaaseen myyntityöhön, jos hänen asuntonsa on myyty nopeasti sovitulla hinnalla. Vaihtoehtoisesti asiakas voi kokea tyytymättömyyttä, vaikka asunto olisi myyty nopeasti, jos hän kokee myyntihinnan liian alhaiseksi. Myös pitkä myyntiaika voi tuottaa asiakkaalle tyytymättömyyttä, jos hän kokee, että välittäjä ei ole tuntenut markkinoita riittävän hyvin tai on antanut niistä virheellistä tietoa. Pettymyksen asiakkaalle voi aiheuttaa myös erilaiset tietovirheet, jotka voivat liittyä esimerkiksi asiakirjoihin, välityskohteen ominaisuuksiin tai kauppaan liittyviin juridisiin seikkoihin. (Kasso 2001, 167.)

5 Asiakastyytyväisyystutkimus Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:lle

5.1 Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakastyytyväisyystutkimus myyjien asiakaspalvelun toimivuudesta

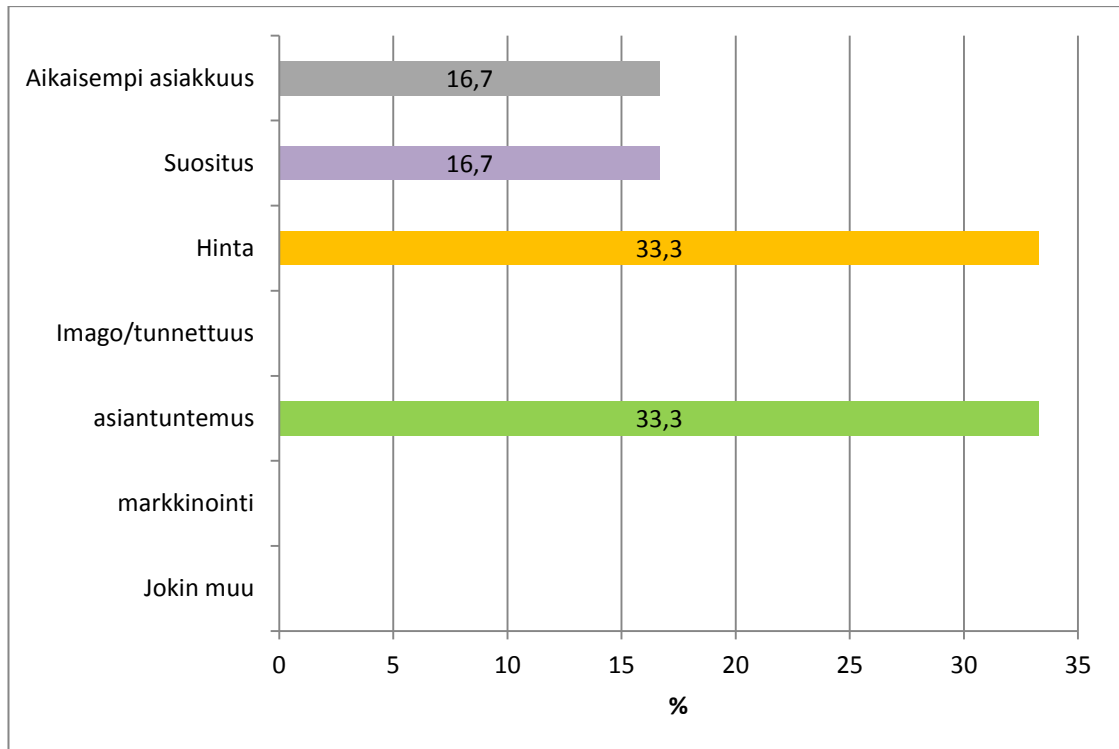
Asiakastyytyväisyystutkimuksessa selvitettiin Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toimeksiantajien (myyjien) ikäjakaumaa. Asiakaskyselyn vastaajat sijoittuivat 30–60-vuotiaiden ikähaarukkaan. Vastanneista 50 % kuului ikäluokkaan 30–45-vuotiaisiin ja 50 % 46–60-vuotiaisiin eli alle 30 ja yli 60-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan. Kyselyyn vastanneita toimeksiantajia (myyjiä) oli 6.

Kysyttiin mitä markkinointikanavia toimeksiantajat (myyjät) seuraavat eniten. Kuinka löysit kotisi välittäjän, selvittää toimeksiantajien (myyjien) mediakäyttämistä (kuvio 6). Kuviosta käy selvästi ilmi, että suurimmat äänet menevät tasan suosituksen ja suoramainoksen kesken. 33,3 % vastanneista toimeksiantajista (myyjistä) löysi kotinsa välittäjän suosituksen ja 33,3 % suoramainoksen kautta. 16,7 % vastaajista löysi kotinsa välittäjän paikallislehdestä. 16,7 % vastaajista valitsi vastausvaihtoehdon muualta mistä, mikä tuotti yhden vastauksen eli vastaus oli kaverilta. Muut markkinointikanavat kuten Jokakoti.fi, Etuovi.com, puhelinluettelo ja Internet hakupalvelin eivät saaneet lainkaan kannatusta.



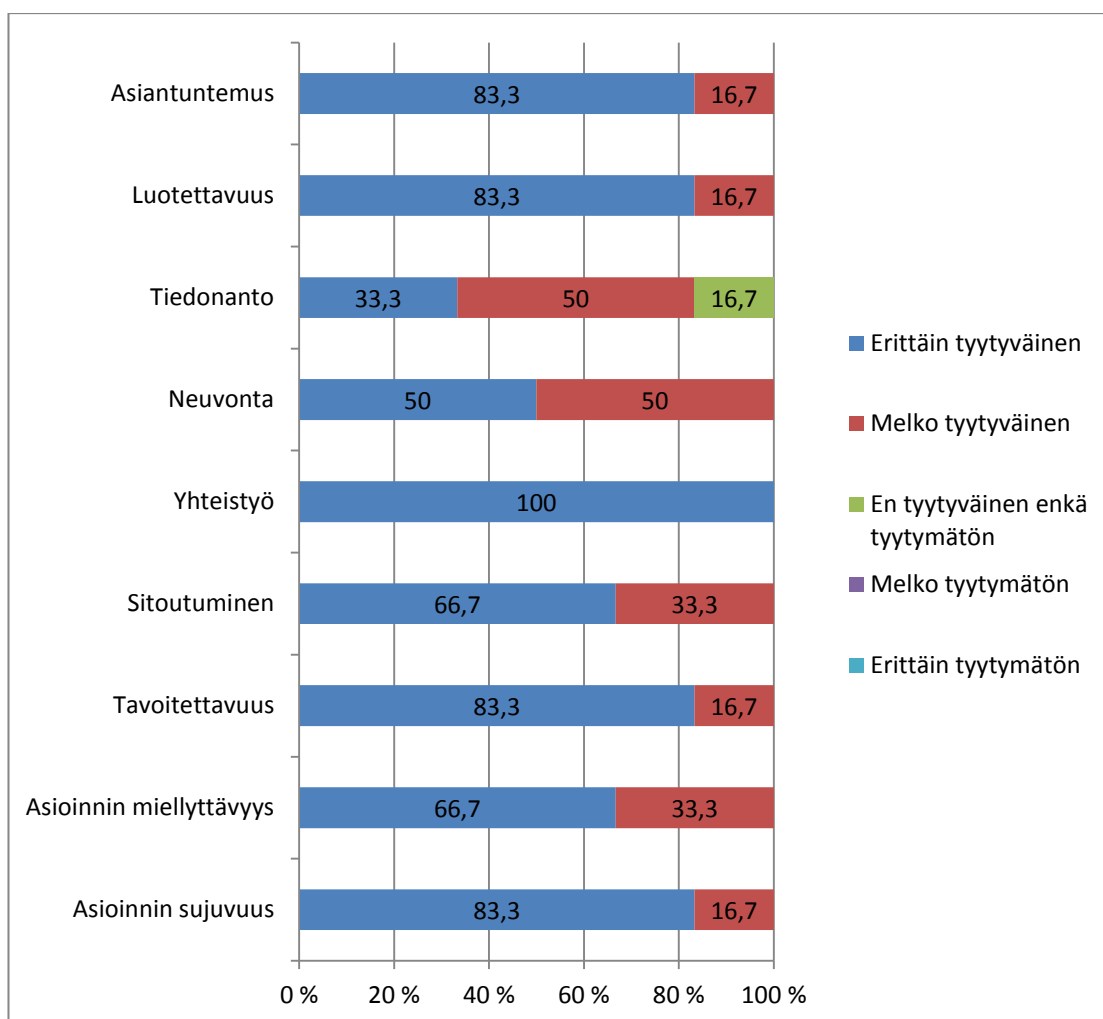
Kuvio 6. Ensimmäinen tietolähde.

Selvitimme toimeksiantajien (myyjien) tärkeimpiä asiakkuuden syntymiseen johtaneita valintakriteereitä, joilla on eniten vaikutusta välittäjän valinnassa. Kotisi välittäjän tärkein valintaperuste (kuvio 7) selventää tärkeimpien kriteerien jakautumista. Kuviosta käy selvästi ilmi, että hinta ja asiantuntemus nousivat tärkeimmiksi valintakriteereiksi. 33,3 % vastaajista on valinnut hinnan ja toiset 33,3 % asiantuntemuksen tärkeimmäksi valintakriteeriksi kotinsa välittäjää valitessa. Vastaajista 16,7 % valitsi aikaisemman asiakkuuden ja toiset 16,7 % suosituksen tärkeimmäksi valintaperusteeksi. Imago/tunnettuus ja markkinointi eivät saaneet lainkaan kannatusta.



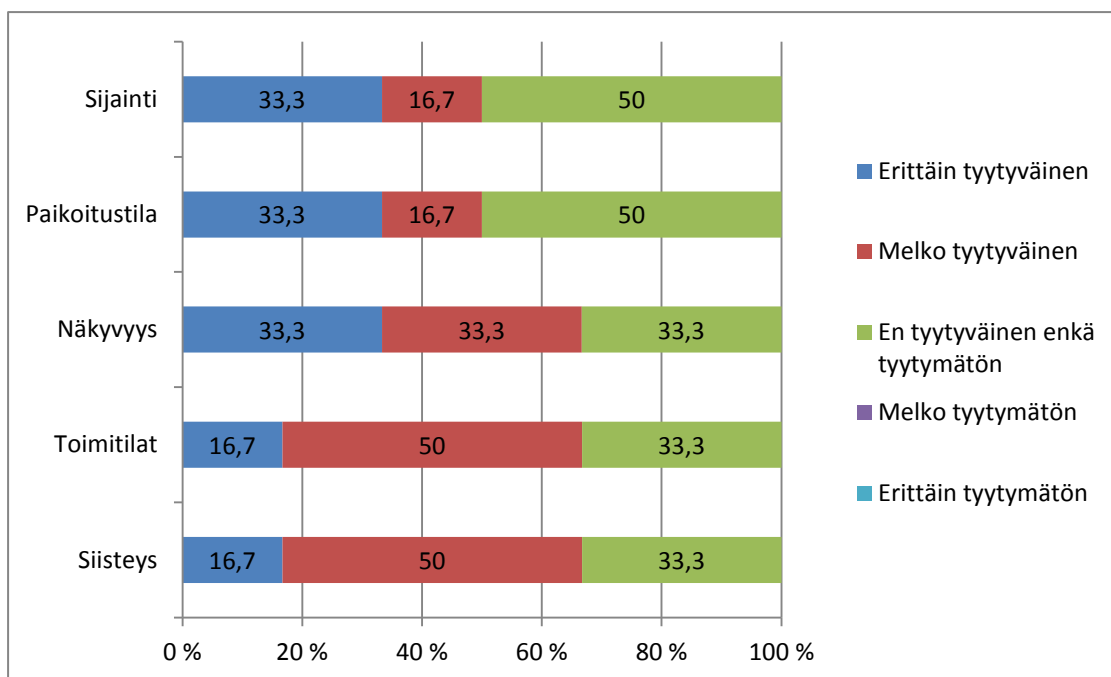
Kuvio 7. Kodin välittäjän tärkein valintaperuste.

Selvitimme toimeksiantajilta (myyjiltä), kuinka tyytyväisiä he ovat välittäjän ammattitaitoon ja toimintaan. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan kotisi välittäjää (kuvio 8), joka selventää toimeksiantajien (myyjien) tyytyväisyyden tasoa. Kuvioista käy ilmi, että asiantuntemukseen, luotettavuuteen, tavoitettavuuteen ja asiointin sujuvuuteen on 83,3 % vastaajista erittäin tyytyväisiä ja 16,7 % vastaajista melko tyytyväisiä. Kuvio osoittaa, että tiedonantoon 50 % vastaajista on melko tyytyväisiä, 33,3 % vastaajista erittäin tyytyväisiä ja 16,7 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön. Neuvontaan 50 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 50 % vastaajista melko tyytyväisiä. Kuvio osoittaa, että yhteistyöhön 100 % on vastaajista erittäin tyytyväisiä. Sitoutumiseen ja asiointin miellyttävyyteen 66,7 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 33,3 % vastaajista melko tyytyväisiä. Tyytymättömiä vastaajia ei ole lainkaan missään kategoriassa.



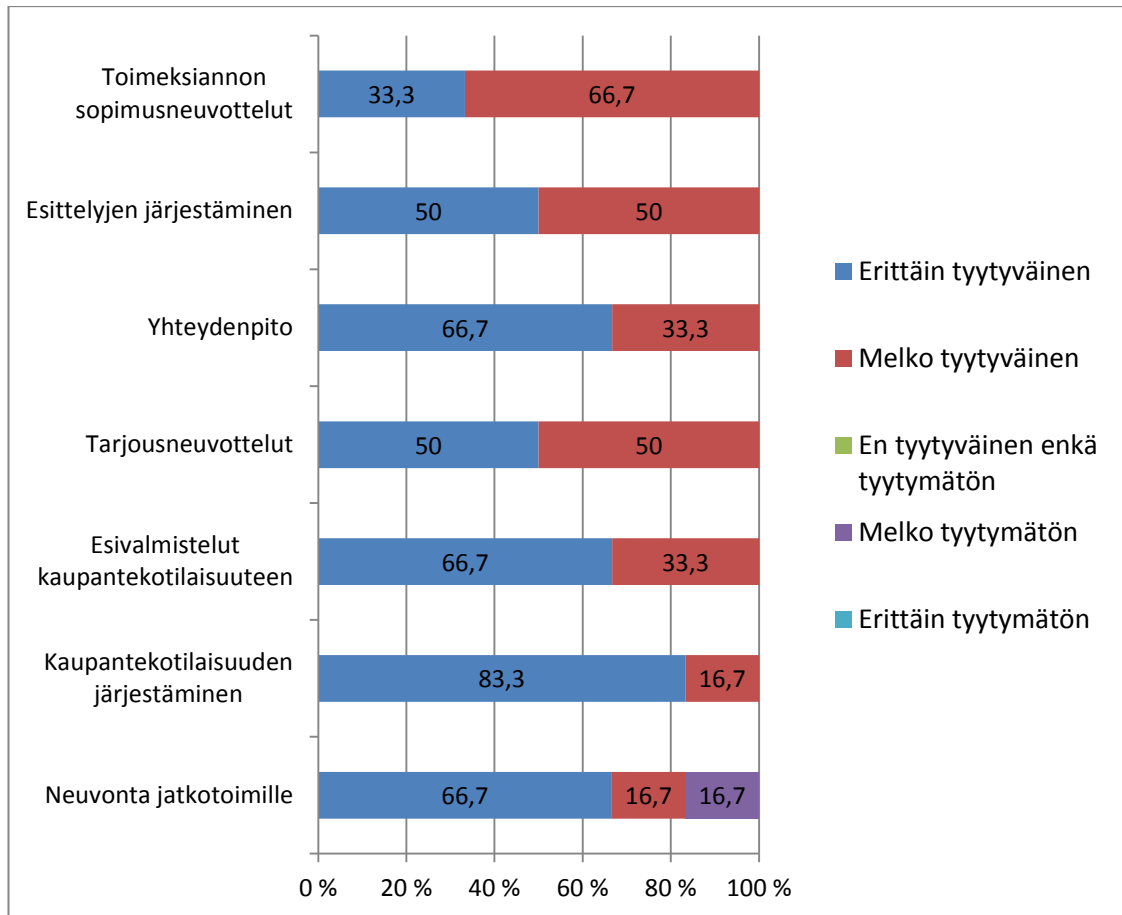
Kuvio 8. Välittäjän ammattitaitoon vaikuttavat tekijät.

Selvitimme kuinka tyytyväisiä toimeksiantajat (myyjät) ovat Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asioiden sujuvuuteen ja yleisilmeeseen. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan asiointia Kiinteistönpalvelu Huoneistosatama Ky LKV:ssä (kuvio 9). Kuvio osoittaa, että 50 % vastaajista ei osaa sanoa, onko tyytyväinen vai tyytymätön yrityksen sijaintiin ja paikoitustilaan. 33,3 % vastaajista on sitä mieltä, että on erittäin tyytyväinen ja 16,7 % vastaajista on melko tyytyväinen niihin. Kuvio osoittaa, että yrityksen näkyvyyteen 33,3 % vastaajista on erittäin tyytyväinen, 33,3 % vastaajista melko tyytyväinen ja 33,3 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön siihen. Yrityksen toimitilaan ja sen siisteyteen 50 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 50 % vastaajista melko tyytyväisiä. 16,7 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön niihin. Kuvio osoittaa hyvin selvästi, että melko tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä vastaajia ei ole missään kategoriassa.



Kuvio 9. Kiinteistövälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiointin sujuvuus ja yleisilme.

Tiedusteltiin kaupanteon eri vaiheiden vaikutuksia, kuinka tyytyväisiä ovat toimeksiantajat (myyjät) välittäjän toimintaan ja sen sisältämään palvelun laatuun. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan kotisi välittäjän toimintaa (kuvio 10). Kuvio osoittaa, että toimeksiannon sopimusneuvotteluihin 66,7 % vastaajista on melko tyytyväisiä ja 33,7 % vastaajista erittäin tyytyväisiä. Esittelyjen järjestämiseen ja tarjousneuvotteluihin 50 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 50 % vastaajista melko tyytyväisiä. Yhteydenpitoon ja kaupantekotilaisuuden esivalmisteluihin 66,7 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 33,3 % vastaajista melko tyytyväisiä. Kaupantekotilaisuuden järjestämiseen 83,3 % vastaajia on erittäin tyytyväisiä ja 16,7 % vastaajista melko tyytyväisiä. Kuvio osoittaa, että jatkotoimien neuvontaan 66,7 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 16,7 % vastaajista melko tyytyväisiä ja 16,7 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön saamaansa palveluun.



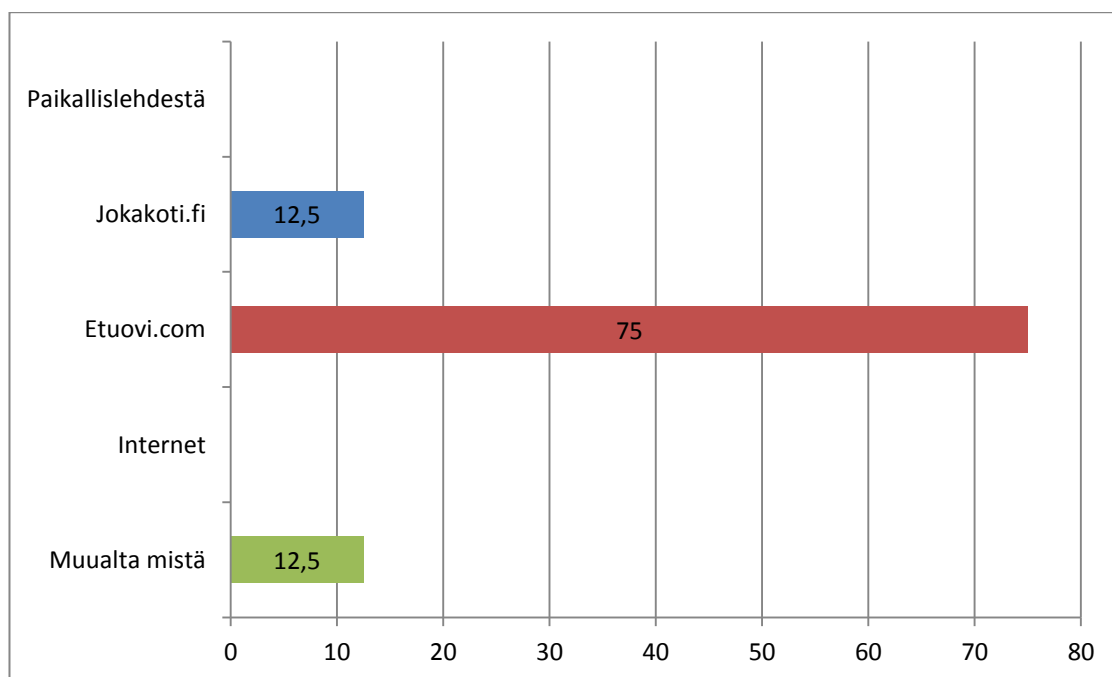
Kuvio 10. Kaupanteon eri vaiheita.

5.2 Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakastyytyväisyystutkimus ostajien asiakaspalvelun toimivuudesta

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa selvitettiin Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n ostajien ikäjakaumaa. Asiakaskyselyyn vastanneet ostajat sijoittuivat alle 30–60-vuotiaiden ikähaarukkaan. Asiakaskyselyyn vastaajista 37,5 % kuului ikäluokkaan alle 30-vuotiaat, 37,5 % vastaajista 45–60-vuotiaisiin ja 25 % vastaajista 30–45-vuotiaisiin. Yli 60 -vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan. Kyselyyn vastanneita ostajia oli yhteensä 8 henkilöä.

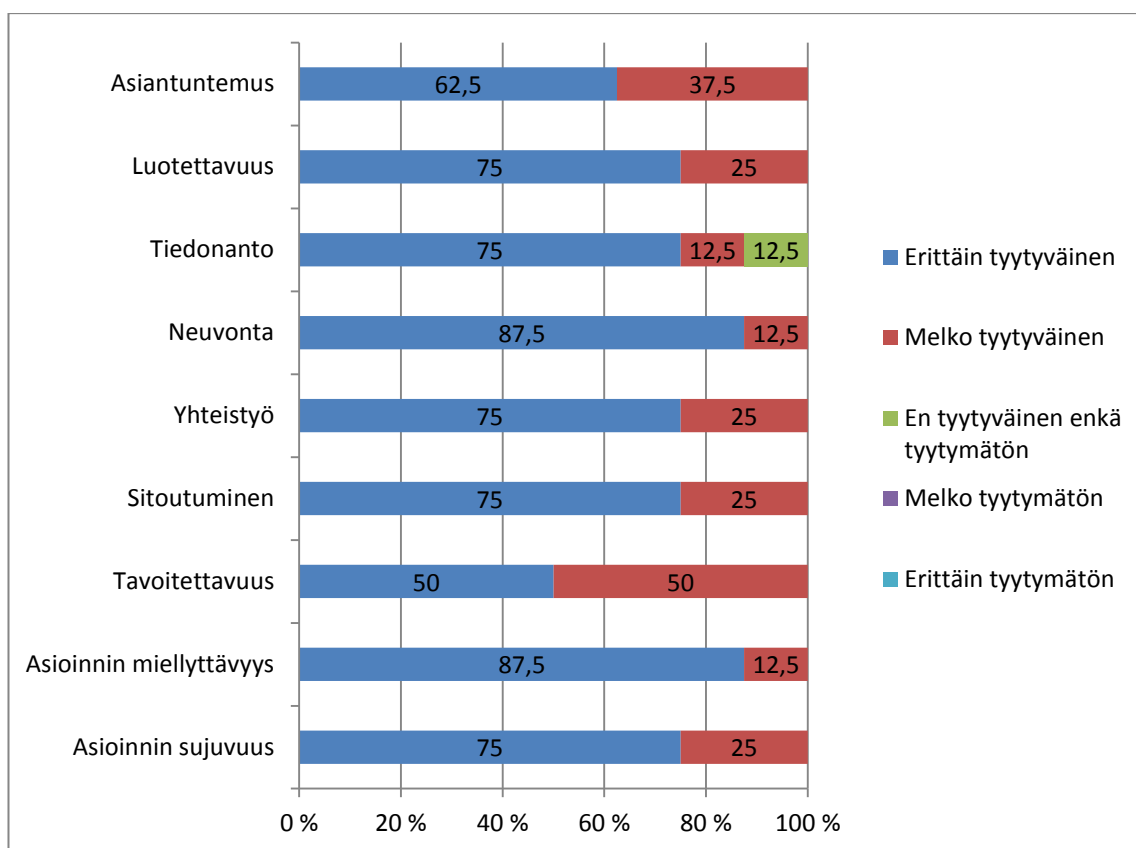
Selvitimme mitä markkinointikanavia ostajat seuraavat eniten. Kuinka löysit uuden kotisi (kuvio 11), selvittää ostajien mediakäyttäytymistä toteutuneiden kauppojen osalta. Kuvioista käy selvästi ilmi, että 75 % vastaajista seuraa asuntojen markkinointia Etuovi.com palvelun kautta. 12,5 % vastaajista Jokakoti.fi

palvelun kautta ja 12,5 % vastaajista on valinnut vastausvaihtoehdon muualta mistä, mikä tuotti yhden vastauksen eli vastaus oli kiinteistönvälittäjän yhteydenotto. Muut markkinointikanavat, kuten paikallislehti ja internet hakupalvelin eivät saaneet lainkaan kannatusta.



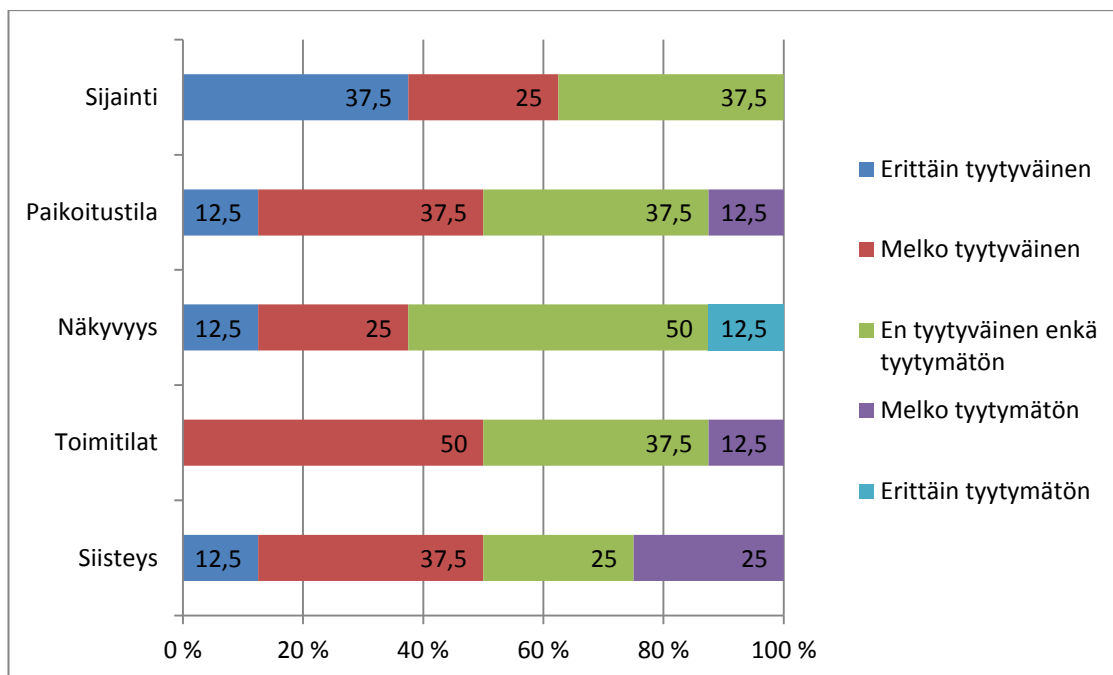
Kuvio 11. Ensimmäinen tietolähde.

Tiedusteltiin ostajilta kuinka tyytyväisiä he ovat välittäjän ammattitaitoon ja toimintaan. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan uuden kotisi välittäjää (kuvio 12), selvittää ostajien tyytyväisyyden tasoa. Kuvioista käy ilmi, että neuvontaan ja asioinnin miellyttävyyteen on 87,5 % vastaajista erittäin tyytyväisiä ja 12,5 % vastaajista melko tyytyväisiä. Kuvio osoittaa, että luotettavuuteen, yhteistyöhön, sitoutumiseen ja asioinnin sujuvuuteen 75 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 25 % vastaajista melko tyytyväisiä. Kuvio osoittaa, että tiedonantoon 75 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä, 12,5 % vastaajista melko tyytyväisiä ja 12,5 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön. Asiantuntemukseen 62,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 37,5 % vastaajista melko tyytyväisiä. Tavoitettavuuteen 50 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 50 % vastaajista melko tyytyväisiä. Tyytymättömiä vastaajia ei ole lainkaan missään kategoriassa.



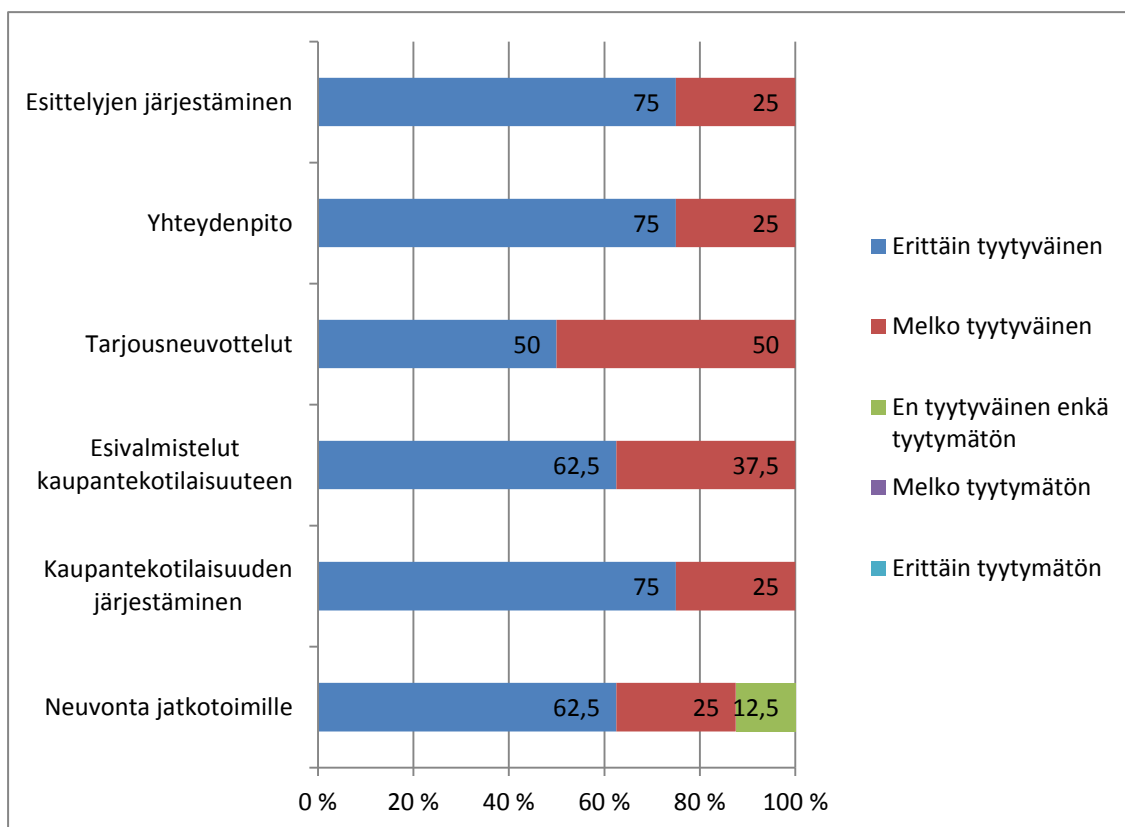
Kuvio 12. Välittäjän ammattitaitoon vaikuttavat tekijät.

Selvitimme kuinka tyytyväisiä ostajat ovat Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiainn sujuvuuteen ja yleisilmeeseen. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan asiointia Huoneistosatamassa (kuvio 13) selvittää asiakkaiden mielipiteitä. Kuvio osoittaa, että sijaintiin 37,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 37,5 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön siihen. 25 % vastaajista on melko tyytyväisiä. Paikoitustilaan 37,5 % vastaajista on melko tyytyväisiä ja 37,5 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön siihen. 12,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 12,5 % vastaajista on melko tyytymättömiä siihen. Kuvio osoittaa, että 50 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön näkyvyyteen ja 25 % vastaajista on melko tyytyväisiä siihen. 12,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 12,5 % vastaajista erittäin tyytymättömiä näkyvyyteen. Kuvio osoittaa, että 50 % vastaajista on melko tyytyväisiä yrityksen toimitiloihin ja 37,5 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön niihin. 12,5 % vastaajista on melko tyytymättömiä niihin. Kuvio osoittaa, että toimitilojen siisteyteen 37,5 % vastaajista on melko tyytyväisiä ja 12,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä. 25 % vastaajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön ja 25 % vastaajista on melko tyytymättömiä niihin.



Kuvio 13. Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiointin sujuvuus ja yleisilme.

Kyseltiin, kuinka tyytyväisiä ovat ostajat välittäjän toimintaan, ja sen sisältämään palvelun laatuun liittyen kaupanteon vaiheisiin välittäjän työssä. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan uuden kotisi välittäjän toimintaa (kuvio 14). Kuvio osoittaa, että esittelyjen järjestämiseen, yhteydenpitoon ja kaupantekotilaisuuden järjestämiseen 75 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 25 % vastaajista melko tyytyväisiä. 50 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä tarjousneuvotteluihin ja 50 % vastaajista melko tyytyväisiä. Kuvio osoittaa, että 62,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä kaupantekotilaisuuden esivalmisteluihin ja 33,3 % vastaajista melko tyytyväisiä. Jatkotoimien neuvontaan 62,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä ja 12,5 % ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön saamaansa palveluun.



Kuvio 14. Kaupanteon eri vaiheita.

5.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Etiikan peruskysymyksiin lukeutuvat kysymykset niin hyvästä ja pahasta kuin oikeasta ja väärästä. Tutkimuksen teossa on tutkijan otettava huomioon monia eettisiä kysymyksiä, jotka edellyttävät hyvää tieteellistä käytännön noudattamista. Tutkijan vastuulle jäävät yleisten periaatteiden tunteminen ja niiden noudattaminen. Tutkimuksen teossa tulee noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta niin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä kuin tutkimuksen ja niiden tulosten arvioinnissa. Tuloksia ei saa seipitellä eikä kaunistella, eikä raportointi saa johtaa harhaan tai olla puutteellista. Myös eettisiin kysymyksiin lukeutuvat aineiston hankinnan juridiikkaan, anonymisointiin ja arkistointiin liittyvät seikat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23–27.)

Tutkimuksen teossa pyritään välttämään virheiden esiintymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella. Tästä syystä kaikissa tutkimuksissa tulisi pyrkiä arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuden arvioinnissa on käytössä useita erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan arvioida mittareiden reliabelius ja validius käsitteiden avulla. (Heikkilä 2005, 186). Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on silloin hyvä, kun otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on pyritty minimoimaan satunnaisvirheiden esiintyminen. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan parantaa muun muassa toisilta henkilöiltä saaduilla kommenteilta, esimerkiksi kollegoilta, ohjaajilta yms., ja vähentää siten tutkimuksessa syntyneitä virheitä. Virheitä voidaan vähentää myös lomakkeen etukäteistestauksella ja korjaamisella ennen lähettämistä. (Vilka 2007, 152–153.)

Tutkimuksen reliabelius eli luotettavuus tarkoittaa mittaustulosten pysyvyyttä eli kyseessä on sama lopputulos, jos tutkimus toistettaisiin uudelleen. Tutkimuksen reliabiliteettia eli luotettavuutta heikentävät muun muassa liian pieni otoskoko, suuri vastauskato ja kysymysten epäselvä muotoilu jne. (Rope ym. 1994, 45.)

Toinen arviointiin perustuvat käsite on validius eli pätevyys, joka tarkoittaa sitä, että tutkitaanko juuri sitä mitä on ajateltu tutkittavan. Validiteettiin eli pätevyyteen vaikuttavat olennaisesti muun muassa kysymysten muotoilu ja niiden sijoittelu lomakkeeseen sekä niihin valitut vaihtoehdot. (Rope ym. 1994, 45.)

Laadullisen tutkimuksen ydinasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa tarkalla selostuksella tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteuttamisesta. Myös tulisi kertoa aineiston tuottamiseen käytetyt olosuhteet selvästi ja totuudenmukaisesti, kuten esimerkiksi haastattelu- ja havainnointitutkimuksessa olosuhdetekijät ja paikat, joissa aineistot on kerätty.

Lisäksi tulisi kertoa haastattelu-aika, mahdolliset häiriötekijät, haastattelujen virhetulkinnat ja tutkijan oma arviointi tilanteesta. Tutkijan tulisi selostaa tarkasti tulosten tulkinnassa, millä perusteella hän esittää tulkintojansa, ja mihin hänen päätelmänsä perustuvat. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.)

6 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

Kiinteistövälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneet toimeksiantajat (myyjät) sijoituivat 30–60-vuotiaiden ikähaarukkaan ja ostajat alle 30–60-vuotiaiden ikähaarukkaan. Asiakaskyselyyn vastanneista toimeksiantajista (myyjistä) 50 % kuului ikäluokkaan 30–45-vuotiaisiin ja 50 % 46–60-vuotiaisiin, joten molemmat ikäryhmät jakautuivat äänien suhteen tasan. Asiakaskyselyyn vastanneista ostajista 37,5 % vastaajista kuului alle 30-vuotiaisiin, 37,5 % vastaajista 45–60-vuotiaisiin ja 25 % vastaajista 30–45-vuotiaisiin. Kyselyyn vastanneita toimeksiantajia (myyjiä) oli yhteensä 6 ja ostajia 8.

Haluttiin selvittää mitä markkinointikanavia (kuvio 6) toimeksiantajat (myyjät) ja ostajat (kuvio 11) seuraavat eniten. Markkinoinnin kanavista internetin merkitys on kasvanut merkittävästi koko 2000-luvun ajan, ja siten ohjannut toimintaa verkkoviestinnän suuntaan, jonne asuntojen hakuprosessin painopiste on siirtynyt. Se ei ole kuitenkaan juuri lainkaan vähentänyt sanomalehden merkitystä markkinointikanavana. (Kasso 2011, 221–222.) Toimeksiantajien (myyjien) osalta markkinointikanavat, kuten Jokakoti.fi, Etuovi.com ja Internet hakupalvelin eivät saaneet lainkaan kannatusta. Tästä syystä ne ovat markkinointikanavana myyjien osalta tässä tutkimuksessa merkityksettömiä. Vastanneista toimeksiantajista (myyjistä) kuitenkin 16,7 % löysi kotinsa välittäjän paikallislehdessä. Suositus ja suoramainos saivat 33,3 % kannatuksen.

Liitteessä 7 on TNS Gallup Oy:n tekemä tutkimus vuodelta 2010, mistä ilmenee asunnon ostamiseen ja myymiseen liittyviä prosesseja. Tutkimuksen toimeksiantajina toimivat Suomen Kiinteistövälitysalan Keskusliitto sekä Etuovi.com.

Gallupissa kysyttiin, mistä tietolähteestä saitte ensimmäisen kerran tiedon juuri ostamastanne asunnosta. Internet sai eniten kannatusta, ja se sai 60 % vastaajien äänistä. Toiseksi eniten vastaajien äänistä sai sanomalehti 13 % kannatuksellaan. Vuonna 2007 internetin kannatus oli 49 % ja sanomalehden osuus 24 %. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto ry 2010.)

Vastanneista ostajista puolestaan 75 % seuraa asuntojen markkinointia internetissä Etuovi.com palvelun kautta ja 12,5 % vastaajista Jokakoti.fi palvelun kautta (kuvio 11). Kiinteistövälittäjältä itseltään sai tiedon 12,5 % vastaajista. Markkinointikanavat, kuten paikallislehti ja internet hakupalvelin eivät saaneet lainkaan kannatusta ostajien osalta. Asiakasryhmät poikkeavat täysin toisistaan siinä, mitä markkinointikanavia ne seuraavat, joten internetin merkitys sanomalehteen nähden ei ole tuonut merkittävää muutosta. TNS Gallup Oy:n tekemässä tutkimuksessa ei ole eroteltu internetin merkitystä Etuovi.com ja Jokakoti.fi palveluiden välillä. Tuloksista voi päätellä ostajien osalta, että internetin merkitys on suurempi sanomalehteen nähden, niin kuin TNS Gallup Oy:n tutkimustuloksistakin ilmenee. Siinä ilmenee myös, että internetin merkitys on kasvanut vuodesta 2007 vuoteen 2010 nähden.

Liitteessä 8 on selvitetty, kuinka todennäköisesti myyjät suosittelivat vanhan asunnon myynyttä kiinteistövälitysyriystä muille. 52 % vastaajista suosittelisi varmasti ja 39 % vastaajista melko varmasti. 4 % vastanneista ei suosittelisi asunnon myynyttä kiinteistövälitysyriystä muille. (Räsänen 2011, 20.) Tuloksista voidaan todeta, että suositus on edelleen yksi tärkeimpiä valintakriteereitä niin gallupissa ilmenneiden kuin Kiinteistövälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n vastaajien (myyjien) osalta.

Selvitimme toimeksiantajien (myyjien) tärkeimpiä asiakkuuden syntymiseen vaikuttavia valintakriteereitä, joiden perusteella he valitsivat välittäjän (kuvio 7). Grönroos (2009, 122) on havainnut, että etenkin asiantuntijapalveluissa asiakas voi mieltää korkeamman hinnan vastaamaan parempaa laatua, joten siltä osin hinta vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. Tästä on kerrottu yläluvussa 4.5 teknisen laadun ja toiminnallisen laadun kappaleen yhteydessä. Sipilä (1996, 213) on havainnut, että palvelun nopeus ja alhaiset hinnat ovat merkityksellisiä jollekin

ja jollekin toiselle palvelun yksilöllisyys ja henkilöstön ammattitaito merkitsevät enemmän, mistä on kerrottu yläluvussa 4.3 palvelun laadun ja sen ulottuvuuden kappaleen yhteydessä.

Liitteessä 7 on TNS Gallup Oy:n tekemä tutkimus vuodelta 2010. Tutkimuksessa selvitettiin kiinteistönvälittäjän valintaan vaikuttavia tärkeitä tekijöitä. Välittäjän tunnettuus sai 25 %:n ja luotettavuus 26 %:n kannatuksen vastanneiden äänistä ja sijoittuivat tärkeimmiksi valintakriteereiksi. Myös tärkeäksi tekijäksi sijoittui 17 %:n kannatuksella aikaisempi kokemus välitystoimistosta tai tutusta kiinteistönvälittäjästä. Lisäksi välityspalkkion suuruus sai 14 %:n kannatuksen. (Räsänen 2011, 20.) Kuvio 8 käy ilmi, että hinta ja asiantuntemus saivat molemmat 33,3 % kannatuksen asiakkaiden äänistä. Aikaisempi asiakkuus ja suositus saivat myös molemmat 16,7 % asiakkaiden äänistä. Tutkimustuloksista voi päätellä, että hinnalla ja aikaisemmalla asiakkuudella on vaikutusta asiakkaiden odotuksiin.

Selvitimme (kuvio 8) toimeksiantajilta (myyjiltä) ja ostajilta (kuvio 12), kuinka tyytyväisiä he ovat välittäjän ammattitaitoon ja toimintaan. Esimerkiksi Ylikoski (2000, 152) on havainnut, että asiakkaan tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa siten, että pyritään vaikuttamaan niihin palvelun laatutekijöihin, joilla on vaikutusta asiakastyytyväisyyden muodostukseen. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat luotettavuus, reagoitavuus, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö (ja muut konkreettiset asiat, joita palvelun laatu pitää sisällään (kuvio 4). Grönroos (2009, 122) on havainnut, että esimerkiksi on yksi malli (taulukko 2) laadukkaaksi koetun palvelun seitsemästä kriteeristä, joiden arviointiperusteiden merkitys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaisesti. Seitsemän kriteeriä pitää sisällään ammattimaisuuden ja taidot, asenteet ja käyttäytymisen, lähestyttävyyden ja joustavuuden, luotettavuuden, palvelun normalisoinnin, palvelumaisen ja maineen ja uskottavuuden.

Kuviosta 8 ilmeni, että toimeksiantajat (myyjät) ovat yhteistyöhön 100 % erittäin tyytyväisiä. Kuviosta ilmeni, että asiantuntemukseen, luotettavuuteen, tavoitettavuuteen ja asioinnin sujuvuuteen 83,3 % toimeksiantajista (myyjistä) on erittäin tyytyväisiä. Neuvontaan 50 % sekä sitoutumiseen ja asioinnin miellyttävyy-

teen 66,7 % toimeksiantajista (myyjistä) on erittäin tyytyväisiä. Kuviosta 12 ilmeni, että neuvontaan ja asioinnin miellyttävyyteen on 87,5 % ostajista erittäin tyytyväisiä. Luotettavuuteen, yhteistyöhön, sitoutumiseen ja asioinnin sujuvuuteen 75 % ostajista on erittäin tyytyväisiä. Tiedonantoon 75 %, asiantuntemukseen 62,5 % ja tavoitettavuuteen 50 % ostajista on erittäin tyytyväisiä. Tässä kategoriassa melko tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä vastaajia ei ollut lainkaan. Molempien kaupan osapuolien vastaukset sijoittuivat lähinnä erittäin tai melko tyytyväiseen kategoriaan, mikä kertoo sen, että toimeksiantajat (myyjät) ja ostajat ovat molemmat melko tyytyväisiä välittäjän toimintaan. Tämän tutkimuksen pohjalta saadut havainnot perustuvat edellä mainittuihin laadukkaaksi koetun palvelun seitsemään kriteeriin ja asiakastyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttaviin tekijöihin. Lisäksi havainnot perustuvat edellä mainittuun palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys välitystoiminnassa teoriaosaan.

Haluttiin selvittää kuinka tyytyväisiä (kuvio 9) toimeksiantajat (myyjät) ja ostajat (kuvio 13) ovat Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV asioinnin sujuvuuteen ja yleisilmeeseen. Esimerkiksi Isohookana (2007, 45–46) on havainnut, että saavutettavuudella voidaan vaikuttaa asiakaskohtaamisiin muun muassa sijainnin, aukioloaikojen, puhelinpalvelun nopeuden ja toimivien verkkosivujen avulla tai siihen, syntykö niitä lainkaan. Tästä on ylempänä tietoa luvussa 4.7. Kuviosta 9 ilmeni, että 50 % toimeksiantajista (myyjistä) ei osaa sanoa, onko tyytyväinen vai tyytymätön yrityksen sijaintiin ja paikoitustilaan. Yrityksen näkyvyyteen 33,3 % toimeksiantajista (myyjistä) on erittäin tyytyväisiä ja 33,3 % melko tyytyväisiä. Yrityksen toimitilaan ja sen siisteyteen toimeksiantajista (myyjistä) 50 % on erittäin tyytyväisiä ja 50 % melko tyytyväisiä.

Kuviosta 13 ilmeni, että sijaintiin 37,5 % ostajista on erittäin tyytyväisiä ja 37,5 % ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön siihen. Paikoitustilaan 37,5 % ostajista on melko tyytyväisiä ja 37,5 % ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön siihen. 50 % ostajista ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön näkyvyyteen ja 25 % ostajista on melko tyytyväisiä siihen. Kuvio osoittaa, että 50 % ostajista on melko tyytyväisiä yrityksen toimitiloihin ja 37,5 % ei tiedä onko tyytyväinen vai tyytymätön niihin. Toimitilojen siisteyteen 37,5 % ostajista on melko tyytyväisiä ja 12,5 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä. Tuloksista voi havaita, että Kiinteis-

tönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n molemmat asiakasryhmät, toimeksiantajat (myyjät) ja ostajat, kokevat asioinnin sujumuuden ja mielekkyyteen lähes samalla tavalla. Tuloksista voi havaita, että noin puolet asiakkaista on tyytyväisiä asioinnin sujumuuteen ja yleisilmeeseen ja vastaavasti puolet eivät tiedä ovatko tyytyväisiä vai tyytymättömiä. Saatujen tuloksien perusteella asioinnin sujumuudessa ja yleisilmeessä olisi Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:llä parannettavaa.

Haluttiin selvittää kaupanteon eri vaiheiden vaikutuksia siihen, kuinka tyytyväisiä (kuvio 10) toimeksiantajat (myyjät) ja ostajat (kuvio 14) ovat välittäjän toimintaan ja sen sisältämään palvelun laatuun. Isohookana (2007, 45–46) on havainnut, että asiakkuuden eri vaiheissa syntyneet tiedot ja tunteet vaikuttavat asiakkuuteen ja sen arvон muodostumiseen, joten tästä syystä jokainen asiakaskohtaaminen koetaan tärkeäksi. Asiakaskohtaaminen voi joko vahvistaa tai heikentää asiakkuutta ja sen synnyttämää laatua, mistä tietoa ylempänä 4.8 osiossa asiakkuusajattelu. Ylikoski (2000, 109) on havainnut, että asiakkaan tyytyväisyys syntyy siitä, että hänellä herää positiivisia tunteita saamastaan palvelukokemuksesta. Silloin, kun kuluttajan odotukset täyttyvät, hän on tyytyväinen saamaansa palveluun. Jos hänen ennako-odotukset puolestaan olivat suuremmat kuin hänen kokemansa hyöty, hän pettyy ja kokee tyytymättömyyttä. Kuluttajan tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden tunteeseen vaikuttaa se, kuinka hän on kokenut palvelun sisällön tai sen saamiseen kohdistuvan palveluprosessin. Palvelutilanteen vaikutuksista asiakastyytyväisyyteen löytyy tietoa luvusta 4.9.

Kuviosta 10 ilmeni, että toimeksiannon sopimusneuvotteluihin 66,7 % toimeksiantajista (myyjistä) on melko tyytyväisiä ja 33,7 % erittäin tyytyväisiä. Esittelyjen järjestämiseen ja tarjousneuvotteluihin 50 % toimeksiantajista (myyjistä) on erittäin tyytyväisiä ja 50 % melko tyytyväisiä. Yhteydenpitoon ja kaupantekotilaisuuden esivalmisteluihin 66,7 % toimeksiantajista (myyjistä) on erittäin tyytyväisiä ja 33,3 % melko tyytyväisiä. Kaupantekotilaisuuden järjestämiseen 83,3 % toimeksiantajista (myyjistä) on erittäin tyytyväisiä ja 16,7 % melko tyytyväisiä. Jatkotoimien neuvontaan 66,7 % toimeksiantajista (myyjistä) on erittäin tyytyväisiä ja 16,7 % melko tyytyväisiä.

Kuviosta 14 ilmeni, että esittelyjen järjestämiseen, yhteydenpitoon ja kaupantekotilaisuuden järjestämiseen 75 % ostajista on erittäin tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä. 50 % ostajista on erittäin tyytyväisiä ja 50 % melko tyytyväisiä tarjousneuvotteluihin. Kaupantekotilaisuuden esivalmisteluihin 62,5 % ostajista on erittäin tyytyväisiä ja 33,3 % melko tyytyväisiä. Jatkotoimien neuvontaan 62,5 % ostajista on erittäin tyytyväisiä. Tutkimustuloksista voidaan havaita, että molemmat asiakasryhmät, toimeksiantajat (myyjät) ja ostajat ovat melko tyytyväisiä välittäjän tekemän työn eri vaiheisiin.

7 Pohdinta

Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys vaikuttavat olennaisena osana välittäjän työhön. Tässä tutkimuksessa niitä ei ole eritelty eri tutkimuskysymyksillä, vaan asiakastyytyväisyys pitää sisällään palvelun laadun. Kuten aikaisemmin todettiin, niitä käytetään usein toistensa synonyymeinä ja palvelun laatu vaikuttaa yhtenä osana asiakastyytyväisyyden kokemukseen. Tästä syystä, niitä ei erikseen ole lähdetty tutkimaan.

Otoskoon vaikuttaa hajonnan suuruus eli mitä heterogeenisempi perusjoukko on, sitä suurempi otoskoon on oltava, mutta karkeiden erojen selvittämiseen riittää suppeampikin aineisto (Heikkilä 2005, 42). Otoskoon ollessa liian pieni tulokset perustuvat sattumanvaraisuuteen. Sen vuoksi kyselytutkimuksissa tulisi huomioida otantaa suunniteltaessa kadon osuus eli poistuma, joka voi olla joskus suurikin. Otos ei koskaan ole kuitenkaan niin tarkka, että pystyisi täysin kuvaamaan koko perusjoukkoa. (Heikkilä 2005, 30–34.)

Kiinteistövälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:llä on toimeksiantoja noin 150 kappaletta vuosittain. Tästä vuotuisesta perusjoukosta on valittu otantatutkimukseen satunnaisotantamenetelmällä 25 toimeksiantajaa (myyjää) ja 25 ostajaa. Kyselyihin vastasi kuusi toimeksiantajaa (myyjää), joten vastausprosentiksi on saatu 24 %. Ostajien vastausten määrä on kahdeksan eli vastauspro-

sentiksi on saatu 32 %. Vastausprosentti on kohtuullinen suhteutettuna valittuun asiakasmäärään. Kaikkiin kysymyksiin saatiin vastaukset, joten hylättyjä kyselyitä ei ollut laisinkaan. Tällä tutkimuksella on haluttu tuoda kuitenkin esille karkea arvio vastaajien mielipiteistä Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n asiakastytyväisyyden tasosta, jossa on jo etukäteen huomioitu mahdollinen vastaajakato. Asiakaskyselyyn valittiin pieni määrä henkilöitä koko asiakaskunnasta, joten tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia, eivätkä kerro täsmällistä tulosta, huomioiden otanta- ja vastaajakadon määrän eli tutkimustuloksia ei voida yleistää. Jos olisimme halunneet varmistua täysin oikeanlaisista tuloksista, tällöin otoskoon olisi pitänyt olla suurempi koko perusjoukosta (Heikkilä 2005, 42).

Tällä tutkimuksella ei ole haluttu saavuttaa suurta vastaajajoukkoa, vaan toimeksiantajalleni riitti tässä vaiheessa pienempimuotoinen selvitys asiakkaiden tyytyväisyydestä heidän toimintaansa nähden. Joten tätä tutkimusta ei voida pitää luotettavana, johtuen vähäisestä vastausmäärästä. Tutkimusta ei myöskään haluttu laajentaa suurempaan asiakaskuntaan vielä tässä vaiheessa, vaan haluttiin enemmän keskittyä yleisesti välitystoiminnan kuvaamiseen. Tutkimustulokset on analysoitu, vaikka niillä ei ole tilastollista merkitystä.

Opinnäytetyöstä tuli toimeksiantajan toiveiden mukaisesti kokonaisuudessaan laaja, koska se sisältää monia eri aihealueita ja tiedonkeruumenetelmiä, joita lähestyin eri tutkimusotteiden kautta. Tiedonkeruumenetelmänä käytin kirjoituspöytä-, asiakastytyväisyys-, ja havainnointitutkimusta sekä ryhmähaastattelua. Tässä opinnäytetyössä toteutin varsinaisesti vain kaksi tutkimusta, joita lähdin tarkastelemaan tieteellisen tiedon valossa. Tutkimukset toteutin asiakastytyväisyystutkimuksina toimeksiantajille (myyjille) ja ostajille erikseen.

Tutkimusmenetelmänä käytin strukturoituja kyselylomakkeita. Havainnointi- ja ryhmähaastattelututkimuksien avulla toin uutta tietoa esille Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:stä. Tässä opinnäytetyössä halusin tuoda kirjoituspöytä tutkimuksen avulla esille yleisellä tasolla välitystoiminnan käytännön työn vaiheita, joilla on vaikutusta toimeksiantajien (myyjien) ja ostajien asiakastytyväisyyden tasoon. Tämän vuoksi välitystoimintaa voidaan tarkastella lain-

säädännön sekä Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n kiinteistönvälittäjän käytännön työn kautta, mikä perustuu havainnointipäiväkirjan tuotokseen. Lisäksi tutkimusmenetelmistä (ryhmähaastattelu ja asiakastyytyväisyystutkimukset) saatujen tuloksien avulla voidaan tarkastella Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n tämän hetken toiminnan lähtökohtia ja asiakastyytyväisyyden tasoa.

Kokonaisuudessaan tämä työ tuo esille, mitä välittäjän työ yleisellä tasolla pitää sisällään, ja sen vuoksi se antaa tärkeää tietoa alasta kiinnostuneelle. Tässä opinnäytetyössä halusin nivoa yhdeksi kokonaisuudeksi välitystoiminnan ja kiinteistönvälittäjän työn edellytyksiä, Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toiminnan lähtökohtia ja siellä toimivan vastaavan hoitajan eli kiinteistönvälittäjän Tapio Sykön käytännön työtä sekä toimeksiantajien (myyjien) ja ostajien asiakastyytyväisyyden tasoa.

Asiakastutkimuksella saatujen vastausten perusteella voidaan tehdä suuntaa antava arvio tämän hetken palveluntasosta asiakkaiden kokemusten kautta. Vastausten yhteenvedosta voidaan tehdä päätelmiä asiakkaiden kokemasta palvelun tasosta ja määritellä eri ratkaisuvaihtoehtoja tulevaisuuden kehitykselle. Asiakastyytyväisyys oli kokonaisuudessaan hyvällä tasolla kaikissa eri osa-alueissa niin myyjien kuin ostajien puolelta katsottuna. Tyytyväisyyden taso oli enemmän erittäin tyytyväistä kuin melko tyytyväistä tasoa. Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toimistotilan asiointiin liittyvä osa-alue poikkesi kokonaisuudessaan eniten asiakastyytyväisyyden muista osa-alueista. Tutkimustulokset näkyivät sekä myyjien että ostajien puolella. Kysymysten vastauksissa oli eniten hajontaa tyytyväisyyden tasossa. Sellaisia vastauksia oli paljon, joissa ilmeni, ettei vastaaja tiedä, onko hän tyytyväinen vai tyytymätön asiointiin liittyvissä asioissa. Näiden tulosten perusteella tässä kategoriassa on Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:llä eniten kehitettävää. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV asiakkaiden tyytyväisyys on hyvällä tasolla. Tutkimustulokset viittaavat tässä työssä aiemmin laadittuun teoriaan.

Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:llä ei ole aikaisemmin tehty asiakastyytyväisyystutkimusta, joten suosittelen tutkimuksen toteuttamista tulevaisuudessa uudelleen tarkempien tuloksien saamiseksi, jolloin voidaan paremmin kohdistaa kehittämistoimenpiteet oikeiden asioiden ympärille. Tällöin voidaan samalla selvittää, onko asiakkaiden tyytyväisyys parantunut etenkin niillä osa-alueilla, joilla tyytyväisyyden taso on jäänyt heikommaksi. Samalla voidaan tarvittaessa miettiä kysymysten tarkempaa sisältöä uudelleen, jotta saadaan kohdistettua kysymykset paremmin vastaamaan tutkittavaa ongelmaa.

Havainnointitutkimuksen avulla halusin tuoda uutta tietoa kiinteistönvälittäjän käytännön työstä jo olemassa olevan teoreettisen tiedon lisäksi, koska tällaista tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama KY LKV:ssä. Käytännön työn kuvaaminen tuo esille, mitä välittäjän työ kokonaisuudessaan pitää sisällään sekä, millaisia erilaisia seikkoja tulee ottaa huomioon, kun toimitaan välittäjän työssä. Havainnointipäiväkirjan avulla voidaan muodostaa kokonais käsitys siitä, mitä Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV välittäjän käytännöntyö pitää sisällään kyseisenä ajanjaksona, ja se, kuinka vaihtelevia työpäivät ovat päivästä ja ajankohdasta riippuen. Havainnointitutkimuksessa ilmeni, kuinka vaihtelevasti yleinen taloudellinen tilanne vaikuttaa välittäjän työpäivän sisältöön. Tutkimuksen puolen välin tienoilla ilmeni asuntojen kysynnän hiipuminen, mikä näyttäytyi selvästi välittäjän työpäivien keston lyhentymisenä ja vähentymisenä. Myynnissä olevien asuntojen myyntiajat ovat pitkittyneet koko maassa ja syynä tähän ovat molempien kaupanosa-
puolien erkaantuneet käsitykset asuntojen hinnoista (Summanen 2013).

Havainnointitutkimuksen avulla ilmeni, kuinka hektistä ja vastuullista välittäjän työ kokonaisuudessaan on, ja mitä kaikkia seikkoja tulee ottaa huomioon välitykseen vahingonkorvausvastuulta. Välityslaisissa on määritelty vastuusäännökset välitysliikettä koskevista menettelyistä, mitkä koskevat välitysliikkeen vahingonkorvaus vastuuta, jos välitysliike on aiheuttanut omalla toiminnallaan toimeksiantajalle tai toimeksiantajan vastapuolelle vahinkoa (Palo ym. 2004, 95). Yleensä vahingonkorvausvastuu johtuu selonottovelvollisuuden ja tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä (Palo ym. 2004, 95). Vahingonkorvausvastuusta on selvitetty aiemmin ylläluvussa 2.2.6.

Havainnointitilanteessa keskustelimme muun muassa rakentamiseen liittyvästä välittäjän selonotto- ja tiedonantovelvollisuuden vaikutuksesta kaupan osapuolille. Keskustelimme myös ostajan tarkastusvelvollisuudesta sekä kuntotarkastajan vastuista että vastuiden jakautumisesta kiinteistönvälittäjän, kuntotarkastajan ja ostajan kesken. Havainnointikeskusteluissa ilmeni välittäjään kohdistuvia yleisiä vaatimuksia ja velvollisuuksia muun muassa selonotto-, tiedonanto-, ja tarkastusvelvollisuuden osalta. Tutkimuksessa ilmeni, kuinka paljon lainsäädännöllä on vaikutusta välittäjän työhön, ja se, mitä kaikkia asioita tulee tietää ja ottaa huomioon, kun toimitaan välittäjänä. Kuten ylläluvussa 1.1 aiemmin todettiin, välittäjältä edellytetään lainsäädäntöön, vakuutuksiin, verotukseen, talouteen, kirjanpitoon yms. liittyvää tietämystä, sekä siinä kerrotaan, kuinka vaativaa välittäjänä toimiminen on (SKVL 2014).

Seurasin vastaavana hoitajana toimivan Tapio Sykön välitystehtävien suorittamista työharjoittelujaksonei loppupuolella 18.10–3.1.2014. Työpäivät sisälsivät päivittäisten rutiinien seuraamista ja havainnointia Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n toimistolla sekä asiakkaiden luona, mistä havainnointiaineistot on kerätty. Aineisto on pyritty keräämään mahdollisimman totuuden mukaisesti. Aineiston tuottamisessa syntyi jonkin verran virheellistä tulkintaa, joiden tiedot on korjattu toimeksiantajan toimesta. Tietojen oikeellisuuden on tarkistanut toimeksiantaja Tapio Sykkö, joka toimii Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n yrittäjänä ja vastaavana hoitajana. Havainnointiaineiston keruuta häiritsi jonkin verran kiireellisten tilanteiden tietotulva, useamman asiakkaan tai välittäjän mukana oleminen sekä omien työntehtävien samanaikainen toteuttaminen. Osallistuin itse omalla työlläni osittain aineistonkeruuseen, enkä pystynyt sillä hetkellä täysivaltaisesti seuraamaan Tapio Sykön työskentelyä. Kaikin puolin onnistuin keräämään havainnointiaineiston, jossa ilmenee useampia välittäjän työvaiheita. Jos olisin tiedustellut enemmän päivän tapahtumista, olisin saanut laajemman aineiston aikaiseksi. Havainnointiaineiston tulkinnat perustuvat välitystoiminnan teoria-aineistoon.

Lähteet

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus. Tampere. Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Finlex, 2000. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä: HE 58/2000
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2000/20000058#id1917621>.
 8.3.2014.
- Finlex, 2009. Laki kaupanvahvistajista.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090573>. 26.11.2014.
- Finlex, 2013a. Asuntokauppalaki. 25.11.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843#L3P3>
- Finlex, 2013b. Laki rakennuksen energiatodistuksesta.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130050>. 21.11.2014.
- Grönroos, C. 2009, Palvelun johtaminen ja markkinointi. Suomentanut Tillman, M. 4. uudistettu painos. Juva: WSOY.
- Heikkilä, T. 2004, Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Isohookana, H. 2007, Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: Wsoypro.
- Kaivanto, K. & Korolainen, V. 2013. Kiinteistöläinsäädäntö. Helsinki: Talentum.
- Karhapää, O., Piitulainen, P. & Sykkö, T. 2013. Yrittäjät. Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV. Ryhmähaastattelu. 19.9.2014.
- Kasso, M. & Talentum Media Oy. 2005. Asunto- ja kiinteistökauppa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Kasso, M. 2006. Näin teet asuntokaupan. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kasso, M. 2011. Kiinteistönvälitys ja -arviointi: Helsinki: Talentum.
- Kauppakamari, 2014. LKV ja LVV.
<http://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koel/>.
 26.12.2014.
- Kiinko, 2014. LKV – pätevyys muuttuu pakolliseksi. Kiinteistöalan koulutuskeskus Oy ja kiinteistöalan koulutussäätiö.
<http://www.kiinko.fi/ajankohtaista/uutiset/lkv-patevyys-muuttuu-pakolliseksi>. 16.2.2014.
- Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry, 2010. Asunnon osto- ja myyntiprosessitutkimus.
http://www.kvkl.fi/files/asunnon_osto_ja_myyntiprosessitutkimus_2010_kvkl.pdf. 5.1.2014.
- Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry, 2012. Ohje hyvästä välitystavasta.
http://www.kvkl.fi/hyva_valitystapa_ohje.html. 20.11.2013.
- Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry, 2014. Katsaus kiinteistönvälitysosalalle. 2012
http://www.kvkl.fi/kiinteistonvalitys_1.html. 4.1.2015.
- Lahtinen, J. & Isoviita A. 2001, Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lehtinen, U., & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- Mäntyneva, M., Heinonen J. & Wrange K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY.

- Nevala, T. 2011. Asuntokauppalaki. Helsinki: Talentum.
- Nevala, T., Palo, M., Sirén, M. & Haulos, S. 2010. Kiinteistönvälittäjänsäkirja: Helsinki: Yliopistopaino
- Nevala, T., Palo, M., Sirén, M. & Haulos, S. 2013. Kiinteistönvälittäjänsäkirja: Helsinki: Yliopistopaino
- Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. 3. uud. painos.
- Palo, M. & Linnainmaa, L. 2004. Kiinteistön- ja vuokravälitys & ratkaisukäytäntö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Rope, T., & Vahvaselkä I. 1994, Suunnitelmallinen markkinointi – suunnittelu, tutkimus ja kansainvälistyminen. Porvoo: Weilin+Göös.
- Räsänen, M. 2011. Toiminnan ja kilpailukyvyyn tehostaminen, case: Kiinteistönvälitys Fair-Play LKV. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33615/Rasanen_Mikko.pdf?sequence=1. 5.1.2014.
- Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. KvaliMOTV.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html.23.10.2014.
- Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalveluiden markkinointi. Helsinki: WSOY.
- SKVL, 2014. Suomen kiinteistönvälittäjäliitto. Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt. http://www.skvl.fi/liitto/eettiset_saannot .1.10.2014.
- Summanen, R. 2013. Verkkouutiset. Asuntojen myyntiajat venyneet poikkeuksellisen pitkiksi.
<http://www.verkkouutiset.fi/talous/asuntokaupat%20pitkittyvat-5039>. 11.12.2014.
- Tamperelainen, 2014. Yhä useampi myy asuntoaan itse.
<http://www.tamperelainen.fi/artikkeli/279483-yha-useampi-myy-asuntoaan-itse>. 15.12.2014.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa – määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Ylikoski, T. 1997, Unohtuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. Keuruu: Otava.
- Ylikoski, T. 2000, Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Liite 1. Kiinteistönvälittäjän käytännöntyö Huoneistosatamassa 18.10–3.1.2014

Aloitin seitsemän kuukautta kestävästä työharjoittelujakson Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:ssä toukokuussa vuonna 2013. Työharjoittelujakson loppupuolella 18.10–3.1.2014 toteutin havainnointipäiväkirjan kuvaamisen. Kyseessä oli osallistuva havainnointi, jonka tarkoituksena oli selvittää, mitä kiinteistönvälittäjän käytännön työ pitää sisällään kyseisessä yrityksessä. Tavoitteena oli seurata Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:ssä vastaavan hoitajan eli kiinteistönvälittäjänä toimivan Tapio Sykön käytännön työtä. Osallistuin tutkimuksen kulkuun kertomalla myös omasta työnkuvastani. Lisäksi osallistuin ajoittain havainnoinnissa seuraamiini keskusteluihin, joten vaikutin siltä osin havainnoinnin kulkuun. Havainnointi sivuaa myös yrityksen muiden työntekijöiden osallistumista keskusteluihin. Enimmäkseen pyrin toimimaan taustalla ja seuraamaan mahdollisimman tarkasti Tapio Sykön toimintaa. Kuvasin työpäivien sisältöä tarkemmin havainnointivaiheen alussa, jotta lukijalle hahmottuisi välittäjän työnkuva helpommin. Loppua kohden työnkuva alkoi toistaa itseään, joten kuvasin työnkulkua tiivistetympin. Toimeksiantajan pyynnöstä käytin havainnointipäiväkirjassa asiakkaista nimitystä myyjä (toimeksiantaja) ja ostaja. Sellaisissa kohteissa, joissa myyjänä toimi jokin organisaatio, käytin nimitystä toimeksiantaja.

Perjantai 18.10.2013

Tapio aloitti työpäivän avaamalla postissa tulleen kirjeen, joka sisälsi hänelle myyntiin tulossa olevan huoneiston asiakirjoja taloyhtiöstä. Tapio käyttää taloyhtiön asiakirjoista nimitystä isännöitsijän peruspaketti, joka pitää sisällään yhtiöjärjestyksen, isännöitsijäntodistuksen, toimintasuunnitelman, talousarvion ja energiatodistuksen sekä hallituksen selvityksen suunnitelluista ja tehdyistä remonteista eli viisivuotis-suunnitelman. Tapio tarkasti peruspaketin sisällön ja hämmästeli, ettei siitä löytynyt tietoja viisivuotis-suunnitelmasta, vaikka lainsäädännön edellytys hänen mielestä sitä vaatisi. Yhtiöjärjestys oli osittain vajavaisten taloyhtiön tietojen osalta. Siitä puuttui muun muassa taloyhtiön rakennusvuosi, jolla ei Tapion mukaan kuitenkaan ole lainsäädännöllistä merkitystä. Hänen mielestään mahdollinen ostaja on aina kiinnostunut tulevista suunnitelluista

remonteista, jotka ilmenevät viisivuotis-suunnitelmasta. Tämän jälkeen Tapio avasi toisen postissa tulleen kirjeen, joka sisälsi iltapäivän kaupantekotilaisuudessa tarvittavan osakehuoneiston valtakirjan.

Aamukahvilla keskustelimme kesämökin uusiorakentamisesta ja siihen liittyvistä rakennustarvikkeista sekä niiden edullisuudesta. Keskustelimme myös siitä, miten uusiokäyttöön sopivien rakennustarvikkeiden etsiminen on työlästä ja aikaa vievää. Pasi saapui paikalle ja kertoi käyneensä arvioimassa erästä hirsitalokohdetta. Keskustelu johti siitä tavallisen hirren ja lamellihirren eroavaisuuksiin. Tapio tiesi hirsirakenteista enemmän ja kertoi lamellihirren ja tavallisen hirren sahaustavoista ja rakenteellisista eroista. Hän tiesi kertoa miten tavallinen hirsi on sahattu määrämittaan kokonaisesta hirrestä ja lamellihirsi on liimattu monista eri puusauvoista, joka mahdollistaa vahvemman ja lujemman rakenteen. Lisäksi keskustelimme hirsien halkeilusta ja painumisesta niiden eläessä sekä hirsien lämpöteknillisyyksien eroavaisuuksista.

Kahvipöytäkeskustelu jatkui perintöasioihin ja siihen liittyvään verotukseen. Pasi kertoi käyneensä arvioimassa erään asiakkaan osakehuoneistoa, josta muutama muukin kiinteistönvälittäjä oli antanut hinta-arvionsa asiakkaalle. Pasi kertoi antaneensa myyjälle neuvoja perintöasioiden verotuksesta. Pasin mukaan myyjä vaikutti tyytyväiseltä saamiinsa tietoihin, ja Pasi arveli sen vuoksi saaneensa kyseisen kohteen itselleen myytäväksi. Hän kertoi meille, ettei hänen hinta-arvionsa ollut kaikkein suurin. Pasi oli kiinnostunut myös Tapion hinta-arviosta kyseisestä kohteesta. Hän jatkoi kertomalla meille osakehuoneiston tarkan sijainnin, neliöt ja vuosiluvun sekä tehdyt taloyhtiön ja huoneistokohtaiset remontit. Pasin kertomien tietojen perusteella Tapio pystyi sanomaan oman hinta-arvionsa. Tapion arvio oli lähes samaa suuruusluokkaa kuin Pasin oma hinta-arvio. Aloimme yhdessä keskustella paljonko kyseisen huoneiston todellinen myyntihinta olisi. Pasi kertoi, että hänellä on myytävänä täystiilinen omakotitalo, josta on ollut aika paljon kysyntää, vaikka talo sijaitsee vuokratontilla. Hän arveli kysynnän syyksi sijainnin ja rakennusmateriaalit. Hän totesi, ettei talossa ole niin paljon riskirakenteita ja hinta on kohdillaan tämän hetken myyntiin nähden, kun asuntokauppa on hidastunut omakotitalojen osalta.

Kahvituon jälkeen siirryin Tapion kanssa valmistautumaan kaupantekotilaisuuteen tarvittavien asiakirjojen osalta. Tapio tarkisti ja tulosti aikaisemmin kirjoittamansa kauppakirjat kolmena kappaleena. Hän otti esille kaikki tarvittavat alkuperäiset asiakirjat, kuten yhtiöjärjestyksen, isännöitsijäntodistuksen, toimintakertomuksen, energiatodistuksen, pohjapiirustuksen, kosteusmittauspöytäkirjan ja yhtiön viiden vuoden suunnitelman remonteista ja muutostöistä sekä yhtiön suoritetuista remonteista ja muutostöistä. Lisäksi hän varasi valtakirjan ostajan valtuutuksesta. Tapio tulosti kyseiset asiakirjat kahtena kappaleena. Alkuperäiset asiakirjat hän laitoi ostajan kansioon ja kopiot tulivat myyjän ja kiinteistönvälittäjän kansioon. Lisäksi Tapio lisäsi myyjän kansioon aikaisemmin laatimansa kiinteistönvälittäjän laskun, jonka hän teki molemmille myyjille erikseen jakamalla palkkio-osuuden puoliksi. Ostajien kansioon hän lisäsi vielä aikaisemmin tekemänsä varainsiirtoveroilmoituksen ja varainsiirtoverolaskun kahtena kappaleena.

Rupesin laatimaan myyntiesitettä kerrostalon osakehuoneistosta valmiiseen esitepohjaan, johon muutin kyseisen kohteen tiedot muun muassa sijainnin ja huoneistokoon osalta. Tapio kertoi, että yhtiöjärjestys on se asiakirja, josta huoneiston tiedot tulee ensisijaisesti tarkistaa koska isännöitsijäntodistuksessa voi olla virheitä, joihin hän on useasti törmännyt. Toimin Tapion ohjeiden mukaisesti kirjaamalla esitteeseen tarkat tiedot talonyhtiön ja siihen kuuluvan osakkeen osalta, mitkä tarkastin yhtiöjärjestyksestä sekä isännöitsijäntodistuksesta. Näitä tietoja olivat muun muassa rakennusvuosi, osakenumerot, kattotyyppi ja katemateriaali, lunastusoikeus, asuinhuoneistojen-, autopaikkojen- ja liikehuoneistojen lukumäärä, rakennusaine ja lämmitysjärjestelmä. Lisäksi mainitsin yhtiön yhteiset tilat, suoritettut korjaukset, isännöitsijän tiedot, tontinpinta-alan ja tontin omistusmuodon. Muiden tietojen osalta mainitsin huoneiston kunnon, keittiön varustelun, säilytystilat sekä huoneistossa käytetyt pintamateriaalit, mitkä ovat välittäjän tekemiä arvioita ja tulkintoja kohteesta. Nämä tiedot löytyvät välittäjän laatimasta asiakirjasta, jota kutsutaan selostusliitteeksi. Lisäsin esitteeseen maininnan olemassa olevista raporteista kuntoarvion ja energiatodistuksen osalta. Kirjasin esitteeseen asuinalueen tietoja muun muassa kaavoitustilanteen, alueen palveluiden ja liikenneyhteyksien osalta. Asumiskustannuksista kirjasin yhtiövastikkeen, hoitovastikkeen ja rahoitusvastikkeen tiedot. Mainitsin

myös muut maksut kuten vesimaksut. Lopuksi kirjasin selostusliitteestä esitteeseen huoneiston myyntihinnan, velattoman kauppahinnan, maksutavan ja kohteen vapautumisen ajankohdan sekä lain määrittämän varainsiirtovero prosentin.

Tässä välissä Tapio ohjeisti yleisellä tasolla osakehuoneistojen myyntihinnan, velkaosuuden ja velattoman hinnan määrittelyn eroavaisuuksista ja niiden merkitsemisen oikeellisuudesta lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Sen jälkeen keskustelimme yhtiövastikkeista ja niiden sisällöstä. Tapio kertoi lämmitysmuodolla olevan merkitystä yhtiövastikkeeseen, esimerkiksi jos talon lämmitysmuotona on kaukolämpö, niin se sisältyy yhtiövastikkeen hintaan. Tapio ohjeisti minulle rahoitus- ja yhtiövastikkeen lainsäädännöllisen merkityksen. Hän ohjeisti tarkistamaan yhtiöjärjestyksestä talon tyyppin, osakenumerot ja osakemäärän. Lisäksi Tapio kertoi, että yhtiöjärjestyksestä ja isännöitsijäntodistuksesta löytyvät tiedot huoneiston lunastusoikeudesta.

Tämän kaupan erikoisuutena isännöitsijäntodistuksessa oli maininta lunastusoikeudesta. Yhtiöjärjestyksestä puolestaan selvisi, että lunastusoikeus koskee autopaikkoja, joihin ensisijainen oikeus on osakeyhtiöllä ja toissijainen taloyhtiön osakkeen omistajilla. Tämän huoneiston osalta lunastusoikeutta autopaikkoihin ei kuitenkaan löytynyt, sillä yhtiöjärjestyksestä tieto löytyi eri osakenumeroilla. Tapio ohjeisti olemaan lainsäädännön tulkinnan kanssa tarkkana, ettei satu virheitä. Tapio sanoi lunastusoikeuden koskevan harvoin tuoreempaa asuntokantaa. Tapio ja Pasi alkoivat keskustella erilaisista vastikeperusteista. Keskustelussa kävi ilmi, että on olemassa erilaisia käytäntöjä, jotka ilmenevät yhtiöjärjestyksestä joko osakeluvun tai neliöiden määrän perusteella. Pasi kertoi kohdanneensa myös tapauksen, jossa vastike oli määritetty kulutuksen mukaisesti.

Laadin tekemästäni esitteestä markkinointi ilmoitukset Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuille, joihin kirjasin kohteen tärkeimmät perustiedot. Tällaisia tietoja olivat muun muassa esittelyteksti, sijainti, huoneistotyyppi, omistusmuoto, hintatiedot, vapautumisaika, rakennusvuosi, kaavoitus ja isännöitsijän yhteystiedot. Tapio kertoi esittelytekstin olevan heidän yrityksen tärkein osa, mihin panoste-

taan eniten. Tapion ohjeistuksen mukaisesti esittelytekstiin luodaan houkutteleva myyntipuhe kohteen tärkeimmistä parhaista esille tulleista puolista, millä voidaan vedota mahdollisiin asiakkaisiin. Esittelytekstissä on hyvä mainita muun muassa kohteen palvelut, sijainti, kunto ja kustannukset, pintamateriaalit sekä tehdyt remontit. Lisäksi valitaan kohteesta parhaat ja houkuttelevat kuvat, joilla saadaan asiakkaat kiinnostumaan kyseisestä kohteesta. Tapio ohjeisti myös, ettei energiatodistuksesta tarvitse olla mainintaa, koska tällä hetkellä lainsäädäntö ei vielä vaadi sitä. Lainsäädännön muutoksen myötä energiatodistus tulee pakolliseksi viimeistään kaikissa kohteissa 1.7.2014.

Iltapäivällä valmistauduimme kaupantekotilaisuuteen pankissa, jonne Tapio oli aikaisemmin sopinut ajan pankin henkilökunnan, ostajan ja myyjien kesken. Kaupantekohetkellä Tapio ohjeisti kaupan osapuolia kaupankäyntiin liittyvissä asioiden hoidossa. Tapio antoi ostajalle ja myyjälle kauppakirjat tarkistettavaksi allekirjoitusta varten. Tapio luovutti heille asiakirjat kaupan kohteeseen liittyen. Hän ohjeisti ostajaa varainsiirtoveron maksusta, josta hän oli etukäteen laatinut laskun, joka suoritetaan kiinteistönvälittäjän tekemissä kaupoissa kaupanteko hetkellä. Ostajalla oli valtakirja toisen kaupan osapuolen osalta. Hän kertoi maksavansa varainsiirtoveron myös kaupan toisen puolen osalta. Pankki suoritti varainsiirtoveromaksut sekä kauppahinnan siirrot. Tapio kertoi tarvitsevänsä varainsiirtoveroilmoituksesta yhden alkuperäiskappaleen sekä maksukuitit isännöitsijälle. Tapio merkitsi osakekirjaan uusien ostajien tiedot, heidän omistussuudet sekä kaupantekopäivän. Hän ohjeisti myyjä allekirjoittamaan ne. Tapio pyysi pankilta kopiota osakekirjasta isännöitsijää varten. Hän sanoi lähettävänsä isännöitsijälle osakekirjasta ja kauppakirjasta kopion. Tapio ohjeisti ostajaa ilmoittamaan muutosta isännöitsijälle, milloin on kyse solukirjan siirrosta. Isännöitsijä voi kirjata hänet osakasluetteloon, kun kauppakirjasta ja varainsiirtoverosta on toimitettu maksukuitit isännöitsijälle. Tapio sanoi lähettävänsä verottajalle tekemänsä maksukuitin ja varainsiirtoveroilmoituksen, jossa on yksilöity myytävän kohteen tiedot, myyjien tiedot, ostajan tiedot ja hoitavan kiinteistönvälittäjän tiedot. Lopuksi pankki laati ostajalle tilisiirtolomakkeen kaupantekokuukauden hoitovastikkeen loppuosasta, jonka myyjä oli etukäteen suorittanut.

Kaupan teon päätteeksi Tapio tarjosi kahvit kaupan osapuolille lähimmässä kahviossa. Tapio kertoi minulle kahvitilaisuuden olevan asiakassuhteen ylläpittoa, missä hän voi jättää asiakkaille mahdollisimman hyvän ja asiantuntevan kuvan itsestään. Tapio kertoi, että heistä voi myöhemmin tulla hänen asiakkaita uudestaan. Kahvilla keskustelimme yleisistä asioista muun muassa ostajan muutosta, asiakkaiden taustoista, työpaikoista yms. Tapio ohjeisti myyjiä asun- tokauppaan liittyvissä verotuksellisissa asioissa, kuten verohelpotuksista ja myyntivoiton pääomaverotukseen liittyvistä veroseuraamuksista sekä varainsiirtoveron vähennyskelpoisuudesta. Tapio ohjeisti ostajaa sähkösovimus asioissa, muun muassa hän neuvoi asiakasta solmimaan sähköyhtiön kanssa uuden so- pimuksen omiin nimiinsä. Lopuksi Tapio pyysi kaupan osapuolia ottamaan tar- vittaessa yhteyttä kaupanteon jälkeen.

Maanantai 21.10.2013

Tapio tarkasti aamulla ensimmäisenä sähköpostin, eikä uusia yhteydenottoja ollut tullut. Sen jälkeen aloimme keskustella tulevista yleisesittelyistä, joista oli tarkoitus julkaista ilmoitukset tulevana sunnuntaina sanomalehti Karjalaisessa sekä Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuilla. Tomi ilmoitti, ettei pysty järjestämään hänelle tulevia taloesittelyjä ja tiedusteli meiltä olisiko joku muu kiinnostu- nut esittelemään hänen kohteensa hänen poissa ollessaan. Lupasin ottaa To- min kohteet esiteltäviksi. Tomi perehdytti minut hänen kohteidensa perustietoi- hin ja asiakirjoihin. Teimme kohteista esitenippuja, jotka pitivät sisällään myyn- tiesitteen, asunnon pohjapiirroksen, kiinteistörekisteriotteen, rakennusta- paselosteen ja kiinteistön karttaotteen, mitkä oli tarkoitus luovuttaa asiakkaille tulevissa asuntoesittelyissä. Erään kohteen osalta oli laadittu myös kuntoar- vioraportti, josta otimme kopioita. Tomi kertoi, että kuntoarvioraportti tulee jakaa siinä vaiheessa, jos joku asiakkaasta kiinnostuu kohteesta enemmän ja pyytää raportin nähtäväkseen. Tomi ohjeisti minua tulevia taloesittelyjä varten kuvaile- malla kohteiden rakennustapaa ja kuntoa, sijaintia ja lähipalveluita sekä tehtyjä remontteja. Sain haltuuni kohteiden asiakirjakansiot ja avaimet. Tomi pyysi ot- tamaan yhteyttä häneen, jos tarvitsen lisätietoja asiasta.

Aloimme keskustella aiheesta ”miksi tämä talo on myytävänä”, mikä tulee hyvin usein esille asuntoesittelyissä. Tapio neuvoi, ettei syytä saa mainita ilman myyjän lupaa, koska salassapitovelvollisuus velvoittaa välittäjää siihen. Seuraavaksi Tapio selvitti erään kohteen ympärillä olevia asemakaavamääräyksiä asuinalueen osalta. Sen jälkeen aloimme tulostaa Tapion kanssa asiakirjoja osakehuoneistosta ja teimme niistä esitenippuja valmiiksi seuraavan päivän esittelyä varten, minkä hän oli sopinut asiakkaiden ja myyjän kanssa etukäteen. Esiteniiput pitävät sisällään myyntiesitteen, pohjapiirroksen, isännöitsijän todistuksen ja hallituksen selvityksen suunnitelluista ja tehdyistä remonteista.

Tapio kertoi minulle yhden asiakkaan lähestyneen häntä edellisenä päivänä sähköpostitse erään osakehuoneiston osalta. Asiakas oli tiedustellut Tapiolta kiinnostaisiko häntä kohteen myyntiin ottaminen ja mikä olisi mahdollinen myyntihinta ja välityspalkkion suuruus. Asiakas oli kertonut, että hän yrittää myydä huoneistoa tällä hetkellä itse Etuovi.com-verkkopalvelun kautta. Tapio alkoi selvittää kyseisen kohteen myyntihintaa Logican -hintaseurantapalvelusta, josta selvisi kohteen aikaisempi myyntihinta. Samassa yhteydessä hän selvitti, paljonko samalla kadulla on lähiaikoina myyty vastaavia kohteita ja mihin hintaan. Sen jälkeen Tapio tutustui asiakkaan myynti-ilmoitukseen katsomalla kohteen tiedot, myyntikuvat ja esittelytekstin. Hän vastasi asiakkaalle sähköpostin välityksellä kertomalla oman hinta-arvionsa ja välityspalkkionsa. Osmon saavuttua toimistolle Tapio alkoi tiedustella hänen mielipidettään edellä mainitun kohteen myyntihinnasta. He tulivat samaan tulokseen mahdollisen myyntihinnan suhteen.

Keskustelimme välittäjän työhön olennaisena osana kuuluvasta vaitiolovelvollisuudesta. Tapio kertoi, ettei asiakkaan tietoja saa luovuttaa ilman hänen omaa suostumustaan. Tapio ehdotti Osmolle, että he laittaisivat toimeksiantosopimukseen kohdan, jossa selvitetään salliiko myyjä tietojensa antamista ostajaehdokkaille. Näin se helpottaisi heidän välitystoimintaansa, eikä tieto jäisi vain muistinvaraiseksi. Iltapäivällä tietokonemyyjä kävi kertomassa tietokoneiden kunnostamiseen ja uusimiseen liittyvistä ratkaisuvaihtoehdoista. Välittäjät olivat itse kutsuneet esittelijän paikalle saadakseen päivitettyä tietokoneensa tämän hetken tarpeita vastaavalle tasolle.

Tiistai 22.10.2013

Töihin tultuani tutustuin ensimmäiseksi kuntoarvioraporttiin, joka liittyy tulevan sunnuntain yleisesittelyyn. Kuntoarvioraportista sain kattavasti tietoa omakotitalon rakenteista, tehdyistä remonteista ja suositeltavista remonteista sekä talon teknisestä kunnosta. Tapio tarkasti ensimmäisenä asiakkailta tulleet sähköpostit, joita ei ollut tullut laisinkaan. Sen jälkeen Tapio alkoi laatia kilometrikorvaushakemusta verottajalle, missä hän käytti aiemmin täyttämänsä ajopäiväkirjan tietoja. Aloin laatia osakehuoneiston esitettä selostusliitteen pohjalta, kun virallisia asiakirjoja isännöitsijältä ei ollut vielä saapunut. Lopullinen esite jäi odottamaan täydennystä virallisten asiakirjojen saapumiseen saakka. Tapio sai puhe- lun työkaveriltaan Veijolta, joka kysyi neuvoja lain tulkitsemisessä kaupan osapuolten välisissä erimielisyyksissä, joihin he tarvitsivat välittäjän asiantuntemusta. Tapio kertoi oman näkemyksensä laintulkinnasta ja sanoi miten hän menetteli kyseisessä asiassa. Hän kertoi miten vastuu jakautuu lainsäädännön mukaisesti myyjän, ostajan ja kiinteistönvälittäjän kesken. Sen jälkeen Tapio antoi minulle luettavaksi osakeyhtiön vastuunjakautumisen oppaan, josta on hyötyä välitystoiminnassa. Oppaassa kerrotaan miten vastuut jakautuvat taloyhtiön, osakkeenomistajien ja mahdollisen vuokralaisen kesken. Samaan aikaan kun perehdyin oppaaseen, Tapio seurasi useasti sähköpostia, joka kuuluu olennaisena osana kiinteistönvälittäjän työhön.

Tapio oli asiakkaiden pyynnöstä sopinut osakehuoneiston esittelyn iltapäiväksi. Hän järjesti useammalle asiakkaalle esittelyn samanaikaisesti. Hän jakoi saapuneille asiakkaille myyntiesitteet, joiden liitteenä olivat pohjapiirustus, isännöitsijäntodistus ja hallituksen selvitys suunnitelluista ja tehdyistä remonteista. Aluksi Tapio esitteli taloyhtiön yhteiset tilat kuten häkkivaraston. Sen jälkeen hän siirtyi esittelemään osakehuoneistoa sisältäpäin. Osakehuoneisto oli melko uusi, ja Tapio kertoi sen olevan uutta vastaavassa kunnossa. Tapio kuvaili huoneiston hyviä puolia kuten sijaintia, palveluita, pohjaratkaisua ja kuntoa sekä autopaikkojen määrää. Hän vastaili asiakkailta tulleisiin kysymyksiin parhaimpansa mukaan.

Torstai 24.10.2013

Soitin kahdelle toimeksiantajalle ja sovin heidän kanssaan omakotitalojen esittelyajankohdista tulevalle sunnuntaille. Samalla keskustelimme esittelyihin liittyvistä asioista sekä rakennusten kunnosta ja tehdyistä remonteista. Lisäsin illalla vielä kotona asuntojen esittelyajat ja esittelijän nimen Etuovi.com- ja Joka koti.fi-verkkosivuille.

Perjantai 25.10.2013

Tapio aloitti työpäivän tarkistamalla asiakkailta tulevat sähköpostit ja kirjeet. Postissa oli saapunut kirje isännöitsijältä, mikä sisälsi asiakirjoja eräästä osakehuoneistosta. Jatkoin aikaisemmin aloittamaani esitteen tekoa lisäämällä siihen puuttuvat tiedot, jotka sain yhtiöjärjestyksestä ja isännöitsijäntodistuksesta. Lopuksi tarkastin kohteen tietojen paikkansa pitävyyden. Huomautin Tapiolle joidenkin asiakirjojen puutteellisuudesta sekä siitä, etten löydä kaikkia tarvitsemiä asiakirjoja, joten hän rupesi selvittämään asiaa puhelimitse isännöitsijältä. Isännöitsijä lupasi hoitaa asian kuntoon mahdollisimman pian.

Siirryimme kahvitauolle keskustelemaan aikaisemmin tapahtuneesta tilanteesta, joka liittyi erään kesämökin myyntiin ja siihen liittyviin verotuksellisiin asioihin. Tapio kertoi minulle kuinka hän oli neuvonut myyjää pääomaverotuksellisissa asioissa liittyen hankintameno-olettamaan ja toteutuneisiin rakennuskustannuksiin kesämökin myyntitilanteessa. Kyse oli kesämökistä, jonka omistaja oli itse rakentanut aikoinaan. Tapio kertoi rakennusvuodella olevan merkitystä siihen, kumpaa menetelmää käytetään. Hän selvensi minulle myös kuinka hintarivon perustuvat menetelmät, kuten hankintameno-olettama ja toteutuneet rakennuskustannukset, käyttäytyvät pääomaverotuksen suhteen. Tapio kertoi minulle, että kesämökistä pitää maksaa aina pääomaveroa myyntivoitosta silloin, kun sitä ei käytetä vakituisena asuntona.

Sen jälkeen keskustelimme määräalakaupoista ja siihen liittyvistä kiinnityksistä eli rasiitteista. Tapio selitti, että kantatilasta myytävä määräala myydään aina ilman kantatilan kiinnityksiä eli rasiitteista vapaana ja tämä tulee merkitä myös

kauppakirjaan. Keskustelu jatkui kaksiosaisen kaupan tekemiseen, jossa myyjä saa yhtenä osana kauppahintaa vaihdossa esim. osakkeen ja puutuvan välirahan käteisenä. Tapio selvensi minulle, että kaksiosaisessa kaupassa tehdään kummastakin kaupasta oma kauppakirja.

Kirjasin myyntiin tulleesta osakehuoneiston toimeksiannosta alustavat tiedot toimeksiantopäiväkirjaan. Tällaisia tietoja ovat myyntiä hoitavan välittäjän nimi, toimeksiannon päivämäärä, sarjanumero, kohteen osoite, toimeksiantajan nimi ja toimeksiannon kesto. Liitin alkuperäisen toimeksiantosopimuksen toimeksiantopäiväkirjan väliin ja laitoin siitä otetun kopion myyjän kansioon. Sen jälkeen toimistolle saapui tietokone-esittelijä tarkastamaan nykyisiä tietokoneita ja samalla hän jätti uusista tietokoneista tarjouksen.

Kahvipöytäkeskusteluissa puhuimme erilaisista lämmitysjärjestelmistä, niiden hinnoista ja toimivuudesta muun muassa kaukolämmön, pelletin, vesilämpöpumpun ja maalämmön osalta. Samalla keskustelimme ja vertailimme niiden käyttökulutusta vuositasolla. Tapio totesi, että lämmitysjärjestelmän valinnassa tulee ottaa huomioon rakennuksissa käytetyt neliöt, sijainnista johtuva saatavuus muun muassa kaukolämpöverkon osalta ja mahdollinen patteri-putkistojen olemassa olo sekä perustamiskustannukset.

Veimme Tapion kanssa kirjeitä isännöitsijälle ja verotoimistoon. Samalla kävimme Joensuun kaupungin tilakeskuksella, jonne Tapio oli aikaisemmin sopinut tapaamisen. Tapio kertoi minulle, että Joensuun kaupunki oli aikaisemmin kilpailuttanut eri välitysliikkeiden kesken heidän myytävät kohteensa. Kohteet jäivät kilpailutuksen jälkeen Tapion hoidettaviksi. Tilakeskuksella Tapio keskusteli kaupungin edustajien kanssa toimeksiannon kohteista, niiden hinnoista ja jatkotoimenpiteistä. Poistuttuamme Tilakeskukselta Tapio kertoi tekevänsä heille hinta-arvioita, laativansa arviokirjoja ja hoitavansa toimeksiannot myyntiin tulevista kohteista. Tällaisia kohteita ovat aikaisemmin olleet muun muassa koulut, museot, rivitalot ja osakehuoneistot sekä omakotitalot.

Tapio kertoi, että Joensuun kaupunki luottamuselimen päätöksellä realisoivat heidän kohteitaan. Usein myytävät tilat ovat olleet liiketiloja. Tapio kertoi laativansa myös Joensuun kaupungilta erillään olevalle organisaatiolle, Joensuun kodeille hinta-arviot ja toimeksiantosopimukset.

Tapio rupesi laatimaan sanomalehti Karjalaiseen tulevaa lehti-ilmoitusta tulevan sunnuntain asuntoesittelyistä. Hän laati vedoksen, johon hän kirjasi myytävät kohteet, esittelytekstit, kohteiden osoitteet ja myyntihinnat sekä esittelyajat ja päivämäärät. Aloin laatia Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuille myynti-ilmoituksia samasta kohteesta, josta aamulla tein esitteen. Työ jäi keskeneräiseksi puuttuvien tietojen vuoksi. Tapio soitti myyjälle puuttuvista asiakirjoista, jotka myyjä toimitti toimistolle, ja minä sain tehtyä myynti-ilmoitukset valmiiksi, jonka jälkeen julkaisin ne.

Tapio oli aikaisemmin asiakkaan pyynnöstä saanut kutsun tulla arvioimaan ilta-päivällä hänen myyntikohdetta. Paikan päällä tutustuimme kohteen rakennuksiin ja niiden eri tiloihin, materiaaleihin, lämmitysjärjestelmään ja tontin rajoihin. Tapio kyseli myyjältä rakentajasta ja käytetyistä materiaaleista. Hän tiedusteli muun muassa tontin omistuksesta, lämmityskustannuksista sekä keittiön varustuksesta. Lopuksi hän kertoi oman hinta-arvionsa ja kuulosteli asiakkaan mielipidettä. Tapio jätti hänelle välitystarjouksensa ja kertoi sen olevan kilpailukykyinen. Asiakas kertoi jäävänsä miettimään Tapion tarjousta seuraavan päivään. He sopivat pitävänsä yhteyttä asian tiimoilta seuraavana päivänä.

Sunnuntai 27.10.2013

Aloitin työpäivän valmistautumalla omien kohteideni esittelyihin. Ensiksi tutustuin esittelymateriaaleihin muun muassa kuntotarkastusraporttiin, esitteisiin, pohjapiirroksiin, rekisteriotteisiin ja rakennustapaselosteisiin sekä kiinteistörekisterikarttaotteeseen. Selvitin kohteiden osoitteet ja lähimmät palvelut. Varasin tarvittavat asiakirjat ja esittelykyllit mukaan. Ajomatalla pysähdyin asettamaan esittelykylltejä tienvarsille. Perillä kohteissa lisäsin valaistusta ja tutustuin tiloihin sekä varusteluihin vielä paikan päällä.

Kohteissa ei ollut yhtään katsojaa. Pois lähtiessäni sammutin valot ja laitoin ovet lukkoon sekä varmistin että kaikki tilat ovat asianmukaisessa kunnossa. Pois tulomatkalla keräsin esittelykyllit mukaani. Kotiin saavuttuani soitin molemmille myyjille ja kerroin heille tilanteesta.

Maanantai 28.10.2013

Menin Tapion kanssa aamulla maastoon mittaamaan määräala paikkaa. Paikalla olivat ostaja ja myyjä. Tapio oli tulostanut kunnan sivuilta karttaotteen mukaan, mihin hän mitattuaan merkitsi määräalalle muodostuvat rajat. Tapio ja kaupan osapuolet keskustelivat alueen yleiskaavan rakennusmääräyksistä, rakentamisen eri mahdollisuuksista sekä asiakkaan rakennustoiveista tietyn talotyyppin osalta. Tapio neuvoi asiakasta selvittämään edellä mainittuja asioita kunnan rakennusvalvonnasta ja tutkimaan alueen yleiskaavan rakennusmääräyksiä internetistä. Myyjä kertoi, että tontilla on rakennuslupa valmiina.

Jatkoimme keskustelua myyjän kotona kahvipöydän ääressä. Tapio lupasi järjestää kaupantekotilaisuuden heidän toimistollaan kaupanvahvistajan läsnä ollessa. Kyseessä oli myyjän ja ostajan välinen kauppa, josta Tapiolla ei ollut välitystoimeksiantoa, vaan hän hoiti kaupantekoon liittyvän virallisen osuuden asiakirjojen osalta. Hän neuvoi myyjää ja ostajaa kaupantekoon liittyvissä menettelyissä. Kaupan osapuolet halusivat tehdä esisopimuksen etukäteen ennen virallista kaupantekohetkeä. Tapio totesi, että määräalakaupoissa esisopimus ei ole lainvoimainen ilman kaupanvahvistajan vahvistusta. Hän ehdotti heille kaksiosaisen kaupantekoa, jossa ensimmäisessä kaupantekotilaisuudessa maksetaan tietty prosentti myyntihinnasta ja kaupanvahvistaja vahvistaa kaupan lainvoimaisuuden. Tällöin ostaja voi suorittaa maksun verkkopankin kautta tulostamalla kuitin maksusta kauppakirjan liitteeksi. Toinen kaupantekotilaisuus järjestetään myöhemmin, jolloin maksetaan loput sovitusta kauppahinnasta ilman kaupanvahvistajan läsnäoloa. Tapio kertoi kaupan osapuolille kauppakirjan sisällöstä, ja sen ehdoista. Ostaja halusi Tapion kirjaavan kauppakirjaan ehdon kaupan purkamisesta siltä varalta, ettei tontille saisi rakentaa laisinkaan. Tapio ilmoitti palkkionsa määrän ja osapuolet neuvottelivat kuka vastaa kaupanvahvistajan kuluista. Tapio kirjasi ylös ostajien henkilötiedot kauppakirjaa varten. Myy-

jän tiedot hänellä oli valmiina aikaisemmista toimeksiannoista. Myyjiä oli kaksi, joista toinen toimi valtakirjalla, koska hän ei voinut osallista kaupantekotilaisuuteen. Neuvottelujen päätteeksi Tapio sopi puhelimitse kaupanvahvistajan tulos- ta ja sovimme varsinaisen kaupanteko päivän.

Saavuimme toimistolle ja Tapio tarkasti saapuneet sähköpostit. Asiakkaalta oli tullut pyyntö erään kohteen kuntoarvioraportista, jonka Tapio lähetti asiakkaalle sähköpostitse. Hän varmisti soittamalla raportin perille tulon. Sen jälkeen lähdimme Tapion kanssa arviokäynnille. Kohteessa tutustuimme vanhoihin rakennuksiin tarkastelemalla niiden rakennustapaa, huonejärjestelyitä ja pinta-aloja sekä Tapio otti muutaman valokuvan rakennuksista. Saavuimme takaisin toimistolle, jossa aloin laatia arviokirjaa tuottoarvolaskentamenetelmää apuna käyttäen. Muutin kohteen tiedot valmiiseen arviokirja pohjaan, jossa tulee mainita arvioitavan kohteen tiedot, sijainti, rakennusmateriaalit, käytetty arviointimenetelmä ja peruste sille jne. Lisäksi kirjasin arviokirjaan suunnitellut muutokset, vesi- ja viemäri liittymät, sähköliittymän ja liittymisen kaukolämpöverkkoon, mitkä tulee huomioida lopullisessa arviossa, kun kohde on täysin remontoitu. Kirjasin arviokirjaan myös kohteen palvelut, liitin valokuvia sekä arviointikäynnin päivämäärän. Rakennuksien pinta-alatietoja ei ollut kuntoarvioraportissa, eikä kohteen asiakirjoissa, joten mittasimme ja laskimme ne Tapion kanssa pohjapiirustuksesta. Arviokirja jäi puutteelliseksi ja odottamaan täydennystä muun muassa hinta-arvion ja markkina-analyysin osalta sekä lopullista tarkistusta päivämäärä- en ja allekirjoitusten osalta.

Tapio luki Osmon tekemän kauppakirjan ja korjasi siitä puutteellisia tietoja. Tapio soitti asiakaspuheluita ja tarkasti sähköpostin useaan kertaan päivän aikana. Kävin Tapion kanssa toimeksiantokäynnillä asiakkaan luona sovitusti. Tapio pyysi myyjää lisäämään valaistusta ja poistamaan ylimääräiset tavarat, joiden hän ei halunnut näkyvän valokuvissa. Tämän jälkeen Tapio kuvasi kohteen sisältä ja ulkoapäin.

Tapio alkoi täyttää selostusliitettä myytävän kohteen tiedoista. Selostusliite on asiakirja, johon merkitään kohteen osoitetiedot, rakennukset, varustelu, käytetyt pintamateriaalit, olemassa olevat raportit, asunnon kunto jne. Oikeiden tietojen

saamiseksi Tapio pyysi myyjältä kohteen virallisia asiakirjoja, jotka hänellä oli jo valmiina yrittäessään myydä asuntoaan itse. Tapio kirjasi lisätietoihin sellaiset varusteet, jotka eivät kuulu kauppaan. Samalla hän neuvoi myyjää mitä tarpeistolla tarkoitetaan. Tapio merkitsi selostusliitteeseen tiedot niistä luvista ja tarkastuksista, jotka on suoritettu, kuten kyseisen kohteen rakennusluvan, käyttöönottotarkastuksen ja lopputarkastuksen. Hän kirjasi selostusliitteeseen lämmitysjärjestelmän ja siitä aiheutuneet vuosittaiset lämmityskustannukset, joista asiakkaat ovat kiinnostuneet. Tapio tiedusteli myyjältä kohteen mahdollisista vioista ja vahingoista, joita voivat olla esim. vesivahinko, kosteusvaurio, home- tai sieniongelmat, jotka tulee merkata liitteeseen, mikäli niitä on esiintynyt. Hän oli kiinnostunut myös sähköntoimitussopimuksesta ja vesi- ja viemäriverkostosta sekä mahdollisesti suoritetuista kosteusmittaus tai kuntokartoituksesta. Tapio merkitsi selostusliitteeseen toimeksiantajalta saadut asiakirjat, kuten rasisuodistuksen, lainhuutotodistuksen, maanvuokrasopimuksen sekä energiatodistuksen. Hän neuvotteli myyjän kanssa kohteen hintapyynnöstä ja vapautumisajankohdasta. Lopuksi Tapio kirjasi selostusliitteeseen päivämäärän, minkä jälkeen myyjä allekirjoituksellaan vakuutti tiedot oikeiksi. Tapio luovutti toisen kappaleen myyjälle.

Tapio täytti toimeksiantosopimuksen. Toimeksiantosopimus on se asiakirja, johon merkitään myyjän henkilötiedot, kohteen osoitetiedot, toimeksiantosopimuksen kesto, välityspalkkio jne. Toimeksiantosopimus astuu voimaan myyjän allekirjoituksella. Lopuksi he keskustelivat toimeksiannon sisällöstä muun muassa kohteen avaimista ja turvajärjestelmistä, esittelyiden järjestämisestä sekä markkinointikanavista. Tapio kertoi, että välitystoiminta pitää sisällään kaupan-tekotilaisuuden sekä siihen kuuluvat asiakirjat kuten kauppakirjan ja tarvittavat rekisteriotteet. Lisäksi siihen kuuluvat ostotarjous- ja käsirahasopimusneuvottelut kaupan osapuolten kesken. Lopuksi myyjä opasti meitä turvajärjestelmän käytössä.

Tiistai 29.10.2013

Aloitin työpäivän katsomalla sähköpostin ja ilmoitin puhelimitse Tapiolle, ettei yhteydenottoja ollut tullut. Loin tietokoneelle uuden kansion, jonne siirsin kameralla otetut valokuvat eräästä kohteesta. Skannasin myös kohteen pohjapiirroksset sinne. Laadin kohteesta myyntiesitteen, johon mainitsin perustietojen lisäksi siirtyvät liittymät, turvajärjestelmän, kaapeli-tv:n ja tietoliikenneverkon, mitkä siirtyvät kaupantekohetkellä uudelle omistajalle. Lisäksi mainitsin kiinteistöveron määrän sekä kohteesta vaadittavan energialuokituksen. Laadin alustavat myynti-ilmoitukset Jokakoti.fi- ja Etuovi.com-verkkosivuille, joihin liitin valokuvia kohteesta. Ilmoitus jäi odottamaan täydennystä myyntitekstin osalta. Tulostin asiakirjoja myyntiesitteen liitteeksi. Tällaisia asiakirjoja olivat vuokra-oikeuden kirjaus, rakennusten pohjapiirroksset, rakennustapaseloste ja energiatodistus sekä karttaote. Lopuksi tarkastin sähköpostin, eikä yhteydenottoja ollut, joten lopetin työpäivän siihen.

Keskiviikko 30.10.2013

Tapio tarkasti sähköpostin. Aloimme täydentää edellisenä päivänä laadittua esitettä, josta korjasimme virheet sekä tarkastimme tietojen oikeellisuuden. Täydensin edellisenä päivänä laadittua myynti-ilmoitusta perustietojen osalta Jokakoti.fi-verkkosivuilla. Laadin Tapion kanssa yhdessä esittelytekstistä mahdollisimman houkuttelevan tuomalla kohteen erityispiirteitä esiin, millä voisimme vedota mahdollisiin asiakkaisiin. Lopuksi tarkastin tietojen oikeellisuuden ja julkaisin kohteen asiakkaiden nähtäväksi. Julkaisin kohteen myös Etuovi.com-verkkosivuilla kopioimalla tiedot Jokakoti.fi-verkkosivuilta. Tulostimme puuttuvia asiakirjoja esittelyä varten, kuten rasiustodistuksia, radonmittaus selvityksiä, lupa-asiakirjoja ja rakennustapaselosteita. Liitin myyntiesitteeseen kopioituja asiakirjoja pohjapiirroksista, karttaotteesta, asunnon rakennustapaselosteesta ja energiatodistuksesta. Keskustelin Tapion ja Tomin kanssa eri taloalvalmistajien talopaketeista ja niiden eroavaisuuksista sekä vanhan rakennuksen peruskorjauksesta ja tontin käytön eri mahdollisuuksista. Pohdimme eri vaihtoehtoja sijoitusmielessä ja vertailimme niitä keskenään tarkoituksena mahdollisimman hyvää tuotto sijoitetulle pääomalle sekä edullisin toteutusratkaisu. Tapio soitti useita

asiakaspuheluja päivän mittaan sekä tarkasti sähköpostin moneen kertaan. Tapio soitti muun muassa rakennusvalvontaan ja selvitti sieltä kaavassa olevan suojeltavan kohteen rakennusmääräyksistä.

Perjantai 1.11.2013

Aloitin työpäivän keskustelemalla Pasin kanssa välittäjän roolista asiakaspalvelu tilanteissa sekä sen vaikutuksesta asuntokauppojen syntymiselle. Pasi painotti, että välittäjän tietämyksellä, olemuksella ja asiakaspalvelun tasolla on merkitystä asiakkaiden välisessä yhteistyössä. Keskustelimme osto- ja vastatarjous sopimusneuvotteluista sekä siitä, millaisia neuvottelutaitoja välittäjältä tarvitaan, että lopullinen hinta tyydyttäisi molempia kaupan osapuolia siten, että se johtaisi kauppojen syntymiseen. Tarkastin sähköpostin, eikä yhteydenottoja ollut. Päivitin erään kohteen myyntihinta tiedot Etuovi.com- ja Jokakoti.fi- verkkosivuille. Jatkoin Tapion kanssa aikaisemmin laaditun tuottoarvomenetelmään perustuvan arviokirjan tarkastusta ja tietojen täydennystä. Tarkastimme piirustuksista pinta-alat mittaamalla ne uudestaan ja huomasimme pinta-alan olevan suurempi kuin aikaisemmin arvioitiin. Vertasimme useita piirustuksia keskenään ja niistä ilmeni, että kohteeseen on jälkikäteen rakennettu lisää tilaa.

Tapio, Pasi ja Osmo keskustelivat erilaisista arviokirjaan liittyvistä laskentamenetelmistä, kuten tuottoarvo-, markkina-arvo- ja yhdistelmämenetelmästä. Tapio sanoi, että eri laskentamenetelmät ovat välittäjän työkaluja, millä he arvioivat kohteen hintaa arviokirjaa varten. Hän lisäsi myös, että tyypillisin menetelmä on markkina-arvoon perustuva menetelmä, jota he käyttävät useasti. Tapio etsi lakikirjasta tietoa tuottoarvomenetelmän vaatimuksista, mistä ei kuitenkaan löytynyt tietoja. Sen sijaan hän löysi termin kustannusarvomenetelmä, josta hän ei muistanut aikaisemmin kuulleensa. Osmo otti esille vanhan koulutusmateriaalinsa eri laskentamenetelmistä, josta Tapio etsi tietoa tuottoarvomenetelmän laskentaperusteista kulujen osalta. Hän halusi saada selville, onko tarpeen huomioida syntyneet kulut laskelmissa. Tapio ja Pasi keskustelivat Joensuun keskustan vuokrahintatasosta, ja siitä, mitä eri seikkoja tulee ottaa huomioon vuokrahintaa laskettaessa. He selvittivät tuottoarvolaskentamenetelmän avulla erään ison rakennuksen vuokrahintatasoa huomioiden lukuisten pienten hu-

neiden määrän sekä sisäänkäyntien ja ikkunoiden sijainnit. He pohtivat eri vaihtoehtoja tavoitteena saavuttaa maksimi vuokratuotto. He laskivat vuokratuoton rakennuksen kokonaisneliöille ja sitten erikseen määritellyille tietyille aluekokonaisuuksille, joista kokonaisvuokratuotot muodostuvat. Tapio sanoi selvittävänsä myöhemmin keskustan vuokrahintatasoa tarkemman tiedon saamiseksi.

Tarkastin sähköpostin ja lähetin asiakkaalle myyntiesitteen eräästä kohteesta. Liityin Tapion ja Pasin keskusteluun edunvalvonnasta, valtuutuksista ja valtakirjoista, mitkä tulevat esille satunnaisesti välittäjän työssä. Tapio ja Pasi keskustelivat myös ulosottoasioista, jotka voivat ilmetä välittäjälle vasta rasisitustodistuksesta ja lainhuudosta. He keskustelivat kuinka kyseisessä tilanteessa tulisi menetellä. Tapio sanoi, että ennen esittelyjen aloittamista täytyy välittömästi selvittää asia ulosottoviranomaisilta. Keskustelimme myös tilanteesta, jossa on kyse edunvalvonnasta tai muusta valtuutuksesta, jolloin tulee olla välittömästi yhteydessä maistraattiin ja saada sieltä lupa kohteen myymiselle. Pasi sanoi, että kyseinen tilanne vie aikaa enemmän ja tarvitaan myös enemmän asiakirjoja toimeksiannon loppuun saattamiseksi. Keskustelimme myös edunvalvonnan merkityksestä välitystoiminnassa. Tapio tarkasti sähköpostin, johon oli tullut yhteydenottopyyntö englanninkielellä eräästä kohteesta. Tapio vastasi asiakkaan sähköpostipyyntöön lähettämällä hänelle myyntiesitteen ja kertomalla tarkempia tietoja kohteesta.

Maanantai 4.11.2013

Tapio tarkasti sähköpostin ja katsoi asiakkailta tulleet viestit. Tapio selvitti isännöitsijöiltä Joensuun kaupungin keskustan vuokrahintatasoa. Hän laski tuottoarvolaskentamenetelmällä vuokrahintoja ja siitä saadun tiedon hän kirjasi aikaisemmin laatimaani arviokirjaluonnokseen. Tapio jatkoi arviokirjaluonnoksen tekoa lisäämällä siihen markkina-analyysin ja puuttuvat tiedot. Lisäksi hän selvitti pankista, kuinka moneksi vuodeksi takaisinmaksuaika lasketaan vuokrattujen liiketilojen pääomatuotolle. Pankista saatujen tietojen perusteella hän laski kohteelle pääomatuoton. Tapio lisäsi tiedon arviokirjaan, allekirjoitti sen ja välitti sähköpostilla asiakkaalle.

Tapio oli aikaisemmin sopinut asiakas tapaamisen heidän toimistollaan. Asiakkaan tultua paikalle hän laati asiakkaalle ostotarjous sopimuksen, jonka asiakas hyväksyi allekirjoituksellaan. Ostotarjous sopimukseen Tapio kirjoitti kohteen vuokraoikeuden rekisterinumeron, joka poikkesi kylän tunnuksesta. Tapio kertoi poikkeavuuden johtuvan kuntaliitoksesta, joka tapahtui sen jälkeen. Tapio kertoi, että alkuperäinen rekisterinumero ei muutu laisinkaan.

Tiistai 5.11.2013

Tapio tarkasti sähköpostin, ja hän vastasi asiakkaalle erään kohteen asuin- ja lämpökustannusten osuudesta. Hän laitto sähköpostin liitteeksi myyntiesitteen. Keskustelimme ostotarjous sopimukseen liittyvästä käsirahan ja vakiokorvauksen eli sopimussakon maksun suoritusperusteista. Tapio tarkasti lakikirjasta ovatko tiedot muuttuneet lähivuosina. Lakikirjasta ei löytynyt mainintaa käsirahamaksun ja vakiokorvauksen enimmäissuorituksesta mutta sopimusrikkomus korvauksen enimmäismäärä löytyi.

Aloin luonnostella kauppakirjaa tulevaa määrääla kauppaa varten. Kyseessä oli kaksiosainen kauppa, jossa kauppahinta maksetaan kahdessa erässä. Muutin kohteen tiedot valmiiseen kauppakirjapohjaan, johon kirjasin kyseisen kaupan ehdot. Tämän määrääla kaupan ehtona oli muun muassa rakennusluvan saanti. Kauppakirjaan kirjasin ylös kaupan osapuolten ja kaupan vahvistajan henkilötiedot sekä mainitsin kuka maksaa asiakirjojen ja kaupan vahvistajan kulut. Kyseessä oli osapuolten välinen keskinäinen kauppa ilman kiinteistönvälittäjän osallistumista kaupantekotilaisuuteen. Keskustelin Tapion kanssa kunnan etuostolain määräyksistä ja niiden vaikutuksista kaupan ehtoihin. Kauppakirjaan tuli maininta kunnan etuostolain säädöksistä, koska kunnan etuostolain ehdot täytyivät. Kauppakirjaan tuli kirjata myös määräälalle kuuluva heikkokuntoinen rakennus, koska se sijaitsi kyseisellä määräälalla. Tapio alkoi luonnostella karttaotetta myytävän määräälan pinta-alasta, johon hän piirsi määräälalle muodostuvat rajat sekä merkitsi rajojen pituudet. Karttaotteen hän liitti kauppakirjan liitteeksi. Tapio tarkisti kauppakirjan ja korjasi virheelliset tiedot. Työpäivän loppuksi hän tarkasti sähköpostin.

Torstai 7.11.2013

Tapio tarkasti sähköpostin. Hänelle oli tullut vedos myyjän laatimasta kauppakirjasta, jonka hän tulosti itselleen. Tapio tarkisti kauppakirjan ja korjasi mahdolliset virheet omaan luonnokseensa. Hän soitti myyjälle ja kertoi virheistä, jotka hänen tulisi korjata kauppakirjaan. Aamukahvilla keskustelin Tapion kanssa asuntokauppaan liittyvistä ainesosista, tarpeistosta ja irtaimistosta sekä niiden kuulumisesta kauppaan. Tapio kertoi, että niihin liittyviä oikeudellisia ratkaisuja voi seurata korkeimmassa oikeudessa tehdyistä päätöksistä. Sen jälkeen Tapio laati asiakkaalle laskun arviokirjasta.

Tapio keskusteli työkavereidensa kanssa tulevan viikon sunnuntain yleisesittelyiden järjestämisestä. Sunnuntaina olevan isänpäivän vuoksi he päättivät siirtää yleisesittelyn seuraavalle viikonlopulle. Laitoin asiakkaalle sähköpostia tulevan yleisesittelyn ajankohdasta ja sen sopimisesta. Tapio soitti useita asiakaspuheluita päivän mittaan. Hän soitti muun muassa toimeksiantajille yleisesittelyiden ajankohdasta, samalla eräs asiakas tiedusteli tarjolla olevista edullisimmista myynti kohteista. Tapio seurasi sähköpostia useaan kertaan päivänmittaan. Lopuksi hän selvitti eräältä myyjältä, kuuluuko irtaimisto kauppaan.

Maanantai 11.11.2013

Tapion työpäivä piti sisällään sähköpostin tarkistamisen ja asiakaspuheluiden hoitamisen. Laadin Veijolle hänen kohteistaan esiteluonnokset kiinteistöstä, vuokraoikeudesta ja osakehuoneistosta. Muutin tiedot valmiisiin asiakirjapohjiin. Poimin kiinteistörekisteriotteesta, rasiustodistuksesta, lainhuudosta sekä toimeksiantosopimuksesta ja selostusliitteestä kiinteistön tietoja. Tietoja vuokraoikeudesta katsoin muun muassa vuokraoikeuden todistuksesta, rasiustodistuksesta, toimeksiantosopimuksesta sekä selostusliitteestä. Osakehuoneiston tiedot tarkastin yhtiöjärjestyksestä, isännöitsijän todistuksesta, toimeksiantosopimuksesta ja selostusliitteestä. Skannasin pohjapiirroksen tietokoneen kansioon, jonne siirsin myös sähköpostiin tulleet valokuvat kohteesta.

Tiistai 12.11.2013

Tapio tarkasti sähköpostin ja vastaili asiakkaiden kyselyihin. Laadin Tapion ohjeistamana usealle asiakkaalle välityspalkkioista laskut. Varasimme Tapion kanssa valmiiksi seuraavan päivän määräalan kauppaa varten kauppakirjat, karttapohjat rajoista ja kiinteistörekisteriotteesta molemmille kaupan osapuolille sekä kaupanvahvistajalle. Lisäksi Tapio tulosti ostajalle laskun välityspalkkiosta. Päivän lopuksi toimitin postiin asiakaskirjeitä.

Keskiviikko 13.11.2013

Tapio tarkasti sähköpostin ja vastasi asiakkaiden tiedusteluihin esim. kohteen lämmityskustannuksien osalta. Aloin valmistella Tapion kanssa toimistoa kaupantekotilaisuutta varten siivoamalla tiloja, valmistelemalla kahvitusta sekä varaamalla asiakirjat valmiiksi. Tapio oli sopinut kaupanteon ostajan, myyjän ja kaupanvahvistajan kanssa. Myyntitilaisuudessa hän ohjeisti kaupan osapuolia tarkastamaan kauppakirjan ja karttaotteen sisällön sekä neuvoi toisen kaupantekotilaisuuden järjestämisestä, kun oli kyse kaksiosaisesta kaupasta. Kaupanvahvistaja tarkasti osapuolien henkilöllisyyden ennen kauppakirjojen allekirjoituksia. Tapio kertoi myös kaupanvahvistajan ja välityspalkkion maksuista. Lisäksi Tapio neuvoi ostajaa tiedustelemaan vesi-, viemäri- ja sähköliittymistä sekä kunnan etuosto-oikeuden selvityksestä että lohkomistoimenpiteiden menettelyistä. Lopuksi Tapio kiitti kaupan osapuolia hyvästä yhteistyöstä ja toivotti heille onnea. Tilaisuuden jälkeen Tapio tarkasti vielä sähköpostin ja vastasi asiakkaiden kyselyihin.

Torstai 14.11.2013

Tapio tarkasti sähköpostin, eikä yhteydenottoja ollut. Lähdimme kaupantekotilaisuuteen Joensuun kaupungin maankäyttöosaston tiloihin. Kaupan kohteena oli määräala ja sillä sijaitsevat rakennukset. Kaupantekotilaisuudessa Tapio kertoi ostajille kauppakirjan sisällöstä, lainhuudon ja rakennuslupien hakemisesta sekä varainsiirtoveron ja kaupanvahvistajan maksuista. Hän ohjeisti ostajia varainsiirtoveromaksun ja lainhuudon hakemisen määräajoista. Hän kertoi heille,

etteivät he voi saada myöskään mahdollisia rakennuslupia ennen kuin lainhuuto on astunut voimaan. Tilaisuuden jälkeen Tapio tarjosi ostajille kaupantekokahvit huoltoasemalla. Tapio ohjeisti ostajia sähkö sopimukseen ja varainsiirtoveroon liittyvissä asioissa. Keskustelimme myös vesi- ja viemäri liittymistä ja oman kaihvon käyttönotosta sekä niiden perustamiskustannuksista ja käyttöhinnoista. Tapio ohjeisti heille mitä perustamistoimenpiteet edellyttävät sekä kertoi niihin kohdistuvista hyödyistä ja kustannuksista. Keskustelimme ostajien kanssa kiinteistön rakentamiseen liittyvistä suunnitelmista sekä muista heidän omistukseensa olevista asunnoista ja niiden vuokraamisesta.

Perjantai 15.11.2013

Tapio tarkasti sähköpostin. Hän oli aamulla käynyt arvioimassa erästä rivitalokohdetta, josta hän laati arviokirjan. Arvio perustui kauppaa arvioimiseen. Tapio merkitsi arviokirjaan lain edellyttämät perustiedot kohteesta. Markkina-analyysiin hän kuvaili kohteen sijaintia ja kuntoa sekä taloyhtiön kuntoa. Tapio selvitti alueen hintatasoa Logican -hintaseurantapalvelusta ja kohteen hinta-arvio perustui sen hetkisiin toteutuneisiin kauppahintoihin ja hänen omaan arviointaan. Aamukahvin yhteydessä keskustelin Tapion, Osmon ja Veijon kanssa rintamamiestalojen kattorakenteiden tuuletuksista ja niiden rakentamismääräyksistä. Samalla keskustelimme rakentamiseen liittyvästä välittäjän selonotto- ja tiedonantovelvollisuudesta kaupan osapuolille. Keskustelimme myös ostajan tarkastusvelvollisuudesta sekä kuntotarkastajan vastuista että vastuiden jakautumisesta kiinteistönvälittäjän, kuntotarkastajan ja ostajan kesken. Päiväkahvin yhteydessä pidimme palaverin Tapion, Osmon ja Pasin kanssa mahdollisista tulevista työkuviostani. Samassa yhteydessä keskustelimme myös hirsitalorakenteista ja niiden elämisestä vuosien varrella.

Asiakas haki arviokirjan toimistolta sovitusti. Sen jälkeen jatkoimme keskustelua välityspalkkioista ja niiden määräytymisperusteista. Keskustelimme Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n välityspalkkion määräytymis- ja hinnoitteluperusteista sekä niiden sisällöstä. Jatkoimme keskustelua heidän yrityksen kilpailustrategioista. Laadin tulevista esittelykohteista ilmoitustekstit sanomalehti Karjalaiseen. Tapio päivitti tulevat esittelyajat Jokakoti.fi- ja Etuvo-

vi.com-verkkosivuille. Kopioin yhdessä Tapion kanssa lisää ostotarjous sopimus kaavakkeita valmiiksi tulevia tarjouksia varten. Varasin itselleni esittelykyllit, kohteiden avaimet ja kohdekansiot sekä ostotarjous sopimus kaavakkeet mukaan kotiin vietäväksi. Illalla julkaisin omalla tietokoneella eräästä kohteesta esittelyajat Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuille.

Sunnuntai 17.11.2013

Valmistauduin asuntoesittelyihin perehtymällä kohteiden asiakirjoihin kiinteistön, vuokraoikeuden ja osakehuoneiston osalta. Tutkin muun muassa kohteiden esitteitä, pohjapiirustuksia, kuntoarvioraportteja sekä osakehuoneiston osalta yhtiöjärjestystä, isännöitsijäntodistusta, talousarviota, tuloslaskelmaa ja tasetta yms. Tarkastin kohteiden osoitteet karttapalvelusta. Esittelyyn mennessä laitoin tienvarsille Huoneistosataman esittelykyllit. Valmistelin myytävän kohteen esittelykuntoon lisäämällä valaistusta ja laitoin esiteniput pöydälle asiakkaiden ulottuville. Kolmesta asuntoesittelystä ainoastaan yhteen saapui asiakkaita. Toivottin asiakkaat tervetulleiksi esittelyyn ja jaon heille kohteen myyntiesitteen. Esittelin heille kohdetta ensin sisältä kertomalla lämmitys järjestelmästä ja -kustannuksista, tehdyistä remonteista sekä kohteen kunnosta, varustelutasosta ja huonejärjestelystä yms. Lisäksi tiedustelin asiakkaiden tämän hetkisestä asuntotilanteesta sekä mieltymyksistä ja toiveista asunnon suhteen. Otin asiakkaiden yhteystiedot ja sovimme, että lähetän sähköpostitse lisätietoja lämmitys järjestelmästä sekä kuntoarvioraportin. Lopuksi esittelin pihan ja varaston. Esittelyn jälkeen sammutin valot sekä varmistin että ulko-ovet ovat lukossa. Pois lähtiessäni keräsin esittelykyllit tienvarresta.

Maanantai 18.11.2013

Lähdin Tapion kanssa aamulla arviokäynnille asiakkaan luokse sovitusti. Käyntimme tarkoituksena oli, että laatisimme arviokirjan pankille vakuuksia varten. Tapio tutustui kohteen rakennuksiin ja käytettyihin materiaaleihin ja kirjasi tiedot ylös arviokirjaa varten. Hän pyysi asiakkaalta virallisia asiapapereita kohteen tiedoista esim. kauppakirjan arviokirjaa varten. Tapio tiedusteli asiakkaalta muun muassa vesi- ja viemäri liittymistä, tontin omistuksesta ja koosta, tehdyistä

remonteista ja rakentajasta. Hän tarkasti kylpyhuoneen kunnan koputtelemalla lattia- ja seinäkaakeleita, vaikka kohde oli rakennettu 2000-luvulla. Tapio kiinnitti huomiota lähinnä kaakeleiden saumojen kuntoon, koska saumojen kunto näytti hänen mielestään vähän epämääräiseltä runsaan mikrobikasvuston vuoksi. Hän keskusteli asiakkaan kanssa kohteen hinnasta ja tämän hetken markkinoista ja niiden hintakehityksestä. Asiakas tarjosi lopuksi kahvit ja ne juotuamme lähdimme pois.

Sen jälkeen menin toimistolle laatimaan kohteesta arviokirja luonnosta. Yksilöin valmiiseen arviokirja pohjaan lain edellyttämät tiedot kohteesta sekä muut esille tulleet tärkeät tiedot ja erityispiirteet. Aloin laatimaan markkina-analyysiä kohteen kunnosta ja tehdyistä remonteista, joilla on vaikutusta kohteen hintaan. Laitoin eräälle asiakkaalle sähköpostitse kuntoarvioraportin ja lisätietoja lämmitysjärjestelmästä liittyen edellisen päivän asuntoesittelyyn, jossa lupasin kyseiset tiedot hänelle ilmoittaa. Lopuksi tarkastin muut asiakkailta tulleet sähköpostit.

Tiistai 19.11.2013

Tapio lähetti myyjille sähköpostia edellisen päivän asuntoesittelyistä. Hän kertoi heille muun muassa esittelyjen kävijämääristä ja heidän kiinnostuksestaan. Jatkoisin edellisenä päivänä laatimaani arviokirjaa lisäämällä siihen tietoja kohteen kunnosta, kiinteistön sijainnista, osuudesta yhteisiin vesialueisiin jne. Tulostin arviokirjoja kaksi kappaletta ja Tapio allekirjoitti ne. Asiakas lupasi noutaa arviokirjan toimistolta iltapäivällä pankkia varten, jonne hän oli sopinut tapaamisen. Kahvipöydässä keskustelimme kiinteistövälitysalan tilanteesta ja markkinoista. Sen jälkeen Tapio teki välityspalkkiosta laskun eräälle myyjälle.

Aloin laatia kauppakirjaluonnosta eräästä osakehuoneistosta, jonka myyjä oli tullut tutuksi aikaisemman kaupan yhteydessä. Laadin luonnosta valmiiseen kauppakirjapohjaan muuttamalla siihen tulevan kaupan tiedot ja ehdot. Kohde myydään vuokrattuna, joten lisäsin siitä tiedon kauppakirjaan hallinnanluovutuksen kohtaan. Lopuksi Tapio tarkisti kauppakirjan oikeellisuuden ja lisäsi puuttuvat tiedot. Kirjasin kauppakirjaan tietoja muun muassa omistusoikeuden siirty-

misestä, hallinnanluovutuksesta, vaaran vastuun jakautumisesta, varainsiirtoveron maksusta, siirtyvistä liittymistä ja rasitteista. Kauppakirjaan täytyi mainita myös kauppaan liittyvistä asiakirjaliitteistä, joita ovat myyntiesite, vuokraoikeudenkirjaus, rasiustodistus ja kuntoarvioraportti. Päivän aikana Tapio hoiti asiakaspuheluita ja seurasi sähköpostia. Tapio perehtyi kiinteistönvälityksen yleiseen tilanteeseen seuraamalla internetistä muiden välitysliikkeiden toimintaa ja tarjontaa.

Keskiviikko 20.11.2013

Kahvipöydässä keskustelimme Tapion kanssa toimeksiantojen hankkimisesta. Tapio kertoi hankkivansa uusia välityskohteita tammi-maaliskuun aikana, sillä keväisin kaupanteko on parhaimmillaan. Hän kertoi jakavansa ilmoituksia välitystarjouksista tietyille alueille sekä etsivänsä myyntikohteita tori.fi verkkosivuilta yksityisiltä myyjiltä. Sen jälkeen keskustelimme käsirahasta ja vakiokorvauksesta eli sopimussakosta sekä niiden käytöstä ostotarjoussovimuksissa. Minä tiedustelin Tapiolta minkälaisissa tilanteissa he käyttävät käsirahaa tai sopimussakkoa ja miten ne eroavat toisistaan tarjousten vastaanottamisessa. Tapio kertoi käyttävänsä sopimussakkoa tilanteissa, joissa ostajalla on ehtona oman talon myynti sopimuksen syntymiselle. Hän sanoi kirjoittavansa myös tarjoussovimuksen ehdoksi, että myyjä voi jatkaa myyntiä ja sopimusten tekemistä kolmansien osapuolien kanssa.

Tapio tarkasti sähköpostin, jonne asiakkaalta oli tullut pyyntö erään kerrostalokaksion myyntiesitteestä. Skannasin asiakirjat sähköpostiin, mitkä Tapio lähetti asiakkaalle. Sen jälkeen minä haastattelin Tapiota opinnäytetyötäni varten heidän yrityksensä toimenkuvasta. Kyselin häneltä muun muassa toimintasuunnitelmasta, visiosta, strategioista, arvoista ja tulevaisuudennäkymistä sekä yrityksestä itsestään. Toimistolle tuli vieras ja Tapio keitti hänelle kahvit. Sinä aikana minä kopion useita kaavakkeita ostotarjoussovimuksista, jotka olivat päässeet loppumaan. Osmo saapui paikalle ja haastattelin myös häntä opinnäytetyötäni varten. Tapio alkoi laatia verotusta varten kilometrikorvaushakemusta tämän vuoden aikana ajamistaan kilometreistä. Aloin keskustella Tapion, Osmon ja Veijon kanssa kesämökin terassin rakentamisesta, johon Tapio etsi tori.fi verk-

kosivuilta edullista puutavaraa. Tomi liittyi keskusteluun ja alkoi kertoa omasta rakennusprojektistaan. Hänellä oli mukanaan kaavake purkulupahakemuksista. Hänellä oli aikomuksena purkaa hänen tontillaan oleva rakennus pois ja rakentaa tilalle vuokratyökaluun tarkoitettu paritalo. Päiväkahvilla keskustelimme Tapion ja Tomin kanssa kuinka paljon asuntojen välitystoiminta on hidastunut tämän vuoden aikana etenkin omakotitalojen osalta. Pasi saapui paikalle ja keskustelimme pikkujoulujen ajankohdasta.

Torstai 21.11.2013

Tapio tarkasti ensin sähköpostiin asiakkailta tulleet viestit, jonka jälkeen hän jatkoi aiemmin aloittamansa ajopäiväkirjan täyttämistä. Minä aloin kopioida kaavake pohjia toimeksiantosopimuksista ja selostusliitteistä huoneistojen ja kiinteistöjen osalta. Päivä oli erittäin hiljainen. Tapio seurasi internetistä myytäviä asuntoja eri verkkosivustojen kautta, kuten Huutokaupat.com, tori.fi ja Josekin kiinteistöportaalista. Tapio oli sopinut asiakkaan kanssa illaksi erään kerrostalo-huoneiston asuntoesittelyyn. Hän esitteli huoneiston ja siihen liittyvät muut tilat. Hän kertoi huoneiston ominaisuuksista asiakkaalle ja vastaili hänen kysymyksiinsä. Tapio selvitti asiakkaalle muun muassa vuokratuottoon liittyvistä verotuksellisista seikoista sekä yhtiölainaosuuden maksuperusteista.

Maanantai 25.11.2013

Tapion aamurutiineihin kuului sähköpostin tarkastus. Tapio vastasi asiakkaiden sähköpostipyyntöihin. Aamukahvilla keskustelimme Tapion ja Veijon kanssa uusien välityskohteiden hankinnasta. Tapio suunnitteli uusien kohteiden hankkimista jakamalla suoramainoksia postilaatikkoihin, koska asuntomarkkinat ovat hiljentyneet. Keskustelimme välityskohteiden tarjonnan määrästä, ja sen merkityksestä asuntokauppojen syntymiselle. Keskustelimme myös miltä se näyttää asiakkaiden silmissä, jos välityskohde ei käy kaupaksi. Pohdimme välittäjän roolia ja hänen neuvottelutaitojen vaikutusta kaupan syntymiselle. Keskustelimme myös siitä rohkeneeko välittäjä ryhtyä neuvottelemaan myyjän kanssa kohteen myyntihinnan laskupaineista, jos kohteella ei ole luontaista kysyntää.

Päivän aikana yrittäjät tekivät päätöksen kopiokoneen ja tietokoneiden uusimisesta. Minä laadin myyntiesitettä Pasilla myynnissä olevasta osakehuoneistosta. Selvitin kohteen tietoja yhtiöjärjestyksestä, isännöitsijän todistuksesta, selostusliitteestä ja toimintasuunnitelmasta. En löytänyt tietoa veden kulutuksesta, joten Tapio soitti isännöitsijälle ja tiedusteli onko taloyhtiön huoneistoilla omat vesimittarit. Asiakkaalta oli tullut sähköpostilla pyyntö erään osakehuoneiston isännöitsijäntodistuksesta, taseesta ja yhtiön tulevista remonteista. Skannasin asiakirjat ja tekemäni esitteen sähköpostiin ja lähetin ne asiakkaalle.

Päivän lopussa keskustelin Tomin ja Pasiin kanssa erään rintamamiestalon hinta-arviosta ja välityspalkkioista. Kyseessä oli mahdollisesti myyntiin tulossa oleva rintamamiestalo ja samasta tontista erilliseksi lohkaistava määräala. Keskustelimme välityspalkkion määräytymisperusteista siltä osin, kun asiakas oli miettinyt myykö kokonaisuuden yhdessä vai erikseen. Pasi suunnitteli lähtevänsä jakamaan seuraavana päivänä mainoksia uusien välityskohteiden saamiseksi Joensuussa Utran asuinalueelle. Hän arveli löytävänsä sieltä välityskohteita, jotka olisivat hinnaltaan sopivia tämän hetken asuntomarkkinatilanteeseen.

Keskiviikko 27.11.2013

Aamukahvilla keskustelin Tapion, Veijon ja Tomin kanssa erään rintamamiestalon myyntiarviosta. Tomi kertoi antaneensa arvion eräästä rintamamiestalosta, jota useampi muukin välittäjä oli käynyt arvioimassa. Kyseessä on kohde, johon mahdollisesti voi rakentaa samalle tontille toisen omakotitalon. Tomi oli arvioinut hinnan talolle ja lohkaistavalle tontille erikseen. Keskustelimme kuinka kohteen hinta määräytyy yhdessä ja erikseen myytäessä. Asiakas oli ihmetellyt eri välittäjien antamien hinta-arvioiden suuria vaihteluita. Tapio ohjeisti Tomia selvittämään lisää alueen kaavoituksesta ja rakentamismääräyksistä kaupungin rakennusvalvonnasta. Tällöin hänellä voisi syntyä etulyöntiasema välitettävästä kohteesta muihin välittäjiin verrattuna. Keskustelimme kuinka kannattaa menetellä, jos kohde tulisi hänelle myyntiin. Keskustelimme tontin mahdollisen lohkomisen ajankohdasta, ja sen vaikutuksista sekä hallinnanjakosopimuksen vaihtoehtoisesta käytöstä. Keskustelimme siitä kuinka eri menettelyt vaikuttavat kiinteistönveron määrän muodostumiseen sekä niiden verotuksellisista seikoista. Kes-

kustelimme tontin ajoliittymistä ja kuinka ne jakautuisivat kahden talon kesken. Pohdimme vaikutuksia myynnin kannalta, jos kiinteistö lohkaistaan ja myydään erikseen. Mietimme myös sitä, kuinka hinta silloin määräytyy, jos mahdollinen ostaja haluaa kiinteistön yhtenä kokonaisuutena. Keskustelimme myös mikä merkitys naapurien mielipiteillä on rakentamiseen ja siitä, jos kaavassa on merkintä rakennusoikeudesta. Veijo oli seurannut yksityisten myyjien asuntoilmoituksia tori.fi verkkosivuilta, jossa oli myytävänä vastaavanlainen kohde samalta alueelta. Keskustelimme kohteen rakennusoikeudesta, hinnasta ja kunnosta.

Tapio tarkasti sähköpostin ja vastasi asiakkaan viestiin pyytämällä häntä toimitamaan kaupparekisteriotteen ennen kaupantekotilaisuutta. Tapio kertoi minulle, kun osakeyhtiö toimii myyjänä tai ostajana, tarvitaan kaupparekisteriote ja hallituksen lupa myymisestä. Tapio laati kuitin välityspalkkiosta myyjälle. Kaupantekotilaisuutta varten kopioimme kaupan osapuolille kauppakirjat, kuntoarvioportit sekä arava lainoituksen lupa-asiakirjan kohteen myynnistä. Tarkastin sähköpostin, jonne ei ollut tullut mitään uutta. Laitoin etukäteen sähköpostitse kauppakirjat pankkiin ja ostajalle tutustuttaviksi ennen kaupantekotilaisuutta. Loppupäivän tutkin Logican -hintaseurantapalvelusta myytyjen kohteiden hintatasoa Joensuun lähialueilta.

Torstai 28.11.2013

Tapio keskusteli Tommin kanssa asiakaslahjoista. Tapio sanoi aikaisemmin jakaneen avaimenperiä ja mustekyniä yrityksen yhteystiedoilla. Keskustelimme yrityksen mainostamisesta ja asiakaslahjojen merkityksestä. Tapio tarkasti sähköpostin. Asiakkaalta oli tullut hänelle pyyntö korjata kauppakirjassa ollut kirjoitusvirhe hänen nimensä osalta. Tapio korjasi kauppakirjassa ilmenneet virheet ja tulosti ne kolmena kappaleena myyjälle, ostajalla ja hänelle itselleen. Tapio odotti erään ostajan lähettävän sähköpostissa hallituksen päätöksen myynnistä ja kaupparekisteriotteen tulevaa kauppaa varten, kun kyse oli osakeyhtiön tekemästä kaupasta.

Keskustelin Veijon, Osmon ja Tapion kanssa asuntokauppaan kuuluvasta tarpeistosta, ainesosista ja niiden eroavaisuudesta. Tapio kertoi, että niistä löytyy

korkeimman oikeuden ratkaisupäätöksiä internetistä. Keskustelimme mitä tarpeeseen kuuluu ja mitä ei. Tapio suunnitteli tulevia esittelykohteita sunnuntain yleisesittelyihin. Hän päätyi valitsemaan sellaiset kohteet, jotka ovat olleet vähän aikaa myynnissä ja mistä voisi olla enemmän kysyntää. Tapio soitti myyjille ja sopi heidän kanssaan esittelyajoista. Tapio laati sanomalehti Karjalaiseen ilmoitusvedoksen ja minä kirjasin esittelyajat Jokakoti.fi- ja Etuovi.com-verkkosivuille. Tapio tarkasti sähköpostin ja asiakkaalta oli tullut asiakirjat kaupparekisteriotteesta ja hallituksen päätös myynnistä. Tapio tulosti ne kolmena kappaleena kaupan osapuolille ja hänelle itselleen.

Perjantai 29.11.2013

Toimistolla valmistelin kahvituksen kaupantekotilaisuutta varten. Kaupantekotilaisuudessa Tapio ohjeisti ostajaa muun muassa kaupan kohteeseen liittyvien vuokratulojen osalta, kauppahinnan maksamisesta verkkopankissa ja sähkösopimuksen tekemisestä. Tapio näytti sen päivän rasiustodistuksen ja vuokraoikeuden kirjauksen myyjälle ja ostajalle ja totesi niiden olevan asianmukaisessa kunnossa. Tapio tarkasti myyjältä kaupparekisteriotteen ja luvan myymiselle. Hän antoi kaupan osapuolille kansiot, jotka sisälsivät asiakirjoja kyseisestä kaupankohteesta muun muassa kauppakirjat, maksukuitit, kaupparekisteriotteet ja myyntiluvat sekä kuntoarvioraportit.

Kaupantekotilaisuuden jälkeen Tapio tarkasti sähköpostin ja sai sen jälkeen asiakaspuhelun, jossa hän sopi liikehuoneiston esittelyn parin tunnin päähän. Ennen esittelyä Tapio toimitti kaupantekotilaisuudesta saadut asiakirjat ja maksukuitin pankille. Liikehuoneiston esittelyssä tuli ilmi asiakkaan suunnitelma sen muuttamisesta asuinhuoneistoiksi ja niiden mahdollisesta vuokrauksesta. Tapio totesi, ettei kaavamerkintä estä sitä, mutta yhtiöjärjestyksessä on maininta, että kohde on liikehuoneisto. Tapio sanoi vielä tarkistavansa asian tarvittaessa. Esittelyn jälkeen saavuimme takaisin toimistolle. Joimme kahvit ja keskustelimme loppupäivän suunnitelmista. Tapio tarkasti sähköpostin ja mitään uutta ei ilmenyt.

Sunnuntai 1.12.2013

Tapio järjesti asuntoesittelyt kahdesta osakehuoneistosta. Hän laittoi Huoneistosataman esittelykytlin tienvarteen ja huoneiston sisäänkäynnin edustalle. Tapio valmisteli kohteen esittelykuntoon. Esittelyaika oli puolituntia, eikä ketään saapunut paikalle. Sen jälkeen siirryimme seuraavaan kohteeseen. Kerrostalo-huoneiston alaovelle Tapio laittoi Huoneistosataman esitteen, jossa oli maininta, monennessa kerroksessa myytävä kohde sijaitisi. Esittelyyn saapui kolme pariskuntaa. Tapio kertoi asiakkaille kohteen kunnosta, varustelusta ja materiaaleista sekä esitteli varastotilat ja vastaili asiakkaiden kysymyksiin. Tapio jakoi asiakkaille kohteen esitteen, joka sisälsi muun muassa pohjapiirroksen. Kohde herätti asiakkaisissa selvää kiinnostusta. Asiakkaista yksi pariskunta jäi miettimään ostopotentialin tekemistä.

Maanantai 2.12.2013

Tapio tarkasti sähköpostista sinne tulleet viestit. Tapio alensi asiakkaan pyynnöstä erään kohteen myyntihintaa Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuille. Tapio oli saanut asiakkaalta pyynnön tulla arvioimaan osakehuoneistoa, jonka hän oli myynyt muutama vuosi sitten edellisen kerran. Hän etsi kohteen entisiä asiakirjoja valmiiksi muun muassa myyntiesitteen, isännöitsijäntodistuksen, yhtiöjärjestyksen, tulevaa asunnon hinta-arviota varten. Saavuimme kohteeseen, josta Tapio otti aurinkoisen sään salliessa valokuvia ulkoapäin. Tapio arvioi kohteen kuntoa ja tehtyjä remontteja silmämääräisesti. Hän arvioi kohteen hinnan huomioiden mahdollisen hintakehityksen ja kysyi asiakkaan mielipidettä asiasta. He saivat myyntihinnan sovittua. Asiakasta kiinnosti välityspalkkion suuruus. Tapio kertoi oman välityspalkkionsa ja asiakas hyväksyi sen. Tapio laati toimeksiantosopimuksen, johon hän kirjasi muun muassa kohteen tiedot, myyntihinnan, toimeksiantannon keston ja välityspalkkion. Asiakas allekirjoitti toimeksiantosopimuksen. Tapio korjasi vanhaan myyntiesitteeseen kohteessa muuttuneet tiedot muun muassa hoitovastikkeen suuruuden ja varustelun tason. Sen jälkeen Tapio poisti ylimääräisiä tavaroita ja otti valokuvia eri tiloista.

Toimistolla Tapio soitti isännöitsijälle ja tilasi kohteesta isännöitsijän paketin eli uusimmat asiakirjat arvioidusta osakehuoneistosta. Tapio yritti kiirehtiä asiaa joulun lähestymisestä johtuen. Tapio kertoi, että markkinointia ei saa aloittaa ennen kuin uusimmat asiakirjat ovat saapuneet. Tapio seurasi Etuovi.com-verkkosivujen kautta myytävien osakehuoneistojen varustelua, pohjapiirustuksia ja hintatasoa verraten omaan myyntikohteeseensa. Tapio kertoi oman myyntikohteen etuna olevan hoitovastikkeen pienuuden verrattuna vastaavanlaisiin kohteisiin. Osmo, Tomi ja Tapio sopivat pikkujoulun ajankohdan ja he varasivat joulupöydän ravintola Aadasta Itsenäisyyspäivän tienoille. Keskustelimme Tomin alkavasta rakennusprojektista. Tomi totesi sen jäävän kevääseen, koska lumi ja pakkaset kerkesivät jo tulla.

Tiistai 3.12.2013

Aloin laatimaan esittelytekstiä rivitalohuoneistosta. Keskustelin Tapion kanssa esittelytekstin merkityksestä markkinoinnissa sekä toimeksiantajien että ostajien näkökulmasta katsottuna. Tapio ohjeisti myyntitekstien sisällön merkityksestä ja tärkeydestä löytää oleelliset asiat. Keskustelimme myös asiakaspalvelusta ja markkinoinnista sekä niiden merkityksestä yrityksen imagoon ja välittäjän työhön. Keskustelin Tapion kanssa välityspalkkiosta, ja sen maksuperusteista. Tiedustelin Tapiolta pitääkö myyjän maksaa välityspalkkio, jos hän itse löytää toimeksiantosopimuksen aikana ostajan. Tapio totesi, että välityslaisissa on säädetty siten, että kiinteistönvälittäjällä on oikeus periä välityspalkkio markkinoinnin alettua, ellei toisin ole etukäteen sovittu.

Keskustelimme Tomin, Tapion ja Pasin kanssa Tomin rakennuspiirustuksista. Tutkimme pohjapiirustusta ja suunnittelimme huonejärjestystä uusiksi. Tapio sai isännöitsijän toimistolta puhelun, jossa tiedusteltiin kohdetta, josta heidän oli tarkoitus toimittaa asiakirjoja. Vastauksen saatuaan isännöitsijä lupasi toimittaa asiakirjat seuraavaksi päiväksi. Tapio seurasi Tori.fi verkkosivujen kautta uusia yksityisten julkaisemia asuntoilmoituksia.

Keskiviikko 4.12.2013

Tapio tarkasti sähköpostin ja asiakkailta tulleet viestit. Soitin Tomin pyynnöstä hänen asiakkaalleen, jolle ilmoitin meille myyntiin tulleesta kohteesta, jollaista hän on etsimässä. Asiakas oli aikaisemmin pyytänyt ilmoittamaan hänelle kaikki uudet myyntiin tulevat kaksiot tietyltä alueelta. Ilmoitin hänelle, että olemme julkaisseet uuden kohteen Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuilla. Selitin asiakkaalle kohteen tarkempaa sijaintia ja perustietoja. Lopuksi sovimme asiakkaan kanssa, että hän ilmoittaa jos on kiinnostunut kohteesta. Pasiin pyynnöstä menin hakemaan toisesta kiinteistövälitysliikkeestä erään toimeksiantokohteen avaimen, mikä siirtyi Pasille myyntiin edellisen toimeksiannon loputtua. Pasi antoi minulle toimeksiantosopimuksestaan kopion, jota vastaan luovutus tapahtuisi. Avaimen lisäksi sain mukaani asiakirjoja kohteesta.

Torstai 5.12.2013

Tapio tarkasti sähköpostin ja asiakkailta tulleet viestit. Päivä vaikutti hiljaiselta, joten tutkimme Tomin rakennuspiirustuksissa olevia huonejärjestelyitä sekä tontin liittymää. Samalla pohdimme hallinnanjakosopimuksen merkitystä sekä tontin alueiden jakautumista paritalo- ja huoneisto-kesken. Huonejärjestyksessä oli muutama epäkohta, joihin mietimme eri ratkaisuvaihtoehtoja. Päätimme lähteä kotiin valmistautumaan illan pikkujouluihin. Illalla vietimme pikkujouluja toimistolla, josta siirryimme ravintola Aadaan ruokailemaan.

Maanantai 9.12.2013

Laadin kauppakirjan eräästä kuolinpesästä. Myyjinä toimivat vainajan leski ja heidän yhteiset lapsensa. Muutin valmiiseen kauppakirjapohjaan kaupan osapuolten ja kohteen tiedot sekä erityisehdot. Tässä kaupan kohteessa tuli huomioida kauppakirjaan omistajien omistusosuudet ja valtakirjoilla toimivat henkilöt sekä omistusoikeuden ja hallinnanluovutuksen eri päivämäärät. Merkitsin kauppakirjaan omistusosuudet vainajan, lesken ja lasten osalta. Laadin kohteesta varainsiirtoveroilmoituksen ja varainsiirtomaksutositteet vero.fi verkkosivujen kautta. Varainsiirtoveroilmoituksen täytössä huomioin varainsiirtovero

prosentin ja sen, etteivät ostajat olleet ensiasunnon ostajia. Varainsiirtoveroilmoitukseen kirjasin myytävän kohteen, kaupan osapuolten ja välittäjän tiedot. Laadin molemmille ostajille omat varainsiirtoveromaksutositteet, jossa varainsiirtoveron määrä jakautui heille puoliksi. Tapio laati omaa ajopäiväkirjaansa.

Toimistolle saapui ostaja, joka toi mukanaan asiapapereita määrälakaupasta, josta hän oli myyjän kanssa etukäteen sopinut. Tapion tehtäväksi jäi laatia kauppakirja kaupan osapuolten ehtojen mukaisesti. Tapio tiedusteli ostajalta kaupankohteeseen liittyviä tietoja, jotka eivät ilmenneet heidän laatimastaan sopimuksesta, kuten kohdetta koskevista rasituksista. Tapio neuvoi ostajaa tarkastamaan maanmittauslaitokselta lainhuuto- ja rasiustodistuksen sekä varmistamaan, että kyseinen kohde on rasituksista vapaana. Tapio sanoi ostajalle, että hän voi myös hankkia ne erillistä korvausta vastaan. Tapio selvitti ostajalle siihen liittyvien kustannusten määräytymisen perusteita. Ostaja oli laatinut määrälakaupasta karttapohjan, johon hän oli merkinnyt myytävän määrälakan rajat. Tapio otti karttapohjasta kopion, johon hän sanoi täydentävänsä määrälakaa koskevien rajojen tiedot ja siihen kohdistuvat mahdolliset rasitteet. Tapio sopi ostajan kanssa kaupantekotilaisuuden ajankohdan, mihin hän pyytää kaupanvahvistajan paikalle. Tapio kertoi ostajalle lähettävänsä sähköpostitse kauppakirjasta kopiot kaupan osapuolille ennen kaupantekotilaisuutta, jotta he kerkeävät ilmoittaa mahdollisista muutoksista.

Aloin laatia kauppakirjaluonnosta määrälakaupasta. Myyjä oli Tapiolle aikaisemmin tuttu, joten etsin valmiin kauppakirjapohjan, johon muutin kohteen ja ostajan tiedot. Kauppakirjaan merkitsin määrälakan kohdistuvat tierasitukset, määrälakan rajat ja niiden määräytymisen perusteet sekä mainitsin kuka vastaa kaupanvahvistajan ja asiakirjojen kuluista. Pasi oli sopinut toimistolle kaupantekotilaisuuden iltapäiväksi. Aloin valmistella kahvitusta, ja sen jälkeen keskustelin Tapion kanssa seuraavan päivän ohjelmasta. Tapio kertoi, että heidän toimistolle on tulossa uudet tietokoneet seuraavana päivänä. Sovin Tapion kanssa, että laadin tietokoneiden asennuksen jälkeen omat kansiot kauppakirja- ja esitepohjista omalle tietokoneelleni kesätöitä varten.

Keskustelimme tulevasta opinnäytetyöstäni ja siihen liittyvästä tutkimusosioista, joka oli tarkoitus aloittaa kevään aikana. Tapio tarkasti päivän mittaan sähköpostia useasti ja totesi tänään olevan todella hiljaista. Hän arveli sen johtuvan osittain pitkistä pyhistä.

Tiistai 10.12.2013

Tietokoneiden asentajat tulivat aamulla toimistolle asentamaan uusia tietokoneita paikalleen. Tapio laati Joensuun kaupungille tarjouksen, joka koski seuraavan vuoden toimeksiantojen hintakilpailua. Tarjoustaan varten hän pohti millä hinnalla hän suorittaisi toimeksiantoaan. Päivällä lähdimme Tapio kanssa käymään jalkaisin Joensuun kaupungin Tilakeskuksella sopimassamme tapaamisessa. Keskustelun aiheena oli toimeksiantokohteiden kysynnän tilanne, niiden jatkotoimenpiteet ja myyntihintojen päivittäminen sekä mahdollisten uusien kohteiden arvioiminen ja myyntiin tuleminen.

Saavuimme takaisin toimistolle, purimme vanhat tietokoneet pois ja siivosimme työtilat. Sen jälkeen rupesin päivittämään tietokoneella Joensuun kaupungin toimeksiantojen hintamuutoksia Jokakoti.fi-verkkosivuille. Julkaisin erään kohteen markkinointi-ilmoituksen Etuovi.com-verkkosivuille. Kahvipöytäkeskusteluissa puhuimme pikkujouluista, uusista tietokoneista ja Joensuun kaupungin tulevien toimeksiantojen hinta-arvio kilpailuista.

Keskiviikko 11.12.2013

Tomi sopi eräästä Tapion liiketilahuoneistosta yksityisen asuntoesittelyn asiakkaiden kanssa. Tapion suostumuksella Tomi esitteli huoneiston asiakkaille aamulla, koska Tapio ei itse päässyt silloin paikalle. Tapio saapui toimistolle ja selvitti isännöitsijältä puhelimitse erään taloyhtiön viisivuotissuunnitelman tulevasta remonteista. Tietoja hän tarvitsi asiakkaille, joille Tomi piti esittelyä. Tomi ilmoitti esittelyn jälkeen, että asiakkaat olivat kiinnostuneet tekemään ostotarjouksen, jonka vuoksi he tulevat toimistolle kohtapuoliin. Asiakkaiden saavuttua Tapio alkoi käydä heidän kanssaan läpi taloyhtiön papereita muun muassa tili-tietoja, yhtiöjärjestyksestä ja taloyhtiön tulevia remonteja. Asiakasta kiinnosti koh-

teen mahdollinen muuttaminen asuinhuoneistoksi. Tapio selvensi asiakkaille, että se ei hänen mielestään tule kyseeseen, koska ikkunapinta-ala ja lattioiden lämpöeristeet eivät täytä asuinhuoneistolle luokiteltavia vaatimuksia. Lisäksi se vaatisi taloyhtiön hallituksen luvan ja yhtiöjärjestyksen muutoksen.

Tapio antoi asiakkaiden nähtäväksi kaikki kohteeseen liittyvät asiakirjat, jotka voivat vaikuttaa kaupan syntymiseen. Asiakkaat halusivat jättää ostotarjouksen, jota Tapio alkoi laatia asiakirjojen tietojen pohjalta. Tapio neuvotteli asiakkaiden kanssa myyntihinnasta, jonka hän kirjasi sopimukseen. Hän tarkasti asiakkaiden henkilöllisyyden. Tapio tiedusteli asiakkailta haluavatko he sopimukseen joitakin kaupan ehtoja esim. kosteusmittauksen. Asiakkaat eivät vaatineet mitään ehtoja. Tapio kirjasi sopimukseen voimassaoloajan, johon mennessä myyjän on hyväksyttävä tai hylättävä tarjous. Tapio selvensi asiakkaille, että kohde on Joensuun kaupungin Tilakeskuksen, jonka käsittelyaika kestää muutaman viikon. Lisäksi siinä on valitusaika. Asiakkaat allekirjoittivat sopimuksen ja Tapio antoi heille kopion siitä.

Kahvitauolla keskustelimme Tapion kanssa haasteellisista asiakastilanteista, ja kuinka niissä olisi hyvä toimia. Jatkoimme keskustelua asiakaspalvelun tärkeydestä, asiakkaiden saatavuudesta ja välittäjän toiminnasta sekä välittäjän ulkoisten seikkojen merkityksestä ja vaikutuksesta.

Tapio tavoitteli Joensuun kaupungin Tilakeskuksen käsittelijää aiempaan ostotarjous sopimukseen liittyvissä asioissa. He sopivat tapaamisen toimistolle reilun tunnin kuluttua. Tapiolle tuli puhelu, jossa asiakas tiedusteli osakehuoneiston esittelyajankohdasta. Tapio sopi esittelyn ja lähdimme saman tien ajamaan kohteeseen. Saavuimme kohteeseen, jossa asiakas odotti jo meitä. Tapio esitteli hänelle taloyhtiön yhteisen tilat. Sen jälkeen hän esitteli osakehuoneistoa kertomalla huoneiston varustelusta, pintamateriaaleista ja kohteen kunnosta. Tapio antoi asiakkaalle vinkkejä huonekalujen sijoittamisesta, missä hän otti huomioon tv-pistokerasiat. Tapio esitteli hänelle osakehuoneiston parhaat puolet, kuten hoitovastikkeen pienuuden ja huoneiston mallin, mihin oli saatu mahdutettua erillinen keittiö vähäisiin neliöihin nähden. Ostaja totesi asunnon olevan hyvässä kunnossa ja jäi miettimään ostotarjouksen tekemistä.

Saavuimme takaisin toimistolle ja odottelimme erästä asiakasta saapuvaksi. Asiakasta ei näkynyt, joten Tapio skannasi liiketilan ostotarjous sopimuksen sähköpostiin ja lähetti sen asiakkaalle sähköpostitse. Tein omasta välitystoiminnastani kohdekansiot valmiiksi kesää varten. Keskustelimme Tapion, Osmon, Veijon ja Tomin kanssa sanomalehti Karjalaisen järjestämästä joulubrunssi aterialla, joka on tarjolla seuraavana aamuna. Sovimme kyydityksistä sinne, jonka jälkeen Tapio tarkasti sähköpostin ja lähdimme kotiin.

Torstai 12.12.2013

Saavuini toimistolle, josta lähdimme joulubrunssi aterialle. Palasimme takaisin toimistolle ja Tapio tarkasti sähköpostin. Sen jälkeen ajoimme Joensuun Enoon tarkastamaan Tapion vuokra-asunnon kuntoa vuokralaisen jäljiltä. Matkalla Tapio oli yhteydessä isännöitsijään ja pyysi häneltä selvitystä erään osakehuoneiston yhtiölainan osuudesta sekä päivitettyä isännöitsijäntodistusta. Perillä Tapio kertoi, että hänelle tulee seuraavana päivänä asuntoon katsoja. Keskustelimme vuokralaisista, sijoittamisesta, vuokratasosta ja vuokrauksen kannattavuudesta sekä hoitovastikkeen suuruudesta ja pääomaverosta että niiden vaikutuksista vuokraamisen kannattavuuteen. Tapio siivosi asuntoa ja palasimme takaisin toimistolle.

Asiakas oli edellisenä iltana ollut yhteydessä Tapioon eräästä osakehuoneistosta ja jättänyt hänelle suullisen ostotarjouksen. Tapio neuvotteli ostotarjouksesta puhelimitse myyjän kanssa. Sen jälkeen hän neuvotteli molempien kaupan osapuolten kanssa, ja he saivat lopulta sovittua velattomasta myyntihinnasta. He sopivat ostotarjouksesta alustavasti suullisesti, jonka jälkeen Tapio sopi ostajan kanssa ajan seuraavalle päivälle kirjallisen sopimuksen tekemiseksi toimistolla.

Ostajaehdokas soitti Tapiolle, ja hän pyysi saada mahdollisuutta käydä vielä katsomassa osakehuoneistoa ennen varsinaisen ostotarjouksen laatimista. Tapio sopi osakehuoneiston katsomisajan iltapäivälle, jolloin he voivat samassa yhteydessä laatia ostotarjous sopimuksen, koska huoneisto on tyhjillään. Tapio lähti kotiin, ja minä jäin toimistolle laatimaan luonnosta kauppakirjasta tulevan

iltapäivän esittelyä varten. Laadin valmiiseen kauppakirjapohjaan kyseisen kohteen tiedot. Kauppakirjasta jäi uupumaan velatonhinta, koska yhtiölainaosuudesta ei ollut vielä lopullista summaa tiedossa. Lisäksi siitä jäi uupumaan ostajien nimet, koska ne eivät olleet vielä tiedossa. Laadin kauppakirjan muilta osin valmiiksi, otin siitä kopion ja lähdin ajamaan esiteltävään kohteeseen. Tapio soitti matkalla, että häneltä uupuu ostotarjous sopimus kaavakkeita, joten lupauhin hakemaan hänelle niitä. Tapio esitteli jo kohdetta asiakkaille, kun saavuin perille.

Esittelyn jälkeen Tapio ehdotti asiakkaille, että laaditaan ostotarjous sopimusti. Ostajat lupautuivat sopimuksen tekemiseen. Tapio selvitti ostajille kaikki yhtiön paperit, jotka kuuluvat ja vaikuttavat kaupantekoon, kuten tilinpäätöstiedot, yhtiöjärjestys, isännöitsijäntodistus, energiatodistus yms. Aloin laatimaan ostotarjous sopimusta yhtiöjärjestyksen tietojen pohjalta. Samalla Tapio neuvoi minua asioista, joita tulee huomioida sopimuksessa ja kuinka ne tulee kirjata siihen. Tarkastin asiakkaiden henkilötiedot. Tapio kertoi ostajille, että sopimussakko astuu automaattisesti lain mukaan voimaan myyjän hyväksyessä tarjouksen, vaikkei sitä erikseen mainittaisikaan sopimuksessa. Lopuksi pyysin asiakkaita allekirjoittamaan sopimuksen. Tapio antoi sopimuksen toisen kappaleen ostotarjouksen tekijöille. Hän kävi alustavasti läpi kauppakirjaluonnosta ostajien kanssa ja lisäsi puuttuvia tietoja siihen. Hän kertoi lähettävänsä lopullisen version heidän tarkistettavakseen muutamaa päivää ennen kaupantekotilaisuutta. Tapio kertoi ottavansa yhteyttä uudestaan sen jälkeen, kun myyjä on hyväksynyt ostotarjouksen allekirjoituksellaan, jonka jälkeen voidaan sopia kaupantekopäivästä.

Perjantai 13.12.2013

Saavuin toimistolle, jossa Tapio oli ottamassa allekirjoituksia myyjiltä ostotarjous sopimukseen. Tapio antoi heille luettavaksi kauppakirjaluonnoksen ja selosti samalla kauppakirjan sisällöstä. Tapio lähti pois toimistolta, ja minä lisäsin kauppakirjaan ostajien tietoja sekä hoitovastikkeen. Odotin isännöitsijältä sähköpostia, jossa olisi tietoa huoneiston velkaosuudesta. Velkaosuuden puuttuessa kauppakirja jäi odottamaan täydennystä. Laadin Veijolle uudestaan varainve-

rosiirtoilmoituksen ja varainsiirtoverolaskun hänen kadottamiensa papereiden tilalle. Laadin Tapiolle myös hänen kohteestaan varainsiirtoveroilmoituksen ja varainsiirtoverolaskun. Otin osakeyhtiön asiakirjoista kopioita valmiiksi ostajan ja myyjän kansioihin. Myyjän kansioon lisäsin vielä välityspalkkiosta laskun.

Toimistolle saapui asiakas, joka tavoitteli Tapiota. Annoin hänelle Tapion käyntikortin ja soitin Tapiolle kertoakseni asiakkaasta. Tapion saavuttua toimistolle hänelle saapui asiakas, joka tiedusteli ottaisiko Tapio myyntiin hänen omistuksessaan olevat kaksi tonttia, jotka ovat lohkottu erilleen toisistaan. Tapio oli kiinnostunut tonttien sijainnista, koosta ja mahdollisia rakennuksista sekä vesi-, viemäri – ja sähköliittymistä. Lisäksi hän tiedusteli tontilla olevista ajoliittymistä. Asiakas tiedusteli Tapiolta kohteen hintaa ja välityspalkkion suuruutta ja vastaanuksen saatuaan he päätyivät toimeksiantosopimuksen tekemiseen.

Laadin varainsiirtoveroilmoituksen, jonka laskelmissa huomioin myyntihinnan ja velkaosuuden suuruuden erikseen, joista muodostui lopullinen varainsiirtoveron määrä, joka jaetaan puoliksi ostajien kesken. Selvitin, että ostajat eivät olleet ensiasunnonostajia. Lisäsin myös myyntihinnan ja velkaosuuden kauppakirjaan. Tarkistimme Tapion kanssa yhdessä kauppakirjan, varainsiirtoveroilmoituksen ja maksulomakkeet. Myyntihinnassa oli tullut virhe, jonka korjasin kaikkiin edellä mainittuihin papereihin. Tapio tarkasti, että kaikki asiakirjat olivat kansioissa. Sen jälkeen sovimme, että lähdemme kotiin odottamaan illan esittelyä. Tapio lähti kotiin, ja minä jäin sulkemaan tietokonetta, jolloin paikalle saapui asiakas. Hän tiedusteli kohteesta, joka Tapiolla on myynnissä. Aloin selvittämään asiaa Osmon kanssa. Asiakas kyseli kohteen tietoja ja halusi nähdä sen kuvat internetissä. Osmo näytti kohteen kuvat Etuovi.com-verkkosivuilla. Samalla hän tulosti asiakkaalle myyntiesitteen ja pohjapiirroksen. Minä annoin asiakkaalle Tapion käyntikortin. Selostin asiakkaalle kohteen rakennustavasta, kunnosta ja varustelusta. Asiakas kertoi olevan kiinnostunut kohteesta ja ehdotin hänelle, että ottaa yhteyttä Tapioon, mikäli hän haluaa sopia esittelyn.

Iltapäivällä menimme Tapion kanssa pitämään yksityistä asuntoesittelyä. Valmistimme asunnon esittelykuntoon lisäämällä valaistusta. Asiakkaan saavuttua paikalle, Tapio alkoi esitellä kohdetta ja antoi hänelle myyntiesitteen. Samalla

Tapio tiedusteli asiakkaan mieltymyksiä ja huoneiston mahdollista käyttötarkoitusta. Asiakas kertoi olevansa kiinnostunut kohteesta ja halusi tarkastaa muut asiapaperit. Hän pyysi lähettämään ne sähköpostitse. Asiakas oli halukas tekemään ostotarjouksen sen jälkeen, kun on rauhassa tutustunut asiakirjoihin tarkemmin. Tapio täytti ostotarjous sopimukseen taloyhtiön tiedot ja pyysi asiakasta itse täyttämään henkilötietonsa ja hintatarjouksensa. Tapio pyysi asiakasta lähettämään ostotarjous sopimuksen takaisin hänelle kirjeitse. Asiakas kertoi, että hän ei tee päätöstä ostotarjouksesta yksin, vaan hän on yhteydessä muuhun tahoon, mistä tulee lopullinen päätös. Tapio saapui toimistolle ja skannasi asiakirjat asiakkaan sähköpostiin.

Maanantai 16.12.2013

Tapio tarkasti sähköpostin töihin tultuaan. Pankista oli tullut pyyntö osakehuoneiston kauppakirjaluonnoksesta iltapäivän kaupantekotilaisuutta varten. Tapio lähetti kauppakirjaluonnoksen saman tien pankille. Perjantaiseen ostotarjoukseen liittyen Tapiolle oli tullut sähköpostissa ostajan itse laatima ostotarjous osakehuoneistosta. Ostaja oli tarjouksessaan asettanut kaupalle ehdon sopimussakosta kummallekin kaupan osapuolelle. Tapio tulosti ostotarjous sopimuksen molemmille kaupan osapuolille ja hänelle itselleen.

Kahvipöydässä keskustelimme edellä mainitusta ostotarjouksesta ja siitä kuinka nopeasti asiat etenivät ostotarjouksen suhteen. Tapio kertoi käyneensä tiukkoja hintaneuvotteluja viikonlopun aikana ostajan ja myyjän kanssa sopimuksen syntymiseksi. Tapio oli tiedustellut ostajilta sähköpostitse kaupantekomenettelyistä, koska he eivät olleet paikallisia toimijoita.

Minä aloin laatia kauppakirjaa kyseiseen kauppaan liittyen. Tapiolle oli tullut sähköpostiin asiakirja ostajalta kaupantekomenettelyistä. Tässä kaupassa kauppakirjaan tuli merkitä ehtoja kaupanteon maksumenettelyihin, koska kauppa tapahtuu kirjeitse. Maksuehtoihin Tapio kirjasi, että ostaja saa kauppakirjat myyjän allekirjoituksella varustettuna, jonka jälkeen hän suorittaa kauppahinnan maksun kiinteistönvälittäjän asiakasvaratilille. Tämän jälkeen ostaja suorittaa varainsiirtoveromaksun valtiolle sekä kuittaa kauppakirjat allekirjoituksella.

laan, jonka jälkeen hän lähettää ne postitse kuittien kera takaisin kiinteistönvälittäjälle. Tämän jälkeen välittäjä siirtää kauppasumman asiakasvaratilin kautta myyjälle ja merkitsee osakekirjaan uuden omistajan tiedot sekä lähettää osakekirjan uudelle omistajalle.

Tapio alkoi tarkistaa laatimaani kauppakirjaluonnosta määräraha kaupasta ja korjasi rajalinjojen tiedot oikeiksi. Ostaja oli piirtänyt karttapohjaan valmiiksi rajalinjat, joiden ehtojen mukaisesti kauppa tehdään. Tapio lähetti kauppakirjan sähköpostitse ostajalle tarkistettavaksi.

Tietokone asentaja saapui toimistolle sovitusti, ja kävimme hänen kanssaan läpi tietokoneen ja tulostimen asetuksia. Tapio tulosti neljä kauppakirjaa kaupanteokotilaisuutta varten. Lähdimme pankkiin solmimaan osakehuoneistonkauppaa, missä kaupan osapuolet odottivat jo meitä. Tapio luovutti avaimen toiselle myyjistä. Tapio ohjeisti kaupan osapuolia kauppaan liittyvissä käytännönmenettelyissä. Toinen myyjistä kertoi ostajille vesimittarin tarkistuksesta, sähkösopimuksen ja laajakaistaliittymän tekemisestä sekä autopaikan maksusta. Pankki hoiti kauppasumman ja varainsiirtoveron maksun sekä osakekirjan siirtomerkin ja henkilötietojen tarkistuksen. Toinen myyjistä luovutti kohteen avaimen ostajille. Keskustelimme asunnon vuokraamisesta, yleisestä vuokrahintatasosta ja vuokralaisten etsimisestä. Pankin virkailija antoi varainsiirtoveron maksusta kuitit Tapiolle, jonka tehtävänä on toimittaa ne verottajalle ja taloyhtiön isännöitsijälle. Ostajilla ja myyjillä oli kiire kaupanteon jälkeen, joten jätimme kaupanteokokahvit väliin. Saavuimme takaisin toimistolle.

Tapio laittoi kirjekuoreen isännöitsijälle menevät asiakirjojen kopiot varainsiirtoveroilmoituksesta, ja sen maksukuitista sekä kauppa- ja osakekirjasta, joista hän on ilmoitusvelvollinen kaupanteon jälkeen. Lisäksi hän lähetti verottajalle kopion varainsiirtoveroilmoituksesta ja sen maksukuitista. Merkitsin toimeksiantopäiväkirjaan toteutuneen kaupan tiedot sekä liitin sinne siihen kuuluvat asiakirjat.

Tapio oli sopinut asiakkaan kanssa aikaisemmin osakehuoneiston esittelyn seuraavalle päivälle, minkä hän joutui perumaan kohteen myymisen vuoksi. Laadin kyseiselle kohteelle varainsiirtoveroilmoituksen ja maksutositekuitin. Huomioin varainsiirtoverolaskelmassa, että kohteelle ei muodostunut velkaosuutta, joten laskin varainsiirtoveron suoraan velattomasta kauppahinnasta. Selvitin myös ettei ostaja ollut ensiasunnonostaja.

Tapiolle tuli puhelu asiakkaalta, joka kyseli mahdollista asuntoesittelyä edellä mainitusta kohteesta. Tapio kertoi asiakkaalle, että kyseisen kohteen markkinointi on lopetettu, koska kohde on jo myyty. Keskustelin Tapion kanssa kyseisen kohteen kauppasummasta sekä kohteen kiinnostavuudesta hiljentyneessä markkinatilanteessa. Lopuksi keskustelimme Tapion myyntikohteiden vähentymisestä ja uusien kohteiden etsimisestä.

Tiistai 17.12.2013

Tapiolla oli töihin tultuaan tarkastanut sähköpostin. Hänelle oli tulossa asiakas aamun aikana toimistolle allekirjoittamaan kauppakirjoja. Tapio sai asiakaspuhelun liittyen määräalakauppaan ja siihen liittyvään kauppakirjan hallintaoikeuden muutokseen. Asiakas halusi hallintaoikeuden muutettavaksi korvausvastuista vapaaksi. Tapio kertoi asiakkaalle, että hän poistaa korvausvaatimukset, jos hallintaoikeus viivästyy. Tapio selvensi asiakkaalle, että korvausvaatimusten vastuu ei lain mukaan poistu, vaikka siitä ei mainittaisi kauppakirjassa. Määräalakauppaa varten Tapio laati ainoastaan kauppakirjat, koska hänellä ei ollut toimeksiantosopimusta. Hän kertoi opastavansa lain tulkitsemisessa kauppaan liittyen.

Tapiolle saapui asiakas allekirjoittamaan kauppakirjoja. Ohjasin hänet sisään, koska Tapiolla oli puhelu kesken. Tapion vapautumista odotellessa keskustelimme asiakkaan kanssa hänen aikaisemmin myymästään osakehuoneistosta, joulun odotuksesta ja sen päivän säästä. Puhelun loputtua Tapio antoi myyjälle kauppakirjan luettavaksi ja kävi hänen kanssaan sen sisältöä läpi. Tapio ohjeisti myyjää, miten kauppasumman ja varainsiirtoveron maksaminen tapahtuvat sekä kuinka menetellään allekirjoitettujen kauppakirjojen toimituksen suhteen,

koska kauppa tapahtuu kirjeitse. Hän ohjeisti myyjää hallinnan luovutuksesta, joka tapahtuu tässä kaupassa osakekirjojen siirron yhteydessä. Tapio kertoi myyjälle saavansa pankista shekin, jolla hän siirtää rahat hänen tililleen sen jälkeen, kun hän on saanut ostajalta allekirjoitetut kauppakirjat sekä varainsiirtoveron ja kauppasumman maksukuitin. Sen jälkeen tapahtuu osakekirjojen siirto ja avaimen luovutus. Lopuksi Tapio kertoi laittavansa kauppakirjat heti postin kautta eteenpäin vietäväksi allekirjoituksia varten. Tapio soitti saman tien ostajalle ja pyysi häntä varautumaan nopeaan kaupantekoon. Tapio tarjosi myyjälle kahvit neuvottelujen jälkeen. Kahvipöydässä keskustelimme saadusta kauppasummasta, myyjän tulevaisuuden suunnitelmista sekä mahdollisesta tulevasta toisesta toimeksiannon kohteesta Tapiolle.

Asiakkaan lähdettyä Tapio tarkasti sähköpostin. Hän laittoi kauppakirjat kirjekuoreen ja sanoi lähtevänsä viemään sen postiin. Tiedustelin Tapiolta pöydällä olevasta kirjeestä, joka on menossa verottajalle. Tapio kertoi lähettävänsä verottajalle kaupanteon jälkeen varainsiirtoveroilmoituksen, ja sen maksukuitin. Hän kertoi minulle, että lain mukaan ne tulee toimittaa viimeistään seuraavan kuukauden viidenteentoista päivään mennessä. Kello oli kymmenen ja päivä vaikutti hiljaiselta, joten Tapio päätti lähteä kotiin.

Perjantai 27.12.2013

Lähdin päivällä Tapion mukaan taloesittelyyn. Automatalla Tapio kertoi, että hän oli käynyt aamulla toimistolla tekemässä edellisen päivän kaupantekoon liittyviä toimenpiteitä kaupan loppuunsaattamiseksi. Hän kertoi käyneensä pankissa lunastamassa shekin asiakasvaratililtä, jonne ostaja oli aikaisemmin maksanut kauppasumman. Sen jälkeen Tapio oli mennyt myyjän kanssa pankkiin, jossa myyjä oli lunastanut kauppasumman itselleen. Pankissa he olivat tehneet siirtomerkinnän osakekirjaan ostajan tiedoista. Tapio kertoi lähettävänsä allekirjoitetun kauppakirjan ja osakekirjan ostajalle kirjeitse. Tapio soitti automatalla kaupan tekoon liittyviä asiakaspuheluita.

Meidän lisäksi esittelykohteessa paikalla olivat asiakkaat ja kiinteistöhuoltomiehet, jotka avasivat oven. Tapio esitteli asiakkaalle päärakennuksen

tilat, varustelun ja ullakkohuoneiston. Keskustelimme kuntoarvioraportista ja siihen kirjatuista tulevista remonteista. Ostajaehdokas kertoi heidän tulevista suunnitelmistaan ja pohti sopisiko tämä kohde heille. Tapio kertoi kohteen rakennustavasta, lämmitysjärjestelmästä ja -kustannuksista. Hän esitteli kohteissa käytössä olevat kaksi eri lämmitysjärjestelmää ja kertoi mitä niihin liittyvissä toimenpiteissä olisi hyvä ottaa huomioon. Kohteessa oli niiden lisäksi vanhoja pönttöuuneja, joita ei ollut käytetty aikoihin. Asiakas oli kiinnostunut niiden toimivuudesta. Tapio kertoi, että sen selvittämiseksi tulisi pyytää palotarkastaja paikanpäälle. Ulkona Tapio esitteli tontin rajat ja pinta-alan sekä muut kohteeseen kuuluvat rakennukset ja niiden ominaispiirteet. Tapio antoi asiakkaille myyntiesitteen tutustuttavaksi esittelyn aikana.

Asiakas oli kiinnostunut kohteen käyttötarkoituksen muutoksista. Tapio kertoi asiakkaalle, että heillä ei ole valtuuksia selvittää rakennustapamuutoksiin liittyviä asioita. Asiakas sanoi jäävänsä miettimään kohteen ostoa ja selvittävänsä kohteeseen liittyviä ratkaisuja. Asiakas sanoi ottavansa yhteyttä tarpeen mukaan. Esittelyn jälkeen lähdimme ajamaan kotiin päin. Automatkalla keskustelimme yleisesti asiakkaista, ja siitä, miten erottaa varsinaiset ostajat.

Maanantai 30.12.2013

Tapio aloitti työpäivän lukemalla sähköpostin, johon hänelle oli tullut asiakkaalta esitepyyntö eräästä kohteesta. Tapio kertoi minulle saaneensa jo edellisenä iltana samasta kohteesta suullisen tarjouksen, jonka myyjä oli hyväksynyt. Hän laitto asiakkaalle sähköpostia, jossa hän ilmoitti myyjän aikaisemmin hyväksymästä tarjouksesta.

Laadin kauppakirjan osakehuoneiston kaupasta tulevan torstain kaupantekotilaisuutta varten. Tapio ja Tomi keskustelivat Tomin rakennusprojektista sekä siihen liittyvästä talopakettista, ja sen kaupanehdoista. He keskustelivat talopaketin hinnasta ja siihen kuuluvista materiaaleista. Laadin eräästä kohteesta varainsiirtoveroilmoituksen sekä varainsiirtoveromaksun molemmille ostajille erikseen. Laadin myös myyjälle välityspalkkiosta laskun. Tulostin edellä mainitut asiakirjat kohdekansioihin valmiiksi odottamaan tulevaa kaupantekotilaisuutta.

Lisäsin niihin myös muut asiakirjat kuten yhtiöjärjestykset, isännöitsijäntodistukset, tasekirjat, toimintasuunnitelmat ja pohjapiirustukset. Tapio tulosti laatimani kauppakirjan ja tarkisti sen. Sen jälkeen hän lähetti kauppakirjan sähköpostitse molemmille osapuolille tarkastettavaksi. Samalla hän ilmoitti kaupanteon ajankohdan ja kaupanvahvistajan tulosta. Tapio soitti isännöitsijälle ja tilasi päivitetyn isännöitsijäntodistuksen kaupantekotilaisuutta varten. Samalla hän varmisti isännöitsijältä aikaisempien tietojen paikkansa pitävyyden.

Tapio sai asiakkaalta puhelun, jossa he sopivat kirjallisen ostotarjouksen tekemisestä uuden vuoden aattona. Tapio kertoi minulle ottavansa aina tarjoukset vastaan ajankohdasta riippumatta, ettei tarjous jäisi syntymättä.

Torstai 2.1.2014

Tarkastin sähköpostin ja ilmoitin Tapiolle asiakkaalta tulleesta viestistä, joka liittyi tämän aamuiseen kaupantekotilaisuuteen. Viestissä asiakas tiedusteli vesimittarin luentapäivää ja tarkempia tietoja vesilaskusta. Tapio tiedusteli myyjältä sähköpostilla ja puhelimitse vesimittarinluentapäivästä. Hän tarkasti, että kaikki tarvittavat asiakirjat ovat valmiina kaupantekotilaisuutta varten. Lähdimme kaupungintalolle, jossa haimme myyjiltä allekirjoitukset kauppakirjoihin valmiiksi, minkä jälkeen kävimme hakemassa kohteen loput avaimet hallinnan luovutusta varten. Sen jälkeen lähdimme pankkiin ja matkalla Tapio kertoi minulle hallinnan luovutuksesta tarkemmin. Pankissa Tapio ohjeisti kaupan osapuolia kaupanteon liittyvissä menettelyissä, kuten varainsiirtoveromaksuasioissa, kauppakirjoihin ja osakekirjoihin liittyvissä toimenpiteissä sekä vesi- ja sähkösopimusasioissa. Tapio luovutti kohteen avaimet ostajille.

Kaupantekotilaisuuden jälkeen keitin kahvit toimistolla ja Tapio tarkasti sähköpostin. Sähköpostiin oli tullut eräältä myyjältä asiakirjaliite koskien maakunta-kaavan kolmannen vaiheen selvityksiä, josta käy ilmi maakunnan eri kohteiden suojellut rakennukset. Tapio tulosti selvityksen ja perehtyi oppaaseen, josta ilmeni, että eräs hänellä myynnissä oleva kohde on tulossa suojelun piiriin. Tapio kertoi saaneensa samasta kohteesta jo tarjouksen asiakkaalta, joten hän soitti välittömästi tarjouksen tekijälle tiedottaakseen häntä asiasta. Tapio selvitti osta-

jaehdokkaalle suojelun vaikutuksista rakennuksien käyttöön liittyen. Ostajaehdokas hyväksyi asian, minkä jälkeen Tapio soitti myyjälle ja kertoi, että ostotarjous voidaan viedä käsiteltäväksi eteenpäin. Siirryimme kahvipöytään keskustelemaan Tapion, Pasin ja Osmon kanssa Pasin ja Tapion toimeksiannonkohteista sekä heidän myymistään kohteista.

Menin Tapion kanssa hinta-arviokäynnille erään asiakkaan luokse. Tapio tarkasti kohteen kunnan silmämääräisesti. Hän selvitti kohteen pintamateriaaleja ja varustusta, sinne tehtyjä remonteja sekä käyttövesiputkiston materiaaleja. Tapio tarkasti kohteen pesutilan kunnan koputtelemalla kaakelit kauttaaltaan läpi. Hän tarkasti myös kaakeleiden saumojen kunnan sekä opasti asiakasta saumojen uudistamisessa. Siirryimme kahvipöytään, jossa Tapio arvioi kohteen hinnan ja kysyi asiakkaan mielipidettä asiasta. Tapio kertoi asiakkaalle alueen hintatasosta ja toteutuneista kauppahinnoista sekä hänen määrittämästään välityspalkkiosta, ja siitä, mitä se pitää sisällään. Asiakas kertoi jäävänsä miettimään välitystarjousta. Tapio jätti hänelle käyntikorttinsa mahdollista yhteydenottoa varten. Asiakas kertoi pyytäneensä useampia muitakin välitystarjouksia ja samalla perusteli valintakriteereitään välittäjää valitessaan.

Palasimme takaisin toimistolle, jossa tulostin Tapiolle, verotoimistoon ja isännöitsijälle tarvittavat asiakirjat syntyneistä osakekaupoista. Tulostin varainsiirtoveroilmoituksista ja maksukuiteista kopiot verotoimistoa varten sekä kauppakirjan, osakekirjan, varainsiirtoveroilmoituksen, maksukuitit ja myyntiluvan isännöitsijää varten. Toimeksiantopäiväkirjaan liitin kaupankohteisiin liittyvät asiakirjat sekä kirjasin tietoja syntyneistä kaupoista, kuten kauppasumman ja välityspalkkion sekä päivämäärän.

Perjantai 3.1.2014

Tapio tarkasti töihin tultuaan sähköpostin. Sähköpostiin oli tullut viesti eräältä toimeksiantajalta heidän organisaation uusista osoitetiedoistaan. Kyseisen toimeksiannon edustaja saapui toimistolle hakemaan ostotarjoussopimusta, joka oli käsittelyvaihetta, osoitetietoja ja allekirjoitusta vaille valmis. Tapio keskusteli toimeksiantajan edustajan kanssa maakuntakaavan kolmannen vaiheen selvi-

tyksestä, jonka Tapio oli aikaisemmin saanut sähköpostissa. Tapio kertoi luke-neensa selvityksen, josta ilmeni kyseisen organisaation omistaman kohteen olevan tulossa suojelunpiiriin. He jatkoivat keskustelua rakennuksien suojelun vaikutuksista myyntikohteessa sekä suojelun merkityksestä ostotarjousta teh-neelle ostajalle. Tapio kertoi tehneen selvityksen ostajalle. Tapion ja myyjän keskustelun lomassa, minä laadin välityspalkkiosta laskun. Toimeksiantajan edustajan lähdettyä laadin kauppakirjan, jonka Tapio tarkisti ja tulosti kolmena kappaleena. Lopuksi keskustelimme työharjoitteluni loppumisesta ja mahdolli-sesta jatkosta opinnäytetyön merkeissä. Päivän loppuun päivitin vielä tietoja Etuovi.com- ja Jokakoti.fi-verkkosivuille erään kohteen esittelytekstiosuuteen sekä jatkoin kohteen voimassaoloaika.

Haastattelulomake

1. Yrityksen toimenkuva?

2. Toiminta-ajatus?

3. Strategia?

4. Visio?

5. Arvot?

6. Tulevaisuuden näkymät?

Saatekirje

Hei!

Olen Karelia-ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja teen opinnäytetyötä yhteistyössä Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama Ky LKV:n kanssa. Opinnäytetyöni on asiakastyytyväisyystutkimus, jossa tutkin myyjien kokemuksia asiakaspalvelun toimivuudesta toimeksiannon eri vaiheissa.

Oheisen kyselyn avulla on tarkoitus selvittää, miten tyytyväisiä ovat myyjät Huoneistosataman asiakaspalvelukokemuksista, palvelun tasosta ja laadusta toimeksiannon aikana. Annetut vastaukset käsittelem luottamuksellisesti. Vastaukset annetaan anonymisti ja vastaajan henkilöllisyys ei kirjaudu vastausta annettaessa.

Oheinen kysely ei vie paljon ajastasi ja vastaaminen tapahtuu kyselylomakkeella annettujen valmiiden vastausvaihtoehtojen valitsemisella. Vastaa jokaiseen kysymykseen valitsemalla se vaihtoehto, joka vastaa eniten henkilökohtaista mielipidettäsi asiasta.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Huoneistosataman asiakaspalvelutilanteen kehittämiseksi. Pyydän sinua vastaamaan kyselyyn 27.5.2014 mennessä.

Alla on linkki oheiseen kyselyyn:

<http://typala.ncp.fi:80/typala/p.do?id=t4NvZtCE7D>

Kiitos vastaamisestasi.

Ystävällisin terveisin

Anne Niemelä

Puh.

anne.niemela2@edu.karelia.fi

Saatekirje

Hei!

Olen Karelia-ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja teen opinnäytetyötä yhteistyössä Kiinteistönvälityspalvelu Huoneistosatama LKV:n kanssa. Opinnäytetyöni on asiakastyytyväisyystutkimus, jossa tutkin ostajien kokemuksia asiakaspalvelun toimivuudesta asiointin eri vaiheissa.

Oheisen kyselyn avulla on tarkoitus selvittää, miten tyytyväisiä ovat ostajat Huoneistosataman asiakaspalvelukokemuksista, palvelun tasosta ja laadusta asiointin aikana. Annetut vastaukset käsitellen luottamuksellisesti. Vastaukset annetaan anonyymisti ja vastaajan henkilöllisyys ei kirjaudu vastausta annettaessa.

Oheinen kysely ei vie paljon ajastasi ja vastaaminen tapahtuu kyselylomakkeella annettujen valmiiden vastausvaihtoehtojen valitsemisella. Vastaa jokaiseen kysymykseen valitsemalla se vaihtoehto, joka vastaa eniten henkilökohtaista mielipidettäsi asiasta.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Huoneistosataman asiakaspalvelutilanteen. Pyydän sinua vastaamaan kyselyyn 27.5.2014 mennessä.

Alla on linkki oheiseen kyselyyn:

<http://typala.ncp.fi:80/typala/p.do?id=NWStQ5U7wC>

Kiitos vastaamisestasi.

Ystävällisin terveisin

Anne Niemelä

Puh.

anne.niemela2@edu.karelia.fi

typala

Tulosta

1. Ikkä?

- alle 30
 30-45
 46-60
 yli 60

2. Kuinka löysit kotisi välittäjän?

- Suosituksesta
 Paikallislehdessä
 Jokakoti.fi
 Etuovi.com
 Suoramainoksesta
 Puhelinluettelosta
 Internet
 Muualta mistä

3. Kotisi välittäjän tärkein valintaperuste

- Aikaisempi asiakkuus
 Suositus
 Hinta
 Imago/tunnettuus
 Asiantuntemus
 Markkinointi
 Jokin muu

4. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto kuvaamaan joka riviltä kotisi välittäjää.

| | Erittäin tyytyväinen | Melko tyytyväinen | En tyytyväinen enkä tyytymätön | Melko tyytymätön | Erittäin tyytymätön |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Asiantuntemus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luotettavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiedonanto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neuvonta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteistyö | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sitoutuminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tavoitettavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiainn miellyttävyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiainn sujuvuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan asiointia Huoneistosatamassa.

| | Erittäin tyytyväinen | Melko tyytyväinen | En tyytyväinen enkä tyytymätön | Melko tyytymätön | Erittäin tyytymätön |
|------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Paikoitus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Näkyvyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Toimitilat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan kotisi välittäjän toimintaa.

| | Erittäin tyytyväinen | Melko tyytyväinen | En tyytyväinen enkä tyytymätön | Melko tyytymätön | Erittäin tyytymätön |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Toimeksiannon sopimusneuvottelut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esittelyjen järjestäminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteydenpito | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tarjousneuvottelut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esivalmistelut kaupantekotilaisuuteen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kaupantekotilaisuuden järjestäminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neuvonta jatkoille | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

typala

Tulosta

1. Ikä?

- alle 30
 30-45
 46-60
 yli 60

2. Kuinka löysit uuden kotisi?

- Paikallislehdessä
 Jokakoti.fi
 Etuovi.com
 Internet
 Muualta mistä

3. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan uuden kotisi välittäjää.

| | Erittäin tyytyväinen | Melko tyytyväinen | En tyytyväinen enkä tyytymätön | Melko tyytymätön | Erittäin tyytymätön |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Asiantuntemus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luotettavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiedonanto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neuvonta | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteistyö | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sitoutuminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tavoitettavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiainn miellyttävyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiainn sujuvuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan asiointia Huoneistosatamassa.

| | Erittäin tyytyväinen | Melko tyytyväinen | En tyytyväinen enkä tyytymätön | Melko tyytymätön | Erittäin tyytymätön |
|------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sijainti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Paikoitus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Näkyvyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Toimitilat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

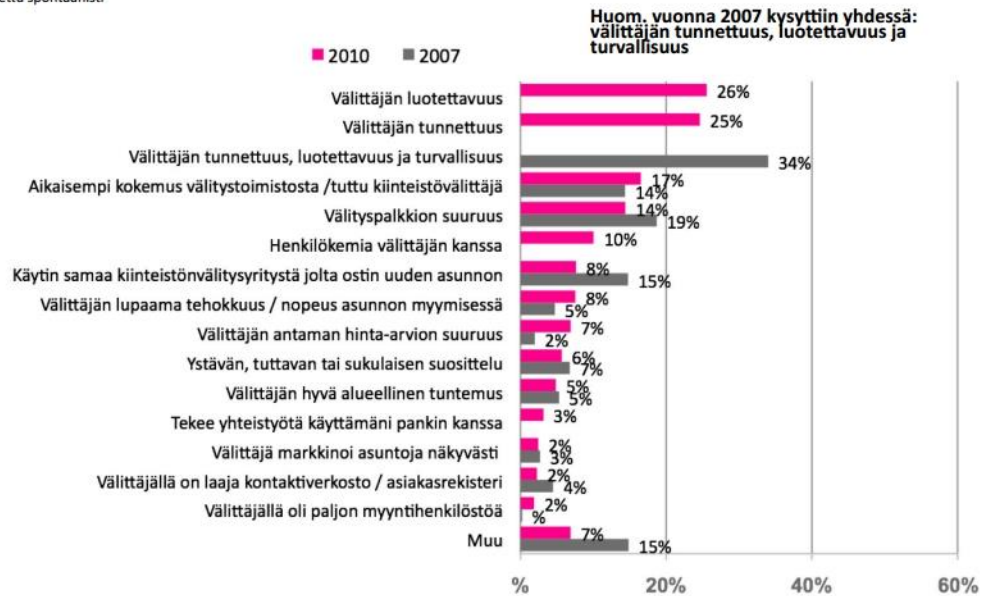
5. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto joka riviltä kuvaamaan uuden kotisi välittäjän toimintaa.

| | Erittäin tyytyväinen | Melko tyytyväinen | En tyytyväinen enkä tyytymätön | Melko tyytymätön | Erittäin tyytymätön |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Esittelyjen järjestäminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteydenpito | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tarjousneuvottelut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esivalmistelut kaupantekotilaisuuteen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kaupantekotilaisuuden järjestäminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neuvonta jatkotoimille | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Kiinteistönvälittäjän valintaan vaikuttavat tekijät

Mitkä asiat olivat teille tärkeitä, kun valitsitte kiinteistönvälittäjää myymään vanhan asuntonne?

Vastaajat:
Kaikki, jotka:
- ovat asuneet ennen omistusasunnossa ja
- antoivat / antavat asunnon välittäjälle myytäväksi
N = 350/327
Vastaukset annettu spontaanisti



Asunnon osto- ja myyntiprosessitutkimus 2010

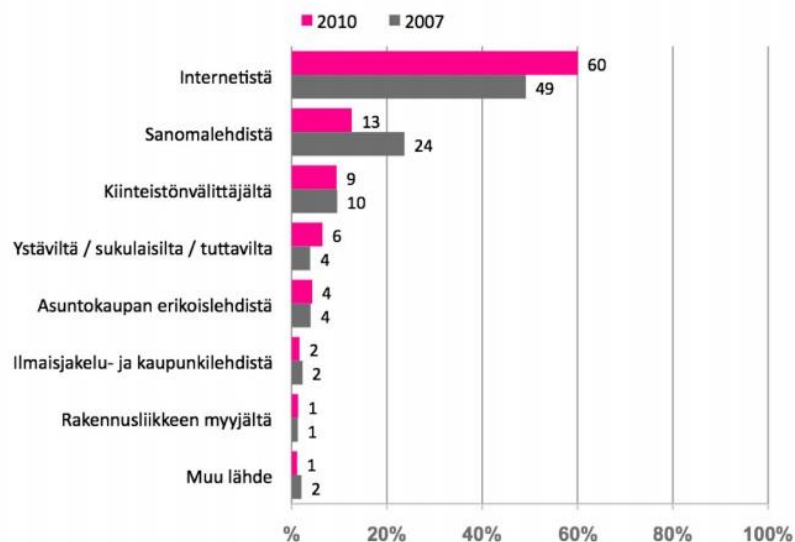
11

Media

Ensimmäinen tietolähde

Mistä tietolähteestä saitte ensimmäisen kerran tiedon juuri ostamastanne asunnosta?

Vastaajat: Kaikki
N = 1115/850
Vastaukset annettu spontaanisti



Asunnon osto- ja myyntiprosessitutkimus 2010

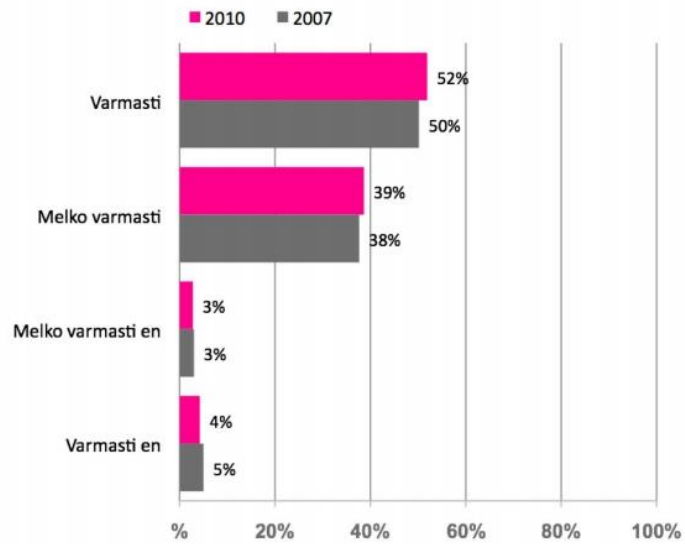
16

Media

Kiinteistönvälittäjän suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte vanhan asuntonne myynyttä kiinteistönvälitysyriystä muille?

Vastaajat:
Kaikki, jotka:
- ovat asuneet ennen omistusasunnossa ja
- antoivat asunnon välittäjälle myytäväksi (ovat jo myyneet asunnon)
N = 289/249
Vastausvaihtoehdot lueteltu vastaajalle



Asunnon osto- ja myyntiprosessitutkimus 2010

13

Media