

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennustekniikka

Tuotantojohtaminen

2015

Fanny Kangas

RAKENNUSHANKKEEN HÄIRIÖTILANTEIDEN HALLINTA

RAKENNUS OMEMA OY



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikka | Tuotantojohtaminen

Toukokuu 2015 | 46

Ohjaajat: Jyrki Haapasaari, lehtori; Aleksi Lehtinen (Rakennus Omera Oy), tuotantojohtaja

Fanny Kangas

RAKENNUSHANKKEEN HÄIRIÖTILANTEIDEN HALLINTA

Rakennushankkeessa tulee valitettavan usein häiriötilanteita, jotka vaikuttavat tavalla tai toisella hankkeen etenemiseen ja mahdollisesti myös kohteen valmistumiseen. Häiriötilanteita voidaan ratkaista reklamoimalla asianomaisia. Reklamaatioprosessin hallinta on yksi tärkeimmistä keinoista ratkaista häiriötilanteet tavalla, joka mahdollisimman vähän vaikuttaa rakennushankkeen aikatauluun ja sitä kautta hankkeen valmistumiseen.

Tarkoituksena oli tehostaa häiriötilanteiden hallintaa kehittämällä reklamaatioprosessin menettelyohjeita sekä siinä tarvittavia ohjeita ja malleja. Työ on laadittu lähinnä urakoisijan näkökulmasta, mutta muillekin sopijaosapuolille häiriötilanteiden hallinnan tietämys on hyödyksi. Aihetta on sen laajuuden vuoksi käsitelty lähinnä rakennusurakan yleisten sopimusehtojen 1998 vakioehtojen pohjalta.

Työssä on käytetty rakennusalan kirjallisuutta, internetistä sekä alan opinnäytetöistä. Työssä pyrittiin etenemään loogisesti, alussa esitellään rakennushankkeen osapuolet, urakkamuodot sekä sopimuskumppaneiden vastuut ja velvollisuudet. Nämä kaikki vaikuttavat syntyneisiin ja syntymässä oleviin häiriötilanteisiin. Teoriaosuus jatkuu häiriötilanteiden käsittelyllä, jonka jälkeen perehdytään niiden ratkaisemiseen reklamaatioprosessin avulla. Työn loppuosa keskittyy reklamaatioiden laatimiseen.

Opinnäytetyön lopputuloksena laadittiin teoriaosuuden pohjalta reklamoinnin käsikirja, sekä reklamaatiomalleja, jotka jätetään julkaisematta toimeksiantosopimuksen nojalla. Käsikirja sisältää myös reklamaation laatimisohjeen, joka ohjaa toimihenkilöä vaihe vaiheelta reklamaation laatimisessa. Reklamaatiomallit sekä käsikirja tallennettiin yrityksen palvelimelle toimihenkilöiden käytettäväksi.

ASIASANAT:

häiriötilanne, hallinta, reklamointi, reklamaatioprosessi, rakennushanke

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Civil Engineering | Production Management

May 2015 | 46

Instructors: Jyrki Haapasaari, senior lecturer, Aleksi Lehtinen (Rakennus Omera Oy), production manager

Fanny Kangas

THE INCIDENT MANAGEMENT OF A BUILDING PROJECT

Construction projects often experience disturbances which affect the progress of the project and possibly also in the completion of the building. Incidents can be resolved by notifying the relevant parties. Notice process management is one of the most important ways to solve problem situations with the least possible impact on the construction schedule and the project through to completion.

The aim of the thesis was to enhance incidents management by developing codes of conduct notice process, as well as the necessary instructions and templates. This was completed mainly in the viewpoint of the contractor but the other contracting parties of the incident management were considered as well. The issue was approached mainly on the basis of YSE 1998 standard terms.

Field-related literature, the Internet and theses on the subject were used as source material. The thesis starts by presenting the construction parties, contract forms and contract partner responsibilities and obligations. These all affect existing and emerging incidents. The theoretical part will continue with incident treatment, after which the focus is on the settlement by means of the claims process. The final part focuses on the drafting of notices.

As a result of this thesis a notice handbook and templates were drafted, which will not be published in accordance to the commission agreement. The manual also includes notice guidelines which guide the site foreman step by step. The notice templates and the manual were saved Rakennus Omera Oy's nationally shared server.

KEYWORDS:

incident, management, notice of defect, notification of defects, notice of defect process, building project

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 RAKENNUSHANKE	8
2.1 Osapuolet	9
2.2 Urakkamuodot	11
2.3 Osapuolten vastuut ja velvollisuudet	16
2.3.1 Tilaaajan vastuut ja velvollisuudet	17
2.3.2 Urakoitsijan vastuut ja velvollisuudet	20
3 HÄIRIÖTILANTEET RAKENNUSHANKKEESSA	23
3.1 Yleisiä rakennusurakkaan liittyviä häiriötilanteita	23
3.2 Häiriötilanteiden ratkaiseminen	24
4 REKLAMOINNIN MÄÄRITELMÄ	25
4.1 Reklamaatiovelvollisuus	25
4.2 Rakennushankkeen aikajänne	26
4.3 Reklamointiaiheet	28
4.4 Rakennustyömaan toimihenkilöstön reklamointi	30
4.5 Reklamaation merkitys yritykselle	31
5 HÄIRIÖTILANTEIDEN RATKAISEMINEN	32
5.1 Reklamaation laadinta	32
5.2 Reklamaation sisältö	34
5.3 Reklamaation vastaanottaja	35
5.4 Reklamaatioon vastaaminen	35
5.4.1 Aiheellinen reklamaatio	37
5.4.2 Aiheeton reklamaatio	37
5.5 Reklamaatiosta syntyvät oikeudet ja menettelyt	38
5.6 Reklamaation jatkotoimenpiteet	38
6 REKLAMAATIOPROSESSIN KEHITTÄMINEN RAKENNUS OMER A OY:SSÄ	42
6.1 Reklamaatioprosessin hallinnan suunnittelupalaverit	42
6.2 Reklamoinnin käsikirja	42
6.3 Reklamaation laadintaohje	42
6.4 Reklamaatioiden mallipohjat	42

7 YHTEENVETO	43
---------------------	-----------

LÄHTEET	46
----------------	-----------

LIITTEET

Opinnäytetyön liitteet ovat jätetty julkaisematta toimeksiantosopimuksen nojalla.

KUVIOT

Kuvio 1. Perinteinen kokonaisurakka.	11
Kuvio 2. KVR-urakka.	12
Kuvio 3. Jaettu urakka.	13
Kuvio 4. Jaetun urakan alistaminen.	15
Kuvio 5. Suhteellinen reklamointimäärä eri urakkavaiheissa.	27
Kuvio 6. Reklamointiaiheet.	28
Kuvio 7. Reklamointiaiheet.	29
Kuvio 8. Reklamaatioprosessi.	44

1 JOHDANTO

Rakennushankkeeseen ryhtyvällä on vastuu ja velvollisuus oman työn saattamisesta sopimuksessa sovittuun lopputulokseen. Valitettavan usein rakennushankkeen aikana tulee häiriötilanteita, jotka vaikuttavat hankkeen etenemiseen ja kohteen valmistumiseen. Tällaisessa tilanteessa reklamoidaan sopijapuolta. Toista osapuolta kehoitetaan kiinnittämään huomiota omiin menettelyihin ja ryhtymään korjaaviin toimenpiteisiin.

Rakennushankkeiden tiukkojen aikataulujen vuoksi reklamoinnit jäävät usein taka-alalle, ja kiireen keskellä ne saattavat unohtua. Tämä tuo haasteita hankkeen myöhemmässä vaiheessa ja etenkin taloudellisten loppuselvitysten aikaan. Reklamaatioilla on merkittävä osa taloudellisessa loppuselvityksessä. Mahdollisissa oikeudenkäynneissä kirjallisten reklamaatioiden merkitys korostuu. Reklamoijan on voitava todistaa reklamoivansa asiasta sekä osoittaa, että vastaanottaja on saanut reklamaatiosta tiedon. Tästä syystä on suositeltavaa tehdä reklamoinnit aina kirjallisena. Reklamoinnilla turvataan oma selusta, ja siksi sillä on merkittävä rooli rakennushankkeessa.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Rakennus Omera Oy:n toimeksiannosta häiriötilanteiden hallintaa reklamaatioprosessin avulla. Työssä tuodaan ilmi reklamoinnin tärkeyttä sekä muita siihen liittyviä asioita rakennushankkeen aikana.

Rakennus Omera Oy:n johto on todennut, että yrityksen reklamaatioprosessin hallinnassa on puutteita. Suurimmat puutteet ovat menettelyohjeissa, joita halutaan selkeyttää ja yhtenäistää. Toimihenkilöille halutaan luoda selkeät ohjeet sekä kehittää työmaille työkaluja helpottamaan reklamaatioiden tekemistä. Tämän toteutumiseksi Rakennus Omera Oy teettää tämän opinnäytetyön reklamaatioprosessin kehittämiseksi.

Tämän työn ensisijaisena tavoitteena on laatia Rakennus Omera Oy:lle reklamoinnin käsikirja, joka otetaan käyttöön työmaan toimihenkilöille. Käsikirja kattaa

reklamoinnin periaatteen, ohjeet sekä menettelytavat reklamointitilanteisiin. Tämän lisäksi laaditaan mallipohjia päivittäisistä ja haastavimmista reklamaatiotilanteista.

Opinnäytetyön teoriaosuuden alussa käsitellään sopimusten urakkamuotoja sekä osapuolten velvollisuuksia. Näistä perusasioista hankkeet muodostuvat ja näistä asioista tullaan hankkeen aikana enemmän tai vähemmän reklamoimaan. Seuraavassa luvussa avataan reklamoinnin määritelmää ja selvennetään sitä, että kyse on yksinkertaisesta mutta erittäin tärkeästä asiasta. Työn loppuosassa käsitellään reklamaation laadintaa, annetaan ohjeita sen tekemiseen sekä selvennetään, mihin reklamaatiotilanne voi pahimmillaan johtaa. Lopuksi esitellään opinnäytetyön tuloksena syntyneet dokumentit, jotka pidetään salaisina toimeksiantosopimuksen nojalla.

2 RAKENNUSHANKE

Rakennushankkeen tarkoituksena on ratkaista tilan käyttäjän muuttunut tilantarpeen ongelma tai tuottaa yrityksen tai yhteyskunnan toiminnan tarvitsema rakenne tai verkosto. Tilaa voi tarvita yksityinen ihminen, yritys tai julkisyhteisö. Tilantarpeen syntymiseen on lukuisia syitä. Yksityisen ihmisen tilantarpeen voi aiheuttaa asuinpaikkakunnan vaihtaminen tai perhekoon ja varallisuuden muutokset. Muutokset liiketoiminnassa ja taloudellisten toimintaedellytysten luominen vaikuttavat yrityksen tilantarpeen muuttumiseen. Yhteiskunnalliset velvoitteet, joita asetetaan julkisyhteisön vastattavaksi, ovat yksi tilantarpeeseen vahvasti vaikuttava tekijä. Myös kiinteistösijoittajan aloitteesta voi rakennushanke saada alkunsa. (Junnonen & Kankainen 2001, 9.)

Rakennushanke käynnistyy, kun on tehty päätös uuden tilan rakentamisesta tai vanhan korjaamisesta. Hankkeesta muodostuu projekti. Projektin eri vaiheisiin osallistuu useita osapuolia, joilla on omat tehtävänsä hankkeen edistymisen kannalta. (Junnonen & Kankainen 2001, 9–10.)

Tässä luvussa tullaan lyhyesti kuvaamaan rakennushankkeen eri osapuolia ja niiden merkitystä hankkeen edistymisen kannalta. Hankkeen osapuolet ovat niitä, joita reklamaatiot koskevat. Osapuolet reklamoivat toisiaan hankkeen aikana sekä myös sen valmistumisen jälkeen.

Rakennushankkeen urakkamuoto määrittää sen, ketkä ovat sopimussuhteessa toisiinsa ja miten vastuukysymykset määräytyvät.

2.1 Osapuolet

Yleensä kirjallisuudessa kuvataan rakennushankkeen osapuolet seuraavasti:

- omistaja
- tilaaja
- käyttäjä
- rakennuttaja
- suunnittelijat
- rakentaja (urakoitsija)
- aliurakoitsija
- sivu-urakoitsija
- materiaalityöntekijä
- viranomaiset
- ympäristö. (Junnonen & Kankainen 2001, 12.)

Osapuolien tehtäväjako on hankkeesta riippuvainen. Kun käyttäjä itse omistaa rakennuksen, toimii käyttäjä silloin myös tilaajana. Osaamisestaan riippuen voi käyttäjä hoitaa myös rakennuttamistehtävät. Usein kuitenkin rakennushankkeen tilaajana toimii rakennuksen erillinen omistaja. Tilaajaa voi edustaa myös rakennuskonsultti, joka johtaa hanketta toimeksiannossa määritellyin valtuuksin. Rakennuttaminen hoidetaan tilaajan toimesta. (Junnonen & Kankainen 2001, 12.)

Omistajalla tarkoitetaan rakennuksia omistavia yksityishenkilöitä tai organisaatioita. Rakennusten omistajina voi olla yksityishenkilö, julkisyhteisö, asunto-osakeyhtiö, kiinteistöyhtiö tai osakeyhtiö. (Lehtinen 2003, 10.)

Tilaaja voi olla rakennuksen omistaja, lopullinen käyttäjä tai pelkästään hankkeen rahoittaja, jonka aikomus on vuokrata tilat eri käyttäjille tai myydä edelleen (Lehtinen 2003, 10).

Rakennuttajalla tarkoitetaan organisaatiota, jonka tehtäväksi on annettu rakennuttaminen. Rakennuttaja on hankkeen osapuoli, jonka tehtävänä on käynnistää

hanke ja hoitaa hankkeen läpivienti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Rakennuttaja vastaa siitä, että käyttäjä saa käyttöönsä tarpeidensa mukaiset tilat. (Lehtinen 2003, 10.)

Rakentaja eli *urakoitsija* on hankkeen osapuoli, joka rakennuttajan toimeksiantosta vastaa hankkeen tuotantoprosessista, rakennuksen rakentamisesta. Mikäli hanke teetetään yhdellä urakoitsijalla, häntä kutsutaan *pääurakoitsijaksi*. Pääurakoitsija voi ostaa urakkasuorituksia toisilta urakoitsijoilta, jolloin heitä kutsutaan *aliurakoitsijoiksi* ja silloin pääurakoitsijaa *tilaajaksi*. (Junnonen & Kankainen 2001, 14.)

Rakennuttaja voi tehdä useita urakkasopimuksia. Tässä tilanteessa rakennuttaja nimeää sopimusasiakirjoissa yhden urakoitsijoista pääurakoitsijaksi, jolloin muita urakoitsijoita kutsutaan *sivu-urakoitsijoiksi*. Mikäli pääurakoitsijaa ei nimetä, kaikki urakoitsijat ovat keskenään samanarvoisia, ja silloin heitä kutsutaan *osaurakoitsijoiksi*. (Junnonen & Kankainen 2001, 14.)

Suunnittelijat ovat eri suunnittelualojen ammattilaisia. Yhdessä he muodostavat suunnitteluryhmän, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä suunnittelun saralla. *Materiaalitoimittajiksi* kutsutaan yrityksiä, jotka myyvät rakennustarvikkeita sekä -materiaaleja. (Junnonen & Kankainen 2001, 13.)

Viranomaiset asettavat yhteiskunnan näkökulmasta vaatimuksia rakennushankkeelle sekä rakennuksen terveellisyydelle ja turvallisuudelle yhteiskunnan näkökulmasta. Viranomainen ohjaa suunnittelua ja rakentamista sekä valvoo asetusten, lakien, eriateisten kaavojen ja paikallisten määräysten sekä normien ja ohjeiden avulla. (Junnonen & Kankainen 2001, 14.)

Ympäristöllä tarkoitetaan tulevan rakennuksen naapurustoa sekä muita ympärillä olevia rakennuksia.

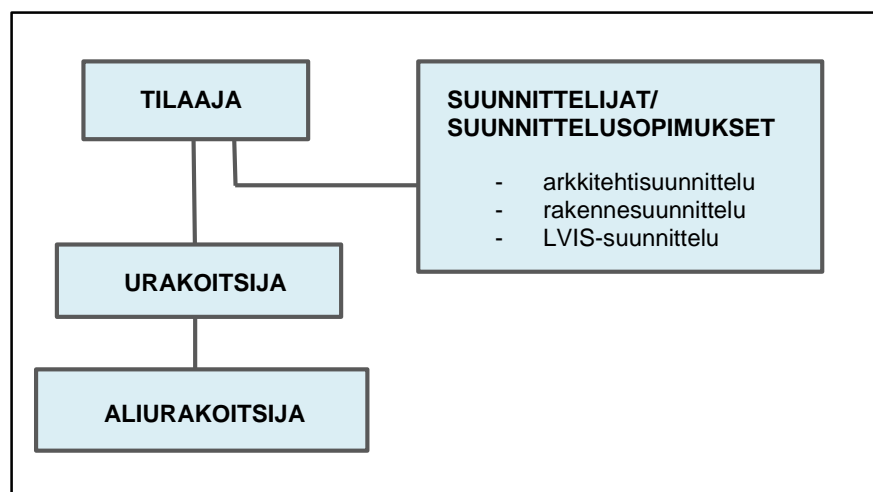
2.2 Urakkamuodot

Sopivan urakkamuodon valitseminen on tilaajan keskeinen tehtävä. Urakkamuodon tulee olla kohteeseen soveltuva sekä tilaajan tavoitteisiin sopiva. Urakkamuoto muodostuu rakennushankkeen pääosapuolista sekä sopimuksen organisoitavasta. Hankkeeseen sopivan urakkamuodon valintaan vaikuttavat muun muassa tilaajan tavoitteet sekä riskinottovalmius sekä projektiorganisaation kyvykyys. (Oksanen ym. 2010, 61.)

Rakennusurakan yleiset sopimusehdot ovat periaatteessa laadittu siten, että niitä voidaan käyttää eri urakkamuodoissa. Urakkamuodon erityispiirteet tulee ottaa huomioon, ja tarpeen vaatiessa tulee harkita erityisehtojen sisällyttämistä sopimukseen. (Oksanen ym. 2010, 61.)

Perinteinen kokonaisurakka

Perinteisessä kokonaisurakkamuodossa tilaaja tekee rakennustöitä koskevan urakkasopimuksen ainoastaan yhden urakoitsijan kanssa (kuvio 1). Tällöin urakoitsijaa kutsutaan *pääurakoitsijaksi*. Pääurakoitsija tekee omiin nimiinsä aliurakkasopimukset, kuten sähkötyöt ja LVI-asennukset. (Oksanen ym. 2010, 62.)

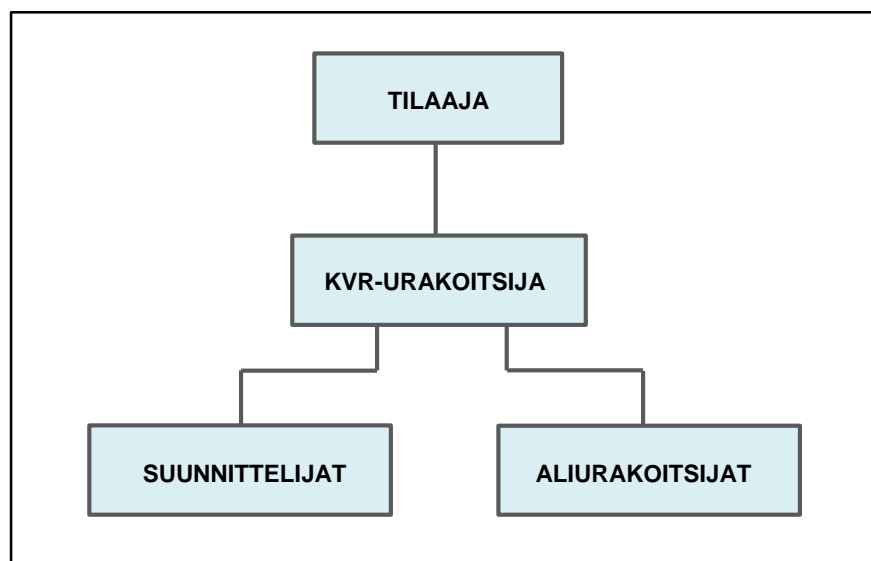


Kuvio 1. Perinteinen kokonaisurakka. (Oksanen ym. 2010, 62).

Urakkasopimuksen mukaisesti ja suunnitelma-asiakirjojen pohjalta pääurakoitsija vastaa kokonaisuudessaan rakennustyöstä. Tilaaja vastaa suunnitelma-asiakirjoista. Vastuuasetelma on selkeä. Työ tilataan yhdeltä urakoitsijalta, joten tilaaja välttyy selvittämästä monimutkaisia vastuuasetelmia eri urakoitsijoiden välillä. Tosin tässä urakkamuodossa suunnittelu kuuluu tilaajalle. Rajanvetoa saatetaan joutua tekemään vastuukysymyksissä, kun pohditaan onko jokin puute aiheutunut urakoitsijasta vai suunnitelmista. Tilaajan rakennuttamisorganisaatiolle kokonaisurakka on suhteellisen yksinkertainen, koska tilaajan ei tarvitse puuttua töiden yhteensovittamiseen. (Oksanen ym. 2010, 62.)

KVR- tai SR-urakka

KVR- eli kokonaisvastuu-urakassa urakoitsija suunnittelee ja toteuttaa kohteen tilaajan antamien lähtötietojen pohjalta (kuvio 2). Tästä syystä urakkaa kutsutaan myös *avaimet käteen* -urakaksi. KVR-urakasta puhuttaessa voidaan myös käyttää nimitystä SR – eli *suunnittele ja rakenna* – urakka. (Oksanen ym. 2010, 63.)

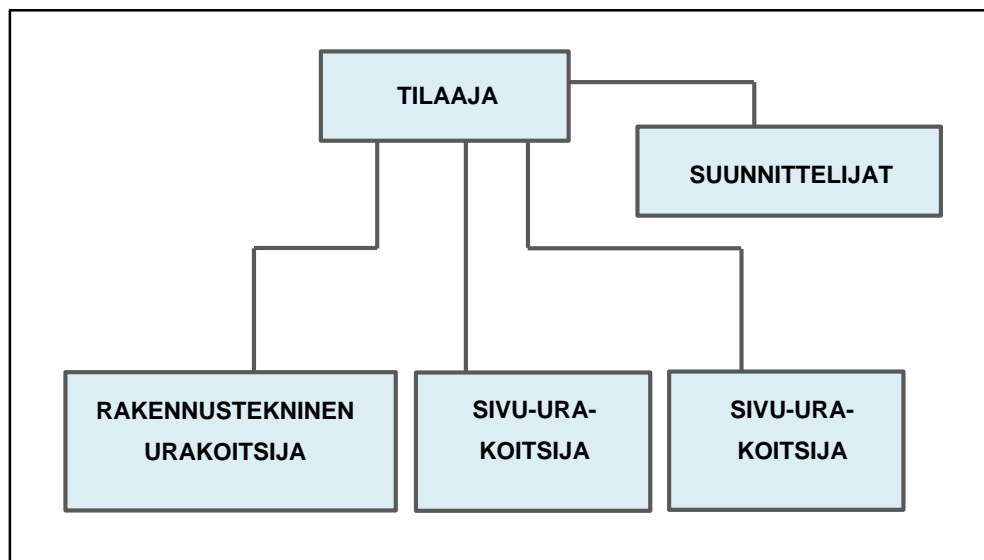


KVR-urakan etuna pidetään sitä, että urakoitsija voi saavuttaa suunnittelun kautta kustannussäästöjä, kun suunnittelussa otetaan huomioon tuotannon asettamat vaatimukset (Oksanen ym. 2010, 63).

Tässä toteutusmuodossa urakoitsijan vastuu on olennaisesti laajempi, koska urakoitsija vastaa sopimuksen perusteella myös suunnittelusta. Urakoitsijan tulee yhteensovittaa suunnitteluajataulu sekä toteutusaikataulu, ja näin ollen tilaajan myötävaikutusvelvollisuus on suppeampi. Urakkamuodossa on tärkeää sopia menettelytavoista, joilla todetaan tilaajan tavoitteiden toteutuminen. Toiminnallisuusvastuu liitetään urakkamuotoon, jota ei ole suunnittelua sisältämättömissä urakoissa. Tällä tarkoitetaan KVR-urakan mahdollisuutta palvella tavoitteita, joihin rakennushankkeella pyritään. (Oksanen ym. 2010, 63.)

Jaettu urakka

Edellä esitetyissä pääurakkamuodoissa (kokonaisurakka ja KVR) urakoitsijalla on vastuu hankinnoista, työmaan johtamisesta sekä rakennustyöstä. Osaurakka-
muodoissa sen sijaan rakennustyö on pilkottu osasuorituksiin (kuvio 3).



Kuvio 3. Jaettu urakka. (Oksanen ym. 2010, 64).

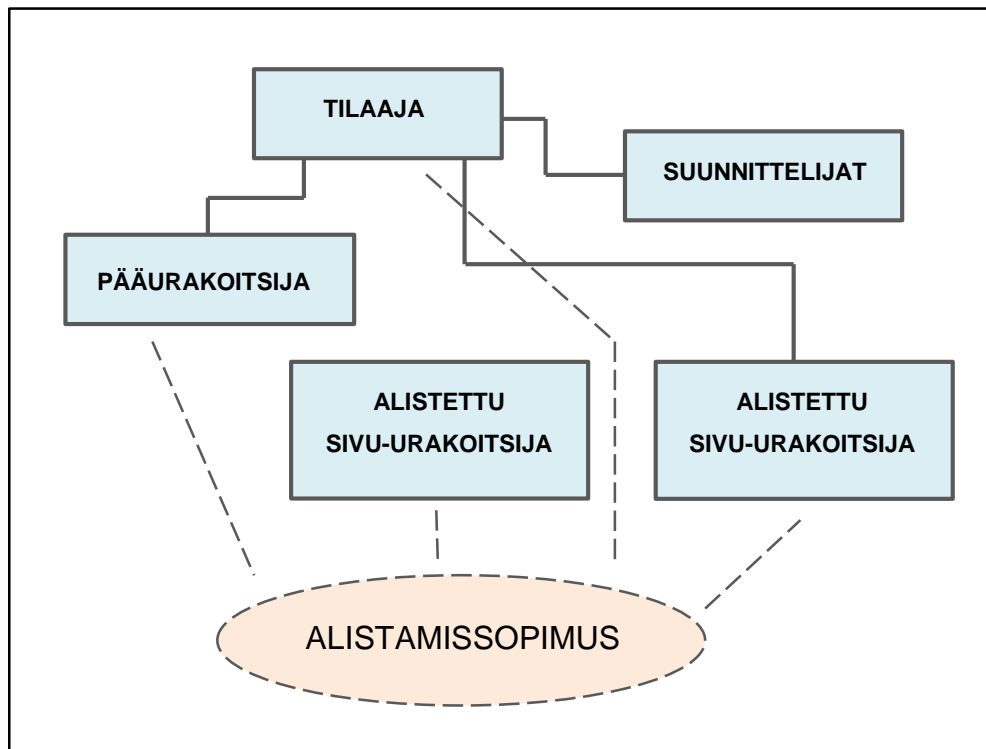
Tilaaaja saattaa saavuttaa hyötyjä pilkkoessaan hanketta pienempiin osakokonaisuuksiin. Jaettu urakka on kuitenkin huomattavasti haastavampi kuin kokonaisu-urakka sen vuoksi, että tilaajan huolehdittavaksi tulee eri urakoiden yhteensovittaminen. Hanke jaetaan käytännössä pääurakkaan ja sivu-urakoihin. Pääurakka on rakennusteknisten töiden urakka lähes poikkeuksetta. (Oksanen ym. 2010, 64.)

Jaetussa urakkamuodossa tilaaja tekee urakkasopimukset tärkeimmistä erikois- töistä. Tällöin eri urakoitsijoiden välillä ei ole sopimussuhdetta. Tilaaja joutuu hel- posti mukaan urakoitsijoiden välillä aiheutettujen vahinkojen selvittelyyn. Tilan- teessa, jossa urakoitsija katsoo toisen työmaalla toimivan urakoitsijan aiheutta- neen hänelle vahinkoa, joutuu hän yleensä kääntymään tilaajan puoleen. Tilaaja taas joutuu esittämään vaatimukset omalle sopimuskumppanilleen. Näin ollen ti- laaja voi joutua korvausvastuuseen toisen työmaalla toimivan sivu-urakoitsijan aiheuttamista viivästysvahingoista muille sivu-urakoitsijoille. (Oksanen ym. 2010, 65.)

Jaetun urakan alistaminen

Sivu-urakan alistamisella tarkoitetaan menettelytapaa, jossa tilaajan nimissä ole- vat sivu-urakkasopimukset alistetaan erillisellä alistamissopimuksella pääurak- kaan (kuviot 4). Alistamissopimuksena käytetään säännönmukaista erillistä ra- kennustietosäätiön julkaisemaa mallisopimusta ”RT-16-10220 sivu-urakan alis- taminen”.

Yleensä pääurakoitsijaksi valitaan urakoitsija, joka pääsääntöisesti vastaa kes- keisimmän hankkeen osan toteutuksesta. Tarjouspyyntöasiakirjoihin sisällyte- tään ehto siitä, että tilaaja valitsee sivu-urakoitsijat ja että ne alistetaan pääurak- kaan. Pääurakoitsijalla on velvollisuus hyväksyä sivu-urakoitsijat ja allekirjoittaa alistamissopimus. Kieltäytymisen ehtona tulee olla päteviä syitä. Alistamissopi- mukseen vaaditaan tilaajan, pääurakoitsijan ja jokaisen alistettavan sivu-urakoit- sijan allekirjoitus. (Oksanen ym. 2010, 65.)



Kuvio 4. Jaetun urakan alistaminen. (Oksanen ym. 2010, 66).

Alistamissopimuksen myötä pääurakoitsijalle siirtyy vastuu töiden yhteensovittamisesta. Pääurakoitsijan huolehdittavaksi tulee työmaan aikataulu sekä varmistaminen, että työt etenevät sovitulla tavalla, ja näin sopimuksen tarkoittama urakka-aika saavutetaan. Pääurakoitsija ja alistetut sivu-urakoitsijat laativat ja hyväksyvät yhteisesti aikataulun, jossa ilmenee eri työvaiheet ja mahdolliset välitavoitteet. Sivu-urakoitsijoille on alistamisehtojen mukaan varattava kohtuullinen aika eri työvaiheille. (Oksanen ym. 2010, 65–66.)

Pääurakoitsija ja alistetut sivu-urakoitsijat saatetaan alistamissopimuksella keskinäiseen vastuuseen vahingoista, joita urakoitsijat mahdollisesti toisilleen aiheuttavat. Tilaajan kannalta katsottuna alistamismenettely selkeyttää vastuusuhteita, sillä urakoitsijat joutuvat keskenään selvittämään toisilleen aiheuttamansa vahingot. (Oksanen ym. 2010, 66.)

Varsinainen urakkasopimus ja alistamissopimus ovat erillään pidettäviä sopimuksia. Eri urakkasopimusten velvoitteisiin ei ole tarkoitus puuttua alistamissopimuk-

sella, muutoin kuin mitä alistaminen edellyttää. Esimerkiksi alistussuhteessa olevien urakoitsijoiden välillä ei sellaisenaan sovelleta rakennusurakan yleisiä sopimusehtoja. Tämän vuoksi alistussuhteessa olevien urakoitsijoiden ei edellytetä noudattavan vastaavia menettelytapoja, puhevallan menettämisen uhalla, kuin mitä sovelletaan YSE 1998 – ehtojen perusteella tilaaja-urakoitsija suhteessa. (Oksanen ym. 2010, 66.)

2.3 Osapuolten vastuut ja velvollisuudet

Rakennusurakan yleisten sopimusehtojen keskeisessä osassa ovat määräykset osapuolten keskinäisestä vastuusta. Määräykset ovat olennaisessa yhteydessä osapuolten velvollisuuksiin, koska sopimusehtojen ja yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti velvollisuuden rikkomisesta seuraa yleisesti vastuu korvata rikkomuksesta aiheutunut vahinko. Urakkasopimus velvoittaa urakoitsijaa suorittamaan tilaajalle urakkasopimusasiakirjojen mukaisen työntuloksen. Urakoitsijan vastuukysymykset tiivistyvät yleensä virhearviointiin, eli siihen, onko työntulos sopimuksen mukainen. (Oksanen ym. 2010, 124.)

Tehtävänjakoon liittyvä vastuunjako on vahvistettu YSE1998 – ehtojen 24 §:ssä, vastuun yleisperiaatteissa. Vastuunjaon mukaan osapuolet vastaavat omien velvollisuuksiensa täyttämisestä. Sopijapuoli vastaa hankkimistaan ja ilmoittamistaan tiedoista ja tutkimustuloksista, antamistaan määräyksistä ja ohjeista sekä laatimistaan suunnitelmista ja niin edelleen. Osapuolet vastaavat apulaistensa töistä ja toimenpiteistään kuin omistaan. Sopijapuolet ovat myös vastuussa vilpittömässä mielessä antamistaan tiedoista, jos ne syystä tai toisesta osoittautuvat paikkansa pitämättömiksi. (Oksanen ym. 2010, 124.)

Yhteistoiminta

Rakennushankkeen onnistuminen edellyttää hankkeeseen osallistuvien välistä hyvää yhteistyötä. Lähtökohtana yhteistyölle on hyvän rakennuttamis- ja urakointitavat noudattaminen. (Junnonen & Kankainen 2001, 79.)

Osapuolten välistä yhteistyötä pyritään rakennusurakan yleisissä sopimusehdoissa edistämään määrittelemällä osapuolten vastuut ja velvollisuudet, kuvaamalla yhteistyössä noudatettavat muodot ja keinot sekä osoittamalla häiriötilanteiden ratkaisemisessa noudatettavat menettelyt. Tilaajan ja urakoitsijan yhteistoiminnassa käytettävät muodot ovat varsin moninaiset. Yhteistoimintaan sisältyy mm. päivittäinen kanssakäyminen, sopimuksessa määrättyjen kokousten, neuvottelujen, katselmusten ja tarkastusten pitäminen, dokumentointi sekä osapuolten välinen yhteydenpito. Yhteistyön sujumiseksi osapuolten on määriteltävä henkilöstönsä ja organisaationsa tehtävät ja valtuudet sekä laadittava hankkeen läpiviennin edellyttämät tarpeelliset suunnitelmat. Periaatteita onnistuneeseen yhteistyöhön ovat, että

- osapuolten kanssakäynti on avointa, asiallista ja ammatillista
- osapuolet vastaavat omien velvollisuuksien täyttämisestä
- osapuolet pitävät asiallisesti kiinni omista oikeuksistaan
- osapuolet etsivät toimivia ratkaisuja toistensa ongelmiin. (Junnonen & Kankainen 2001, 80.)

2.3.1 Tilaajan vastuut ja velvollisuudet

Tilaajan vastuun osalta noudatetaan yleisen vastuun periaatetta. Tilaajan velvollisuuksien laiminlyönnistä aiheutuvat vahingot, jotka kohdistuvat urakoitsijalle, on tilaaja velvollinen korvaamaan. Esimerkiksi myötävaikutusvelvollisuuksien laiminlyönnistä, kuten suunnitelmapuutteista tai –viiveistä on tilaaja vastuussa. Tilaajan vastuun osalta viitataan erikseen YSE-ehtojen 24 §:ään ja 25 §:ään, joiden mukaisesti kysymys on täyden vahingon korvaamisesta. Vastuu on tuottamusperusteista, eli kaikella huolellisuudella välttävästä vahingoista tilaaja ei ole vastuussa. (Oksanen ym. 2010, 145.)

Maksuvelvollisuus

Tilaaajan päävelvollisuus on urakkahinnan maksaminen. Kun laskua vastaava työvaihe on saatu tehtyä, lasku esitetään tilaajalle, ja jos se todetaan maksukelpoiseksi, on sopimukseen perustuvat laskut maksettava. Tavallisesti urakkasopimukseen liitetään maksuerätaulukko, jossa maksuerät jaetaan tasaisesti työn edistymisen mukaan. (Junnonen & Kankainen 2001, 63.)

Tilaaajan tulee maksaa maksukelpoiset laskut 14 vuorokauden kuluessa laskun esitetystä päivästä. Rakennusurakan yleisissä sopimusehdoissa YSE 1998 velvoitetaan tilaajaa maksamaan tällä aikajänteellä. Tänä aikana tilaajalla on velvollisuus tarkastaa laskun maksukelpoisuus, tarkastaa lasku ja hankkia tarvittavat organisaation sisäiset hyväksymiset. Laskun ollessa maksukelvoton tilaajan on ilmoitettava siitä urakoitsijalle, jotta urakoitsija voi hoitaa omat velvollisuutensa. YSE 1998:n perusteella tilaajan on suoritettava korkolain vuotuinen viivästyskorko, mikäli maksu viivästyy sovitusta maksuajasta. Urakkasopimuksessa voidaan myös sopia toisin viivästyskoron suuruus. (Junnonen & Kankainen 2001, 64.)

Myötävaikutusvelvollisuus

Myötävaikutusvelvollisuuden sisältöä on tarkasteltava toimenpiteinä, jotka ovat ennakoedellytyksiä urakoitsijan suorituksen toteuttamiseksi sekä edellytyksenä suorituksen häiriöttömälle jatkamiselle. Tilaaajan velvollisuus on huolehtia siitä, että sopimuksenmukaiset luvat hankitaan rakennustyön suorittamiseksi, sekä siitä, että muut tarvittavat toimenpiteet tulevat suoritetuiksi. Tilaaajan velvollisuuteen kuuluu vastata näistä toimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista, ellei toisin ole sovittu. (Oksanen ym. 2010, 92.)

Tilaaajan velvollisuuteen kuuluu myös suunnitelma-aikataulun laatiminen yhteistyössä urakoitsijan kanssa. Työaikataulu, suoritusjärjestys ja hankinta ovat otettava huomioon aikataulun laadinnassa. Tilaaajan vastuulla on toimittaa urakoitsijalle yhteisesti sovitun suunnitelma-aikataulun mukaisesti suunnitelmat ja tarvittavat lähtötiedot. Keskinäisen yhteensopivuuden varmistamiseksi suunnitelmien

tulee olla verrattu ja tarkastettu. Suunnitelmissa on oltava laatimispäivä, ja mahdolliset tehdyt muutokset on osoitettava. Suunnitelmien mahdollisista ristiriitaisuuksista vastaa tilaaja. (Oksanen ym. 2010, 93.)

Urakoitsijalle on toimitettava riittävän ajoissa rakennustavarat, joiden hankkiminen on sovittu tilaajan tehtäväksi. Tilaajan on huolehdittava siitä, että rakennustyön aikana tilaajan tekemät tai teettämät muut työt eivät häiritse urakoitsijan suoritusta ja että työt edistyvät suunnitellusti, niin että urakoitsija voi näiden töiden estämättä täyttää oman suorituksensa. (Oksanen ym. 2010, 93.)

Tilaajan myötävaikutusvelvollisuuteen voidaan katsoa sisältävän myös vastaamisen urakoitsijan erilaisiin vaatimuksiin, kuten lisä- ja muutostyötarjouksiin ja tiedusteluihin (Oksanen ym. 2010, 93).

On kuitenkin huomioitava, että myötävaikutusvelvollisuus ei rajoitu vain YSE 1998 8 §:n määräysten täyttämiseen. Esimerkiksi sen piiriin kuuluvat myös kannanotot urakoitsijan erilaisiin vaatimuksiin. Tyhjentävällä velvollisuuksien luettelolla ei voida kuvailla myötävaikutusvelvollisuuden sisältöä. Velvollisuuden sisällöstä kuvaa hyvin toteamus, että suorituksen täyttämiseksi tilaaja ei saa perusteettomasti estää tai haitata urakoitsijan työskentelyä. (Junnonen & Kankainen 2001, 67.)

Tiedonantovelvollisuus

Lähtökohtana urakkasopimukselle on, että sopimusosapuolten on voitava luottaa toisen osapuolen antamiin tietoihin, ohjeisiin ja määräyksiin. Tiedonantajalle seuraa korvausvelvollisuus, jos nämä tiedot osoittautuvat virheellisiksi. Osapuolten intressit ovat urakkahinnan osalta vastakkaiset, mutta sopimusosapuolet eivät saa johtaa toisiaan harhaan antamalla harhaanjohtavia tai vääriä tietoja tai salaamalla niitä. Osapuolilla on tiedonantovelvollisuus. Tilaaja täyttää oman tiedonantovelvollisuutensa pääosin tarjouspyynnössään tai urakan aikana tiedustellessaan rakentamiseen liittyviä seikkoja. Urakoitsijalla on selonottovelvollisuus, joka velvoittaa urakoitsijaa olemaan aktiivinen. Tilaaja vastaa tuottamuksellisesti väärin tietojen antamisesta ja merkityksellisten seikkojen ilmoittamatta jättämisestä huolimatta siitä, vaikkei tilaajalla olisikaan velvollisuutta toimittaa suunnitelmia tai

antaa ohjeita. Tämä on huomattava tiedonannon- ja selonottovelvollisuuden rajanvedossa. (Junnonen & Kankainen 2001, 64.)

2.3.2 Urakoitsijan vastuut ja velvollisuudet

Pääsuoritusvelvollisuus

Pääsuoritusvelvollisuudella tarkoitetaan urakoitsijan velvollisuutta suorittaa sopimusasiakirjoissa määritetty työkokonaisuus ja luovuttaa se tilaajalle sovittuun aikaan valmiina sovittua urakkahintaa vastaan. Sopimukseen sisältyvistä suorituksista tai hankinnoista urakoitsija ei voi kieltäytyä. Toisaalta taas sopimusasiakirjoissa mainitsemattomiin suorituksiin urakoitsijalla ei ole velvoitetta. Urakoitsijan arvioidessa suoritusvelvollisuuttaan on syytä ottaa huomioon esimerkiksi rakentamisolosuhteisiin liittyvät tekijät, joista saattaa aiheutua ylimääräisiä kustannuksia. Tällaisia voivat olla mahdolliset rakennuspaikan erityisvaatimukset, sääolosuhteet ja muut sellaiset tekijät, joilla on vaikutusta urakkasuoritukseen. Tämän kaltaisten seikkojen huomioon ottaminen urakkasuoritukseen sisältyvinä kuuluu urakoitsijan ammattitaitoon ns. huolellisen urakoitsijan velvoitteena. (Oksanen ym. 2010, 78.)

Suoritusvelvollisuuden laajuuteen on merkitystä myös urakoitsijan selonottovelvollisuudella. On edelleen huomioitava, että omassa toiminnassaan urakoitsijan on noudatettava lakia ja muita voimassaolevia määräyksiä. Urakoitsijan tulee olla perehtynyt rakentamista koskevaan säännöstöön ja omata rakennussuorituksen vaatima tekninen osaaminen. Valmiin työn laatuvaatimukset on esitetty sopimusasiakirjoissa. Urakoitsijan tulee noudattaa hyvää rakentamistapaa, vaikka nimenomaisia vaatimuksia ei olisi asetettu sopimusasiakirjoihin. (Oksanen ym. 2010, 78.)

Työmaapalvelut ja työmaan johtovelvollisuudet

Työmaapalveluihin kuuluvat työmaan varustamiseen, järjestelyihin ja ylläpitoon tarvittavat toimenpiteet. Nämä ovat välttämättömiä rakennustyön toteuttamiseksi.

Työmaapalveluihin kuuluvat lisäksi erikseen luetellut palvelut muille hankkeeseen osallistuville urakoitsijoille, esimerkiksi sivu-urakoitsijoille. Useimmissa tilanteissa pääurakoitsija nimetään työmaapalveluista vastaavaksi urakoitsijaksi. Nimityn pääurakoitsijan vastuulle kuuluu työmaan perustaminen ja tarvittavien järjestelyiden ja sopimusten tekeminen. Mikäli työmaapalveluista vastaavaa urakoitsijaa ei nimitä, vastaa kukin urakoitsija itse tarvitsemistaan palveluista. (Oksanen ym. 2010, 83.)

Työmaalla olevien osapuolten työskentelyä ohjataan ja koordinoidaan kokonaisvaltaisesti. Tällä tarkoitetaan työmaan johtovelvollisuutta, joka pääsääntöisesti on pääurakoitsijalla. Kaupallisissa asiakirjoissa nimetyt urakat ja hankinnat kuuluvat pääurakoitsijan johtovelvollisuuksiin. (Junnonen & Kankainen 2001, 70.)

Työmaan johtovelvollisuuksista vastaavan urakoitsijan tehtävänä on huolehtia työmaan yleisjohtoon ja hallintoon liittyvistä tehtävistä. Käytännössä vastaavan työnjohtajan asettaminen on keskeisin työmaan johtovelvollisuuksiin liittyvä asia. Johtovelvollisuuksista vastaavalle urakoitsijalle kuuluu työmaan yleisjohtaminen sekä mm. erityislainsäädännön tarkoittamat päätoteuttajien velvollisuudet. Tällöin on kyse erityisesti velvollisuuksien täyttämisestä, jotka työsuojelulainsäädäntö ja ympäristölainsäädäntö ovat asettaneet. (Junnonen & Kankainen 2001, 70; Oksanen ym. 2010, 85.)

Urakoitsijan vastuu

Urakoitsijan vastuu käsittää velvollisuuden korvata tilaajalle vahingot, mitkä aiheutuvat siitä, että urakkasuoritus jossain suhteessa jää tekemättä. Urakoitsijan vastuulle kuuluu myös ne vahingot, jotka tilaaja kohtaa urakoitsijan vastuuseen kuuluvien seikkojen aiheuttamina. (Junnonen & Kankainen 2001, 71.)

Urakkasopimuksen mukaan urakoitsijan on suoritettava rakennustyö annettujen suunnitelmien ja urakka-asiakirjojen mukaan. Takuuajana urakoitsija vastaa suorituksensa sopimuksenmukaisuudesta. Takuuajana urakoitsijan suoritusta tarkkaillaan mahdollisten virheiden löytämiseksi. (Junnonen & Kankainen 2001, 73.)

Takuuajan kuluttua umpeen urakoitsija on pääsääntöisesti vapaa vastuustaan. Oikeusjärjestelmän mukaan sopimuskumppani ei kuitenkaan vapaudu sopimusehdoin vahinkojen korvaamisesta, jotka on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Rakennusalan yleiset sopimusehdot määräävät yleisen vahingonkorvausperiaatteen mukaan, että takuuajan jälkeenkin urakoitsija vastaa sellaisista virheistä, joiden osoitetaan aiheutuneen täyttämättä jääneestä työsuorituksesta tai törkeästä laiminlyönnistä tai sovitun laadunvarmistuksen laiminlyönnistä ja joita tilaaja ei ole kohtuuden mukaan voinut havaita vastaanottotarkastuksessa eikä takuuajana. (Junnonen & Kankainen 2001, 74.)

Urakoitsija on vapaa tästä vastuusta, kun kymmenen vuotta on kulunut kohteen vastaanottamisesta. Mikäli vastaanottotarkastusta ei ole pidetty, silloin vastuu-aika määräytyy siitä päivästä, jolloin rakennuskohde on otettu käyttöön. (Junnonen & Kankainen 2001, 74.)

3 HÄIRIÖTILANTEET RAKENNUSHANKKEESSA

Rakennushankkeissa urakkaerimielisyyksien määrä on viime vuosina lisääntynyt huomattavasti. Samalla myös erimielisyyksien rahallinen arvo on kasvanut. Odottamattomat häiriötilanteet aiheuttavat suuria laskemattomia kuluja, ja näin ollen ne vähentävät projektin katetta. Nykyajan rakennushankkeessa, kuten liiketoiminnassa muutenkin, tähdätään kulujen minimoimiseen sekä suorituskyvyn maksimoimiseen. (Haapio, Koivu, Koskelainen, Kousa, Lehto, Leskinen, Nysten-Haarala, Palmu, Pohjonen, Salmi-Tolonen & Sipilä 2005, 85.)

Merkittävä osa häiriötilanteista syntyy rakennushankkeen osapuolien omien toimien seurauksena. Osapuolten edun mukaista on kuitenkin pyrkiä välttämään urakkaan liittyvien virhe- ja ongelmatilanteiden syntyminen. Tämän vuoksi osapuolten on tunnettava ne periaatteet, joilla häiriötilanteita hallitaan. (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 432.)

3.1 Yleisiä rakennusurakkaan liittyviä häiriötilanteita

Rakennusurakan häiriötilanteisiin liitetään usein reklamaatiot, suunnitelmien puutteellisuus ja viivästykset, takuuajan kysymykset, lisä- ja muutostyöt, puutteelliset kirjalliset dokumentit sekä urakka-asiakirjojen ja YSE 1998:n tulkitseminen. (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 432.)

Asiat, mitkä kulloinkin muodostuvat ongelmallisiksi, riippuvat pitkälti urakkamuodosta, tarjouspyyntöasiakirjojen huolellisuudesta sekä suunnitelmien valmiusasteesta ja kohteen valmistumisen ajallisesta kriittisyydestä (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 432).

3.2 Häiriötilanteiden ratkaiseminen

Rakennushankkeen onnistumisen kannalta häiriötilanteiden hallinta on erittäin tärkeä asia. Ennakkoon huolella suunniteltu hankkeen ongelmatilanteisiin reagoiminen vähentää odottamattomien kulujen toteutumista.

Rakennusurakan yleiset sopimusehdot määrittelevät alalla yleisesti hyvänä pidetyn toimintatavan kuvaamalla osapuolten vastuut ja velvollisuudet sekä yhteistyössä noudatettavat muodot ja keinot. Sopimusehdot osoittavat myös häiriötilanteiden ratkaisemisessa noudatettavat menettelytavat. Urakan häiriötilanteiden hallinta on kuitenkin käytännössä ensisijassa asenteisiin liittyvää. Yhteistyö edellyttää osapuolien noudattavan kanssakäymisessään seuraavia periaatteita:

- yhteistyö on avointa, asiallista ja ammatillista
- osapuolet vastaavat omien velvollisuuksiensa täyttämisestä
- osapuolet pitävät asiallisesti kiinni omista oikeuksistaan
- osapuolet yhdessä etsivät ongelmiin ratkaisuja. (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 432.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään käsittelemään häiriötilanteiden ratkaisemista reklamoinnin kautta. Seuraavissa luvuissa perehdytään reklamaatioihin ja osoitetaan lukijalle, miten merkityksellisestä asiasta on kysymys.

4 REKLAMOINNIN MÄÄRITELMÄ

Reklamaatio on huomautus, ilmoitus ja vaatimus, jonka asianomainen tekee turvatakseen oikeutensa ja asemansa. Se on kannanotto tiettyyn asiaan. Reklamaatioiden avulla valvotaan omia, mutta myös vastapuolen etuja, kun reklamaation saajaa kehoitetaan ryhtymään toimenpiteisiin, joihin reklamaatio antaa aiheita. (Junnonen & Kankainen 2001, 75.)

Reklamointi on ennakkointia. Reklamaatio on tehtävä aina, kun on syntynyt tai syntyvässä tilanne, jossa jonkinlainen häiriö tai ongelma on vaarantamassa osapuolen oikeudet tai antaa toisille osapuolille mahdollisen aiheen esittää omia vaatimuksiaan. (Junnonen & Kankainen 2001, 76.)

Reklamaation avulla saadaan uusi mahdollisuus hoitaa tilanne kuntoon ja loistava tilaisuus estää sama virhe tulevaisuudessa. Reklamaatiota tulisi paremmin kutsua asiakassuhteen hoitamiseksi, ei sen päättämiseksi. (Kortesuo, Patjas & Seppänen 2014, 49.)

4.1 Reklamaatiovelvollisuus

Urakasopimuksen osapuolten on myötävaikutettava siihen, että työkohde saadaan sopimuksenmukaisesti valmiiksi. Osapuolet eivät saa käyttää hyväkseen toisen osapuolen tietämättömyyttä tai erehdystä. Mahdollisen vahingon sattuessa osapuolen on ryhdyttävä tarpeellisiin toimiin ja yritettävä estää vahinkoa sattumasta. Vahingon estämisen laiminlyönnistä seuraa, että toinen osapuoli ei vastaa niistä vahingoista, jotka olisi asianmukaisella toiminnalla voinut välttää. Tästä johtuen kummallakin sopijapuolella on rakennustyön aikana velvollisuus kertoa, reklamoida välittömästi toiselle osapuolelle huomatessaan urakasuoritukseen liittyvän tärkeän asian, jolla saattaa olla merkitystä urakan lopputulokseen. Reklamaation vastaanottajan huomio kiinnitetään tapahtuneeseen tai odotettavissa olevaan tapahtumaan. Vastaanottajalla on oltava mahdollisuus muo-

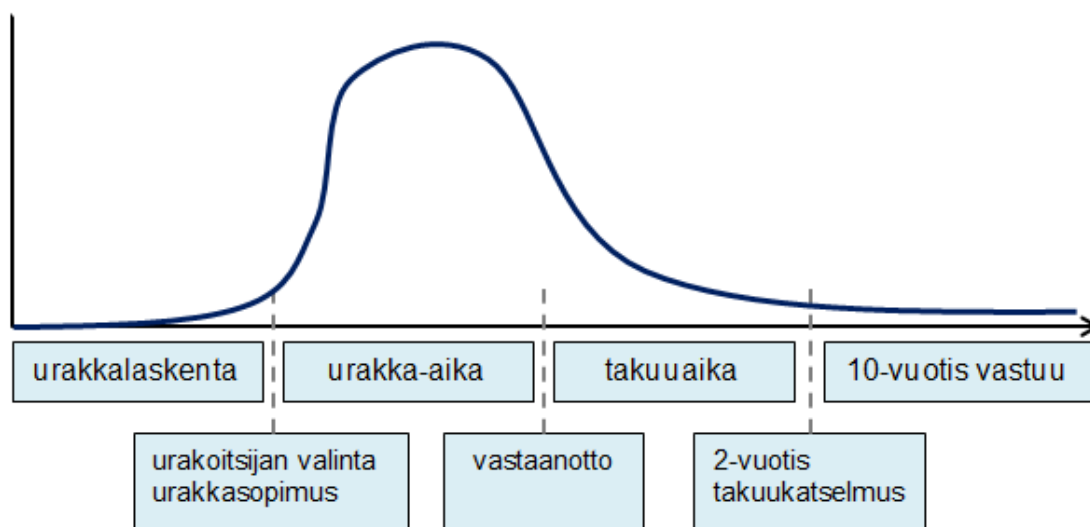
dostaa asiasta oma käsityksensä sekä oltava aikaa ryhtyä toimenpiteisiin vahinkojen estämiseksi tai taloudellisten kysymysten ratkaisemiseksi. Tästä syystä reklamaatio on tehtävä ajoissa. (Junnonen & Kankainen 2001, 75.)

Reklamaatiovelvollisuudella pyritään valvomaan ilmoituskumppanin omia etuja. Toisaalta reklamaatio myös turvaa vastapuolen etuja, kun reklamaation saajalle varataan tilaisuus tarkistaa menettelyään sekä annetaan mahdollisuus ryhtyä toimenpiteisiin, joihin reklamaatiossa viitataan. Reklamaation laiminlyönnin seurauksena saattaa olla, ettei havaittuun epäkohtaan voi enää myöhemmin pätevästi vedota. (Korhonen 1990, 63.)

Reklamaatiovelvollisuuteen oikeutetun ei ole mahdollista vaatia sen täyttämistä. Tällaisen velvollisuuden laiminlyönnin seuraukset tulevat ilmi ja samalla reklamaatiota vaille jääneen oikeus tulee täytetyksi siten, että vaikutukset, jotka ilmoitusvelvollinen olisi reklamaatiollaan voinut torjua, kohtaavat tai voivat kohdata häntä seurauksena ilmoittamatta jättämisestä. Ilman vastaanottajan toimenpiteitäkin oikeusvaikutukset syntyvät. (Korhonen 1990, 61.)

4.2 Rakennushankkeen aikajänne

Rakennushanke voidaan jakaa eri urakkavaiheisiin. Kuviossa 5 on esitetty reklamaatioiden suhteellinen määrä rakentamisen eri aikoina. Hanke lähtee liikkeelle urakkalaskentavaiheesta, jonka aikana kilpailutetaan vaatimukset täyttävät urakoitsijat. Urakoitsijoiden tarjousten perusteella valitaan sopivin urakoitsija ja kirjoitetaan urakkasopimus. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)



Kuvio 5. Suhteellinen reklamointimäärä eri urakkavaiheissa. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)

Kun sopimustekniset asiat on saatu valmiiksi, alkaa varsinainen urakka-aika eli rakentaminen, joka kestää aina kohteen vastaanottoon asti. Kuten kuvasta 5 voidaan havaita, tänä aikana reklamaatioita tehdään ja saadaan huomattavasti eniten. Tyypillisiä syitä ovat työsuorituksen, aikatauluun ja sopimusteknisiin asioihin liittyvät häiriötilanteet. Reklamointi tapahtuu lähinnä sopimuskumppaneiden välillä. Urakka-aikana reklamaatiot työllistävät eniten. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)

Kohteen vastaanoton jälkeen alkaa urakoitsijan kaksi vuotta kestävä takuu aika. Urakoitsija on vastuussa rakentamissuorituksestaan. Takuuajana urakoitsijalla on näyttövelvollisuus, jolloin urakoitsijan tulee osoittaa, mistä virhe johtuu ja kenen syytä se on. Tässä vaiheessa reklamaatiot tulevat yleensä tilaajalta urakoitsijalle. Takuuajan kuluessa reklamaatioiden määrä vähenee. Takuu aika päättyy 2-vuotistakuukatselmukseen, minkä jälkeen urakoitsijan vastuu jatkuu vielä kahdeksan vuoden ajan. Tänäkin aikana saadaan reklamaatioita mutta yleensä vähemmän kuin takuuajana. Takuuajan päättymisen jälkeen näyttövelvollisuus siirtyy tilaajalle, jolloin tilaajan tulee osoittaa urakoitsijan toimineen tahallisesti, törkeästi tai rakennusmääräysten vastaisesti. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)

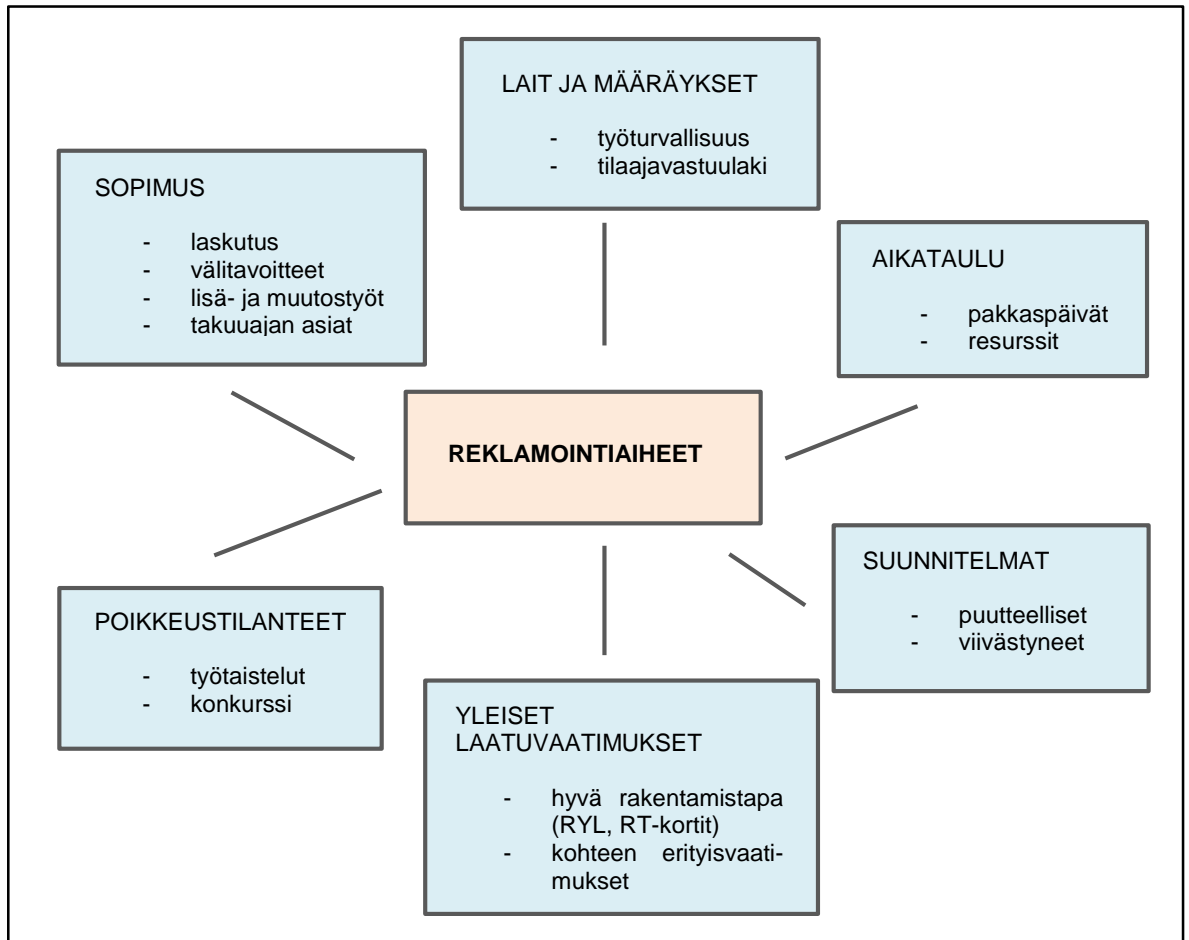
Reklamoitavia asioita ilmenee jo urakkalaskentavaiheessa, esimerkiksi julkista hankintaa koskevaa päätöstä tai muuta hankintamenettelyssä tehtyä ratkaisua voidaan joutua reklamoimaan. Julkisista hankinnoista annetun lain, hankintalain, mukaan muutosta voidaan hakea vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua. Asia voidaan myös saattaa valituksella markkinaoikeuden käsiteltäväksi. Tällöin hankinnan arvon tulee ylittää hankintalain 15 §:n mukainen kynnsarvo. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)

Varsinaisena urakka-aikana pääurakoitsija tekee reklamaatioita aliurakoitsijoille lähinnä työnsuoritukseen liittyvistä asioista, työn laadusta, aikataulusta ja resursseista. Pääurakoitsija reklamoi myös tilaajaa esimerkiksi lisä- ja muutostöistä johdusta syistä. Suunnittelijoita reklamoidaan ristiriitaisista tai puutteellisista suunnitelmista tai suunnitelmien viivästyisestä. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)

Takuuaikana reklamaatioita tulee asioista, joita rakennuksen käyttäjät havaitsevat. Tyypillisiä aiheita ovat sisätiloihin ja pintoihin liittyvät reklamaatiot. Takuuajan jälkeen pidetään 2-vuotiskatselmus, jossa listataan virheet ja puutteet, minkä jälkeen ne korjataan. Asuntokohteissa ensimmäinen katselmus pidetään asuntokauppalaian mukaan ensimmäisen vuoden jälkeen. 10-vuotisvastuun aikana reklamaatiot ovat vaatimuksiltaan huomattavasti suurempia. Tällöin myös lakimiehet osallistuvat reklamaatioiden käsittelemiseen. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)

4.3 Reklamointiaiheet

Reklamoitavia aiheita tulee esille aina hankekohtaisesti. Kuvaan 6 on koottu tyypillisimpiä reklamaatioaiheita, joita urakka-aikana mahdollisesti ilmenee. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2015.)



Kuvio 7. Reklamointiaiheet. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2015.)

Kaikki reklamaatiot pohjautuvat aina jollain tapaa osapuolten välisiin sopimuksiin. Urakasopimukseen kirjataan kaikki urakkaan liittyvät asiat, ja osapuolet hyväksyvät ja allekirjoittavat sopimukset. Asioiden tulisi edetä sopimuksen mukaan, mutta usein niin ei kuitenkaan tapahdu. Silloin joudutaan reklamoimaan sopimuksen laiminlyömisestä. Sopimuksissa on sovittu muun muassa laskutuksesta, välitavoitteista, laadusta, aikataulusta ja työturvallisuudesta. Nämä kaikki edellä mainitut asiat tulevat monia kertoja esille eri urakatöiden aikana, ja ne vaikuttavat koko hankkeen valmistumiseen. Pääurakoitsija reklamoii lähestulkoon kaikista mainituista aiheista aliurakoitsijoitaan mutta myös tilaajaa. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2015.)

4.4 Rakennustyömaan toimihenkilöstön reklamointi

Rakennustyömaan toimihenkilöiltä edellytetään erimielisyyksien hallintaa ja ratkaisemista. Tämä onnistuu asioiden huolellisella ylöskirjauksella työmaapäiväkirjaan, työmaakokouksen pöytäkirjoihin, muistioihin tai muihin dokumentteihin ja kirjeisiin. Näitä tulee säilyttää ainakin kymmenen vuotta. Aikajänne johtuu urakoitsijan vastuusta tahallisista tai törkeän huolimattomista laiminlyönneistä, täyttämättä jääneestä suorituksesta sekä sovitun laadunvarmistuksen olennaisesta laiminlyönnistä YSE 30 §:n perusteella. (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 433.)

Asioiden kirjaaminen työmaalla koko hankkeen aikana on tärkeää. Erittäin tärkeää tämä on niiden rakennusvaiheiden osalta, joissa tehty työ peittyy uusien työvaiheiden alle. Jälkikäteen tapahtuneen selvittäminen on suuritöistä ja kallista. Tällaisten tapausten kohdalla kannattaa myös harkita YSE 1998 65 §:n mukaisen katselmuksen pitämistä, jolloin työtapa, materiaalit tai jokin muu seikka saadaan pätevästi todettua. Vaatimuksia ja muistutuksia tuskin koskaan kirjataan tarpeeksi. Kirjallisen huomautuksen tekeminen on erityisen tärkeää silloin, kun urakoitsijat ovat työtä suorittavia tai toimivat aliurakoitsijoiden tilaajina. (Junnonen & Kankainen 2014, 39.)

Toimihenkilöiden on syytä puuttua syntymässä oleviin epäkohtiin ja häiriötilanteisiin riittävän ajoissa. Tällä tavoin saadaan tehokkaasti minimoitua syntymässä olevat häiriöt. Tämä jää usein kuitenkin tekemättä riittävän aikaisessa vaiheessa, koska pyritään suhtautumaan toiseen osapuoleen myönteisesti ja uskotaan hänen kykynsä ja haluunsa hoitaa asiat kuntoon. Aikaisessa vaiheessa asioihin puuttuminen on ennaltaehkäisevänä toimenä mitä parhain tapa välttää suuria erimielisyyksiä. Oikealla tavalla asioihin puuttuminen mahdollistaa paluun normaaliin päiväjärjestykseen, jossa edetään aikataulun mukaan. Reklamointia voidaankin kutsua asioihin puuttumiseksi. (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 434.)

4.5 Reklamaation merkitys yritykselle

Tärkeinä suhdetoiminnallisina tehtävinä yrityksissä pidetään reklamaatio- ja huomautustilanteiden asiallista hoitamista. Sopijapuoli, joka on kokenut saaneensa huonoa palvelua, kertoo siitä mitä luultavimmin eteenpäin, joskus jopa negatiiviseen sävyyn. Asiallisella reklamaatioiden hoitamisella estetään negatiivisten huhujen leviäminen, ja siten pystytään antamaan asiakkaille todellista tietoa yrityksen toiminnasta ja sen tuotteista. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 224.)

Yrityksen kannalta on hyvä, jos sopimuskumppanit kiinnittävät huomiota palvelun laatuun ja kertovat siitä toiselle osapuolelle. Yritys saa silloin tärkeää palautetta siitä, miten heidän tuotteensa tai palvelunsa menestyy nykymarkkinoilla. Nykyään useat yritykset seuraavat tuotteidensa tai palveluidensa laatua aktiivisesti haastattelemalla, havainnoimalla ja kyselemällä asiakkailtaan erilaisilla palautteenantomenetelmillä. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 220.)

Reklamaatioilla turvataan yrityksen etua mahdollisissa riitatilanteissa. Reklamaation avulla varataan oikeus esittää vaatimuksia myöhemmin. Sopijapuoli, joka kokee toisen osapuolen laiminlyöneen sopimusta, menettää yleensä oikeutensa vaatia korvausta sopimusrikkomuksesta, jos reklamaatio on jätetty tekemättä tai sitä ei ole tehty kohtuullisessa ajassa.

5 HÄIRIÖTILANTEIDEN RATKAISEMINEN

Epäkohtiin, jotka ovat syntymässä ja sitä myötä häiriöiden aiheisiin on syytä puuttua riittävän ajoissa. Reklamointi on eräs tehokkaimpia tapoja minimoida syntymässä olevat häiriöt. (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 434.)

5.1 Reklamaation laadinta

Reklamaatio on aina syytä tehdä kirjallisena, vaikka yleisissä sopimusehdoissa ei sitä vaadittaisikaan. Reklamaatio voidaan tehdä ilmoittamalla asiasta kirjallisesti sopimuskumppanille, tekemällä merkintä työmaapäiväkirjaan tai kirjauttamalla asiat työmaakokouksen pöytäkirjaan. (Junnonen & Kankainen 2001, 76.)

Reklamaatiokirjeen avulla reklamaatio on helpompi käsitellä kuin pelkän suullisen tiedon perusteella. Kirjeessä reklamaation esittäjä voi antaa virheeseen liittyvät tiedot tarkasti ja täsmällisesti. Kirjallisesti tehdyssä reklamaatiossa on hyvä viitata suulliseen yhteydenottoon, jos sellainen on tehty. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 223.)

Suullisesti annetut reklamaatiot on vaikea todentaa jälkikäteen. Reklamaation lähettäjän tulee pystyä todentamaan, että vastaanottaja on saanut tiedon reklamaatiosta. Käytännössä reklamaatiot lähetetään useimmiten sähköpostin välityksellä. Tällöin on syytä pyytää reklamaation vastaanottajaa kuittaamaan sähköpostiviesti omalla viestillään ja toteamaan, että hän on vastaanottanut kyseisen reklamaation. Mahdollisissa oikeudenkäyntitilanteissa kirjallisten reklamaatioiden merkitys korostuu. (Hoppu-Mäenpää 2013.)

Reklamaatiokirje tulee otsikoida reklamaatioksi. Tällöin vastaanottaja havaitsee heti, mistä on kyse, ja pääsee tilanteen tasalle. Myös mahdollisissa riitatilanteissa reklamaatioiksi otsikoidut sähköpostit ovat pitävämpiä todisteita kuin sähköpostit, joissa otsikointia ei ole tarkennettu reklamaatioksi. Oikein otsikoidusta reklamaatiosta vastaanottaja ei voi väittää tienneensä tai ymmärtäneensä, mistä sähköpostissa on kyse. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2015.)

Sopijapuoli voi tehdä myös pelkän huomautuksen, joka on tiedote tapahtuneesta eikä sisällä vaatimusta tai ehdotusta asian oikaisemiseksi. Vastaavasti reklamaatio on nimensä mukaisesti oikaisuun pyrkivä teksti. Huomautus esitetään silloin, kun ei olla varma, mistä tuotteen tai palvelun virhe johtuu. Sopijapuoli on saattanut käyttää tietämättään tuotetta virheellisellä tavalla, kuten vaikka epäselvien käyttöohjeiden vuoksi. Esimerkiksi rakennustuotteiden ostaja ei aina voi tietää, mikä on tuotteen ominaisuus ja mikä virhe, joten ostaja voi pelkästään huomauttaa epäilemästään virheestä tuotteen myyjälle, maahantuojalle tai valmistajalle. Huomauttaminen kannattaa tuoteturvallisuuden takia sekä myös siksi, että myyjällä tai valmistajalla ei välttämättä ole tietoa tuotteen kaikista käyttöominaisuuksista. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 224.)

Reklamaatioiden ja huomautuskirjeiden sävy on neuvotteleva. Tiedottamisen lisäksi reklamaatioissa kirjoittajan täytyy lisäksi perustella oikaisuehdotus sekä taivuteltava vastaanottaja hyväksymään se. Huomautuskirjeessä todetaan tapahtunut ja tiedotetaan asiasta myyjälle. Tyyliiltään huomautuskirjeet ovat neutraaleja ja asiallisia. Epämielisuutta, joka huomautustilanteessa voi syntyä, pyritään häivyttämään käyttämällä neuvottelua korostavia sanavalintoja. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 224.)

Reklamaation laatijan täytyy varautua todistamaan virheen olemassaolo erillisin keinoin. Esimerkiksi jos kyseessä on tuote, sen voi palauttaa tai toimittajalle voidaan lähettää näyte viallisesta erästä. Tilanteessa, jossa tuotetta ei voi vielä takaisin, voi virheestä pyytää todistajan- tai asiantuntijanlausunnon reklamaation liitteeksi. Valokuvat on aina hyvä liittää reklamaation liitteeksi, oli kyse sitten minikälaisestä reklamoitavasta asiasta tahansa. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 224.)

Rakennusalan yleisten sopimusehtojen mukaan sopijapuolten on esitettävä toisiinsa kohdistuvat vaatimuksensa viimeistään vastaanottotarkastuksessa. Mikäli näin ei toimita, oikeus näiden vaatimusten tekemiseen menetetään. Esitetyt vaatimukset voidaan ottaa käsiteltäväksi myös loppuselvitystilaisuudessa. (Rakennusalan yleiset sopimusehdot YSE 1998, 9 luvun 77 §.)

5.2 Reklamaation sisältö

Reklamaatio voi olla piirteeltään joko tekninen tai juridis-taloudellinen. Tekninen on kysymyksessä silloin, kun sopijapuoli havaitsee toteutettavaksi tarkoitettussa suunnitelmassa tai toisen vastattavassa työsuorituksessa virheellisyyttä. Juridis-taloudellisessa on kysymys esimerkiksi lisä- ja muutostöistä. Vaatimukset näistä töistä on tehtävä riittävän ajoissa, jotta toinen osapuoli voi todeta asiantilan ja ryhtyä toimenpiteisiin. (Korhonen 1990, 61.)

Reklamaation tulee olla asiallinen, selkeä ja neutraali. Siitä on käytävä ilmi reklamaation syyt, mahdolliset seuraamukset sekä tekijän vaatimukset. Reklamaatioon jätetään myös varaus vaatimusten myöhempään esittämiseen. Reklamaatioon on suotavaa sisällyttää ehdotuksia jatkotoimenpiteistä. (Junnonen & Kankainen 2001, 76.)

Huolellisesti muotoiltu reklamaatiokirje, sisältää seuraavat asiat:

- reklamaatiota koskevien asioiden taustat
- sopimuksen osapuolet
- suorituksesta sovitut asiat
- reklamaation syyt, eli miten suoritus poikkeaa sovitusta
- yksilöidyt puutteet ja virheet
- esitetään sopimusrikkomus
- esitetään vaatimukset
- korvattavien vahinkojen määrä
- varataan oikeus täsmennettyjen yksilöityjen vaatimusten esittämiseen myöhemmin. (Hoppu-Mäenpää 2013.)

Reklamaatiokirjeessä tulee mainita myös, milloin reklamaatiota koskeva asia on havaittu, mihin mennessä häiriö täytyy ratkaista sekä mitä siitä seuraa, mikäli ratkaisutoimenpiteitä ei tehdä määräaikaan mennessä. Reklamaation vastaanottajalle esitetään vaatimuksia lisäaikatarpeesta, kustannusvaikutuksista ja toimenpiteistä, joita toinen osapuoli voi tehdä. (Rakennustietosäätiö RTS 2003, 434.)

5.3 Reklamaation vastaanottaja

Sopimuskumppani on reklamaation kohteena. Alistettu sivu-urakka muodostaa poikkeuksen. Silloin sivu-urakoitsija kohdistaa omat reklamaationsa pääurakoitsijalle, mikäli reklamaatioasiana ovat häiriöt työjärjestyksessä ja aikataulun noudattamisessa. Sopimuskumppanille puolestaan osoitetaan korvausvaatimukset. Epäselvissä tilanteissa, joissa ei osata nimetä, kenestä häiriö urakan suorituksessa johtuu, on reklamaatio osoitettava kaikille mahdollisille vastuuvollisille. Näin tulee menetellä esimerkiksi viivästymistilanteessa, jossa ei varmuudella osata kertoa viivästyksen aiheuttajaa ja näin ollen korvausvelvollista. (Junnonen & Kankainen 2014, 38.)

5.4 Reklamaatioon vastaaminen

Reklamaatiopalaute tulee sopimuskumppanille toisen osapuolen omasta aloitteesta joko suullisesti tai kirjallisesti. Vastaanottaja osapuoli joutuu kohtamaan usein harmistuneen ja kiukkuisenkin reklamoijan, mihin pitäisi suhtautua asiallisesti. Toisaalta myös reklamoijan on järkevää antaa pahimman ärtymyksen laantua ja vasta sitten mennä sopimuskumppaninsa puheille vaatimaan tilanteeseen korjausta. Huonolla käytöksellä tilanne lukkiintuu. Asiallisella reklamaatioiden hoitamisella estetään negatiivisten huhujen leviäminen. Tämän takia yrityksen reklamaatiotilanteiden huolellinen hoitaminen on erityisen tärkeää. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 220, 224.)

Asiallisuus ja tilanteen myönteisten seikkojen korostaminen vievät osapuolten asiaa eteenpäin. Kannattaakin lähteä näkemyksestä, että virhe on tehty tahattomasti ja että asia halutaan korjata ja hoitaa mahdollisimman nopeasti. Osapuolet eivät saa joutua kärsimään virheen kustannuksella. Positiivinen tilanteen hoitaminen saattaa tuoda jopa uusia yhteistyökumppaneita ja kontakteja, kun sana hyvästä yhteistyöstä leviää. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 220.)

Reklamaatioon tulee aina vastata pikimmiten. Huonoksi yhteistyöksi koetaan vastaamatta jättäminen, mikä kostautuu ennemmin tai myöhemmin. Vastaamisen on oltava asiallista ja tiedottavaa huolimatta siitä, onko saatu reklamaatio sävyltään asiallinen vai töykeä. Vastausten avulla pyritään hoitamaan ikävä ja hankala tilanne myönteiseen loppuun sekä yritetään pitää toinen osapuoli tuotteen tai palvelun käyttäjänä vastoinikäymisestä huolimatta. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 224.)

Vakiintuneissa liikesuhteissa reklamaatiotilanteet hoidetaan vaivattomasti sähköpostilla ja puhelimessa, etenkin tilanteet, jotka ovat selviä ja aiheellisia. Virheen vaatiessa tutkimista ja selvittämistä vastauksen saaminen kestää pidemmän aikaa. Sopijapuoleen voi kuitenkin ottaa heti yhteyttä ja kertoa, että asiaa ollaan selvittämässä ja että varsinainen vastaus annetaan heti sen ollessa valmis. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 228.)

Reklamaation vastaukseen sisältyy seuraavat asiat:

- selvitys virheestä: kuka tutki, miten tutkittiin
- tulokset selvityksestä: mikä virhe oli, mistä se johtui
- luottamuksen palautus: miten tulevaisuudessa samanlaiset virheet estetään
- korvaus: miten virhe korjataan ja/tai korvataan. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 228.)

Kaikkiin reklamoijan esittämiin epäkohtiin otetaan vastauksessa kantaa. Jos reklamoijan korvausvaatimus on toisen osapuolen mielestä liian suuri, voidaan silloin selvittää virheen tutkimuksen perusteella, oma kohtuullinen korvausehdotus ja esittää se reklamoijalle. Vastauksen laatijan on täsmällisesti perusteltava, miksi kohtuuttomaan korvausvaatimukseen ei suostuta. Suhdetoiminta- ja markkinointitarkoituksessa jotkut yritykset korvaavat enemmän asiakkaalle aiheutuneita kuluja kuin olisi tarpeen, mutta tällaista menettelyä tulee harkita tilanteen mukaan. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 231.)

5.4.1 Aiheellinen reklamaatio

Aiheellisen reklamaation saamisen jälkeen on asian johdosta aina pyydettävä katselmus, jossa asian todellinen laita saadaan todetuksi. Asioiden tiedostamisen jälkeen voidaan heti aloittaa oman toiminnan korjaaminen (Junnonen & Kankainen 2014, 39).

Kun reklamaatio tai huomautus on aiheellinen ja virhe on selvästi tapahtunut, on virhe helppo myöntää ja asia voidaan selvittää. Vastauksessa pahoitellaan tilannetta ja myönnetään, että virhe on tapahtunut. Tärkeää on selvittää miten virhe tullaan korjaamaan. Vastaus reklamaatioon lähetetään pikimmiten ja virhe korjataan niin pian kuin mahdollista. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 228.)

5.4.2 Aiheeton reklamaatio

Huolellisen reklamaatioon tutustumisen jälkeen, voidaan joissain tilanteissa todeta reklamaation olevan aiheeton. Urakoitsijan pitäessä reklamaation sisältämää vaatimusta sopimuksen vastaisena tai epätarkoituksenmukaisena hänen on mahdollisimman pian esitettävä kirjallisesti omat vaatimuksensa tai vasta-huomautuksensa. Riidanalainen vaatimus on myös samalla kiistettävä perustellaan ja määrältään. Ellei näin toimita, vaitiolo voidaan katsoa reklamaation hyväksymiseksi. Vastaus on hyvä vaatia merkittäväksi esimerkiksi seuraavan työmaakokouksen pöytäkirjaan. (Junnonen & Kankainen 2014, 39.)

Vastauksen on oltava asiallinen silloinkin, kun reklamaatio on aiheeton. Toisen osapuolen nolaamista ja loukkaamista tulee välttää, joten vastaaminen aiheettomaan reklamaatioon vaatii varovaisuutta. Yksityiskohtaisesti ja täsmällisesti kertomalla, miten asia on selvitetty, kuka virheen on tutkinut ja miten tutkimustulos on syntynyt, palautetaan parhaiten luottamus sopijapuolten välille. Täsmällisillä tiedoilla, jotka perustuvat tutkimusten tuloksiin, perustellaan se, miksi reklamoija ei saa aiheettomasta virheestä korvausta. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 228.)

5.5 Reklamaatiosta syntyvät oikeudet ja menettelyt

Reklamaation saajaa pyydetään yleensä heti ryhtymään toimenpiteisiin kyseessä olevan asian korjaamiseksi. Näin ei kuitenkaan aina tapahdu, ja silloin yksi reklamaatio ei riitä herättämään toimenpiteitä sopimuskumppanissa. Tässä tapauksessa reklamaatioita voidaan joutua lähettämään useampia, ja tällöin myös reklamaatioaiheiden määrä kasvaa, koska joudutaan reklamoimaan aina edellisen reklamaation vastaamatta jättämisestä seuraavassa reklamaatiossa. Näin asioiden lista kasvaa ja asiat muuttuvat monimutkaisiksi. Välinpitämättömyys voi kasvattaa pienistä, helposti hoidettavista asioista suurempia ja myöhemmin hankalammin hoidettavia. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.3.2015.)

Joissain tapauksissa vastapuoli ei kuitenkaan useista reklamaatioista huolimatta ryhdy toimenpiteisiin asioiden korjaamiseksi. Tällöin voidaan reklamaatiossa antaa osapuolelle tiedoksi, että uusi urakoitsija otetaan suorittamaan urakka loppuun hänen kustannuksellaan. Urakkasopimuksen purkamiseen voidaan ryhtyä myös tilanteissa, joissa sopijapuoli ei täytä omia sopimuksen mukaisia velvollisuuksiaan. (A. Lehtinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.3.2015.)

5.6 Reklamaation jatkotoimenpiteet

Purku-uhka

Useista reklamaatioista ja yhteydenottopyynnöistä huolimatta saattaa joskus käydä niin, ettei toinen osapuoli ryhdy vaadittaviin toimenpiteisiin vaan laiminlyö entisestään urakkasuoritustaan. Tällaisessa tilanteessa saatetaan joutua purkamaan urakkasopimus yksipuolisesti. Urakkasopimuksen purkaminen on aina viimeisin menettely. Osapuolten tulisi neuvotteluilla pyrkiä ratkaisemaan erimielisyytensä. Sopimusoikeuden yleisten periaatteiden mukaan tilanteissa, joissa sopimusrikkomusta on pidettävä olennaisena, on urakkasopimuksen purkaminen mahdollista. (Oksanen ym. 2010, 252.)

Rakennusurakan yleisten sopimusehtojen mukaan toiselle osapuolelle on ilmoitettava kirjallisesti sopimusrikkomuksesta sekä annettava tilaisuus korjata rikkomus kohtuullisessa ajassa, ennen kuin sopimusta lähdetään purkamaan. YSE-ehdoissa vaaditaan, että ennen sopimuksen purkamista osapuolta on varoitettava sopimuksen purkamisesta, ellei menettelyä oikaista. Tämän vuoksi ei ole riittävää pelkästään huomauttaa sopimusrikkomuksesta. Mikäli sopimusrikkomus olisi toistuva, on siinäkin tapauksessa muistettava varoittaa urakkasopimuksen purkamisesta ennen kuin siihen lopulta ryhdytään. (Oksanen ym. 2010, 256.)

Tapauskohtaisten seikkojen ja olosuhteiden perusteella määritellään "kohtuullisen ajan" pituus. Ajan pituutta ei voida etukäteen täsmällisesti määritellä. Lähtökohtana voidaan kuitenkin ajatella, että ajan tulee olla sellainen, että urakoitsijalla on reaalin mahdollisuus suoriutua tehtävästä annetun ajan puitteissa. Tapauksissa, joissa on selvää, ettei urakoitsija pysty täyttämään velvollisuuksiaan kohtuullisessa ajassa, voidaan määrääjän asettamista pitää tarpeettomana. Toimenpiteisiin ryhtymiseen velvoittava kohtuullinen määräaika voi luonnollisesti olla varsin lyhyt. Sopimusoikeuden yleisten periaatteiden mukaan urakoitsija on viipymättä velvollinen reklamoimaan, jos hän näkee purkuvaroituksen yhteydessä asetetun määrääjän liian lyhyeksi. (Oksanen ym. 2010, 256.)

Oikeuskäytännöissä on toisinaan katsottu, että suullinen ilmoitus on riittävä edellyttäen, että se voidaan osoittaa tapahtuneeksi. Pääsääntöisesti on kuitenkin edellytettävä kirjallisen purkuilmoituksen tekemistä etenkin siitä syystä, että osapuolet eivät useinkaan ymmärrä työmaalla käytyjen keskustelujen merkitystä. Yleensä toinen osapuoli huomaa sopimuskumppanin olevan tosissaan vasta kirjallisen huomautuksen saatuaan, ja silloin vasta ymmärretään vastapuolen todella tarkoittavan urakkasopimuksen purkamisuhkaa. Kaikki urakkasopimuksen purkamiseen liittyvät ilmoitukset ja varoitukset on tehtävä kirjallisesti, siten että vastapuoli on todisteellisesti saanut ilmoituksesta tiedon. (Oksanen ym. 2010,257.)

Urakkasopimus puretaan toiselle osapuolelle tehtävällä kirjallisella purkuilmoituksella. Purkuilmoitus tulisi toimittaa vastapuolelle todisteellisesti vastaanottokuitauksin tai käyttäen saantitodistusta tai haastemiestä. Purkuilmoituksessa tulee

ilmoittaa urakkasopimuksen purkamisen peruste sekä samalla viitata aikaisempaan purku-uhan alaiseen varoitukseen. Urakkasopimuksen purkamisen tulee yleensä voimaan välittömästi. (Oksanen ym. 2010, 257.)

Sopimuksen purkamisen johdosta työmaalla on järjestettävä katselmus, jossa todetaan työmaan tilanne ja työn valmiusaste. Kun purkamisen johdosta tilaaja yleensä teettää urakan ulkopuolisella loppuun, on katselmus välttämätön. Välttämättömyyttä voidaan tarkastella sitä taustaa vasten, että urakkasopimuksen purkutilanteessa osapuolten taloudelliset suhteet ovat säännönmukaisesti melko sekaisin, ja oletettavasti jälkiselvittelyistä voi tulla hankalia ja pitkään kestäviä kiistoja, joissa joudutaan arvioimaan muun muassa töiden loppuunsaattamisen kustannuksia. Jos katselmusta ei ole laadittu oikein, jatkoselvittelyissä voi tulla vastaan ylitsepääsemättömiä todisteluongelmia. (Oksanen ym. 2010, 261.)

Katselmuksesta laaditaan pöytäkirja, joka toimitetaan toiselle osapuolelle, jolle varataan tilaisuus esittää mahdolliset huomionsa sen sisällöstä. Jos pöytäkirjaan ei ole esitetty eriävää mielipidettä sovituissa tai YSE-ehtojen tarkoittamassa 14 vuorokauden ajassa, on tämä yleensä painava peruste katsoa pöytäkirja hyväksytyksi. (Oksanen ym. 2010, 261.)

Urakoitsijan konkurssi

Tilanteessa, jossa urakoitsija asetetaan konkurssiin tai jos havaitaan urakoitsijan olevan sellaisessa tilassa, ettei voida olettaa urakoitsijan täyttävän velvollisuuksiaan, on tilaajalla myös silloin oikeus purkaa urakkasopimus. Näin ollen urakkasopimuksen purkamisen voi periaatteessa tulla kyseeseen ns. ennakkoviivästyksen perusteella eli silloin, kun viivästyksiä ei ole vielä tapahtunut, mutta kuitenkin on jo tiedossa, että urakoitsijan taholta sopimusta ei tulla täyttämään. (Oksanen ym. 2010, 258.)

Tässäkin tapauksessa YSE-ehtoissa edellytetään, että urakoitsijalta pyydetään luotettavaa selvitystä siitä, tullaanko urakoitsijan suoritusvelvollisuus täyttämään. Urakoitsijan selvitysten toimittamiseen varattava aika ei voine olla alle viikkoa ottaen huomioon sen, että urakoitsijan purkuperusteiden osalta on määritelty viikon pituinen aika toimittaa vastaava selvitys. (Oksanen ym. 2010, 258.)

Vaikka YSE-ehdoissa ei ole erikseen huomioitu, nykyisin myös konkurssilaissa on määrätty konkurssipesän oikeudesta sitoutua velallisen täyttämättä olevaan sopimukseen. Konkurssilain 3. luvun 8 §:n mukaan konkurssitilanteessa tilaajan tulee tiedustella konkurssipesältä, sitoutuuko tämä sopimukseen ja suostuuko pesä samalla antamaan vakuuden sopimuksen täyttämistä. Sopimusta ei saa purkaa, jos tällainen jatkoilmoitus sekä vakuus pesältä saadaan kohtuullisessa ajassa. Rakennusurakoitsijan konkurssitilanteessa pesä ei yleensä kykene täyttämään velvollisuuksiaan eikä asettamaan vakuutta. Sopimuksen jatkaminen siinänsä olisi varsin poikkeuksellista. Tämä ei kuitenkaan ole peruste olla selvittämättä ja tiedustelematta tilannetta ennen sopimuksen purkamista. (Oksanen ym. 2010, 258.)

6 REKLAMAATIOPROSESSIN KEHITTÄMINEN RAKENNUS OMERA OY:SSÄ

Tämä luku jätetään julkaisematta toimeksiantosopimuksen nojalla.

6.1 Reklamaatioprosessin hallinnan suunnittelupalaverit

6.2 Reklamoinnin käsikirja

6.3 Reklamaation laadintaohje

6.4 Reklamaatioiden mallipohjat

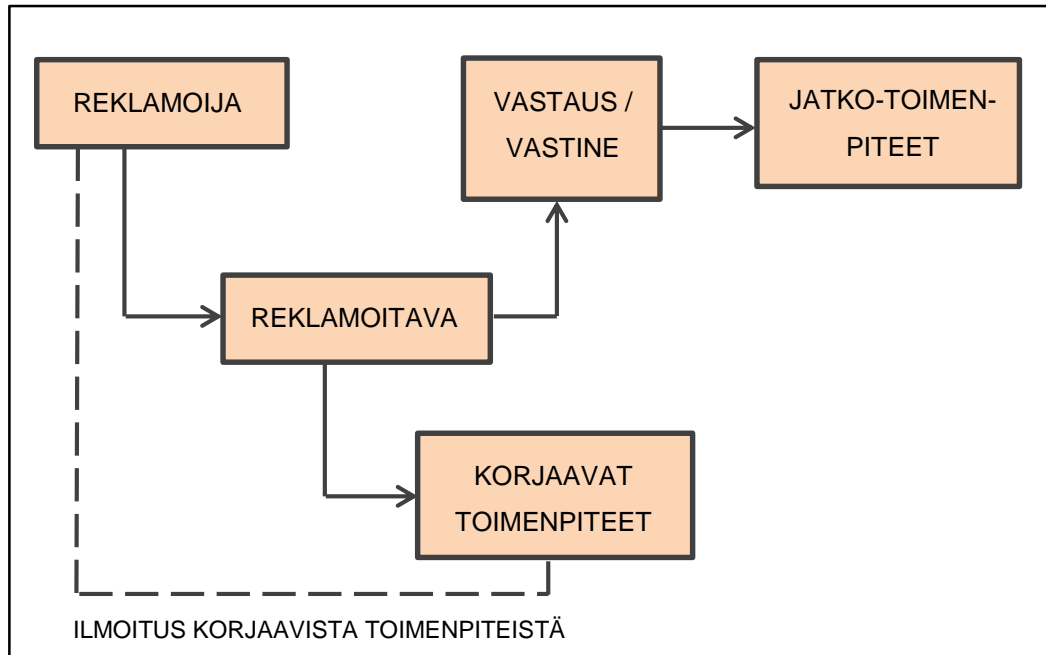
7 YHTEENVETO

Häiriötilanteiden hoitamisessa paras tapa olisi estää niiden syntyminen kokonaan, mutta aina tämä ei onnistu. Sen sijaan useimmiten tällaisissa tilanteissa asioiden suuruutta voidaan rajoittaa huolehtimalla kunnollisesta dokumentoinnista sekä hoitamalla asiat yleisten sopimusehtojen mukaisesti ja toista osapuolta arvostaen.

Sopimuskumppaneilla on reklamaatiovelvollisuus, joka velvoittaa sopijapuolia reklamoimaan tilanteessa, jossa koetaan, että toinen osapuoli ei noudata sopimusta. Reklamointi turvaa laatijan asemaa, ja siksi on erittäin tärkeää laatia se asianmukaisella tavalla.

Reklamaatiot on tärkeää tehdä ajallaan ja juuri silloin, kun mahdollinen häiriötilanne on syntymässä. Tällöin voidaan saada ennaltaehkäistyä mahdollinen haitta esimerkiksi aikataulussa, tai jos vahinko on jo syntynyt, pystytään se korjaamaan pikimmiten. Näin myös estetään häiriöiden tapahtumaketju, jossa ensimmäinen häiriö vaikuttaa aina seuraavaan alkavaan työvaiheeseen, ja silloin tilanne vaikuttaa jo koko hankkeen aikatauluun. Yleensä aikataulussa ei ole varaa joustavuuteen, joten häiriötilanteiden hoitaminen ajallaan on erittäin tärkeää koko hankkeen valmistumista ajatellen.

Reklamaatioprosessi itsessään on hyvin yksinkertainen (kuvio 8). Reklamaatio lähetetään sopimuskumppanille, joka oman näkemyksen mukaan joko tarttuu toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi tai lähettää vastineen, ja sen jälkeen ryhdytään jatkotoimenpiteisiin. Siitä seuraa yleensä kirjeenvaihto, jossa yritetään päästä yhteisymmärrykseen häiriötilanteen korjaamiseksi.



Kuvio 8. Reklamaatioprosessi.

Reklamaatioprosessin hallinnan haasteet eivät johdu tietämyksen puutteesta, vaan lähinnä siitä, ettei reklamointia pidetä niin tärkeänä asiana kuin se todellisuudessa on. Asiaa saatetaan vähätellä, eikä välttämättä ymmärretä, minkälainen merkitys reklamaatioilla on esimerkiksi oikeudenkäyntitilanteissa. Prosessin oikea-aikainen suorittaminen erilaisissa käytännön tilanteissa on erittäin tärkeää.

Häiriötilanteista voi tulla ylimääräisiä kustannuksia, ja siten ne voivat tulla osapuolille kalliiksi. Usein tähän liittyy erimielisyyttä ja niistä syntyvät kustannukset ovat epäsuhteessa niiden taloudelliseen intressiin. Erimielisyydet, jotka rakentamisesta syntyvät, ovat yleensä sellaisia, jotka voidaan sopia. Tämän vuoksi olisi tärkeää etsiä avoimesti ratkaisua ja saada asia sovituksi.

Kaikista häiriötilanteista voi oppia, ja oppi on koottava talteen vastaisen varalle. Häiriötilanteen ollessa ohi on hyvä kokoontua yhteen ja käydä asia perusteellisesti läpi. On syytä ymmärtää, mikä meni hyvin, mikä huonosti tai ainakin huommin kuin hyvin. Mitä tehdään ensi kerralla toisin ja mitä voidaan oppia vastaisen varalle erityisesti ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa? Asioiden läpikäyminen on hyvin tärkeää sen vuoksi, että häiriötilanteiden hallinnassa kokemus on kullanarvoista huolimatta siitä, että jokainen päivä ei olekaan uusi eilinen.

Opinnäytetyön tekeminen onnistui odotetusti. Kirjallisuuden sekä toimeksiantajayrityksen kokemukseräisen tiedon avulla pyrittiin luomaan selkeät ohjeet reklaamaatioprosessiin rakennusalan yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

LÄHTEET

Haapio, H.; Koivu, S.; Koskelainen, K.; Kousa, M.; Lehto, J.; Leskinen, J.; Nysten-Haarala, S.; Palmu, B.; Pohjonen, S.; Salmi-Tolonen, T. & Sipilä, R. 2005. Sopimusten ja häiriötilanteiden hallinta rakennusprojektissa. Jyväskylä: Tietosanoma Oy.

Junnonen, J-M. & Kankainen, J. 2009. Rakennuttaminen. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Junnonen, J-M. & Kankainen, J. 2014. Urakoitsijan sopimusasiat. 3., päivitetty painos. Helsinki: Talonrakennusteollisuus ry.

Korhonen, E. 1990. Yhteistyö rakennusurakassa. Käytännön käsikirja. Helsinki: Rakennuskirja Oy.

Korteso, K.; Patjas, L-M. & Seppänen, L. 2014. Pillillä vai pasuunalla? Viestinnän käsikirja yrittäjille. Suomen Yrittäjien Sypoint Oy. Kirjapaino Jaarli,

Kortetjärvi-Nurmi, S.; Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kunnat 2013. Sopimuskauden aikaiset puutteet. Miten teen hyvän reklamaation? Viitattu 9.2.2015 <http://kunnat.net> > Asiantuntijapalvelut > Laki > Yksityisoikeus > Sopimusoikeus > Sopimushallinta > Reklamaatio.

Lehtinen, A. 2000. Huoneistokohtaisten muutostöiden hallinta. Opinnäytetyö. Rakennustekniikan koulutusohjelma. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu.

Oksainen, A.; Laine, V. & Kaskiaro, K. 2010. Urakkasopimukset. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Rakennustietosäätiö RTS 2003

RT 16-10660. 1998. Rakennusurakan yleiset sopimusehdot, YSE 1998. Helsinki: Rakennustieto Oy.

