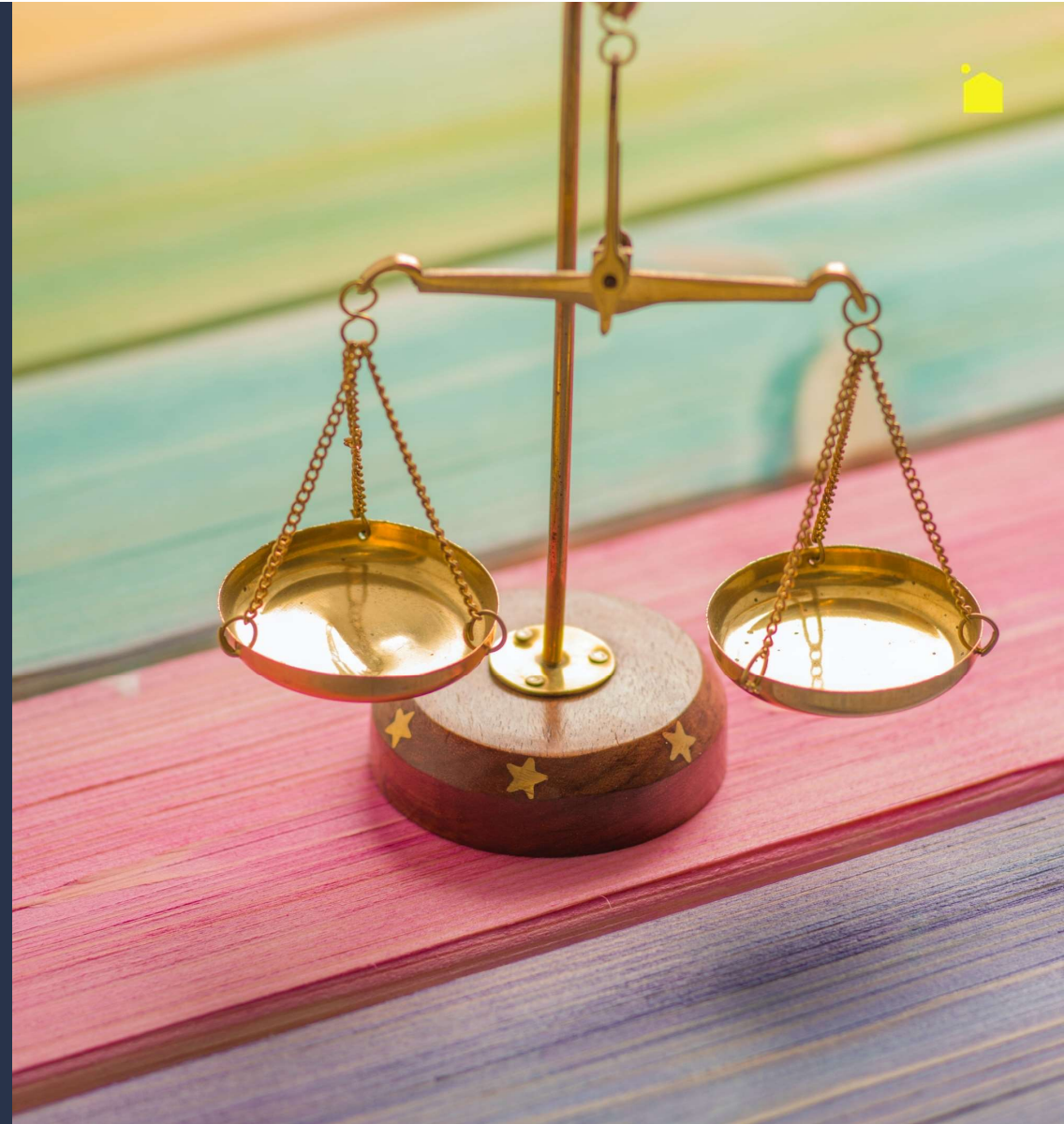


Isännöinnin eettisen neuvoston linjaukset käytännön isännöintityöhön

Mia Koro-Kanerva
OTM, eMBA, toimitusjohtaja

isännöintiliitto



Mikä isännöinnin eettinen neuvosto?

- Perustettu Keskuskauppakamarin yhteyteen
 - Toiminta käynnistynyt 1.1.2024
- Tehtävä antaa pyynnöstä lausuntoja siitä, onko isännöintialan ammattimainen toimija toiminut eettisten ohjeiden mukaisesti
- Puolueeton
 - Kokoonpano pj, varapj, 6 jäsentä (+varajäsenet)
 - Isännöintiliitto ja Kiinteistöliitto nimeävät kumpikin 2 jäsentä, jotka eivät edusta organisaatioita käsittelyssä

Isännöinnin eettinen neuvosto

- Maksu lausuntopyynnöstä tällä hetkellä 375e
- Lausuntopyynnön voivat tehdä
 - Isännöinnin asiakasyhteisö (hallituksen päätöksellä)
 - IL, KL, ISA (myös jäsenet / jäsenyhdistykset / ISA-auktorisoidut)
- Lausuntoa voi pyytää
 - Isännöintiliiton jäsenyrityksestä
 - ISA:n auktorisoimasta toimijasta
 - Muusta isännöintialan ammattimaisesta toimijasta, joka on isännöintisopimuksessa sitoutunut noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita



Isännöinnin eettinen neuvosto

- Lausuntopyyntö tehtävä 12kk kuluessa menettelyn ilmenemisestä
 - Jos ilmenee vasta sopimuksen päättymisen jälkeen, lasketaan 12kk päättymisestä
 - Erityisen painavasta syystä sen jälkeenkin, ei kuitenkaan 24kk vanhemmista tapahtumista
- Seuraamukset ovat suositusluonteisia
 - Suositus antaa huomautus / varoitus / erottaa tai poistaa auktorisointi määräajaksi tai pysyvästi
 - Lisäksi voidaan antaa kehoitus muuttaa toimintaa ja/tai menettelytapaohjeistusta
- Lausunnot julkisia, ellei toisin päätetä
 - Julkaistaan Keskuskauppakamarin verkkosivuilla
 - Toimijan nimi julkaistaan vain, jos vakavampi seuraamus kuin huomautus

Neuvoston toimivallan rajat

- Ei ota käsiteltäväksi asiaa, joka
 - On vähäinen
 - On jo käsitelty
 - On vanhentunut
- Ei käsittele lausuntopyyntöjä, jotka koskevat muita, kuin Isännöintiliiton jäseniä, ISA-auktorisoituja tai niitä, jotka ovat sopimuksella sitoutuneet noudattamaan Isännöinnin eettisiä ohjeita
- Käsitteleminen on täysin kirjallista
- Ei ota kantaa vahingonkorvausvelvollisuuteen tai korvauksen suuruuteen





Isännöinnin eettinen neuvosto uudistaa isännöinnin valvonnan luotettavaksi, riippumattomaksi ja uskottavaksi alan valvontajärjestelmäksi ja rakentaa luottamusta isännöintialaan.

Miten toiminta on lähtenyt käyntiin?

- Toiminta käynnistynyt 1.1.2024
- Lausuntopyyntöjen määrä 12kpl
- Ratkaistuja asioita 7 kpl, joista 5 annettu tiedoksi

- Eettisten ohjeiden kohdat, joista pyydetty eniten lausuntoja
 - 1. Toimii huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti
 - 8. Ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
 - 2. Kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
 - 3. Toimii avoimesti asunto-osakeyhtiön hankinnoissa ja käyttää hankintaverkostoa asunto-osakeyhtiön eduksi
 - 7. Huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet



Lausunto 1/2024

- Taustalla kiinteistöosakeyhtiön kadonneisiin avaimiin 2kpl liittynyt riitatilanne
- Parkkihallin käyntiavain kateissa 9 viikkoa ilmoituksesta
- Asian arviointiin vaikuttaneita seikkoja:
 - Lukitusturvallisuuden ja avainhallinnan järjestäminen oli riidattomasti isännöintiyrityksen tehtävä
 - Tällaisen tehtävän hoitamisessa ilmenevät puutteet voivat johtaa merkittäviin omaisuusvahinkoihin, minkä vuoksi puutteisiin on suhtauduttava riittävällä vakavuudella.
 - Pysäköintihallin käyntiavaimen katoamista ei voida lukitusturvallisuuden vaarantumisen vuoksi pitää vakavuudeltaan vähäisenä, vaikka kysymys ei ole ollut esimerkiksi yleisavaimen tai asuinhuoneiston avaimen katoamisesta, eikä asiassa ole esitetty tapahtuneen vahinkoa katoamisen vuoksi.
 - Lausunnonpyytäjän (kiinteistöosakeyhtiö) pysäköintihalli on ollut uudiskohde, käyntiavaimia oli ollut yhteensä 43 kappaletta ja isännöintiyritys oli ollut lausunnonpyytäjän ensimmäinen isännöitsijä, minkä vuoksi aikaisemmat isännöitsijät tai isännöinnin vaihtotilanteet eivät olleet voineet vaikuttaa avainhallintaan.

Lausunto 1/2024

- Isännöinnin eettinen neuvosto katsoi lausunnossaan, että isännöintiyrityksen toiminta oli ollut eettisten ohjeiden kohdan 1. *Toimii huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti* vastaista.
- Neuvosto suositteli yksimielisesti huomautuksen antamista
- Ratkaisutiivistelmä julkaistu





“Tukkapölyä” pikkuvirheistä?



Lausunto 2/2024

- Sääntöjen mukaan lausunto on tehtävä
 - 12kk kuluessa menettelyn ilmenemisestä tai
 - 12kk isännöintisopimuksen päättymisestä, jos menettely ilmennyt päättymisen jälkeen
 - Erityisen painavasta syystä voidaan käsitellä tämän jälkeenkin, ei kuitenkaan 24kk vanhempia asioita
- Lausuntopyyntö oli tehty yli 12kk menettelyn ilmenemisestä
- Neuvoston yksimielisen näkemyksen mukaan ei ollut erityisen painavaa syytä lausuntopyynnön käsittelemiselle
- Lausunto jätettiin käsittelemättä



Lausunto 3/2024

- Tapauksessa paljon puutteita, joihin lausunnonpyytäjä on vedonnut
- Osa puutteista, joihin oli vedottu, olivat vanhentuneita eikä neuvosto arvioinut olevan erityisen painavaa syytä lausuntopyynnön käsittelemiselle
- Erityisenä syynä olisi voinut tulla kysymykseen esimerkiksi isännöintiyrityksen menettelyn poikkeuksellisen merkittävä taloudellinen intressi tai törkeä eettisten ohjeiden vastaisuus
- Vanhentumisen vuoksi neuvosto jätti osan lausuntopyynnössä esitetyistä puutteista käsittelemättä



Lausunto 3/2024

- Ei-vanhentuneista seikoista neuvosto arvioi, että huolimatonta oli isännöintiyrityksen toiminnassa oli mm. ollut:
 - Yhden autotallin isännöinnille palautettu avain oli hukassa eikä avainhallinnan huolelliseen järjestämiseen ollut suhtauduttu riittäväällä vakavuudella
 - Yhdestä asunnosta oli maksettu neljän vuoden ajan kahta vesimaksua -> isännöinti oli kirjannut toisen koko ajan ennakoksi eikä ollut selvittänyt, miksi asunnosta maksetaan kahta maksua
 - Tilinpäätöksessä merkittävä oli määrä toistuvia ennakkomaksuja ja pitkäaikaisia saamisia, yhtä pankkitiliä ei ollut merkitty kirjanpitoon ja autotallista peritty aiheeton vastike oli merkitty vastikesaamisiin (vaikeutti oikean ja riittävän kuvan antamista)
 - Hallitus oli päättänyt yhden 150.00 euron suuruisen kiinnityksen hakemisesta, mutta oli haettu sen lisäksi myös 100.000 ja 120.000 suuruiset ja veloitettu niistä



Lausunto 3/2024

... jatkuu

- Uuden puheenjohtajan perehdyttämismvastuista ei ollut sovittu
- Hallituksessa oli sovittu kiinteistövakuutuksen kilpailuttamisesta, mutta isännöitsijä ei ollut menetellyt näin
- HTJ-siirrot: taloyhtiöltä oli laskutettu erillisveloitus, mutta siihen ei ollut pyydetty taloyhtiön hyväksyntää
- Ei ollut tuotu isännöinnin eettisiä ohjeita hallituksen tietoon
- Ei ollut lisätty hallituksen tietoisuutta hyvä hallintotapa -suosituksesta

- Isännöinnin eettinen neuvosto katsoi lausunnossaan, että isännöintiyrityksen toiminnassa oli ollut lukumääräisesti paljon laiminlyöntejä, mutta niiden luonne huomioiden ei toimintaa pidetty lievää vakavampana

- Neuvosto suositteli huomautuksen antamista



Lausunto 4/2024



- Lausuntopyyntö varsin laaja, lausuntoa pyydetty seuraavista eettisten ohjeiden kohdista
 - Toimii huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti
 - Kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
 - Toimii avoimesti asunto-osakeyhtiön hankinnoissa ja käyttää hankintaverkostoa asunto-osakeyhtiön eduksi
 - Noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
 - Huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
 - Ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
 - Kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee reilusti
- Asioita hoitanut henkilöisännöitsijä oli vaihtunut useampaan otteeseen
- Isännöintiyrityksen toiminnan katsottiin olleen eettisten ohjeiden vastaista:
 - 1. Huolellinen ja asunto-osakeyhtiön edun mukainen toiminta
 - Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen virheet
 - Kirjanpidossa ja tilinpäätöksessä tontinvuokravastiketta koskeva virhe
 - Virheellisten rahoitusvastikkeiden maksutietojen lähettäminen
 - Hallitukselle tietojen antamisen laiminlyönti
 - Rahoitusvastikelaskelman toimittamisen laiminlyönti yhtiökokouksen päätöksen mukaisesti



Lausunto 4/2024

- 6. Noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
 - Hallituksen jäsenten sähköpostiosoitteiden jakaminen kaikille osakkaille sähköisen allekirjoituksen yhteydessä toistuvasti asiasta huomauttamisen jälkeenkin (henkilötiedot+tietosuoja)
- 7. Huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
 - Hallitusta ei informoitu eettisistä ohjeista
- Asian arviointiin vaikuttaneita seikkoja
 - Isännöintiyrityksellä velvollisuus toimia huolellisesti ja lainsäädännön mukaisesti
 - Isännöintiyrityksen huolehdittava tehtävistään asianmukaisesti isännöintisopimuksen irtisanomisesta huolimatta
 - Varainhoito sekä kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatiminen ovat isännöintityön ydinaluetta, mikä edellyttää toiminnalta riittävän korkeaa huolellisuutta
 - Yksittäinen huolimattomuus tai edun vastaisuus ei vielä yksinään välttämättä muodosta menettelyn ohjeiden vastaisuutta

Lausunto 4/2024

- Isännöinnin eettinen neuvosto katsoi lausunnossaan, että isännöintiyrityksen toiminta oli ollut eettisten ohjeiden kohtien 1, 6 ja 7 vastaista
 - Toistuvia laiminlyöntejä
 - Yksittäiset menettelyt eivät kuitenkaan vakavia, joten kokonaisuutena arvostellen tapausta ei voitu pitää lievää vakavampana
- Neuvosto suositteli yksimielisesti huomautuksen antamista



Lausunto 5/2024

- Taloyhtiön vaatimukset osin epäselviä tai ylimalkaisia, isännöinniltä hyvin skarppeja vastauksia
- Saadun selvityksen perusteella voitiin esimerkiksi katsoa, että isännöinti oli huolehtinut sopimusten olemisesta hallituksen saatavilla, käsitelty niitä tarvittaessa ja ollut aktiivinen varmistuen, että hallitus on niistä tietoinen
- Huolimattomuudeksi ei katsottu sitäkään, että isännöinti oli toimittanut yksittäisiä tietoja uudelle isännöitsijälle vielä kaksi viikkoa ohjeiden mukaisen kuukauden määräajan jälkeen (irtisanomisen jälkeen)

isännöintiliitto



Lausunto 5/2024

- Kuitenkin eettisen ohjeiden vastaiseksi katsottiin se, että isännöinti ei ollut varmistanut hallituksen tietoisuutta isännöinnin eettisistä ohjeista, vaan tiedottanut asiasta vain yrityksen internetsivuilla
- Neuvosto päätyi siihen kokonaisuus arvioiden, ettei isännöintiyritykselle anneta seuraamusta -> lausunto on vapauttava
- Sen sijaan neuvosto antoi kehotuksen toimia aktiivisesti ja varmistaa jatkossa, että hallituksen ovat tietoisia eettisistä ohjeista



Mikä johtaa lausuntopyynnön tekemiseen?

- Huolimattomuus, tavoittamattomuus, passiivisuus, tiedon kulun puutteellisuus
- Laskutukseen liittyvät epäselvyydet
- Korjaushankkeisiin liittyvät epäselvyydet
- Tyypillisesti moni asia on mennyt enemmän tai vähemmän pieleen
- Vähäisiltäkin tuntuvien virheiden kumuloituminen ajan kanssa
- Erimielisyydet, asiakkaan tunne piittaamattomuudesta tai ylimielisyydestä



Hyötyykö isännöinti?

- Seuraamuksen saaneella mahdollisuus tarkastella omaa toimintaa
 - Onko kyseessä yksittäinen virhe?
 - Olisiko tilanne voitu välttää toimimalla toisin?
 - Onko asiakasta kuultu ja mahdollinen reklamaatio hoidettu asianmukaisesti?
 - Onko tarvetta korjata toimintatapoja?
- Ulkopuolisen tulkinta siitä, onko toiminta ollut isännöinnin eettisten ohjeiden mukaista vai ei
- Ohjaava vaikutus koko isännöintialalle
- Mahdollisuus "hyville" erottua niistä, joiden toiminnassa on vakavampia puutteita

Mia Koro-Kanerva



@korokanerva

mia.koro-kanerva@isannointiliitto.fi
+358 50 303 1615

Isännöinti
PL 1370, 00101 HELSINKI

isannointiliitto.fi



Kiitos

