Ohje hyvästä vuokravälitystavasta

10.11.2026



Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto

NOUDATAMME HYVÄÄ VÄLITYS-TAPAA
Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto

Sisällys

1. VÄLITYSLIIKETOIMINNAN HARJOITTAMINEN 2

1.1 Yleistä välitysliiketoiminnan harjoittamisesta 2
1.1.1 Pätevyysvaatimukset ja palveluksessa olo 2
1.2 Välitysliiketoiminnan valvonta 3
1.3 Asiakasvarat 3
1.4 Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen 4
1.5 Tietojen luottamuksellisuus 4
1.6 Arkistointi 5
1.7 Tietosuoja 5
1.7.1 Henkilötunnuksen ja tunnistetietojen käsittely välitystoiminnassa 6
1.7.2 Turvakielto 6

2. VÄLITYSPALVELUIDEN MARKKINOINTI 7

2.1 Lainsäädäntö ja valvonta 7
2.2 ”Asiakkaani etsii” -ilmoittelu 7
2.3 Markkinointi kohdetta itse vuokraaville 7
2.4 Välityspalvelun hinnan ilmoittaminen 8

3. TOIMEKSIANTOSOPIMUS 9

3.1 Toimeksiantosopimuksen muoto 9
3.2 Toimeksiantosopimuksen sisältö 9
3.3 Toimeksiantosopimuksen kesto 10
3.4 Kotimyynti 10
3.5 Etämyynti 11
3.6 Toimeksiantajan suorittama toimeksiantosopimuksen irtisanominen 11
3.7 Toimeksiantajan suorittama toimeksiantosopimuksen purkaminen 12
3.8 Välitysliikkeen oikeus irtisanoa tai purkaa toimeksiantosopimus 12
3.9 Välityspalkkio ja muut toimeksiantajan maksettavaksi tulevat kustannukset 13
3.10 Jälkipalkkio 13
3.11 Välitysliikkeen tarjoamat muut palvelut ja niistä perittävät korvaukset 14
3.12 Välitysliikkeen, sen palveluksessa olevan tai lähipiirin omistama kohde 14
3.13 Toimeksiantosopimuksen todellisuus 15
3.14 Asunnonhakijan tekemä toimeksiantosopimus 15

4. VÄLITYSTEHTÄVÄN HOITAMINEN 16

4.1 Huolellisuusvelvollisuus 16
4.2 Yhdenvertaisuus 17
4.3 Tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle 17
4.3.1 Yleistä tiedonantovelvollisuudesta toimeksiantajalle 17
4.3.2 Vuokran määrä 18
4.3.3 Arvioitu toimeksiannon suorittamisaika 18
4.3.4 Kohteiden stailaus sekä kuvien ja videoiden muokkaaminen (tekoäly) 18
4.4 Toimeksiantajan oikeus vuokrata kohde 19
4.4.1 Aviopuolison suostumus 19
4.4.2 Kuolinpesä vuokranantajana 20
4.4.3 Leski vuokranantajana 22
4.4.4 Edunvalvonta 22
4.4.5 Edunvalvontavaltuutus 23
4.4.6 Toimeksiantajan mahdollinen oikeustoimikelvottomuus 23
4.4.7 Yritys, yhdistys tai säätiö toimeksiantajana 23
4.5 Kohteen avainten säilytys 23

5. KOHTEEN SELVITTÄMINEN / VÄLITYSLIIKKEEN SELONOTTOVELVOLLISUUS 23

5.1 Yleistä selonottovelvollisuudesta 23
5.2 Selonottovelvollisuus käytännössä 24
5.3 Toimeksiantajan haastattelu – selostusliite 24
5.4 Katselmus 25

5.5 Asiakirjojen ja selvitysten hankkiminen ... 25
5.5.1 Valokuvaaminen ja videokuvaaminen ... 26
5.6 Erityinen selonottovelvollisuus ... 26
5.7 Tiedon oikaiseminen ... 26

6. KOHTEEN MARKKINOINTI ... 27

6.1 Ilmoittelu ... 27
6.2 Esite ... 27
6.2.1 Esitteen tiedot ... 27
6.2.2 Esitteen antaminen tiedoksi toimeksiantajalle ... 28
6.3 Esittely ... 28
6.3.1 Esittelyssä esillä olevat asiakirjat ... 28
6.3.2 Esittelyn järjestämisessä huomioitavaa ... 29
6.3.3 Vuokrauksesta päättäminen tutustumatta kohteeseen paikan päällä ... 29

7. NEUVOTTELUVAIHE ... 30

7.1 Tiedonantovelvollisuus vuokralaiselle ... 30
7.2 Tiedonantovelvollisuus vuokranantajalle ... 30
7.3 Vuokraus tai muu erityinen etu valvottavana ... 31
7.4 Rahasuoritukset ... 32
7.5 Tiedon oikaiseminen ... 32
7.6 Epävarma tieto ... 32

8. ASUNTOHAKEMUS ... 32

9. VUOKRASOPIMUKSEN SOLMIMINEN ... 33

9.1 Ennen vuokrasopimuksen solmimista ... 33
9.2 Vuokrasopimus ja sen laatiminen ... 33
9.3 Muuta huomioitavaa ... 34
9.3.1 Asunnon tarkastukset ... 35
9.3.2 Vuokraamista koskevat reklamaatiotilanteet ... 35

10. Ohjeen päivitys ... 36

HYVÄ VÄLITYSTAPA VUOKRAUKSESSA

Tässä ohjeessa käsitellään vuokravälitystoiminnassa noudatettavaa hyvää välitystapaa (hyvä vuokravälitystapa). Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton lakivaliokunta on lisäksi laatinut erillisen ohjeen kiinteistönvälityksessä noudatettavasta hyvästä välitystavasta.

Välityslainsäädännössä säädetään, että kaikessa välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Hyvää välitystapaa tulee noudattaa sekä kiinteistönvälityksessä että vuokravälityksessä. Laissa ei ole tarkempia määritelmiä siitä, mitä hyvällä välitystavalla käytännössä tarkoitetaan. Hyvä välitystapa on joustava normi ja se muotoutuu koko ajan. Siihen vaikuttavat tuomioistuinten päätökset, kuluttajariitalautakunnan suositukset, viranomaisten (mm. Lupa- ja valvontavirasto (ent. aluehallintovirasto), Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Tietosuojavaltuutettu) ohjeet ja alan vakiintunut käytäntö.

Hyvään välitystapaan vaikuttavat myös uudet menettelytavat ja arvostukset. Tämän vuoksi Hyvän vuokravälitystavan ohje kuvastaa Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton (jälj. KVKL) lakivaliokunnan näkemystä kulloisenkin julkaisuhetken hyvästä vuokravälitystavasta. Tätä ohjetta sovelletaan kuluttajaan, joka käyttää välitysliikkeen tarjoamia palveluja joko toimeksiantajana tai toimeksiantajan vastapuolena.

Välitysliikkeen tulee aina toimia asianmukaisesti myös suhteessa kilpailijoihinsa ja tällöin toiminnassaan huomioida Kiinteistönvälittäjän eettiset säännöt. Säännöt ja kaikki ohjeet löytyvät KVKL:n internetsivuilta www.kiinteistonvalitysala.fi

1. VÄLITYSLIIKETOIMINNAN HARJOITTAMINEN

1.1 Yleistä välitysliiketoiminnan harjoittamisesta

Kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetussa laissa (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä, jäljempänä välitysliikelaki) määritellään välitystoiminnan harjoittamisen edellytykset (mm. välitysliikkeen rekisteröinti, vastuuvakuutus, vastaava hoitaja).

Välitysliikkeessä on oltava **vastaava hoitaja**, joka on velvollinen huolehtimaan siitä, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvää välitystapaa ja että toimintaa muutoinkin harjoitetaan lainmukaisesti. Välitysliikkeen vastaavalle hoitajalle säädetty velvollisuus huolehtia välitystoiminnan lainmukaisuudesta edellyttää, että vastaavalla hoitajalla on todellinen ja välitön mahdollisuus ohjata ja valvoa toimintaa sekä puuttua siinä ilmeneviin epäkohtiin. Vastaavan hoitajan on oltava täysi-ikäinen ja luotettava henkilö, joka ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu. Vuokravälitysliikkeen vastaavalla hoitajalla on oltava vuokrahuoneiston välittäjäkokeessa tai kiinteistönvälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys (LVV- tai LKV-pätevyys).

Nimikettä **vuokrahuoneiston välittäjä** tai asunnonvälittäjä taikka lyhennettä LVV saa käyttää vain Keskuskauppakamarin kiinteistönvälittäjäkokeen tai vuokrahuoneiston välittäjäkokeen suorittanut henkilö. Myös vuokrahuoneiston välitysliike saa käyttää lyhennettä LVV toiminimessään tai toiminnassaan.

Vuokrahuoneiston välityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi sopijapuolet saatetaan kosketuksiin toistensa kanssa

1. asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitetun asuinhuoneiston huoneenvuokrasopimuksen aikaansaamiseksi
2. liikehuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitetun liikehuoneiston huoneenvuokrasopimuksen aikaansaamiseksi.

Laki koskee Suomessa tapahtuvaa yllä mainittujen kohteiden välitystä riippumatta siitä, sijaitsevatko kohteet Suomessa vai ulkomailla.

1.1.1 Pätevyysvaatimukset ja palveluksessa olo

Vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että vuokrahuoneiston välitysliikkeen palveluksessa ja sen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista vähintään puolella on laissa tarkoitettu **ammattipätevyys** (LVV/LKV). Vastaavan hoitajan on huolehdittava myös siitä, että muillakin välitystoimintaan osallistuvilla henkilöillä on tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito. Jos välitystehtäviin palkataan henkilö, jolla ei ole laissa tarkoitettua ammattipätevyyttä eikä riittävää kokemukseen perustuvaa ammattitaitoa, vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että henkilö asianmukaisesti perehdytetään tehtäviinsä ennen toimeksiantojen hoitamisen aloittamista.

Kiinteistönvälitysliikkeeksi rekisteröitynyt välitysliike voi harjoittaa sekä kiinteistönvälitystä että vuokravälitystä. Mikäli kiinteistönvälitysliike kykenee luotettavasti osoittamaan, että tietty osa välitystehtäviä suorittavista henkilöistä osallistuu vain vuokravälitykseen, voidaan tapauskohtaisesti arvioida ammattipätevyysvaatimusten täyttymistä erikseen kiinteistönvälitystä hoitavien henkilöiden ja erikseen vuokravälitystä hoitavien henkilöiden osalta. Tällöin pelkästään vuokravälitystä hoitavista henkilöistä vähintään puolella tulee olla LVV- tai LKV-pätevyys.

Välitysliikkeen on toiminnassaan huomioitava, että sen nimissä välitystehtäviä suorittavien henkilöiden tulee olla välitysliikkeen **palveluksessa** välitysliikelain tarkoittamalla tavalla. Korkeimman

hallinto-oikeuden päätöksen 2022:33 mukaan välitysliikelaissa viitatulla palveluksessa olemisella tarkoitetaan välitysliikkeeseen työsuhteessa olevia ja liikkeen johtoon kuuluvia henkilöitä. Lupa- ja valvontaviraston kannan mukaan liikkeen johdolla tarkoitetaan sen lakisääteisiä elimiä. Osakeyhtiön johtoon voidaan siis katsoa kuuluvan hallitus sekä mahdollinen toimitusjohtaja, avoimen yhtiön johtoon sen yhtiömiehet ja kommandiittiyhtiön johtoon sen vastuunalaiset yhtiömiehet.

Välitystehtäviä ei voi antaa muiden kuin välitysliikkeen palveluksessa olevien hoidettavaksi. Välitystehtävinä voidaan pitää mm. toimeksiantosopimuksen tekemistä, kohteen vuokran määrittelyä, kohteen markkinointia, esittelyn pitämistä, kohdetta koskevien tietojen antamista vuokralaisehdokkaille, asuntohakemusten vastaanottamista, vuokrasopimuksen laatimista ja huolehtimista vuokrasopimuksen solmimisen käytännön järjestelyistä. Edellä mainittujen yksittäistenkin tehtävien itsenäinen tekeminen katsotaan välitystehtävien suorittamiseksi.

Välitystehtävien suorittamisena ei pidetä esimerkiksi pelkkien kuvaus- tai stailauspalveluiden suorittamista. Myöskään pelkkien hallinto- tai toimistotehtävien hoitamista ei pidetä edellisessä kappaleessa tarkoitettuna välitystehtävän suorittamisena. Esimerkiksi välityskohdetta koskevien asiakirjojen tilaamista välitystoimeksiantoa hoitavan välitysliikkeen edustajan pyynnön ja ohjeistuksen perusteella taikka tietojen siirtämistä tilatuista asiakirjoista esitteeseen ja vuokrausilmoitukseen ei pidetä välitystehtävän itsenäisenä suorittamisena, jos toimeksiantoa hoitava henkilö tarkastaa hankittujen asiakirjojen pohjalta esitteen ja ilmoituksen tiedot ennen kuin esite annetaan toimeksiantajalle tiedoksi ja markkinointi aloitetaan. Toisaalta hankittujen asiakirjojen tietojen tulkintaa ja johtopäätösten tekoa tiedoista voidaan pitää välitystehtävien itsenäisenä suorittamisena. Palveluja, joita ei katsota välitystehtävän suorittamiseksi, voidaan hankkia myös välitysliikkeen ulkopuoliselta palveluntarjoajalta.

1.2 Välitysliiketoiminnan valvonta

Välitysliiketoiminnan harjoittamista ja sen lainmukaisuutta valvoo valtakunnallinen Lupa- ja valvontavirasto (LVV). Lisätietoja löytyy osoitteesta www.lvv.fi.

Välitysliikkeen on salassapitosäännösten estämättä pyynnöstä annettava Lupa- ja valvontavirastolle toimeksiantopäiväkirja ja siihen liittyvät asiakirjat sekä muut valvontaa varten tarvittavat asiakirjat ja tiedot.

1.3 Asiakasvarat

Välitysliikkeen on pidettävä sen haltuun luovutetut asiakkaalta saadut varat erillään välitysliikkeen omista varoista. Varat eivät saa olla ns. hallinnointiyhtiön tilillä. Varojen erillisyys on erityisen tärkeää asiakkaan suojaamiseksi välitysliikkeen velkojia vastaan. Asiakkaan varojen erillään pidon laiminlyönti voi johtaa siihen, että ne ulosmitataan välitysliikkeen velasta tai niiden katsotaan kuuluvan välitysliikkeen konkurssipesään.

Asiakasvarat on talletettava pankkitilille tai säilytettävä muulla luotettavalla tavalla. Asiakasvarat (kuten mahdolliset vakuudet) pitää säilyttää asiakasvaratilillä, joka on välitysliikkeen nimissä ja jonka nimestä käy ilmi, että kyse on asiakasvaratilistä. Asiakasvaratiliä ei saa käyttää muun maksuliikenteen hoitamiseen eikä välityspalkkioita saa ohjata maksettavaksi asiakasvaratilille. Mikäli asiakasvaratilillä olevien varojen palauttamisesta on riitaa toimeksiantajan ja vuokralaisen välillä, on välitysliikkeellä oikeus ja velvollisuus säilyttää varat asiakasvaratilillään siihen asti, kunnes asia on tuomiolla tai sovinnolla lainvoimaisesti ratkaistu. Varojen palauttamisessa on huomioitava rahanpesulain säännökset.

1.4 Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen

Kiinteistön- ja vuokrahuoneistonvälitysliikkeet ovat rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä, jäljempänä rahanpesulaki) soveltamisalan piiriin kuuluvia ilmoitusvelvollisia aivan kuten esimerkiksi pankit. Sen vuoksi välitysliikkeet ovat velvollisia selvittämään lain edellyttämiä asioita asiakkailtaan. Välitysliikkeen on muun muassa tunnettava asiakkaansa (asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen) ja selvitettävä tarvittaessa tosiasiallinen edunsaaja. Lisäksi välitysliikkeelle syntyy tietyissä tilanteissa selonottovelvollisuus, ilmoitusvelvollisuus ja velvollisuus keskeyttää liiketoimi tai lopettaa asiakassuhde. Välitysliikkeen on myös laadittava riskiarvio rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskien tunnistamiseksi ja arvioimiseksi.

Rahanpesulainsäädännön noudattamista valvova Lupa- ja valvontavirasto on laatinut kaikille ilmoitusvelvollisille suunnatun yleisohjeen rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä, ohjeen epäilyttävästä liiketoimesta ilmoittamisesta, ohjeen riskiarvion laatimisesta sekä riskiarviolomakepohjan. Lupa- ja valvontaviraston ohjeet löytyvät osoitteesta www.lvv.fi.

Lisäksi KVKL:n lakivaliokunta on laatinut kiinteistönvälitysalalle yleisohjeen asiakkaan tuntemiseksi sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi ja pakotteiden noudattamiseksi. Ohje löytyy osoitteesta www.kiinteistonvalitysala.fi.

1.5 Tietojen luottamuksellisuus

Kaikki asiakassuhteeseen liittyvät tiedot ovat lähtökohtaisesti salassa pidettäviä. Välitysliikkeillä on kuitenkin kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä annetun lain (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä, jäljempänä välityslaki) ja välitysliikelain perusteella oikeus antaa toimeksiantoon liittyvät objektiivisesti arvioiden merkitykselliset tiedot kohteesta kiinnostuneille. Alla on kerrottu esimerkkejä siitä, mitä välitysliikkeen salassapitovelvollisuuden piiriin katsotaan kuuluvan. Katso poikkeus Lupa- ja valvontaviraston osalta luvussa 1.2.

Toimeksiantajan antamien tietojen osalta lähtökohtana on, että vuokralaiselle ja vuokralaisehdokkaille saa kertoa vain sellaiset asiat, joilla on merkitystä vuokrauksesta päättämisen kannalta. Tällaisia seikkoja ovat esimerkiksi vuokranantajan oikeus vuokrata kohde (perustuuko oikeus vuokrata kohde omistukseen, hallintaoikeuteen vai vuokrasuhteeseen eli jälleen- tai alivuokraukseen) sekä onko vuokranantaja yksityishenkilö, yritys vai muu yhteisö.

Salassa pidettäviä tietoja ovat toimeksiantajan henkilöön ja hänen toimintaansa liittyvät seikat. Ilman toimeksiantajan lupaa ei saa kertoa esimerkiksi toimeksiantajan ammattia, toimeksiantosopimuksen sisältöä tai toimeksiantajan taloudelliseen tilanteeseen liittyviä seikkoja. Välitysliikkeellä on oikeus mutta ei velvollisuutta kertoa tietoa siitä, kauanko kohde on ollut vuokrattavana.

Toimeksiantosopimus selostusliitteineen on toimeksiantajan ja välitysliikkeen kahdenvälinen sopimus, josta ei saa antaa kenellekään kopiota tai tallennetta, ellei toimeksiantaja anna lupaa. Välitysliike saa kuitenkin luovuttaa kopion tai otteen toimeksiantosopimuksesta osoittaakseen toimeksiantosopimuksen voimassaolon tai toimeksiannossa saamansa valtuutuksen tietojen saamiseen esimerkiksi isännöitsijälle, sähkölaitokselle, vesilaitokselle tai vesiosuuskunnalle. Tällöin välitysliikkeen tulee peittää sopimuksesta mahdolliset henkilöllisyyden todentamisessa käytetyn asiakirjan tunnistetiedot, PEP-tiedot ja tarvittaessa toimeksiantajan henkilötunnus (katso tarkemmin luvusta 1.7.1). Välitysliike voi peittää sopimuksesta myös esimerkiksi kohteen vuokran määrään ja palkkioon liittyvät tiedot. Sopimuksesta tulee kuitenkin ilmetä toimeksiantosuhteen osapuolet, kohde ja voimassaolo.

Tarkemmin siitä, mitä vuokralaisehdokkaasta saa kertoa vuokranantajalle, on kerrottu jäljempänä luvussa 7.2.

Vuokralaisehdokkaille ei saa kertoa toisten vuokralaisehdokkaiden henkilöllisyyttä tai suoritetun vuokralaisvalinnan perusteita. Toimeksiannon päätyttyä kohteesta tai vuokrasopimuksen osapuolista ei lähtökohtaisesti anneta mitään tietoja ulkopuolisille.

Katso tarkemmin ohjeen luvusta 1.7 tietosuojaan liittyvä ohjeistus.

1.6 Arkistointi

Arkistoinnin osalta välitysliikkeiden on huomioitava kaksi eri asiakokonaisuutta eli välitysliikelain mukaiset tilanteet ja rahanpesulain edellyttämät asiakirjojen säilyttämisvelvollisuudet.

Välitysliikkeen on välitysliikelain mukaan säilytettävä toimeksiantopäiväkirja, toimeksiantosopimukset liitteineen, esitteet ja muut toimeksiantoon liittyvät asiakirjat (muun muassa kaikki kohteesta hankitut asiakirjat, valokuvat, kohdevideot, 3D-tilakuvaukset ja mahdolliset tarjousasiakirjat) viisi vuotta toimeksiannon päättymisestä. Myös kaikki tiettyyn, välitysliikkeellä välitettävänä olleeseen asuntoon kohdistetut vuokra-asuntohakemukset ja niiden liitteinä mahdollisesti olevat asiakirjat on säilytettävä saman laissa määritellyn ajan riippumatta siitä, ovatko ne johtaneet vuokrasopimuksen solmimiseen.

Välitysliikkeen on rahanpesulain mukaan säilytettävä kaikki asiakkaan tuntemista ja liiketoimia koskevat asiakirjat ja tiedot luotettavalla tavalla viiden vuoden ajan vakituisen asiakassuhteen päättymisestä tai liiketoimen suorittamisesta. Viiden vuoden säilytysvelvollisuus on rahanpesulaissa säädetty vähimmäisvaatimus.

Lisäksi rahanpesulaissa säädetään epäilyttäviä liiketoimia koskevien tietojen säilyttämisvelvollisuudesta. Epäilyttävää liiketoimea koskevan ilmoituksen tekemistä varten hankitut välttämättömät tiedot sekä näihin liittyvät asiakirjat on poistettava viiden vuoden kuluttua asiakassuhteen päättymisestä tai epäilyttävän liiketoimen suorittamisesta, jollei niiden säilyttäminen ole tarpeen rikostutkinnan, vireillä olevan oikeudenkäynnin taikka välitysliikkeen tai sen palveluksessa olevan oikeuksien turvaamiseksi. Tietojen ja asiakirjojen edelleen säilyttämisen tarpeellisuus on tutkittava viimeistään kolmen vuoden kuluttua edellisestä säilyttämisen tarpeellisuuden tarkistamisesta. Tarkistamisesta ja sen ajankohdasta on tehtävä merkintä. Lisäksi välitysliikkeen on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että edellä tarkoitetut tiedot ja asiakirjat on pidettävä erillään asiakasrekisteristä eikä niitä saa käyttää muuhun kuin rahanpesulaissa säädettyyn tarkoitukseen.

1.7 Tietosuoja

Välitysliikkeet ja vuokrahuoneiston välitysliikkeet ovat henkilötietoja käsitellessään velvollisia noudattamaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Yleistä tietosuoja-asetusta täsmentää kansallinen tietosuojalaki. Välitysliikkeen tulee tuntea tietosuoja-asetuksen ja tietosuojalain sisältö sekä varmistua siitä, että yrityksen noudattamat käytännöt koskien henkilötietojen käsittelyä ovat asianmukaisia.

Henkilötietoja ovat sellaiset tiedot, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa suoraan tai välillisesti. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, kotiosoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, henkilötunnus, henkilöllisyystodistuksen numero, auton rekisterinumero, henkilön yksilöivä valokuva ja kiinteistön paikkatieto. Henkilötietoja ovat siis monet muutkin tiedot kuin pelkkä henkilötunnus.

Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Jotta henkilötietoja voidaan käsitellä, tulee käsittelyyn olla lain mukainen peruste. Lain mukaisia käsittelyperusteita ovat muun muassa henkilön suostumus, sopi-

muksen toteuttamiseen liittyvä tarve, lakisääteinen velvoite taikka rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettu etu.

KVKL on julkaissut välitysliikkeille suunnatun tietosuojaohjeistuksen. Ohjeistus löytyy osoitteesta www.kiinteistonvalitysala.fi.

1.7.1 Henkilötunnuksen ja tunnistetietojen käsittely välitystoiminnassa

Tietosuojalain mukaan henkilötunnusta saa käsitellä vain rekisteröidyn suostumuksella tai jos käsittelystä säädetään laissa. Lisäksi henkilötunnusta saa käsitellä, jos rekisteröidyn yksiselitteinen yksilöiminen on tärkeää 1) laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi; 2) rekisteröidyn tai rekisterinpitäjän oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi; tai 3) historiallista tai tieteellistä tutkimusta taikka tilastointia varten. Henkilötunnusta ei tule merkitä asiakirjoihin tarpeettomasti.

Alaikäisten lasten osalta asiakirjoihin ei tule koskaan merkitä henkilötunnusta vaan ainoastaan syntymäaika.

Kun välitysliike saa henkilötunnuksen sisältävän asiakirjan, sen tulee huomioida, että henkilötunnuksen sisältävää asiakirjaa ei jaeta tarpeettomasti. Henkilötunnuksen käsittelyssä tuleekin huomioida tietojen tarpeellisuuden ja minimoinnin vaatimus. Välitysliikkeen tulee tarvittaessa peittää asiakirjoista henkilötunnus joko peittämällä koko henkilötunnus tai sen loppuosa ennen asiakirjan lähettämistä edelleen. Esimerkkejä:

- Isännöitsijälle tms. lähetettävästä toimeksiantosopimuksesta välitysliikkeen tulee peittää rahanpesulain nojalla kerättävät asiakkaan tuntemistiedot (esim. henkilöllisyyden todentamisessa käytetyn asiakirjan tunnistetiedot kuten asiakirjan nimi (passi tai ajokortti tms.), asiakirjan numero, myöntänyt viranomainen ja PEP-tiedot) sekä tarvittaessa toimeksiantajan henkilötunnus.
- Kohteesta kiinnostuneelle neuvotteluvaiheessa mahdollisesti lähetettävästä henkilötunnuksen sisältävästä lainhuutotodistuksesta tai muusta asiakirjasta tulee peittää henkilötunnukset.
- Vuokra-asuntohakemukseen kirjatut hakijan ja mahdollisen mukana muuttavan täysi-ikäisen henkilön henkilötunnukset tulee peittää ennen hakemuksen välittämistä vuokranantajalle.

Mikäli neuvoteltua vuokrasopimusta ei allekirjoiteta ja vuokranantaja ja vuokralainen riitaantuvat keskenään, on välitysliikkeellä oikeus pyydettäessä luovuttaa osapuolen yhteystiedot tämän vastapuolelle ja lisäksi henkilötunnus, mikäli se on tarpeen esimerkiksi vaatimusten esittämiseksi oikeudessa. Tarpeelliset tiedot voi luovuttaa ko. henkilön kiellosta huolimatta. Henkilöllisyyden todentamisessa käytetyn asiakirjan tunnistetietoja ei kuitenkaan tule koskaan antaa.

Jos henkilötunnuksen sisältämä asiakirja on tarpeen lähettää sähköpostitse (esimerkiksi vuokra-asuntohakemus tai vuokrasopimus), tulee sähköposti lähettää suojatussa yhteydessä tai salattuna.

Vuokrasopimuksen osapuolten henkilötunnukset tulee merkitä vuokrasopimukseen osapuolten yksilöimiseksi.

1.7.2 Turvakielto

Välitysliikkeen tulee huomioida sopimusosapuolten mahdolliset turvakiellot välitystehtävää suorittaessaan. Turvakielto on tietojen luovutuskielto, jolla rajoitetaan henkilön osoitetietojen luovuttamista väestötietojärjestelmästä. Turvakielto koskee yleensä koko perhettä.

Asiakkaalla on vastuu siitä, että hän antaa välittäjälle tiedon itseään koskevasta turvakiellosta. Hänen tulee myös ilmoittaa, mikä on se osoitetieto, jota hän haluaa toimeksiantoa hoidettaessa käytettävän. Asiakkaan antama osoite, esim. postilokero-osoite, kirjataan vuokrasopimukseen ja voidaan välitysliikkeestä tarvittaessa toimittaa eteenpäin esim. viranomaisille kuten Lupa- ja valvontavirastoon.

Turvakieltoasiakkaan henkilötunnus tulee tallentaa tavanomaiseen tapaan välitysjärjestelmään ja kirjata vuokrasopimukseen. Turvakieltoasiakkaankaan osalta ei voida toimia siten, että asiakkaan tietoja poistetaan välitysjärjestelmistä, koska välitysliikkeillä on velvollisuus säilyttää toimeksiantoon liittyvät asiakirjat.

2. VÄLITYSPALVELUIDEN MARKKINOINTI

2.1 Lainsäädäntö ja valvonta

Kuluttajille suunnattua välityspalveluiden markkinointia säännellään kuluttajansuojalaissa. Lisäksi sovelletaan asetusta kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa eli ns. hintamerkintäasetusta.

Kuluttajansuojalain mukaan markkinoinnissa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muutoin kuluttajan kannalta sopimatonta menettelyä. Markkinoinnissa ei myöskään saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. Välityslain mukaan palvelun on vastattava siitä markkinoinnissa annettuja tietoja.

Markkinoinnissa kuluttajille on annettava välityspalvelusta oikeat ja riittävät tiedot. Välitysliikkeen on markkinoinnissaan kerrottava rekisteriin merkitty toiminimensä tai aputoiminimensä. Markkinoitaessa yksilöityä palvelua tiettyyn hintaan, tulee välitysliikkeen ilmoittaa sen maantieteellinen osoite. Sen lisäksi välitysliikkeen on internetsivuillaan mainittava yritys- ja yhteisötunnus.

Sähköistä suoramarkkinointia (esim. sähköpostitse tai tekstiviestitse tehty markkinointi) saa kohdistaa vain sellaisiin henkilöihin, jotka ovat antaneet siihen ennalta suostumuksensa.

Markkinointia valvovat Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) sekä Lupa- ja valvontavirasto. Nämä viranomaiset antavat ohjeita ja kannanottoja, joita välitysliikkeiden tulee seurata ja ottaa toiminnassaan huomioon.

2.2 ”Asiakkaani etsii” -ilmoittelu

Kun välitysliike harjoittaa ns. vuokralaiset valmiina markkinointia (esim. ilmaisulla ”Asiakkaani etsii”), välitysliikkeellä on oltava markkinoinnin taustalla todelliset kirjalliset toimeksiannot asiakkailta. Tällöin välityspalkkionkin maksaa toimeksiantajana oleva vuokralainen. Jos vuokralaiselta on olemassa toimeksiantosopimus, välitysliike ei saa edellyttää vuokranantajalta toimeksiannon tekemistä vuokrasopimuksen syntymiseksi tämän vuokralaisen kanssa.

2.3 Markkinointi kohdetta itse vuokraaville

Kun välitysliike tarjoaa välityspalvelua vuokranantajalle, joka tarjoaa kohdetta vuokralle itse, tulee sen selkeästi kertoa, että vuokranantajalle ollaan nimenomaan tarjoamassa välityspalvelua ja ilmoittaa tällöin perusasiat tarjottavasta palvelusta kuten palvelun hinta. Vuokralaisehdokkaaksi tekeytyminen on selvästi hyvän vuokravälitystavan vastaista. Tässä yhteydessä kiinnitetään välitysliikkeen huomiota siihen, että sähköisen suoramarkkinointiviestin lähettäminen vaatii tietosuoja-asetuksen mukaan ennalta annetun suostumuksen vuokranantajalta. Tietosuoja-asioista on kerrottu edellä ohjeen luvussa 1.7.

Ei ole hyvän vuokravälitystavan mukaista markkinoida välityspalvelua sellaisille kohdetta itse vuokrattavaksi tarjoaville, jotka ovat kirjanneet ilmoitukseensa kiellon ”Ei välittäjille” tai vastaavan merkinnän. Välitysliike saa tällaisessa tilanteessa kuitenkin olla ilmoittajaan yhteydessä silloin, kun kohde vastaa välitysliikkeellä olevan vuokraustoimeksiannon kriteerejä ja yhteydenoton tarkoituksena on kysyä tietoja tätä toimeksiantajaa varten.

2.4 Välityspalvelun hinnan ilmoittaminen

Välitysliikkeen on hintamerkintäasetuksen mukaan pidettävä palveluhinnasto esillä liikehuoneistossa ja omilla internetsivuilla. Hinnasto on esitettävä siten, että se on kuluttajan helposti havaittavissa, mahdollisuuksien mukaan myös liikehuoneiston ulkopuolella. Hinnasto voidaan esittää esimerkiksi liikehuoneiston ikkunassa, mainostelineessä tai muulla vastaavalla tavalla.

Riippumatta siitä, missä markkinointikanavassa välityspalvelua markkinoidaan, ei välityspalvelun hintaa ole pakko ilmoittaa. Jos hinta kuitenkin ilmoitetaan, se on ilmoitettava selkeällä, yksiselitteisellä ja kuluttajan kannalta helposti ymmärrettävällä ja havaittavalla tavalla. Ilmoitetun kokonaishinnan tulee sisältää myös arvonlisäveron osuus. Lyhenteitä voidaan käyttää, kunhan merkinnät ovat riittävän selkeitä ja ymmärrettäviä.

Arvonlisäverollinen hinta voidaan ilmoittaa esimerkiksi seuraavasti:

> *”Välityspalkkio X kertaa kuukauden vuokra”*

Kaikki palkkioperusteet on mainittava eli jos prosenttiperusteiseen palkkioon liittyy minimipalkkio, tulee molemmat perusteet ilmoittaa, esimerkiksi:

> *”Välityspalkkio X kertaa kuukauden vuokra, vähimmäispalkkio Y euroa”*

Jos välitysliike perii palkkion lisäksi korvausta kuluista, on korvauksen peruste ja määrä ilmoitettava, esimerkiksi:

> *”Välityspalkkio X kertaa kuukauden vuokra + _____kulut, enintään Y euroa”*

Jos välitysliike perii korvauksen kuluista, vaikka varsinaista palkkioperustetta ei olisi syntynyt, on korvauksen peruste ja määrä ilmoitettava, esimerkiksi:

> *”Välityspalkkio X kertaa kuukauden vuokra. Jos ei vuokrasopimusta, korvaus _____kuluista, enintään Y euroa”*

Välityspalvelun hinnan ilmoittaminen pelkästään siten, että käytetään sanaa alkaen esimerkiksi ”Välityspalkkiot alkaen X %”, ei ole sallittua.

3. TOIMEKSIANTOSOPIMUS

3.1 Toimeksiantosopimuksen muoto

Välityslain mukaan toimeksiantosopimus ja mahdolliset jatkosopimukset on laadittava kirjallisesti tai sähköisesti siten, ettei sopimusehtoja voida yksipuolisesti muuntaa ja että ne säilyvät toimeksiantajan saatavilla. Toimeksiantosopimus on allekirjoitettava asianmukaisesti ja toimeksiantajan tulee saada oma kappale sopimuksesta. Välitysliike ei voi kuluttaja-asiakkaan kanssa syntyneessä ristiriitatilanteessa vedota suulliseen sopimukseen.

Jos sopimus solmitaan sähköisesti, toimeksiantajalla tulee olla mahdollisuus tallentaa tai tulostaa sopimus ehtoineen. Pelkkä sopimusehtojen saatavilla pitäminen esimerkiksi internetissä ei ole riittävää. Sähköinen sopimus on laadittava lisäksi siten, että sen sisällön muuttumattomuus on varmistettavissa. Käytännössä sisällön muuttumattomuus voidaan varmistaa esimerkiksi sähköisellä allekirjoituksella käyttämällä vahvaa sähköistä tunnistautumisvälinettä.

Toimeksiantosopimus voidaan tehdä myös siten, että toimeksiantosopimus allekirjoitetaan välitysliikkeen puolesta ja skannataan se asiakkaalle, joka tulostaa skannatun toimeksiantosopimuksen, allekirjoittaa sen sekä skannaa allekirjoitetun toimeksiantosopimuksen välitysliikkeelle takaisin. Allekirjoitusjärjestys voi olla myös päinvastainen.

Välityskohteen vuokraa, vapautumista ja muista välityskohdetta koskevien sopimusehtojen muutoksista voidaan kuitenkin sopia muullakin tavoin. Muutoksista on kuitenkin syytä sopia dokumentoidusti (esim. kirjallisesti tai sähköpostitse), koska näyttötaakka toimeksiantosopimuksen sisällön muutoksista on välitysliikkeellä. Muista ehdoista, esim. välityspalkkiosta ja muista mahdollisista kustannuksista on aina sovittava toimeksiantosopimuksen muotovaatimuksia noudattaen.

3.2 Toimeksiantosopimuksen sisältö

Välityslaissa säädetään toimeksiantosopimuksen välttämättömästä vähimmäissisällöstä. Toimeksiantosopimuksen tulee sisältää muun muassa perustiedot välitettävästä asunnosta ja vuokranantajasta. Siinä on sovittava myös sopimuksen kestosta sekä välitysliikkeen oikeudesta palkkioon, mahdollisiin kustannuksiin ja kulukorvauksiin eri tilanteissa.

Välityslaki edellyttää, että toimeksiantosopimuksessa mainitaan asiaa hoitavan henkilön nimi. Toimeksiantoon liittyviä välitystehtäviä voivat hoitaa myös muut välitysliikkeen palveluksessa olevat henkilöt vain, jos tästä on sovittu toimeksiantosopimuksessa.

Lisäksi toimeksiantosopimuksessa on hyvä sopia kohteen markkinoinnista ja markkinointitavoista (internet, lehdet, esittelyt), käytettävistä markkinointipaikoista (esim. välitysliikkeen kotisivut) ja markkinoinnin toistuvuudesta sekä välitysliikkeen oikeudesta kuvata kohdetta ja välitysliikkeen ja toimeksiantajan oikeudesta käyttää kuvamateriaalia toimeksiannon aikana ja sen päätyttyä.

Välitysliikkeen edustajan tulee käydä sopimus huolellisesti läpi toimeksiantajan kanssa riippumatta siitä missä muodossa toimeksiantosopimus tehdään. Välitysliikkeen edustajan tulee pyrkiä varmistumaan siitä, että toimeksiantaja ymmärtää, mihin hän on sitoutumassa.

Toimeksiantosopimuksessa tai sen liitteenä tulee hyvän vuokravälitystavan mukaan olla toimeksiantajan antama selvitys kohteen ominaisuuksista. Tämä selvitys on yleensä joko osa toimeksiantosopimusta tai erillisenä selostusliitteenä. Toimeksiantosopimus voi olla voimassa, vaikka selostusliitettä ei ole vielä täytetty, mutta kohteen markkinointia ei saa aloittaa ennen selostusliitteen asianmukaista täyttämistä. Selostusliitettä on käsitelty tarkemmin jäljempänä luvussa 5.3.

3.3 Toimeksiantosopimuksen kesto

Toimeksiantosopimuksen kestosta on aina sovittava. Lain nimenomaisen säännöksen mukaan toimeksiantosopimus voi olla kerrallaan voimassa enintään neljä kuukautta. Sopimus voidaan tehdä joko määräajaksi tai vaihtoehtoisesti toistaiseksi irtisanomista edellyttävänä ilman sovittua päättymispäivää. Irtisanomista edellyttävä sopimus voi olla voimassa esimerkiksi kuukauden kerrallaan, ellei toimeksiantaja irtisano sitä kymmentä päivää ennen sopimuksen päättymistä. Tällöinkin enimmäisvoimassaoloaika on neljä kuukautta. Osapuolet voivat kuitenkin toimeksiantosopimuksen voimassaoloaikana sopia sopimuksen jatkamisesta.

Sopimuksen jatkaminen on mahdollista aikaisintaan silloin, kun sopimusta on jäljellä yksi kuukausi. Jatkosta sopimisen on kuitenkin tapahduttava samassa muodossa kuin toimeksiantosopimuksesta sopimisen. Varsinaista uutta sopimusta ei kuitenkaan ole pakko tehdä, vaan aikanaan solmittua sopimusta voidaan jatkaa sopimalla siitä alkuperäiseen toimeksiantosopimusasiakirjaan tehdyllä merkinnällä tai erillisellä liitteellä. Pelkkä puhelimitse tai sähköpostitse sovittu sopimuksen jatkaminen ei täytä lain vaatimuksia (katso tarkemmin edellä luku 3.1). Merkinnän tai erillisen liitteen tulee olla molempien osapuolten allekirjoittama.

Mikäli toimeksiantosopimuksen voimassaoloaika on jo päättynyt, tulee tehdä kokonaan uusi toimeksiantosopimus eikä jatkosopimusta.

3.4 Kotimyynti

Lain mukaan kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan kuluttajan kanssa solmittavaa 1) sopimusta, joka tehdään muualla kuin välitysliikkeen toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä. Kotimyynnin ei siis nimestään huolimatta tarvitse tapahtua ainoastaan kuluttajan kotona. Kotimyyntiä tai etämyyntiä (katso tarkemmin luvusta 3.5) on kaikki välitysliikkeen toimiston ulkopuolella tapahtuva toimeksiantosopimusten solmiminen kuluttajan kanssa. Sillä ei ole merkitystä kumman aloitteesta sopimus tehdään. Kotimyynnistä on kyse esimerkiksi silloin, kun välittäjä saapuu kuluttajan pyynnöstä tämän kotiin ja samassa yhteydessä osapuolet solmivat toimeksiantosopimuksen. Kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan myös 2) sopimusta, joka tehdään välitysliikkeen toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun kuluttajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole välitysliikkeen toimitila.

Kotimyyntitilanteissa toimeksiantajalle on annettava kuluttajansuojalain mukaiset ennakkotiedot palvelusta, peruuttamisohje ja -lomake sekä jäljennös sopimuksesta. Em. ennakkotiedot voidaan antaa esim. erillisellä asiakirjalla tai toimeksiantosopimuksessa. Riittävää ei ole, että toimeksiantajalle toimitetaan pelkästään linkki verkkosivustolle, josta peruuttamisohje ja -lomake löytyvät. Toimeksiantajan suostumuksella peruuttamislomake ohjeineen voidaan lähettää hänelle toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen jälkeen sähköpostin liitteenä. Kun vaadittavat tiedot on annettu, toimeksiantajalla on 14 päivää aikaa peruuttaa tekemänsä sopimus syytä ilmoittamatta. Peruuttamisesta on ilmoitettava esimerkiksi peruuttamislomakkeella tai muulla sellaisella ilmoituksella, josta käy selvästi ilmi kuluttajan halu peruuttaa sopimus.

Välitysliike voi aloittaa toimeksiannon suorittamisen ennen kuin peruuttamisaika on päättynyt, jos toimeksiantaja tätä nimenomaisesti pyytää. Pyyntö voi tapahtua esimerkiksi niin, että toimeksiantosopimuksesta rastitetaan kohta, jossa toimeksiantaja pyytää toimeksiannon suorittamisen aloittamista välittömästi. Toimeksiantaja voi käyttää peruuttamisoikeutta, vaikka toimeksiannon suorittaminen olisi hänen pyynnöstään aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä. Tällöin toimeksiantajan on kuitenkin maksettava välitysliikkeelle sopimuksen täyttämiseksi tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus. Kohtuullisena korvauksena pidetään määrää, joka on suhteessa siihen, minkä verran toimeksiantosopimuksesta on täytetty siihen mennessä, kun toimeksiantaja on ilmoittanut peruuttavansa toimeksiantosopimuksen, kun vertailukohtana on toimeksianto-

sopimuksen täyttäminen kokonaisuudessaan. Jos toimeksiantaja ei ole pyytänyt toimeksiannon suorittamisen aloittamista ennen peruuttamisajan päättymistä, toimeksiantajalla ei ole maksuvelvollisuutta osittain tai kokonaan suoritetusta toimeksiannosta.

Peruuttamisoikeutta ei ole silloin, kun toimeksianto on kokonaan suoritettu toimeksiantajan nimenomaisesta pyynnöstä ja toimeksiantaja on antanut hyväksyntänsä sille, että peruuttamisoikeutta ei näissä tilanteissa enää ole.

Jos riittäviä ennakkotietoja ja/tai peruuttamislomaketta ei ole annettu, toimeksiantajalla on yhden vuoden ja 14 vuorokauden peruuttamisoikeus sopimuksen tekemisestä. Tällöin toimeksiantajalla ei myöskään ole maksuvelvollisuutta osittain tai kokonaan suoritetusta palvelusta. Jos välitysliike korjaa puutteen, on toimeksiantajalla 14 vuorokauden peruuttamisoikeus laskettuna oikaisun ajankohdasta.

Koti- ja etämyyntisäännökset kuluttajan peruuttamisoikeuksineen koskevat paitsi toimeksiantosopimuksen solmimista myös toimeksiantosopimuksen jatkosta sopimista. Katso toimeksiannon jatkamisesta tarkemmin edellä luvusta 3.3.

Selvyyden vuoksi todetaan, että kyseessä ei ole koti- tai etämyyntitilanne, jos 1) toimeksiantaja on sitoutunut toimeksiantosopimuksen ehtoihin välitysliikkeen toimitiloissa osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä, tai jos 2) toimeksiantosopimusta ei ole tehty välitysliikkeen toimitiloissa tai etäviestimellä välittömästi sen jälkeen, kun toimeksiantajaan on otettu henkilökohtaisesti erikseen yhteyttä paikassa, joka ei ole välitysliikkeen toimitila.

3.5 Etämyynti

Etämyyntisopimuksella tarkoitetaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä kuluttajan kanssa solmittavaa toimeksiantosopimusta, joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään yhtä tai useampaa etäviestintä. Etäviestimellä tarkoitetaan puhelinta, postia, televisiota, tietoverkkoa ja muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

Etämyyntitilanteisiin sovelletaan pääasiassa samoja säännöksiä ja ohjeita kuin kotimyyntitilanteisiin (katso tarkemmin luvusta 3.4). Esimerkiksi asiakkaalle on etämyynnissä annettava kotimyyntiä vastaavasti ennakkotiedot palvelusta, peruuttamisohje ja -lomake sekä vahvistus tehdystä sopimuksesta. Myös etämyynnissä kuluttajalla on oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän kuluessa vahvistusilmoituksen saamisesta.

3.6 Toimeksiantajan suorittama toimeksiantosopimuksen irtisanominen

Toimeksiantajan irtisanomisoikeus voi perustua toimeksiantosopimuksen ehtoon tai lain tarkoittamaan olosuhteiden muutokseen.

Toimeksiantajan suorittaman irtisanomisen muodolle ei ole asetettu mitään vaatimuksia. Toimeksiantaja voi irtisanoa sopimuksen esimerkiksi sähköpostilla tai jopa suullisesti. Jos irtisanomisen toimittamisesta tulee erimielisyyttä, on toimeksiantajan kyettävä osoittamaan irtisanomisen tapahtuneen. Suositeltavaa on siis aina, että irtisanomisessa käytetään kirjallista muotoa esimerkiksi sähköpostia.

Kaikissa irtisanomistilanteissa välitysliikkeen tulee kirjallisesti ilmoittaa vastaanottaneensa irtisanomisilmoituksen ja samalla ilmoittaa käsityksensä sopimuksen päättymisajankohdasta ja mahdollisista vaatimuksistaan. Välitysliikkeen on aina vastattava kirjallisesti myös toimeksiantajan suullisesti tekemään irtisanomisilmoitukseen.

Olosuhteiden muutoksista johtuva irtisanominen

Lain mukaan toimeksiantajalla on tietyissä tilanteissa oikeus irtisanoa voimassa oleva sopimus päättymään välittömästi kesken sopimuskauden riippumatta siitä, mitä sopimuksessa on irtisanomisesta sovittu. Laissa tarkoitetut syyt ovat odottamattomia lähinnä työ- tai perhe-elämään liittyviä olennaisia olosuhteiden muutoksia. Tällaisia ovat muun muassa toimeksiantajan sairastuminen tai kuolema, toimeksiantajan lähiomaisen tai tähän verrattavan läheisen henkilön sairastuminen tai kuolema ja lain tai viranomaisen toimenpide.

Toimeksiantajalla on oikeus irtisanoa toimeksiantosopimus myös, jos toimeksiantosopimus muusta pääasiallisesti hänestä riippumattomasta syystä muuttuu hänelle suhteettoman epäedulliseksi tai epätarkoituksenmukaiseksi. Kun kyseessä on vuokranantajalta saatu toimeksiantosopimus, tällainen muu syy voi olla esimerkiksi se, että hän tarvitsee asunnon omaan käyttöönsä ja tarve on ilmennyt vasta toimeksiantosopimuksen solmimisen jälkeen. Laissa tarkoitettuna syynä ei pidetä esimerkiksi yksinoikeudella annetussa toimeksiannossa syntyvää tilannetta, jossa vuokranantaja löytää kohteeseen itse vuokralaisen.

Kun kyseessä on vuokralaiselta saatu toimeksianto, laissa tarkoitettu muu syy voi olla esimerkiksi lomautus tai irtisanominen, joka heikentää merkittävästi toimeksiantajan mahdollisuuksia vastata vuokrasopimuksesta aiheutuvista velvoitteista. Syynä voi olla myös opintojen aloittaminen tai työpaikan saaminen toiselta paikkakunnalta.

Irtisanomistilanteessa välitysliikkeellä ei ole oikeutta varsinaiseen välityspalkkioon. Välitysliikkeellä on kuitenkin oikeus saada toimeksiantajalta korvaus kohtuullisista kustannuksista, jotka liikkeelle on aiheutunut toimeksiantoon kuuluvien tehtävien suorittamisesta (esim. valokuvaus-, ilmoitus-, esite-, asiakirjojen hankkimis- ja esittelyiden järjestämisestä aiheutuneet kustannukset).

Jos toimeksiantaja irtisanoo toimeksiantosopimuksen ilman, että hänellä on sopimukseen perustuvaa oikeutta tai laissa tarkoitettua syytä, on kyse sopimusrikkomuksesta, josta voi seurata vahingonkorvausvelvollisuus.

3.7 Toimeksiantajan suorittama toimeksiantosopimuksen purkaminen

Jos välitysliikkeen suorituksessa on virhe, toimeksiantajalla on oikeus purkaa toimeksiantosopimus. Sopimusta ei saa purkaa, jos virhe on toimeksiantajan kannalta vähäinen. Toimeksiantajalla voi olla oikeus virheen johdosta vaatia välityspalkkion ja mahdollisesti sovittujen kustannusten alentamista, jos virheestä on aiheutunut toimeksiantajalle haittaa. Jos haitta on olennainen, ei välitysliikkeellä ole oikeutta välityspalkkioon tai korvaukseen kuluista.

3.8 Välitysliikkeen oikeus irtisanoa tai purkaa toimeksiantosopimus

Välitysliikkeellä ei ole oikeutta irtisanoa toimeksiantosopimusta, ellei siitä ole sovittu. Välitysliikkeellä voi kuitenkin olla oikeus purkaa toimeksiantosopimus, mikäli toimeksiantaja rikkoo olennaisesti toimeksiantosopimusta. Olennaisesta sopimusrikkomuksesta on kyse esimerkiksi silloin, kun toimeksiantaja perusteettomasti estää esittelyn pitämisen tai antaa vääriä tietoja taikka jättää antamatta tiedossaan olevia toimeksiannon hoitamiseen liittyviä tietoja. Ennen sopimuksen purkamista välitysliikkeen tulee kuitenkin huomauttaa toimeksiantajaa sopimusrikkomuksesta ja sen seuraamuksesta. Purkamisesta tulee ilmoittaa toimeksiantajalle kirjallisesti. Sopimusrikkomuksesta voi seurata myös vahingonkorvausvelvollisuus.

Molemmilla osapuolilla on lisäksi oikeus purkaa toimeksiantosopimus päättymään heti, jos välitystehtävän suorittaminen tulee toimeksiantosopimuksessa sovituin ehdoin sopimusosapuolista riippumattomista ulkopuolisista syistä mahdottomaksi.

Lisäksi osapuolilla on oikeus purkaa toimeksiantosopimus, mikäli sen solmimisen jälkeen tulee ilmi uusia tietoja, joiden perusteella kohteen kunto on olennaisesti huonompi kuin toimeksiantosopimusta tehtäessä oli perusteltua olettaa (esim. asunnossa asumisesta voi aiheutua merkittävää terveyshaittaa).

3.9 Välityspalkkio ja muut toimeksiantajan maksettavaksi tulevat kustannukset

Välitysliikkeellä on aina oltava voimassa oleva toimeksiantosopimus, jotta se olisi oikeutettu välityspalkkioon. Välityspalkkio voidaan periä vain toimeksiantajalta. Kun asunto vuokrataan työsuhdeasunnoksi yritykselle, saa kuitenkin vuokralaisena olevalta yritykseltä periä välityspalkkion, vaikka toimeksiantajana on vuokranantaja. Edellytyksenä on se, että kohde vuokrataan yrityksen elinkeinotoimintaa varten ja että tästä on sovittu erikseen.

Välityslain mukaan välitysliikkeellä ei ole oikeutta välityspalkkioon sopimuksesta, joka on päätetty välitysliikkeen tai sen palveluksessa olevan lukuun. Katso jäljempänä luku 7.3. Välitysliikkeellä on oikeus välityspalkkioon ainoastaan silloin, kun vuokrasopimus on syntynyt, jollei toimeksiantosopimuksessa ole muuta sovittu.

Toimeksiantosopimuksessa voidaan sopia, että toimeksiantajalta veloitetaan välityspalkkion lisäksi myös muita kustannuksia. Sopimuksessa voidaan sopia myös siitä, että toimeksiantaja on velvollinen suorittamaan välitysliikkeelle korvauksia kustannuksista, vaikka toimeksiantaja ei olekaan velvollinen maksamaan välitysliikkeelle välityspalkkiota. Mikäli tällaisista kulukorvauksista sovitaan, tulee samalla sopia siitä, mikä on ko. ehdon perusteella tehtävän veloituksen enimmäismäärä. On kuitenkin huomioitava, että lopullisen laskun määrän on perustuttava todellisiin eriteltyihin kuluihin, jollei ole sovittu kiinteästä korvauksesta.

Hyvän vuokravälitystavan vastaista on periä vuokrattavaa asuntoa katsomaan haluavilta sisäänpääsymaksu vuokra-asunnon esittelyyn pääsemiseksi. Vastaavasti hyvän vuokravälitystavan vastaista on periä maksu henkilöiltä, jotka haluavat jättää hakemuksen vuokra-asunnosta.

Mikäli samalla välitysliikkeellä voimassa olevat vuokranantajan solmima toimeksiantosopimus ja vuokralaisen solmima toimeksiantosopimus kohtaavat siten, että osapuolet solmivat keskenään vuokrasopimuksen ko. välitysliikkeen välityksin, välitysliikkeellä on oikeus vain yhden toimeksiannon mukaisen välityspalkkion määrään ja toimeksiantosopimuksessa mahdollisesti sovittuihin välityspalkkion lisäksi toimeksiantajalta veloitettaviin kustannuksiin, jotka vuokranantaja ja vuokralainen maksavat puoliksi.

Toimeksiantajalla tulee olla mahdollisuus arvioida välityspalkkion ja mahdollisten muiden toimeksiantajalta veloitettavien kustannusten sopimuksenmukaisuutta sekä käyttää ostamansa palvelun reklamaatiotilanteisiin kuuluvaa maksunpidätysoikeuttaan. Jos välityspalkkio ja muut mahdolliset toimeksiantajan maksettavaksi tulevat kustannukset erääntyvät maksettaviksi vuokrasopimuksen synnyttyä, välitysliikkeen tulee lähettää toimeksiantajalle lasku viimeistään silloin, kun vuokrasopimuksen lopullinen muotoilu on hyväksytty osapuolten välillä. Jos vuokrasuhteen osapuolilla ei ole kommentteja välittäjän lähettämään vuokrasopimusluonnokseen, lasku tulee lähettää erikseen heti kun tämä on selvinnyt. Toimeksiantajan tulee aina saada tieto laskun loppusummasta hyvissä ajoin ennen laskun erääntymistä.

3.10 Jälkipalkkio

Poikkeuksena voimassa olevan toimeksiantosopimuksen vaatimuksesta on välitysliikkeen oikeus ns. jälkipalkkioon. Toimeksiantosopimus voi sisältää ehdon välitysliikkeen jälkipalkkio-oikeudesta tilanteessa, jossa vuokrasopimus tehdään toimeksiantosopimuksen päättymisen jälkeen ja välitysliikkeen toimenpiteet ovat toimeksiantosopimuksen voimassaolon aikana olennaisesti vaikuttaneet

sopimuksen syntymiseen. Toimenpiteiden on pitänyt tapahtua siis toimeksiantosopimuksen voimassaoloaikana. Jos välitysliike on antanut asunnosta esitteen, esitellyt sitä ja käynyt neuvotteluja asiakkaan kanssa, kysymys on yleensä olennaisesta vaikuttamisesta vuokrasopimuksen syntymiseen. Pelkästään esittelyssä käynti tai kohdetta koskevien tietojen antaminen ei riitä jälkipalkkio-oikeuden syntymiseen. Välitysliikkeellä ei kuitenkaan ole oikeutta välityspalkkioon vuokrasopimuksesta, joka on syntynyt kuuden kuukauden kuluttua toimeksiantosopimuksen voimassaoloajan päättymisestä.

Jos toimeksiantaja on sopimuksen päättymisen jälkeen tehnyt toimeksiantosopimuksen toisen välitysliikkeen kanssa ja vuokrasopimus tehdään tämän toimesta, toimeksiantaja on velvollinen maksamaan palkkion ainoastaan jälkimmäiselle välitysliikkeelle. Välitysliikkeiden on tällöin jaettava maksettu palkkio suoritustensa mukaisessa suhteessa.

Suoritusten suhdetta arvioitaessa on otettava huomioon ainakin välitysliikkeiden esittelyyn, esitteen laatimiseen, neuvotteluihin ja hakemusten vastaanottamiseen sekä hyväksyttämiseen käyttämä työmäärä sekä vuokrasopimuksen solmimiseen johtaneet välittömät toimenpiteet vuokrasopimuksen laatimisineen ja sopimuksentekoon liittyvine toimineen. Lisäksi on tapauskohtaisesti otettava huomioon välitysliikkeen esimerkiksi markkinointikulujen muodossa toimeksiannon hoitamiseen sijoittamat kustannukset.

Palkkion jakamisen perusteita ei ole lainsäädännössä tarkemmin määritelty. Jakoa harkittaessa voidaan ottaa huomioon kaikki asiasta saatava selvitys tarkastellen sekä toimeksiantosuhteen hoitamista kokonaisuudessaan, että kyseisen vuokralaisehdokkaan osalta tehtyjä suorituksia.

Jaettava palkkio on toteutuneen vuokrauksen osalta sovittu palkkio siitäkin huolimatta, että toteutuneen vuokrauksen osalta sovittu palkkio olisikin rahamäärältään pienempi kuin ensimmäisen välitysliikkeen kanssa sovittu palkkio. Välitysliikkeiden kesken jaettavan palkkion rahamäärä on tällöinkin jälkimmäisen välitysliikkeen kanssa sovittu alempi välityspalkkio.

Mikäli on kuitenkin näytettävissä, että jälkimmäisen välitysliikkeen kanssa tehty toimeksiantosopimus ei ole todellinen vaan sopimuksen tarkoituksena on ollut välttää tai pienentää ensimmäiselle välitysliikkeelle maksettavaa palkkiota, toimeksiantaja on lähtökohtaisesti velvollinen korvaamaan ensimmäiselle välitysliikkeelle saamatta jäävän osan sen kanssa alun perin sovitusta palkkiosta.

3.11 Välitysliikkeen tarjoamat muut palvelut ja niistä perittävät korvaukset

Välitysliike saattaa vuokravälityspalvelun ohella tarjota myös muita vuokraukseen liittyviä palveluita, jotka eivät kuitenkaan ole välitystoimintaa (esim. vuokranmaksun seurannan palvelu, alku- ja lopputarkastusten tekeminen). Tällaisten palveluiden suorittamiseen ei sovelleta välityslainsäädäntöä, ohjetta hyvästä vuokravälitystavasta eikä toiminta myöskään kuulu Lupa- ja valvontaviraston valvonnan piiriin. Asiakkaalle tulee kertoa, kun palvelu ei ole viranomaisvalvonnan alaista välitystoimintaa. Näistä välitystoimeksiannon ulkopuolisista palveluista korvauksineen ja vastuineen tulee aina sopia palvelun tilaajan kanssa erikseen ja kirjallisesti. Katso myös luku 9.2.

3.12 Välitysliikkeen, sen palveluksessa olevan tai lähipiirin omistama kohde

Hyvän vuokravälitystavan vastaista on, että välitysliikkeen palveluksessa oleva hoitaa omistamansa kohteen välitystehtävää miltään osin itse. Merkitystä ei ole sillä, omistaako välitysliikkeen palveluksessa oleva kohteen yksin vai yhdessä jonkun muun tahon kanssa taikka välillisesti esim. osin tai kokonaan omistamansa osakeyhtiön kautta. Mikäli välitysliikkeen palveluksessa oleva on ko. välitysliikkeen ainoa välitystyötä tekevä henkilö, tulee tämän vuokrata kohdetta yksityishenkilönä tai antaa kohde vuokrattavaksi toiselle välitysliikkeelle.

Vastaavasti välitysliikkeen palveluksessa olevan ei lähtökohtaisesti tule hoitaa välitystehtävää miltään osin itse silloin, jos toimeksiantajana on (yksin tai yhdessä jonkun muun kanssa) välitysliikkeen palveluksessa olevan lähipiiriin kuuluva henkilö. Katso lähipiiristä tarkemmin luvusta 7.3.

Jos välitysliike vuokraa itse omistamaansa kohdetta ja markkinointi toteutetaan välitysliikkeen nimissä ja tunnuksilla tai muutoin tavalla, joka voi antaa vaikutelman, että kyse on tavanomaisesta välityskohteesta, on markkinoinnissa ja esitteessä selkeästi ilmoitettava, että välitysliike omistaa itse vuokrattavan kohteen ja että välityslakia ei sovelleta.

3.13 Toimeksiantosopimuksen todellisuus

Toimeksiantosopimuksen on oltava todellinen, jotta toimeksiantaja olisi velvollinen maksamaan välityspalkkion. Todellisuudella tarkoitetaan sitä, että välitysliikkeen on aidosti tarkoitus tehdä välitystyötä tämän toimeksiantajan hyväksi. Toimeksiantosopimusta ei siis ole tehty keinotekoisesti vain välityspalkkion veloittamiseksi.

Jos välityskohteesta kiinnostunut ottaa markkinoinnin perusteella yhteyttä välitysliikkeeseen ja tekee vuokrasopimuksen, on selvää, että vuokra-asunnon hakijan kanssa hetkeä ennen vuokrasopimuksen allekirjoitusta tehty toimeksiantosopimus ei ole todellinen. Toimeksianto ei myöskään ole todellinen, jos välitysliike esimerkiksi vaatii vuokralaista tekemään toimeksiantosopimuksen tilanteessa, jossa välitysliikkeellä on toimeksiantosopimus vuokranantajan kanssa vuokralaisen toiveita vastaavasta kohteesta. Hyvän välitystavan vastaista onkin esimerkiksi se, että vuokranantajan toimeksiannon perusteella esiteltävän kohteen näkemisen tai vuokra-asuntohakemuksen jättämisen ehtona vuokralaiselle on toimeksiantosopimuksen tekeminen. Hyvän vuokravälitystavan vastaista on myös se, että esiteltävän kohteen näkemisen, hakemisen tai vuokraamisen ehtona on toimeksiantosopimuksen tekeminen kohteesta kiinnostuneen omasta asunnosta.

3.14 Asunnonhakijan tekemä toimeksiantosopimus

Asunnonhakijan tekemät toimeksiannot ovat käytännössä hyvin harvinaisia.

Asunnonhakijan ollessa toimeksiantajana on toimeksiantosopimus laadittava samassa muodossa kuin tilanteessa, jossa toimeksiantajana on vuokranantaja eli kirjallisesti tai sähköisesti siten, ettei sopimusehtoja voida yksipuolisesti muuntaa ja että ne säilyvät toimeksiantajan saatavilla (katso tarkemmin luvusta 3.1). Toimeksiantosopimuksen muotoa koskevat määräykset koskevat myös asunnonhakijan toimeksiantosopimuksen jatkamista (katso tarkemmin luvusta 3.3).

Toimeksiantosopimuksen pitää sisältää muun muassa , toimeksiantajalle vuokrattavaksi etsittävän kohteen tiedot (muun muassa kohteen sijainti ja tyyppi (KT/RT/PT/OKT/vapaa-ajan asunto), rakennuksen/huoneiston/kiinteistön pinta-alan suuruusluokka, huoneisto-/tilaselitelmä, sekä mahdolliset toimeksiantajan esittämät erityistoiveet), vuokrattavan kohteen muihin ehtoihin liittyvät tiedot (muun muassa vuokran suuruusluokka ja kohteen vapautuminen), välitysliikkeen tehtävät toimeksiantoon liittyen, välitysliikkeen oikeus palkkioon ja mahdollisiin muihin toimeksiantajan maksettavaksi tuleviin kustannuksiin eri tilanteissa, välityspalkkion peruste ja sopimuksen voimassaoloaika.

Asunnonhakijan kanssa tehdyssä toimeksiantosopimuksessa on sovittava, annetaanko välitysliikkeen tehtäväksi etsiä toimeksiantajalle vuokrattavaksi huoneisto/kiinteistö yksinoikeudella vai onko toimeksiantajalla rinnakkaisvuokrausoikeus. Toimeksiantosopimuksessa on hyvä sopia myös siitä, millä keinoin välitysliike etsii toimeksiantajan määrittelemää kohdetta. Lisäksi toimeksiantosopimuksessa on hyvä sopia toimeksiannon markkinointitavoista, käytettävistä medioista ja markkinoinnin toistuvuudesta.

Kun toimeksiantajana on asunnonhakija, välitysliikkeellä on yhtäläinen selonottovelvollisuus kuin jos toimeksiantosopimus olisi solmittu vuokranantajan kanssa. Välitysliikkeellä on välityslain perusteella tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle, eli tässä tapauksessa asunnonhakijalle. Kaikki sellaiset tiedot, jotka voivat vaikuttaa toimeksiantosopimuksen tekemiseen, on annettava ennen toimeksiantosopimuksen tekoa. Tällaisia seikkoja ovat tiedot esimerkiksi vuokratasosta, markkinatilanteesta sekä arvio kohteen etsintäajasta.

Välitysliikkeen tulee osana asunnonhakijan toimeksiannon toteuttamista huolehtia vuokrasopimuksen laatimisesta ja sopimuksen allekirjoittamisesta aivan vastaavalla tavalla kuin tilanteissa, joissa toimeksiantosopimus on solmittu vuokranantajan kanssa. Välitysliikkeellä on aina oltava voimassa oleva ja muotovaatimukset täyttävä toimeksiantosopimus asunnonhakijan kanssa, jotta se olisi oikeutettu perimään asunnonhakijalta välityspalkkion. Välityspalkkion maksaa aina toimeksiantaja.

Kuluttajille suunnattuihin ilmoituksiin asuntoa etsivistä asunnonhakijoista sovelletaan kuluttajansuojalakia, mutta niihin ei sovelleta asuntomarkkinointiasetusta. Välitysliike saa harjoittaa ns. vuokralaiset valmiina -markkinointia (esim. ilmaisut ”Vuokralainen valmiina” tai ”Asiakkaani etsii”), silloin kun markkinoinnin taustalla on todellinen asunnonhakijan toimeksiantosopimus. Tällöin palkkion maksaa toimeksiantajana oleva asunnonhakija. Kun asunnonhakijalta on toimeksiantosopimus, välitysliike ei saa edellyttää vuokranantajalta toimeksiannon tekemistä vuokrasopimuksen syntymiseksi.

Hyvän vuokravälitystavan mukaista ei ole ottaa yhteyttä sellaisiin asuntoa itse vuokraaviin vuokranantajiin, jotka ovat kirjanneet ilmoitukseensa kiellon ”Ei välittäjille” tai vastaavan merkinnän. Välitysliike saa tällaisessa tilanteessa kuitenkin olla yhteydessä ilmoittajaan, mikäli kohde vastaa välitysliikkeellä olevan asunnonhakijan toimeksiannon kriteerejä ja yhteydenoton aitona tarkoituksena on kysyä tietoja nimenomaan juuri tätä toimeksiantajaa varten.

Välitysliikkeen tulee aina tehdä selväksi vuokranantajalle, että kohdetta etsitään toimeksiantosopimuksen tehneelle asunnonhakijalle ja että välitysliike antaa kohteen tiedot toimeksiantajalle, mikäli kohde on toimeksiantajaa kiinnostava.

Välitysliikkeen tulee koko toimeksiannon hoitamisen ajan huomioida sekä koti- ja etämyyntisäännökset (katso tarkemmin luvut 3.4 ja 3.5) että rahanpesulain mukaiset velvoitteet (muun muassa asiakkaan tunteminen).

4. VÄLITYSTEHTÄVÄN HOITAMINEN

4.1 Huolellisuusvelvollisuus

Välityslain mukaan välitysliikkeen on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja myös tämän vastapuolen edut. Välitysliikkeen suorituksen tulee myös vastata siitä markkinoinnissa annettuja tietoja.

Vaikka toimeksiantaja onkin välitysliikkeen päämies, välitysliikkeen tulee valvoa molempien osapuolten etua. Tämän vuoksi välitysliikkeen on esimerkiksi annettava kohdetta koskevat tiedot objektiivisesti myös toimeksiantajan kannalta epäedullisista seikoista.

Välitysliikkeellä on toimimisvelvollisuus eli sen on ryhdyttävä suorittamaan välitystehtävää viivytyksettä sopimuksen tekemisen jälkeen, ellei toimeksiantajan kanssa nimenomaan toisin sovita. Koti- tai etämyyntisäännökset tai toimeksiantajan etu voivat kuitenkin joskus vaatia, että välitystehtävän suorittaminen aloitetaan myöhemmin. Tästä on kuitenkin sovittava toimeksiantajan kanssa erikseen.

Erityisesti silloin, kun asiakirjoja ei laadita toimeksiantajan tai toimeksiantajan vastapuolen äidinkielellä, on välitysliikkeen kiinnitettävä huomiota siihen, että soveliaalla tavalla varmistetaan osapuolten ymmärrys solmittavien sopimusten ehdoista. Asiakasta tulee ohjata käyttämään tulkkia tai käännättämään asiakirjat, jos välittäjän oman harkinnan perusteella vaikuttaa siltä, ettei asiakkaan kielitaito ole riittävä asian ymmärtämiseksi. Asiakas vastaa itse tulkin käyttämisestä tms. aiheutuneista kustannuksista.
Välitystehtävä pitää kokonaisuudessaan suorittaa huolellisesti ja ammattitaitoisesti. Välitystehtävän suorittamiseen liittyviin yhteydenottoihin vastaaminen on osa tunnollista tehtävien hoitamista ja lojaalia vuokrauksen osapuolia kohtaan. Kun on kyse toimeksiannon suorittamiseen liittyvästä asiallisesta yhteydenotosta, on siihen vastattava kohtuullisessa ajassa.

4.2 Yhdenvertaisuus

Vuokravälityksessä on otettava huomioon yhdenvertaisuuslainsäädäntö.

Vuokranantaja sekä välittäjä voivat vapaasti arvioida ja valita vuokralaisen, mutta eivät syrjivin perustein. Hyväksyttäviä arviointiperusteita ovat esimerkiksi vuokralaisen maksukyky ja muut vuokrasuhteen velvoitteiden täyttämiseen liittyvät perusteet.

Vuokralaisvalintaa ei saa perustaa esimerkiksi vuokralaisehdokkaan alkuperään, kansalaisuuteen, uskontoon, seksuaaliseen suuntautumiseen tai vammaisuuteen liittyvään syyhyn. Asuntoa ei voi jättää vuokraamatta asunnonhakijalle esimerkiksi pelkästään hänen ulkomaalaistaustansa vuoksi, jos hän täyttää muut valintakriteerit.

Välittäjän velvollisuutena on tiedottaa myös toimeksiantajaa syrjinnänkiellosta ja viime kädessä kieltäytyä vastaanottamasta toimeksiantoa, jossa on syrjiviä ehtoja. Mikäli toimeksiantaja esittää syrjiviä vaatimuksia toimeksiannon aikana, välitysliikkeen on syytä muistuttaa toimeksiantajaa syrjinnänkiellosta. Viime kädessä välitysliikkeellä on oikeus purkaa toimeksiantosopimus. Tällöin välitysliikkeellä on oikeus palkkioon sekä kustannuksiin toimeksiantosopimuksen mukaisesti tai vahingonkorvaukseen sopimusrikkomuksen perusteella. (Katso lisäksi luku 3.8.)

Yhdenvertaisuus edellyttää myös sitä, että välittäjä auttaa esimerkiksi näkövammaista asunnonhakijaa vuokra-asuntohakemuksen täyttämisessä. Myös kuulovammaisen asunnonhakijan osalta tämä edellyttää esimerkiksi sitä, että välittäjä kirjaa esittelyssä tarpeelliset tiedot esimerkiksi paperille ja vastaa hakijan asuntoa koskeviin kysymyksiin kirjallisesti.

4.3 Tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle

Tässä luvussa käsitellään tilannetta, jossa vuokranantaja on toimeksiantajana.

4.3.1 Yleistä tiedonantovelvollisuudesta toimeksiantajalle

Välitysliikkeellä on välityslain perusteella tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle. Kaikki sellaiset tiedot, jotka voivat vaikuttaa toimeksiantosopimuksen tekemiseen, on annettava ennen sopimuksen tekoa. Tällaisia seikkoja ovat esimerkiksi arvio vuokran määrästä sekä toimeksiannon suoritusajasta.

Jos välityskohteeseen liittyy monimutkaisia oikeudellisia kysymyksiä, on riittävää, että välitysliike tuo asian esille ja kehottaa toimeksiantajaa kääntymään niiltä osin asiantuntijan puoleen.

Jos kohteen kuntoa koskevassa selvityksessä todetaan rakennusteknisiä ongelmia, riskejä tai lisätutkimustarpeita, on riittävää, että välitysliike tuo asian esille ja kehottaa toimeksiantajaa kääntymään niiltä osin asiantuntijan puoleen (katso tiedonantovelvollisuus vuokralaiselle luku 7.1).

4.3.2 Vuokran määrä

Kohteen vuokra on arvioitava realistisesti. Tavoitteena tulee olla sellainen vuokra-arvio, joka vuokrattavasta kohteesta todennäköisesti on mahdollista saada. Hyvän vuokravälitystavan mukaista ei ole arvioida kohteen vuokraa korkeammaksi kuin sen todennäköinen vuokra on vain, jotta välitysliike saisi toimeksiannon hoitaakseen. Jos välitysliikkeen ja toimeksiantajan näkemykset vuokran määrästä eroavat toisistaan, sopimukseen on kirjattava erikseen myös välitysliikkeen näkemys vuokrasta.

4.3.3 Arvioitu toimeksiannon suorittamisaika

Toimeksiannon suorittamisajalla tarkoitetaan tässä aikaa, joka kestää vuokralaisen löytämiseen. Suorittamisaika on arvioitava realistisesti.

4.3.4 Kohteiden stailaus sekä kuvien ja videoiden muokkaaminen (tekoäly)

Vuokrattavan kohteen halutaan näyttävän markkinoinnissa hyvältä ja sen parhaita puolia korostaa. Yleistä on, että potentiaalisten vuokralaisten mielenkiintoa voidaan pyrkiä nostamaan ja asunnon vuokrausaikaa nopeuttamaan stailauksella tai muokkaamalla kohteista otettuja kuvia tai videoita eri keinoin.

Välitysliike voi kertoa toimeksiantajalle stailauksen sekä kuvien ja videoiden muokkauksen mahdollisuudesta ja tarjoamistaan palveluista sekä näitä palveluja tarjoavista yrityksistä. Tällöin toimeksiantajalle on myös kerrottava siitä, että stailauksen ja muokkauksen tarkoituksena ei saa milloinkaan olla kohteen vikojen tai puutteiden piilottaminen tai niiden vähättely.

Stailaus

Stailauksella tarkoitetaan kohteen siistimistä ja järjestelyä sekä kalustamista tai muuta sisustamista fyysisillä kalusteilla ja tavaroilla. Tyhjiä kohteita saatetaan kalustaa väliaikaisesti vuokrausta varten ja asutuissa kohteissa olemassa olevaa sisustusta ja kalustusta saatetaan täydentää tai uusia.

Asunnon laajamittaiseen stailaukseen voi liittyä piirteitä, jotka tekevät toiminnasta hyvän välitystavan vastaista. Ehdottomasti kiellettyä on asunnon stailaaminen siten, että kohteen vikoja tai puutteita pyritään piilottamaan (esim. sijoittamalla mattoja tai kalusteita vaurioiden päälle).

Jos asunto on vuokrattu, on sen stailaamiseen saatava vuokralaisen suostumus.

Kuvien ja videoiden muokkaaminen

Kohteesta otettuja valokuvia ja videoita voidaan muokata esimerkiksi kuvankäsittelyohjelmalla tai tekoälyllä. Tällaiseen muokkaukseen ei tarvita vuokralaisen suostumusta. Tässä luvussa esitettyjä periaatteita sovelletaan muokkaustavasta riippumatta. Tavanomaista kuvankäsittelyä, kuten pientä valotuksen ja värien korjausta, rajausta tai linjojen suoristusta, ei pidetä tässä tarkoitettuna muokkauksena.

Kuluttajansuojalain perusteella markkinointi ei saa olla totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa. Muokattujen kuvien ja videoiden käyttäminen markkinoinnissa voi olla harhaanjohtavaa, jos niissä annetaan virheellinen käsitys asunnon ominaisuuksista (esim. kuvassa näkyy verhot, mutta asunnossa ei ole verhotankoa/verhokiskoja taikka kattolamppu sellaisessa kohdassa, jossa ei ole pistoketta tai olohuoneeseen on lisätty niin iso kulmasohva tai muu huonekalu, ettei se todellisuudessa mahdu tilaan). Muokkauksella ei myöskään saa muuttaa kohteen pysyviä ominaisuuksia, kuten

kiinteitä rakenteita (esim. ikkunoiden ja ovien sijaintia tai kokoa). Erityisesti tekoälyä käytettäessä on huomioitava, että tällaisia muutoksia voi syntyä myös tahattomasti.

Jos kohteessa on tarkoitus tehdä remontti ennen vuokrasuhteen alkua, kohteesta otettuja kuvia tai videoita saatetaan muokata siten, että kohde esitetään niissä remontoituna, esimerkiksi pintamateriaalit tai värit vaihdettuina tai keittiö uusittuna (ns. virtuaaliremontointi). Tällaisia kuvia tai videoita saa käyttää vain, jos remontin toteuttamisesta ennen vuokrasuhteen alkua on päätetty ja kuvat vastaavat suunniteltua lopputulosta.

Ikkuna- ja pihanäkymiin, kohteen ympäristöön sekä vuodenaikaan liittyvät muokkaukset voivat helposti antaa kuluttajalle harhaanjohtavan käsityksen kohteen ominaisuuksista. Esimerkiksi lumen poistaminen kuvasta edellyttää, että lumen alle jäävät alueet, kuten piha, tuotetaan kuvaan arvion perusteella, jolloin kuva ei todennäköisesti vastaa kohteen todellisia ominaisuuksia. Tämän vuoksi tällaisten muokkausten käyttämisessä on syytä käyttää erityistä harkintaa.

Harhaanjohtava markkinointi ei koskaan ole sallittua, riippumatta siitä, millaisia merkintöjä kuvaan tai videoon on lisätty. Välitysliike vastaa markkinoinnissa käytettävästä aineistosta riippumatta siitä, kuka aineiston on tuottanut tai muokannut. Välitysliikkeen on syytä tarkistaa aineisto huolellisesti ennen markkinoinnin aloittamista.

Merkinnät markkinoinnissa ja välitysliikkeen vastuu

Muokatussa kuvassa tai videossa on muokkaustavasta riippumatta selvästi kerrottava, että sisältöä on muokattu (esim. ”Kuva virtuaalisesti kalustettu” tai ”Kuva digistailattu”). Merkinnän on oltava selkeä, helposti havaittava ja ymmärrettävä.

Jos kohde on joltain osin virtuaalisesti remontoitu, on tämä merkittävä kuviin.
Markkinoinnista tulee myös käydä ilmi, että remontti on vasta tulossa tai kesken sekä sen arvioitu valmistumisajankohta.

Mikäli kohteesta esitetään havainnollistavia kuvia, tulee markkinoinnista käydä ilmi, että kyseessä ovat havainnekuvat. Tällainen markkinointi on tyypillistä erityisesti uudiskohteissa, jotka ovat vasta rakenteilla.

Tekoälyllä tuotettuihin tai muokattuihin kuviin ja videoihin sovelletaan lisäksi EU:n tekoälyasetusta. Tekoälyllä sisustettu, kalustettu tai remontoitu kuva voi näyttää aidolta, vaikka se ei vastaa todellisuutta. Tällöin kuvassa tai videossa on kerrottava selkeästi, että sisältö on tekoälyllä tuotettua tai muokattua. Merkintä on tarpeen esimerkiksi silloin, kun kuvaan tai videoon lisätään uusia elementtejä, siitä poistetaan kohteita tai taustoja tai siihen tehdään merkittäviä väri- ja kontrastimuokkauksia. Ulkopuolista palveluntarjoajaa käytettäessä välitysliikkeen on syytä selvittää, onko muokkauksessa käytetty tekoälyä.

4.4 Toimeksiantajan oikeus vuokrata kohde

Välitysliikkeen on ennen kohteen markkinoinnin aloittamista selvitettävä asianmukaisesti asiakirjojen (katso luku 5.5.) perusteella mihin toimeksiantajan oikeus antaa kohde vuokralle perustuu (esim. omistusoikeuteen, käyttö- tai hallintaoikeuteen taikka jälleen- tai alivuokrausoikeuteen).

Kaikkien omistajien/vuokranantajien on allekirjoitettava toimeksiantosopimus joko itse tai valtuuttamansa henkilön välityksin. Valtuutusta käytettäessä välitysliikkeen on aina saatava asianmukainen valtakirja.

4.4.1 Aviopuolison suostumus

Mikäli vuokrauksen kohteena on aviopuolisoiden yhteisenä kotina käytetty tai pääasiallisesti yhteisenä kotina käytettäväksi tarkoitettu asunto-osake tai kiinteä omaisuus, tarvitaan vuokraukseen myös ei-omistavan aviopuolison suostumus riippumatta siitä, onko omaisuus avio-oikeuden alaista tai siitä vapaata. Kun aviopuolisoiden välinen avioero on lopullinen, suostumus tarvitaan, kunnes ositus tai omaisuuden erottelu on lainvoimaisesti toimitettu. Aviopuolison suostumuksen tarve on syytä ottaa esiin jo toimeksiantosopimusta tehtäessä. Toimeksiantosopimuksessa mahdollisesti annetun sitoumuksen lisäksi on aviopuolisolta siis erikseen saatava vielä varsinainen suostumus vuokrausta varten.

Asunto-osaketta vuokrattaessa suostumus voidaan antaa vapaamuotoisesti. Suositeltavaa kuitenkin on, että suostumus otetaan aina kirjallisesti. Kiinteistön ja vuokraoikeuden rakennuksineen vuokrauksessa suostumuksen tulee olla kirjallinen, päivätty, allekirjoitettu ja kahden esteettömän henkilön oikeaksi todistama.

Mikäli avioero on tullut vireille ennen 1.1.1988 ja vaikka ositusta ei ole tehty, aviopuoliso voi vuokrata avio-oikeuden alaisen asunto-osakkeen ilman suostumuksia. Sen sijaan kaikkiin avio-oikeuden alaisiin kiinteän omaisuuden vuokrauksiin tarvitaan puolison suostumus, ellei ositusta ole lainvoimaisesti toimitettu.

Aviopuolisoihin rinnastetaan myös rekisteröidyssä parisuhteessa olevat.

Avopuolison suostumusta ei tarvita riippumatta siitä, sovelletaanko puolisoihin lakia avopuolisoiden yhteistalouden purkamisesta.

4.4.2 Kuolinpesä vuokranantajana

Kun vuokrataan kuolinpesän omistamaa kohdetta kuolinpesän osakkaat (katso myös luku 4.4.3) tulee selvittää ennen kohteen markkinoinnin aloittamista. Mikäli vainajalta jäi leski, on tärkeää selvittää myös lesken asema ja oikeudet.

Kaikkien kuolinpesän osakkaiden on allekirjoitettava toimeksiantosopimus joko itse tai valtuuttamansa henkilön välityksin. Sama koskee vuokrasopimusta. Valtuutusta käytettäessä välitysliikkeen on aina saatava asianmukainen valtakirja. Kohteen markkinointia ei saa aloittaa ennen kuin alla mainitut tarvittavat asiakirjat on saatu.

Perittävästä on hankittava perukirja. Lähtökohta on, että perukirja tulee aina esittää välitysliikkeelle peittelemättömänä, mutta toimeksiantaja voi halutessaan peittää perukirjan varallisuustiedot muilta kuin vuokrattavaa kohdetta koskevilta osin. Välitysliikkeen pitää pystyä silti varmistumaan siitä, että toimeksiantajalla on oikeus vuokrata kohde. Perukirja on hankittava myös niissä tilanteissa, joissa toimeksiantajana olevalle jakamattomalle kuolinpesälle on kiinteistön osalta myönnetty selvennyslainhuuto, tai asunto-osakkeen osalta kuolinpesälle on huoneistotietojärjestelmässä merkitty sähköinen omistajamerkintä tai selvennyslainhuutoa vastaava selvennyskirjaus vainajan omistamaan osakkeeseen. Vaikka selvennyslainhuudolla/selvennyskirjauksella voidaan luotettavasti todeta kuolinpesän osakkaat, perukirjasta voi kuitenkin ilmetä mahdollisia rekisteristä puuttuvia vallintarajoituksia sekä muun muassa osituksen tarpeellisuuteen ja testamenttiin liittyviä tietoja, jotka voidaan varmuudella todeta vain peittelemättömästä perukirjasta.

Perukirjan lisäksi perittävästä vaaditaan lähtökohtaisesti katkeamaton sukuselvitys 15 ikävuodesta kuolinhetkeen asti sekä perillisistä virkatodistukset eli elossaolotodistukset. Sukuselvityksellä tarkoitetaan sukuselvitysmuotoista virkatodistusta tai virkatodistusketjua vainajasta. Mikäli perillisten elää-tieto ilmenee vainajan sukuselvityksestä, ei perillisistä kuitenkaan tarvitse hankkia erillisiä

virkatodistuksia. Mikäli vainajan virkatodistuksesta (joka on osa em. sukuselvitystä) ilmenee, että aviopuolisot ovat olleet eri rekisterissä avioliiton aikana, tulee puolisostakin hankkia sukuselvitys. Tarkoituksena on selvittää kaikki kuolinpesän osakkaat.

Jos vuokranantajana olevan kuolinpesän osakas (A) on kuollut perittävän (B) jälkeen, on B:n kuolinpesän osakkaana tämän kuolleen osakkaan A:n kuolinpesä (perilliset, testamentinsaaja/t, mahdollinen puoliso). Ko. tilanteessa tulee välitysliikkeen A:n kuolinpesän osakkaiden selvittämiseksi hankkia myös A:n perukirja ja sukuselvitys. Jos taas A on kuollut ennen perittävää eli B:tä, on B:n kuolinpesän osakkaina tällöin A:n sijaan tulevat perilliset, jotka käyvät ilmi A:n sukuselvityksestä (sijaan tulijoiden osalta). A:n sukuselvitys on myöhemmin kuolleen B:n perukirjan liitteinä virkatodistusten muodossa.

Sukuselvitystä ja virkatodistuksia ei tarvitse hankkia, jos Digi- ja väestötietovirasto (DVV) on vahvistanut perukirjan osakasluettelon. Suositeltavaa on erityisesti laajemmissa kuolinpesissä käyttää perukirjaa, jonka osakasluettelon DVV on vahvistanut.

Sukuselvitystä ja virkatodistuksia ei myöskään tarvitse hankkia, jos toimeksiantajana olevalle jakamattomalle kuolinpesälle on kiinteistön osalta myönnetty selvennyslainhuuto tai asunto-osakkeen osalta kuolinpesälle on huoneistotietojärjestelmässä merkitty sähköinen omistajamerkintä tai selvennyslainhuutoa vastaava selvennyskirjaus. Kuolinpesän osakkaat on tällöin rekisteröity omistajiksi yhdessä. Välitysliikkeen on myös kaikissa em. tilanteissa hankittava aina perukirja. Virkatodistusten hankkiminen voi kuitenkin olla tarpeellista esimerkiksi etätunnistustilanteissa henkilöllisyyden varmistamiseksi. Katso etätunnistamisesta lisää KVKL:n lakivaliokunnan laatimasta kiinteistönvälitysalan yleisohjeesta asiakkaan tuntemiseksi sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi ja pakotteiden noudattamiseksi. Ohje löytyy osoitteesta www.kiinteistonvalitysala.fi.

Lisäksi voi olla tarpeen hankkia muitakin asiaa selvittäviä asiakirjoja, kuten testamentti ja avioehtosopimus sekä mahdollinen osituskirja. Testamentin ja osituskirjan lainvoimaisuus tulee tarkistaa käräjäoikeudesta, mikäli kaikki osakkaat eivät ole sitoutuneet olemaan moittimatta testamenttia tai osituskirjaa.

Jos käräjäoikeus on määrännyt kuolinpesään pesänselvittäjän, välitysliike tarvitsee perukirjan, sukuselvitysten ja virkatodistusten lisäksi pesänselvittäjän määräyskirjan ennen kohteen markkinoinnin aloittamista. Pesänselvittäjällä on oikeus allekirjoittaa vuokrasopimus. Vuokrasopimuksessa tulee kuitenkin luetella kaikki kuolinpesän osakkaat. Vuokrasopimuksen liitteeksi tulee pesänselvittäjän määräyskirja. On huomioitava, että testamentissa määrätyllä testamentin toimeenpanijalla ei välttämättä ole samoja valtuuksia kuin oikeuden määräämällä pesänselvittäjällä.

Silloin kun taloyhtiön osakeluettelo on edelleen taloyhtiön ylläpitämä, asunto-osakkeen osalta tulee tarkistaa esimerkiksi isännöitsijäntodistuksesta, onko osakeluetteloon tehty kuolemantapauksen johdosta jotain merkintöjä. Jos on, välitysliikkeen tulee hallussaan olevien asiakirjojen ja tietojen perusteella varmistua siitä, että merkintä on asianmukainen.

Jos yhtiön osakeluettelo on siirretty huoneistotietojärjestelmään, mutta paperista osakekirjaa ei ole vielä mitätöity (sähköistä omistajamerkintää ei ole vielä haettu), on suositeltavaa ohjata jakamaton kuolinpesä hakemaan sähköistä omistajamerkintää. Jos sähköinen omistajamerkintä on vielä vainajan nimissä, on suositeltavaa ohjata kuolinpesä hakemaan selvennyskirjausta. Selvennyskirjauksella tarkoitetaan sitä, että jakamattoman kuolinpesän osakkaat hakevat selvennyslainhuutoa (kiinteistö) vastaavaa rekisteröintiä vainajan omistamaan asunto-osakkeeseen. Kuolinpesän osakkaat rekisteröidään tällöin yhdessä osakkeenomistajiksi. Rekisteröintiin vaadittava selvitys on sama kuin kiinteistön selvennyslainhuudossa: Maanmittauslaitokselle on toimitettava vainajan

perukirja sukuselvityksineen sekä mahdollinen testamentti tiedoksiantotodistuksineen. Tapauskohtaisesti voidaan vaatia muitakin asiakirjoja. Mikäli kuolinpesälle on osakehuoneistorekisterissä merkitty selvennyskirjaus tai sähköinen omistajamerkintä, ei sukuselvitystä ja virkatodistuksia tarvita toimeksiannon hoitamista varten. Virkatodistusten hankkiminen voi kuitenkin olla tarpeellista esim. etätunnistustilanteessa henkilöllisyyden varmistamiseksi. Katso etätunnistamisesta lisää KVKL:n lakivaliokunnan laatimasta kiinteistönvälitysalan yleisohjeesta asiakkaan tuntemiseksi sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi ja pakotteiden noudattamiseksi. Ohje löytyy osoitteesta www.kiinteistonvalitysala.fi

Kiinteistön osalta pesän ollessa jakamatta perillisillä ei ole velvollisuutta hakea lainhuutoa pesään kuuluvaan kiinteistöön. Pesän osakkaat voivat kuitenkin saada siihen yhteisen selvennyslainhuudon, jolloin lainhuuto myönnetään jakamattomalle kuolinpesälle, eli kaikille pesän osakkaille yhteisesti. Selvennyslainhuudon tarkoituksena on osoittaa ne henkilöt, joilla on oikeus määrätä kuolinpesään kuuluvasta kiinteistöstä suhteessa kolmansiin. Suositeltavaa on, että välitysliike ohjaa kuolinpesän hakemaan selvennyslainhuutoa asioiden hoitamisen helpottamiseksi. Selvennyslainhuutoa haettaessa tulee Maanmittauslaitokselle toimittaa vainajan perukirja ja sukuselvitys sekä mahdollinen testamentti tiedoksiantotodistuksineen. Tapauskohtaisesti voidaan vaatia muitakin asiakirjoja. Mikäli kuolinpesälle on merkitty selvennyslainhuuto, ei sukuselvitystä ja virkatodistuksia tarvita toimeksiannon hoitamista varten. Virkatodistusten hankkiminen voi kuitenkin olla tarpeellista esim. etätunnistustilanteessa henkilöllisyyden varmistamiseksi. Katso etätunnistamisesta lisää KVKL:n lakivaliokunnan laatimasta kiinteistönvälitysalan yleisohjeesta asiakkaan tuntemiseksi sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi ja pakotteiden noudattamiseksi. Ohje löytyy osoitteesta www.kiinteistonvalitysala.fi.

4.4.3 Leski vuokranantajana

Leskellä voi olla lain nojalla oikeus pitää jakamattomana hallinnassaan kuolinpesään kuuluva asunto, mikäli hänen omistukseensa ei kuulu kodiksi sopivaa asuntoa. Lesken hallintaoikeus voi perustua myös testamenttiin. Kun leskellä on hallintaoikeus, hänellä on tällöin oikeus vuokrata asunto. Tällöin leski pääsääntöisesti solmii yksin toimeksiantosopimuksen ja allekirjoittaa sen ja vuokrasopimuksen.

Mikäli kohde vuokrataan lesken hallintaoikeuden nojalla, välitysliikkeen on varmistuttava siitä, että leskellä on hallintaoikeus vuokrattavaan kohteeseen. Lesken hallintaoikeuden varmistamiseksi on riittävää, että hallintaoikeudesta on merkintä isännöitsijäntodistuksessa, osakehuoneistotulosteessa (jos osakehuoneistolla on sähköinen omistajamerkintä) tai rasitustodistuksessa. Mikäli isännöitsijäntodistuksessa, osakehuoneistotulosteessa tai rasitustodistuksessa ei ole merkintää hallintaoikeudesta, on toimeksiantajaa syytä kehottaa hakemaan kirjausta. Jos toimeksiantaja ei kirjausta hae, välitysliike voi kieltäytyä toimeksiannon hoitamisesta. Jos välitysliike ottaa toimeksiannon hoitaakseen, on sen itse selvitettävä oikeuden olemassaolo hankkimalla kaikki tarpeelliset asiakirjat.

4.4.4 Edunvalvonta

Jos toimeksiantajana on edunvalvonnassa oleva henkilö, toimeksiantosopimuksen allekirjoittaa edunvalvoja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Välitysliikkeen on selvitettävä edunvalvojan henkilöllisyys ja tunnistettava hänet sekä todettava edunvalvontasuhteen olemassaolo.

Jos toimeksiantajana on alaikäinen, toimeksiantosopimuksen allekirjoittajina ovat edunvalvojat (yleensä huoltajat) molemmat yhdessä tai heidän valtuuttamansa henkilö.

Edellä mainituissa tilanteissa osapuolten kanssa on myös jo ennakkoon käytävä läpi tarpeellinen Digi- ja väestötietoviraston lupaprosessi ja huomioitava lupaprosessin kesto. Toistaiseksi voimassa

oleviin vuokrasopimuksiin ei pääsääntöisesti tarvitse hakea lupaa. Lupa on haettava, jos irtisanomisaika on niin pitkä, että sopimus rinnastuu yli viisi vuotta voimassa olevaan määräaikaiseen sopimukseen tai että vuokrasopimus pitkän irtisanomisajan vuoksi jatkuisi pidempään kuin vuoden toimeksiantajan täysi-ikäisyyden alkamisesta. Lupa tarvitaan myös, kun asuinhuoneisto tai asuinkäytössä oleva omakotitalo vuokrataan määräaikaisella sopimuksella pidemmäksi ajaksi kuin viideksi vuodeksi tai pidemmäksi ajaksi kuin vuodeksi toimeksiantajan täysi-ikäisyyden alkamisesta. Tämä koskee myös asumisoikeusasuntoa.

4.4.5 Edunvalvontavaltuutus

Edunvalvontavaltuutuksen avulla henkilö voi järjestää asioidensa hoidon sen varalta, että hän tulee myöhemmin esimerkiksi sairauden takia kykenemättömäksi huolehtimaan asioistaan. Valtuutus tulee voimaan vasta kun DVV on sen vahvistanut. Kun välitysliikkeelle esitetään edunvalvontavaltakirja, välitysliikkeen on selvitettävä, että DVV on vahvistanut valtakirjan. Valtuutuksen sisältö pitää aina tarkistaa huolellisesti.

4.4.6 Toimeksiantajan mahdollinen oikeustoimikelvottomuus

Välitysliikkeen tulee tarvittaessa selvittää toimeksiantajan oikeustoimikelpoisuus DVV:stä tai virkatodistuksesta. Vaikka henkilö ei ole edunvalvonnassa, hän saattaa kuitenkin olla tosiasiallisesti kykenemätön pätevästi päättämään oikeustoimesta esimerkiksi dementian taikka humalatilan vuoksi. Jos välitysliikkeellä on aihetta epäillä toimeksiantajan ymmärrystä, välitysliikkeen on soveliaalla ja riittävällä tavalla selvitettävä toimeksiantajan ymmärrys. Viime kädessä välittäjän on kieltäydyttävä vastaanottamasta toimeksiantoa.

4.4.7 Yritys, yhdistys tai säätiö toimeksiantajana

Jos toimeksiantajana on yritys, yhdistys tai säätiö, on niistä hankittava asianmukainen rekisteriote. Lisäksi osakeyhtiöstä tarvitaan yhtiöjärjestys, avoimesta yhtiöstä ja kommandiittiyhtiöstä yhtiösopimus sekä yhdistyksestä ja säätiöstä säännöt. Näistä asiakirjoista tarkistetaan lähinnä nimenkirjoitusoikeudet ja mahdolliset päätöksentekotavat.

4.5 Kohteen avainten säilytys

Välitysliikkeen on säilytettävä vuokrattavan kohteen avaimia huolellisesti siten, etteivät ne joudu ulkopuolisten käsiin. Avaimia on syytä säilyttää lukitussa avainten säilytysyksikössä. Avaimet on säilytettävä ja merkittävä (koodattava) siten, että niitä ei voi yhdistää tiettyyn kohteeseen. Avaintunnisteeseen ei tule ikinä merkitä esimerkiksi vuokrattavan kohteen osoitetietoja. Välitysliikkeen tulee kiinnittää huomiota myös siihen, mitä välitysliikkeen voimassa olevan vastuuvakuutuksen ehdoissa on avainten säilyttämisestä todettu.

Jos toimeksiantajalla on avainten luovuttamisen suhteen erityisiä toivomuksia tai vaatimuksia, asiasta on syytä sopia kirjallisesti toimeksiantosopimusta tehtäessä. Suositeltavaa on, että avainten vastaanottamisessa (välitysliikkeelle) ja luovuttamisessa käytetään kirjallista kuittausta. Jos välitysliikkeen hallussa on toimeksiantoihin liittyviä avaimia, joita ei ole noudettu tai palautettu, välitysliikkeen tulee pyrkiä aktiivisesti palauttamaan avaimet.

5. KOHTEEN SELVITTÄMINEN / VÄLITYSLIIKKEEN SELONOTTOVELVOLLISUUS

5.1 Yleistä selonottovelvollisuudesta

Välitysliikkeen selonottovelvollisuudesta säädetään välityslaissa. Välitysliikkeen selonottovelvollisuudesta voidaan puhua kahdessa eri merkityksessä, yleisenä selonottovelvollisuutena ja erityisenä selonottovelvollisuutena.

Yleiseen selonottovelvollisuuteen kuuluu se, että välitysliikkeen on aina selvitettävä ja hankittava tietyt vähimmäistiedot kohteesta. Nämä tiedot käyvät ilmi lähinnä välityslaista, asuntomarkkinointiasetuksesta ja hyvästä vuokravälitystavasta. Näistä seikoista enemmän jäljempänä.

Toisaalta selonottovelvollisuus tarkoittaa sitä, että vaikka välitysliike on saanut nämä edellä mainitut tiedot esimerkiksi toimeksiantajalta, niin jos sillä on syytä epäillä näitä tietoja, on sen pyrittävä selvittämään näiden annettujen tietojen todenperäisyys (erityinen selonottovelvollisuus, katso luku 5.6).

5.2 Selonottovelvollisuus käytännössä

Välityskohteen selvittäminen tapahtuu käytännössä siten, että kysytään tietoja toimeksiantajalta, suoritetaan kohteessa katselmus paikan päällä ja hankitaan tarvittavat kohdetta selvittävät asiakirjat ja muut selvitykset sekä tutustutaan niihin. Tämän lisäksi suoritetaan vielä näin saatujen tietojen vertailu.

5.3 Toimeksiantajan haastattelu – selostusliite

Toimeksiantosopimuksen sisällölle ei laissa aseteta kovin laajoja vaatimuksia, mutta sopimuksessa tai sen liitteenä pitää kuitenkin olla toimeksiantajan antama selvitys kohteen ominaisuuksista. Tämä selvitys on yleensä joko itse sopimuslomakkeessa tai sen osana olevassa selostusliitteessä (myös ns. asuntotietolomakkeessa). Selostusliite on osa toimeksiantosopimusta. Selostusliite ei kata kaikkia kohteesta hankittavia tietoja, vaan kohdetta koskevat tiedot ovat laajempi kokonaisuus. Selostusliitteen tiedot ovat siis eri asia kuin kaikki kohdetta koskevat tiedot ja välitysliikkeellä on velvollisuus hankkia myös muita kuin selostusliitteellä kerättäviä tietoja.

Selostusliitteen huolellinen täyttäminen toimeksiantajan kanssa on ensimmäinen osa välitysliikkeen selonottovelvollisuuden täyttämistä. Välitysliikkeen edustajan tulee käydä selostusliitteen sisältö ja sen merkitys läpi toimeksiantajan kanssa ennen lomakkeen allekirjoittamista tai muuta vahvistamista. Toimeksiantajan pitää vahvistaa antamansa tiedot. Vahvistaminen voi tapahtua eri tavoilla, mutta välitysliikkeen tulee kyetä osoittamaan vahvistuksen tapahtuneen. Selostusliitteen tulee lähtökohtaisesti sisältää vain toimeksiantajan antamat vuokrakohdetta koskevat tiedot. Jos selostusliitteellä on valmiiksi esimerkiksi välitysjärjestelmän automaattisesti hakemia tietoja, tulee selostusliitteestä ilmetä, että ko. tieto ei ole toimeksiantajan antamaa. Selostusliite on täytettävä huolellisesti ja kaikki kohdat on käytävä läpi toimeksiantajan kanssa. Ellei toimeksiantaja tiedä jotakin seikkaa, selostusliitteeseen tehdään esimerkiksi merkintä “ei tiedossa” tai “?” tms. Toimeksiantajan vahvistamasta selostusliitteestä tulee ilmetä, että lomakkeen kaikki kohdat on käyty toimeksiantajan kanssa läpi.

Välitysliikkeen tulee saada toimeksiantajalta erillinen vahvistus, jos toimeksiantajan vahvistamaan selostusliitteeseen lisätään jälkikäteen jokin toimeksiantajan antama vuokrauskohdetta koskeva tieto.

Toimeksiantosopimus voi olla voimassa, vaikka selostusliitettä ei ole vielä täytetty, mutta kohteen markkinointia ei saa aloittaa ennen liitteen asianmukaista täyttämistä.

Välitysliikkeen tulee aina selvittää toimeksiantajalle, minkälaisista vuokrauskohteeseen liittyvistä seikoista hänen tulee kertoa toimeksiantosopimusta tehtäessä. Lisäksi toimeksiantajalle tulee selvittää tietojen antamisen merkitys.

Välitysliikkeen tulee erityisesti kiinnittää toimeksiantajan huomiota siihen, että hänen tulee kertoa kaikki tiedossaan olevat vuokrattavassa kohteessa tapahtuneet vuokrasuhteeseen mahdollisesti vaikuttavat kosteus- tai muut vauriot.

Toimeksiantajan allekirjoittamaa selostusliitettä ei sellaisenaan ole syytä luovuttaa vuokralaisehdokkaille.

5.4 Katselmus

Välitysliikkeen palveluksessa olevan on aina tutustuttava vuokrattavaan kohteeseen eli suoritettava katselmus. Katselmus kuuluu välittäjän selonottovelvollisuuden piiriin. Katselmus tulee suorittaa paikan päällä siitä huolimatta, että toimeksiantosopimus on tehty ja asiakassuhde perustettu etänä. Katselmus tulee suorittaa ennen markkinoinnin aloittamista.

Asunto-osakkeiden osalta tämä tarkoittaa huoneiston kaikkiin tiloihin tutustumista. Välitysliikkeen on tutustuttava myös vuokrattavaan kohteeseen kuuluviin muihin tiloihin, esimerkiksi mahdollisiin kellarissa tai ullakolla sijaitseviin tiloihin. Myös yhteisiin tiloihin pitää pyrkiä tutustumaan. Toimeksiantajan kanssa on sovittava, mitkä muut tilat kuuluvat vuokrasuhteeseen varsinaisen huoneiston lisäksi.

Kiinteistön osalta on käytävä läpi alue ja rakennukset, jotka kuuluvat vuokrasuhteen piiriin. Näistä on sovittava selkeästi toimeksiantosopimuksessa.

Välitysliikkeen ei tarvitse suorittaa mittauksia tai purkaa rakenteita. Välitysliikkeen ei myöskään tarvitse siirtää huonekaluja, ellei tähän ole jotain erityistä syytä. Oikeuskäytännössä on katsottu, että välitysliikkeellä ei ole velvollisuutta tarkastaa esimerkiksi kodinkoneiden toimivuutta.

5.5 Asiakirjojen ja selvitysten hankkiminen

Lainsäädäntö ei määrittele, mitä asiakirjoja välitysliikkeen on selonottovelvollisuutensa perusteella hankittava. Asuntomarkkinointiasetus määrittää esittelytilanteessa tarvittavat asiakirjat ja välityslaki kertoo, mitä vuokralaisehdokkaalle on ennen vuokrasopimuksen solmimista asuntomarkkinointiasetuksessa lueteltujen asiakirjojen lisäksi esitettävä. Näiden säännösten ja hyvän vuokravälitystavan perusteella on muotoutunut käytäntö, jonka mukaan välitysliikkeen on hankittava jäljempänä luetellut asiakirjat ja selvitykset.

Kaikki ne asiakirjat, jotka välitysliikkeellä on velvollisuus hankkia, on sillä myös oikeus saada kokonaisuudessaan peittelemättömänä, oli tämä tietoja antava taho sitten esimerkiksi toimeksiantaja, isännöitsijä tai viranomainen. Hankittuihin asiakirjoihin ja selvityksiin on tutustuttava siinä määrin, että tarvittavat tiedot saadaan selville (esim. isännöitsijäntodistukseen kirjatut tulevat remontit, mahdollinen vuokrauskielto, lesken hallintaoikeus). Ellei jotakin asiakirjaa saada tai se saadaan puutteellisena, tulee tästä kertoa toimeksiantajalle ja myös vuokralaisehdokkaille.

Välitysliikkeen tulee hankkia muun muassa seuraavat asiakirjat:

1. a. Kun vuokrattavana on asunto-osake, on hankittava Isännöitsijäntodistus.
   Välitysliikkeen on hankittava toimeksiantosopimuksen tekemisen yhteydessä isännöitsijäntodistus tai vastaavat tiedot, joka saa olla toimeksiantoa suoritettaessa enintään 4 kuukautta vanha.

   b. Kun vuokrattavana on kiinteistö, on hankittava lainhuuto- ja rasitustodistus sekä kiinteistörekisteriote.
   Nämä asiakirjat saavat olla toimeksiantoa suoritettaessa enintään 4 kuukautta vanhoja.

   c. Kun vuokrattavana on vuokraoikeus rakennuksineen, on hankittava todistus vuokraoikeudesta, rasitustodistus sekä kiinteistöstä että vuokraoikeudesta sekä kiinteistörekisteriote.
   Nämä asiakirjat saavat olla toimeksiantoa suoritettaessa enintään 4 kuukautta vanhoja.

2. Selvitys vuokranantajan oikeudesta vuokrata kohde, jollei asia ilmene edellä mainituista asiakirjoista (esimerkiksi osakeluettelo tai ote siitä, osakehuoneistotuloste tai mikäli oikeus antaa kohde vuokralle perustuu jälleen- tai alivuokrausoikeuteen, sitä koskevat asiakirjat). Osakeluettelo tai sen ote sekä osakehuoneistotuloste saavat toimeksiantoa suoritettaessa olla enintään 4 kuukautta vanhoja.
3. Energiatodistus
   - Rakennusta, rakennuksen osaa tai huoneistoa tai niiden hallintaoikeutta vuokrattaessa esittelytilanteessa tulee olla mahdollisen vuokralaisen nähtävillä voimassa oleva rakennuksen tai sen osan energiatodistus.
   - Energiatodistusta ei kuitenkaan tarvita alle vuoden määräaikaisissa vuokrasuhteissa eikä alivuokrauksessa.
   - Mikäli energiatodistusta ei ole, välittäjän on kehotettava toimeksiantajaa hankkimaan se ja kerrottava sen puuttumisen merkityksestä.

5.5.1 Valokuvaaminen ja videokuvaaminen

Valokuvaaminen ja videokuvaaminen asunnossa sekä valokuvien ja videoiden käyttäminen kohdemarkkinoinnissa edellyttää aina sopimista toimeksiantajan ja mahdollisen vuokralaisen kanssa.

Valokuvaamisesta on syytä sopia hyvissä ajoin ennakkoon. Näin toimeksiantaja tai mahdollinen vuokralainen pääsee itse vaikuttamaan siihen, mitä tavaroita valokuvissa ja videoissa näkyy ja millaisessa kunnossa huoneisto on sitä kuvattaessa. Asuttua asuntoa ei saa kuvata sillä tavoin, että asukkaan henkilökohtaiset tavarat ovat näkyvissä, ellei asukas anna siihen lupaa. Vuokralainen ei saa – asunnon näyttämisestä tai kuvaamisesta sovittaessa – kohtuuttomasti hankaloittaa huoneistoon pääsyä.

Dronella tai vastaavalla kuvattaessa on noudatettava voimassa olevaa sääntelyä ja ohjeita (katso www.droneinfo.fi).

Välitysliikkeen on huomioitava, ettei kuvissa tai videoissa saa näkyä tunnistettavia ihmisiä, ellei heiltä ole saatu suostumusta.

5.6 Erityinen selonottovelvollisuus

Erityinen selonottovelvollisuus syntyy, jos välitysliikkeellä on sille asetettu ammattitaito- ja huolellisuusvaatimus huomioon ottaen aihetta epäillä saatujen tietojen paikkansapitävyyttä. Selonottaminen saattaa tulla aiheelliseksi esimerkiksi, jos eri asiakirjoissa kohteesta esitetyt tiedot ovat

ristiriitaisia tai jos asiakirjat ovat vanhoja. Välitysliikkeellä on oikeus luottaa esimerkiksi isännöitsijäntodistuksesta saamiinsa tietoihin, jollei sillä ole erityisiä syitä epäillä saatujen tietojen paikkansapitävyyttä. Erityiseen selonottovelvollisuuteen liittyy keskeisesti saatujen tietojen vertaileminen ja mahdollisten ristiriitaisuuksien etsiminen.

Erityiseen selonottovelvollisuuteen kuuluu myös se, että jos toimeksiannon kestäessä välitysliikkeelle syntyy aihetta epäillä jonkin tiedon muuttuneen toimeksiannon aikana, välitysliikkeen tulee pyrkiä hankkimaan ajantasainen tieto ko. asiasta. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi, jos välitysliikkeen tietoon tulee, että toimeksiannon aikana pidetään yhtiökokous, jossa päätetään asumiseen vaikuttavasta remontista.

5.7 Tiedon oikaiseminen

Jos välitysliike myöhemmin toimeksiannon kestäessä havaitsee, että annettu tieto on virheellistä tai puutteellista, on se välittömästi oikaistava kirjallisesti.

6. KOHTEEN MARKKINOINTI

Välitysliikkeen tulee kohdetta markkinoidessaan huolehtia siitä, että ilmoituksesta ilmenee ja kohteen esitteessä mainitaan ainakin asuntomarkkinointiasetuksessa määritellyt vähimmäistiedot. Asetuksen edellyttämä ilmoituksen pakollinen tietosisältö on paljon suppeampi kuin esitteen. Kaikkia esitteelle kirjattavia tietoja ei myöskään ole syytä tai tarkoituksenmukaista kirjata ilmoitukseen. Esittelyssä on lisäksi oltava vuokralaisehdokkaiden nähtävillä asuntomarkkinointiasetuksessa ja välityslaissa määritellyt asiakirjat ja muu selvitys. Välitysliikkeen tulee myös selittää vuokralaiselle asiakirjoista ilmenevien keskeisten tietojen merkitys.

6.1 Ilmoittelu

Ilmoittelulla tarkoitetaan muun muassa internet-ilmoittelua, sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa kohteen tietojen antamista, lehti-ilmoittelua, toimiston ikkunailmoittelua sekä suoramarkkinointijakelua. Kaikissa ilmoittelumuodoissa on oltava asuntomarkkinointiasetuksessa määritellyt vähimmäistiedot (muun muassa asunnon sijainti, pinta-ala sekä vuokran ja vakuuden määrä). Verkkomarkkinoinnissa riittävää on, että tarkemmat asetuksen mukaiset tiedot löytyvät helposti yhden linkin takaa.

Lisäksi hyvän vuokravälitystavan mukaista on ilmoittaa vuokrasopimuksen solmimisen kannalta merkitykselliset asiat, kuten rajoitukset ja vuokrattavan kohteen puutteet. Merkityksellisiä ovat esimerkiksi lemmikkieläimiin liittyvät rajoitukset. Merkityksellisiä vuokralaisen kannalta ovat myöskin poikkeava kunnossapitovastuu ja taloyhtiössä päätetyt asumiseen vaikuttavat remontit.

Hyvän vuokravälitystavan mukaisesti välitysliikkeen tulee jo kohdetta markkinoitaessa korostaa, jos kohde vuokrataan määräajaksi tai, jos sopimus on aluksi määräaikainen jatkuen toistaiseksi voimassa olevana. On hyvän vuokravälitystavan vastaista aloittaa neuvottelut määräaikaisen sopimuksen tekemisestä vasta vuokrasopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Jos kohdetta on ryhdytty markkinoimaan siten, että se vuokrataan toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella, voivat osapuolet kuitenkin keskenään sopia myös toisin.

Mikäli ilmoittelussa esitetään kohteesta valokuvia, tulee niiden lähtökohtaisesti olla otettu kyseisestä kohteesta. Mikäli näin ei ole, tulee tämä tuoda selkeästi ja nimenomaisesti ilmi ilmoittelussa.

Hyvän vuokravälitystavan mukaista ei ole julkaista kohdetta markkinoinnissa keinotekoisesti uutena kohteena. Keinotekoisuudesta on kyse esimerkiksi silloin, jos kohteesta solmitaan peräk-

käisiä lyhyitä määräaikaisia toimeksiantosopimuksia siinä tarkoituksessa, että kohde nousee markkinointiportaaleissa uudeksi kohteeksi aina tehtäessä uusi määräaikainen toimeksiantosopimus tai jos kohteesta solmitaan uusi toimeksiantosopimus jatkosopimuksen sijaan ainoastaan sen vuoksi, että kohde voidaan julkaista uutena kohteena. Kesken toimeksiantosopimuksen voimassaoloajan kohdetta ei voida julkaista uutena kohteena. Myöskään jatketun toimeksiannon kohde ei ole uusi.

Mitään kohdetta ei saa markkinoida, jos siitä ei ole voimassa olevaa toimeksiantosopimusta.

6.2 Esite

6.2.1 Esitteen tiedot

Esittelyssä on oltava nähtävillä asuntomarkkinointiasetuksessa määritellyt vähimmäistiedot ja muut olennaiset tiedot sisältävä esite. Esite on erittäin tärkeä tietolähde vuokra-asuntoa etsivälle. Esitteessä on mainittava vähintään asuntomarkkinointiasetuksen mukaiset vähimmäistiedot.

Välitysliikkeen on huomioitava, että kohteesta internet-sivuilla annettavat tiedot eivät välttämättä sellaisenaan muodosta esitettä. Internet-sivuilla on selkeästi kerrottava, jos ilmoitus on samalla myös kohteen esite. Mikäli vuokralaisehdokkailla on mahdollisuus saada kohteen esite internet-sivulta, välitysliikkeen on kiinnitettävä huomiota siihen, että esite sisältää samat tiedot kuin paperimuotoinen esite.

Lentomelun vuoksi asunto saattaa poiketa olennaisesti siitä, mitä vuokralaisella on kohtuudella aihetta olettaa. Välitysliikkeen tulee selvittää ja ilmoittaa esitteessä asunnon sijaintipaikan mukainen kaavaan merkitty lentomeluvyöhyke. Lisätietoa lentomelumittauksista ja lentomelukarttoja saa esimerkiksi Finavian www-sivuilta.

Välitysliikkeen on myöskin tarvittaessa syytä selvittää www.ymparisto.fi-sivustolta, onko kohde tulvariskialueella.

Mikäli välityskohteen tiedot muuttuvat välitystoimeksiannon hoitamisen aikana, tulee välitysliikkeen laatia uusi esite.

6.2.2 Esitteen antaminen tiedoksi toimeksiantajalle

Esite tulee ennen markkinoinnin aloittamista toimittaa tiedoksi (esimerkiksi sähköpostilla) toimeksiantajalle mahdollisia kommentteja varten. Mikäli välitysliike laatii uuden esitteen, tulee uusi esite toimittaa tiedoksi toimeksiantajalle. Välitysliikkeen tulee huomioida, ettei esitteen tiedoksianto toimeksiantajalle eikä toimeksiantajan nimenomainen ilmoitus esitteen hyväksymisestäkään siirrä välitysliikkeen vastuuta esitteen virheellisistä tiedoista toimeksiantajalle. Välitysliike ei kuitenkaan vastaa toimeksiantajan antamista sellaisista virheellisistä tiedoista, joita välitysliikkeen ei tarvitse tarkistaa.

6.3 Esittely

Esittelyllä tarkoitetaan sitä, että asunnosta kiinnostuneelle annetaan tilaisuus tutustua asuntoon joko asunnossa tai muualla. Tämä voi tapahtua joko välityskohteessa tai esimerkiksi siten, että asiakas tutustuu kohteen asiakirjoihin välitysliikkeen toimistossa tai välityskohteessa.

6.3.1 Esittelyssä esillä olevat asiakirjat

Esittelyssä on aina oltava nähtävillä esite, josta käy ilmi kaikki asuntomarkkinointiasetuksen edellyttämät tiedot sekä energiatodistus aina kun sellainen on saatavilla.

Asuntomarkkinointiasetus ei edellytä isännöitsijäntodistuksen nähtävillä oloa esittelyssä. Välitysliike ei saa automaattisesti antaa isännöitsijäntodistusta esittelyssä kaikille kävijöille, vaan ainoastaan mikäli vuokrasopimuksen solmimista harkitaan. Sama koskee isännöitsijäntodistuksen antamista sähköpostitse.

Asuntomarkkinointiasetus ei edellytä lainhuutotodistuksen, rasitustodistuksen tai kiinteistörekisteriotteen nähtävillä oloa esittelyssä. Välitysliike ei saa automaattisesti antaa lainhuutotodistusta tai rasitustodistusta esittelyssä kaikille kävijöille vaan ainoastaan, mikäli vuokrasopimuksen solmimista harkitaan. Sama koskee niiden antamista sähköpostitse.

Välitysliikkeen on ammattitaitonsa ja kokemuksensa perusteella arvioitava, onko kohteen asiakirjoja pyytävä henkilö siinä määrin harkitsemassa asunnon vuokraamista, että hänelle voidaan toimittaa hänen pyytämänsä asiakirja. On mahdollista, että henkilö harkitsee asunnon vuokraamista, vaikka hän ei ole vielä tutustunut kohteeseen paikan päällä. Henkilöä saatetaan myös pitää vuokraamista harkitsevana, vaikkei hänen kanssaan ole vielä neuvoteltu vuokrauksesta. Selvää kuitenkin on, että esimerkiksi kohteesta kiinnostuneen asiakkaan portaalien kautta lähettämä pelkkä vakiomuotoinen yhteydenotto-/lisätietopyyntö ei vielä osoita henkilön harkitsevan vuokraamista, eikä edellä mainittuja asiakirjoja tule lähettää asiakkaalle pelkästään tällaisen yhteydenoton perusteella. Jos esimerkiksi välitysliikkeen edustaja soittaa asiakkaalle, joka on lähestynyt välitysliikettä tällaisella portaalin ”Olen kiinnostunut kohteesta/Haluan lisätietoja kohteesta” -viestillä, ja keskustelussa ilmenee, että henkilö on harkitsemassa vuokraamista, voidaan hänelle asiakirjat toimittaa, jos hän niitä pyytää. Pyytämättä asiakirjoja ei välitysliikkeen tule kuitenkaan koskaan toimittaa.

6.3.2 Esittelyn järjestämisessä huomioitavaa

Välitysliikkeen valvontavelvollisuus

Välitysliikkeen on huolehdittava esittelyssä olevan kohteen valvonnasta siten, ettei asunnossa rikota mitään eikä sieltä varasteta mitään. Välitysliike on vastuussa toimeksiantajalle sekä asunnon mahdolliselle vuokralaiselle, mikäli se laiminlyö valvontavelvollisuutensa.

Valvontavelvollisuutensa perusteella välitysliikkeellä on oikeus kerätä esittelyssä käyvien henkilöiden nimet ja yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköpostiosoite). Jos välitysliike kerää edellä tarkoitettuja henkilötietoja, välitysliikkeen on tiedotettava asiakkaita kerättävien tietojen käsittelystä (tiedottaminen voi tapahtua esim. esittämällä välitysliikkeen tietosuojaseloste tietojen keräämisen yhteydessä tai toimittamalla esittelyyn tuleville tietosuojaseloste etukäteen sähköpostitse). Välitysliikkeen on määriteltävä ko. henkilötietojen säilytysaika omassa tietosuojaselosteessaan.

Kohteessa olevat kotieläimet

Välitysliikkeen tulee sopia toimeksiantajan tai asunnon mahdollisen vuokralaisen kanssa siitä, missä mahdolliset kotieläimet ovat esittelyn ajan.

Muiden tilojen esittely (kellari, ullakko tms.)

Yleisesittelyssä ei ole tarpeen esitellä ilman erityistä syytä kellaria tms. tilaa. Asunnonhakijalle on kuitenkin tarjottava mahdollisuus tutustua tällaisiin tiloihin ennen vuokrauspäätöksen tekemistä.

Kohteen rajojen näyttäminen / ns. luonnolliset rajat

Jos vuokrattavan kohteen rajat poikkeavat luonnollisista rajoista, välitysliikkeen on näytettävä rajojen sijainti. Jos esimerkiksi piha-aluetta rajaava orapihlaja-aita ei sijaitse vuokrattavan kohteen rajalla, on välitysliikkeen kiinnitettävä asunnonhakijan huomiota asiaan.

Vuokrattu kohde

Mikäli toimeksiannon kohteena oleva asunto on vuokrattuna, esittelystä tulee sopia etukäteen vuokralaisen kanssa sen mukaisesti, mitä laki ja hyvästä vuokratavasta[1] annettu ohje edellyttävät. Mikäli vuokralainen kieltäytyy päästämästä vuokranantajan valtuuttamaa välitysliikkeen edustajaa huoneistoon sen esittelemiseksi, voi välitysliike kehottaa toimeksiantajaa esimerkiksi pyytämään virka-apua poliisilta huoneistoon pääsemiseksi.

6.3.3 Vuokrauksesta päättäminen tutustumatta kohteeseen paikan päällä

Vuokralaisen tai hänen edustajansa tulisi ehdottomasti aina tutustua kohteeseen paikan päällä ennen vuokrauksesta päättämistä. Kohteen vuokraaminen pelkästään esimerkiksi valokuvien tai videoesittelyn perusteella ei ole missään tapauksessa suositeltavaa. Mikäli vuokralainen kuitenkin ehdottomasti haluaa vuokrata kohteen käymättä kohteessa paikan päällä, tulee välitysliikkeen kertoa sekä vuokralaiselle että vuokranantajalle menettelyyn liittyvistä riskeistä. Vuokrasopimukseen tulee lisätä maininta siitä, että vuokralainen on halunnut vuokrata kohteen pelkkien valokuvien, videoesittelyn tms. perusteella käymättä kohteessa paikan päällä.

7. NEUVOTTELUVAIHE

7.1 Tiedonantovelvollisuus vuokralaiselle

Välitysliikkeen on annettava sekä toimeksiantajalle että toimeksiantajan vastapuolelle kaikki tiedot, joiden välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää vaikuttavan vuokrasopimuksen solmimiseen. Nämä tiedot välitysliikkeen tulee antaa ennen kuin sopimuksen osapuolet tekevät päätöksen vuokrasopimuksen solmimisesta. Välitysliikkeen on muun muassa huolehdittava, että vuokralainen on saanut edellä kerrotun mukaisen esitteen.

Sen lisäksi mitä edellä luvussa 6.3.1 on kerrottu esittelyssä saatavilla olevista tiedoista, on välitysliikkeen kerrottava myös muista vuokrasuhteen kannalta olennaisista tiedoista. Välitysliikkeen tulee esimerkiksi kertoa sellaisista tiedossaan olevista asumiseen vaikuttavista remonteista, joita vuokrakohteeseen on suunnitteilla. Välitysliikkeen tulee myös selittää vuokralaiselle, mitä asiakirjoista ilmenevät keskeiset tiedot merkitsevät. Jos vuokralainen vastaa esimerkiksi lämmityskustannuksista, on välitysliikkeen mahdollisuuksien mukaan pyrittävä tuomaan esiin aiempia kulutustietoja.

Tilanteissa, joissa erillistä markkinointivaihetta ei ole lainkaan, välitysliikkeen on varmistuttava siitä, että vuokralainen saa kaikki ne tiedot, joiden välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää vaikuttavan vuokrasopimuksesta päättämiseen. Välitysliikkeen tulee tarvittaessa pystyä osoittamaan, että se on antanut vuokralaiselle riittävästi tietoja vuokrasopimuksesta solmimisesta päättämiseen.

Lisäksi ennen huoneenvuokrasopimuksen solmimista välitysliikkeen on esitettävä vuokralaiselle:

1. Selvitys siitä, mihin vuokranantajan oikeus antaa huoneisto vuokralle perustuu (katso luku 5.5 kohta 2) sekä
2. Vastaanottaessaan toimeksiantajalle tarkoitettuja rahasuorituksia välitysliikkeellä tulee olla asiakirja, joka osoittaa sillä olevan oikeuden vastaanottaa niitä.

1 RAKLI ry, Suomen Vuokranantajat ry, Vuokralaiset VKL ry, Suomen Kiinteistönvälittäjät ry, Kuluttajaliitto ry, Suomen Kiinteistöliitto ry, Asukasliitto ry, Isännöintiliitto ry, Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry ja Kohtuuhintaisen vuokra-asumisen edistäjät KOVA ry ovat laatineet yhteistyössä ohjeistuksen hyvästä vuokratavasta asuinhuoneistojen vuokraamisessa.

7.2 Tiedonantovelvollisuus vuokranantajalle

Välitysliikkeen tulee esittää ennen vuokrauspäätöksen tekemistä vuokranantajalle vuokralaista koskevat tarvittavat ja asianmukaiset tiedot.

Välitysliike saa nämä tiedot vuokra-asuntohakemuksesta ja haastattelemalla vuokralaisehdokasta tai vuokralaistoimeksiantajalta toimeksiantosopimusta tehtäessä.

Välitysliikkeen tulee antaa vuokranantajalle tiedot vuokralaisen maksukyvystä. Tätä tarkoitusta varten välitysliike saa kysyä vuokralaisehdokkaalta tulot, koska tulot ovat tärkein tekijä arvioitaessa vuokralaisen vuokranmaksukykyä. Varmistaakseen ilmoitettujen tietojen paikkansapitävyyden välittäjä saa lopullisen päätöksenteon yhteydessä pyytää vuokralaiselta myös palkka- ja/tai verotustodistuksen, mutta välittäjä ei saa ilman erillistä suostumusta luovuttaa niitä eteenpäin vuokranantajalle. Sama koskee myös esimerkiksi eläkkeestä tai ansiosidonnaisesta työttömyyskorvauksesta esitettäviä todistuksia. Jos vuokralaisehdokas on oikeushenkilö kuten yritys, yhdistys tai säätiö, voidaan maksukykyä selvittää esimerkiksi tilinpäätöstiedoista, maksuhäiriötiedoista ja -käyttäytymisestä (nk. maksutapa).

Välitysliikkeen tulee antaa vuokranantajalle tieto asuntoon muuttavien henkilöiden lukumäärästä. Myös alaikäisten lasten lukumäärä ja syntymävuodet ovat tietoja, jotka vuokranantaja voi edellyttää saavansa. Alaikäisten lasten nimiä vuokralaisen ei tarvitse kuitenkaan kertoa. Vuokralaisen avio- tai avopuolison henkilötunnus ja tulot saadaan kysyä ja tarkistaa, koska avio- tai avopuoliso on myös vastuussa vuokrasopimuksen mukaisista velvoitteista kuten vuokranmaksusta ja huoneiston huolellisesta hoitamisesta siltä ajalta, kun hän asuu asunnossa.

Vuokralaiselta tai mukana muuttavilta henkilöiltä ei ole sallittua kysyä seksuaalista suuntautumista, etnistä taustaa, poliittista kantaa tai uskonnollista vakaumusta. Tällaiset seikat eivät myöskään saa vaikuttaa vuokrauspäätöksiin.

Välitysliikkeellä tai vuokranantajalla ei ole mahdollisuutta hankkia tietoa vuokralaisen mahdollisista rikosrekisterimerkinnöistä.

Halutessaan vuokralainen voi oma-aloitteisesti kertoa välittäjälle laajastikin itseään koskevia arkaluontoisia tietoja vuokranantajalle eteenpäin kerrottavaksi.

Välitysliikkeellä on kaikissa tilanteissa velvollisuus tarkistaa vuokralaisten luottotiedot ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista, ellei toimeksiantajan kanssa toisin sovita. Mikäli halutaan tarkistaa useampien (tai kaikkien) asunnonhakijoiden luottotiedot, on heiltä saatava tähän suostumus. Valitun vuokralaisen luottotiedot on kuitenkin aina oikeus tarkistaa, vaikkei suostumusta olisikaan saatu. Luottotietoja tarkistettaessa välitysliikkeen tulee ennakkoon kertoa sekä asunnonhakijoille että valitulle vuokralaiselle luottotietojen käytöstä sekä siitä, mistä rekisteristä luottotiedot hankitaan. Tiedot voidaan antaa vuokralaisehdokkaalle esim. markkinoinnin yhteydessä tai vakiosopimuksissa.

7.3 Vuokraus omaan lukuun tai muu erityinen etu valvottavana

Vuokraus omaan lukuun

Välitysliikkeen tulee kertoa toimeksiantajalle, mikäli välitysliike tai sen palveluksessa oleva aikoo tehdä vuokrasopimuksen omaan lukuunsa. Hyvän vuokravälitystavan vastaista on toiminta, jossa välitysliike jatkuvasti ja aktiivisesti tarjoutuu vuokraamaan välityskohteita itselleen.

Mikäli vuokraus tehdään välitysliikkeen omaan tai sen palveluksessa olevan lukuun, välitysliikkeellä ei ole oikeutta välityspalkkioon. Hyvän vuokravälitystavan mukaista ei ole sellaisesta järjestelystä sopiminen, että toimeksiantajan vastapuoli maksaa välityspalkkion toimeksiantajan puolesta. Vaikka välitysliikkeellä ei edellä kerrotulla tavalla ole oikeutta välityspalkkioon, voi välitysliikkeellä kuitenkin olla oikeus veloittaa toimeksiantosopimuksessa alun perin mahdollisesti sovitut, välityspalkkion lisäksi toimeksiantajalta veloitettavat kustannukset.

Välitysliikkeen työntekijöiden ohella välitysliikkeen palveluksessa olevalla tarkoitetaan myös sen johtoon kuuluvia henkilöitä, kuten toimitusjohtajaa ja hallitusta. Välitysliikkeen palveluksessa oleviin ei rinnasteta heidän lähipiiriään, joten lähipiirin lukuun tehdystä vuokrauksesta välitysliikkeellä voi olla oikeus välityspalkkioon. Tällöin välitysliikkeellä on kuitenkin valvottavanaan erityinen etu.

Erityinen etu

Toimeksiantajalle tai vuokralaiselle tulee ennen vuokrasopimuksen solmimista kertoa, mikäli välitysliikkeellä tai sen palveluksessa olevalla on asiassa erityinen etu valvottavanaan. Välitysliikkeellä on erityinen etu valvottavanaan esimerkiksi silloin, kun toimeksiantaja tai toimeksiantajan vastapuoli kuuluu välitysliikkeen palveluksessa olevan henkilön lähipiiriin. Lähipiiriin katsotaan kuuluvaksi välitysliikkeen palveluksessa olevien henkilöiden aviopuoliso, avopuoliso, rekisteröidyssä parisuhteessa oleva henkilö, sisarus, sisar- tai velipuoli sekä etenevässä (lapset, lapsenlapset jne.) tai takenevassa (vanhemmat, isovanhemmat) sukulaisuussuhteessa olevat henkilöt.

Välitysliikkeellä on erityinen etu valvottavanaan myös silloin, kun toimeksiantajana tai asunnon hakijana on välitysliikkeen palveluksessa olevaan nähden muulla tavoin läheinen henkilö (tapauskohtaisesti esim. hyvät ystävät) taikka taloudellisesti riippuvainen henkilö. Välitysliikkeellä voi tapauskohtaisesti olla erityinen etu valvottavanaan myös silloin, kun välitysliike omistaa asunnon hakijana olevan osakeyhtiön osakkeita tai samat henkilöt omistavat sekä välitysliikkeen että vuokralaisyhtiön osakkeita. Mikäli toimeksiantaja tai toimeksiantajan vastapuoli on välitysliikkeen kanssa samaan konserniin kuuluva yhtiö, on erityinen etu tällöinkin valvottavana.

7.4 Rahasuoritukset

Mikäli välitysliikkeellä on oikeus vastaanottaa toimeksiantajalle tarkoitettuja rahasuorituksia (esim. vuokria), on välitysliikkeen esitettävä vuokralaiselle valtakirja tai muu tällaisen oikeuden osoittava asiakirja.

Vuokralaisen tekemät vuokrasopimukseen liittyvät rahasuoritukset on säilytettävä välitysliikkeen asiakasvaratilillä tilitykseen saakka. Tilityksestä on sovittava hyvän vuokravälitystavan mukaan selkeästi erikseen.

7.5 Tiedon oikaiseminen

Jos välitysliike havaitsee myöhemmin markkinoinnissa annetun tiedon olleen virheellistä, on tieto oikaistava välittömästi. Oikaisemisen tulee tapahtua selkeästi. Välitysliikkeellä tulee olla näyttö tiedon oikaisemisesta, esim. sähköposti.

7.6 Epävarma tieto

Jollei tiedon oikeellisuuden varmistaminen ilman kohtuutonta vaivaa ole mahdollista, välitysliikkeen on joka tapauksessa selkeästi ilmoitettava vuokralaisehdokkaille esiin tulleista seikoista ja siitä, että tietoa ei ole voitu tarkistaa ja että tieto on epävarma.

8. ASUNTOHAKEMUS

Asuntohakemuksella vuokralainen osoittaa kiinnostuksensa kyseisestä vuokra-asunnosta. Huomattava on kuitenkin, että asuntohakemus ei ole sitoumus tai sitova tarjous asunnon vuokraamisesta tietyin ehdoin. Asuntohakemuksen tarkoituksena on kerätä tarvittavat vuokralaisehdokkaiden perustiedot, joiden perusteella vuokranantaja voi tehdä vuokralaisvalinnan.

EU:n tietosuoja-asetuksen ja välityslain nojalla välitysliikkeen on sallittua kerätä vuokrahuoneiston hakijoilta tietoja, jotka ovat tarpeellisia vuokrasopimuksesta päättämisen ja sopimuksen aikaansaamisen kannalta sekä huoneiston käyttöön ja huolelliseen hoitoon liittyvät tiedot, kuten tiedot lemmikkieläimistä yms.

Asuntohakemuksella perinteisesti kerättäviä tietoja ovat mm. hakijan nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot, työsuhteeseen liittyvät tiedot (työnantaja, palkka, tiedot työsopimuksen voimassaolosta, mahdolliset muut vuokranmaksukyvyn kannalta merkitykselliset tiedot yms.), opiskeluun liittyvät tiedot (opintojen aloitusvuosi, oppilaitos ja koulutusohjelma), mukana muuttavien henkilöiden nimet ja henkilötunnukset (mukana muuttavista alaikäisistä lapsista merkitään kuitenkin pelkästään lasten lukumäärä ja syntymäajat, ei koskaan henkilötunnusta), mahdollisen takaajan yhteystiedot, luottotiedot (mahdollinen lupa tarkistamiseen ja tietojen luovuttamiseen vuokranantajalle, katso tarkemmin luku 7.2.). Hakemuksella voidaan kysyä myös tupakoiko hakija tai onko hänellä lemmikkieläimiä.

Välitysliike ei kuitenkaan saa kysyä asunnonhakijoilta tietoja, jotka eivät ole tarpeellisia vuokralaisen valinnan kannalta, tai jotka mahdollistavat yhdenvertaisuuslaissa kielletyn syrjinnän.

9. VUOKRASOPIMUKSEN SOLMIMINEN

9.1 Ennen vuokrasopimuksen solmimista

Välitysliikkeen on huolehdittava siitä, että osapuolet saavat vuokrasopimusluonnoksen yhteydessä nähtäväkseen myös vuokrasopimuksen liitteet ja muut sopimukseen liittyvät vuokralaiselle luovutettavat asiakirjat.

Sopimuksen osapuolille tulee toimittaa vuokrasopimusluonnos liitteineen tarkastettavaksi riittävän ajoissa ennen sovittua vuokrasopimuksen allekirjoittamisen määräaikaa, jotta heillä on mahdollisuus esittää mahdollisia kommentteja, muutosehdotuksia ja kysymyksiä välitysliikkeelle.

Välitysliikkeen tulee sopia vuokrasopimuksen allekirjoittamisen ajankohdasta ja tavasta sekä vuokralaisen että vuokranantajan kanssa. Vuokrasopimus voidaan allekirjoittaa myös sähköisesti.

Välitysliikkeen tulee varmistaa toimeksiantajalta vuokrauskohteen avainten sijainti ja niiden lukumäärä sekä sopia niiden luovuttamisesta. Välitysliikkeen tulee lisäksi selvittää toimeksiantajalta asunnon mahdollisen turvajärjestelmän käyttöohjeet ja tunnukset sekä sopia niiden luovuttamisesta.

9.2 Vuokrasopimus ja sen laatiminen

Vuokrasopimus laaditaan asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia (AHVL) ja hyvää vuokratapaa noudattaen.

Vuokrasopimuksessa sopimuksen osapuolet eli vuokranantaja ja vuokralainen yksilöidään henkilö- tai y-tunnuksella. Puutteet osapuolten yksilöinnissä saattaisivat vaikeuttaa toisen

sopimusosapuolen asemaa perintätoimenpiteissä tai silloin, kun jokin asia on syytä saattaa tuomioistuimen käsittelyyn.

Vuokrasopimus voi lain mukaan olla voimassa toistaiseksi tai määräajan. Kolmantena vaihtoehtona voidaan sopia, että vuokrasuhde on aluksi voimassa tietyn määräajan ja tämän vähimmäisajan jälkeen vuokrasuhde jatkuu toistaiseksi (ns. yhdistelmäsopimus). Vähimmäisajan eli määräajan kuluessa vuokrasuhde voidaan lain mukaan irtisanoa aikaisintaan määräajan loppuun lain mukaisia irtisanomisaikoja noudattaen. Sopimuksen irtisanomiseen kesken määräaikaisen sopimuskauden voi kuitenkin hakea tuomioistuimelta lupaa AHVL:n 55 §:n mukaisesti. Välitysliikkeen tulee selvittää vuokrasuhteen osapuolille, mitä mainittu ns. yhdistelmäsopimus käytännössä tarkoittaa. AHVL:n muutosten vuoksi 1.10.2026 jälkeen tehdyissä vuokrasopimuksissa ei enää voida sopia toistaiseksi voimassa olevan vuokrasopimuksen ensimmäisestä mahdollisesta irtisanomisajan alkamisajankohdasta vaan tällainen ehto on mitätön. Jos ennen 1.10.2026 tehdyssä vuokrasopimuksessa on ensimmäistä mahdollista irtisanomisajan alkamisajankohtaa koskeva ehto, on tämä ehto edelleen pätevä lakimuutosten voimaantulon jälkeen.

Vuokralainen ja vuokranantaja voidaan vuokrasopimuksessa oikeuttaa päättämään määräaikainen vuokrasopimus tai ns. yhdistelmäsopimus kesken määräaikaisen sopimuskauden lain mukaisia irtisanomisaikoja noudattaen. Tällöin voidaan sopia, että toinen osapuoli on oikeutettu saamaan sopimuksen päättävältä osapuolelta korvauksena sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä määrältään kohtuullisen sopimussakon.

Välitysliikkeen tulee kiinnittää osapuolten huomiota vuokrankorotusehdon kirjaamiseen vuokrasopimukseen mahdollisten riitatilanteiden välttämiseksi. Ehtoon on kirjattava selkeästi sekä korotuksen peruste (kuten elinkustannusindeksi, prosenttimäärä) että korottamisen ajankohta. Jos vuokran lisäksi maksettavia erilliskorvauksia (esim. vesimaksu) halutaan sopimuskauden aikana muuttaa, on näiden tarkistamisesta sovittava vuokrasopimuksessa erikseen. Tarkistaminen voidaan sitoa esimerkiksi taloyhtiön tekemiin päätöksiin erilliskorvausten suuruudesta.

Muuttopäivää koskevien epäselvyyksien välttämiseksi, vuokrasopimukseen voidaan kirjata muuttopäivää koskeva säännös informaatiotarkoituksessa (Muuttopäivä on vuokrasopimuksen päättymispäivä). Muuttopäivästä voidaan osapuolten halutessa sopia AHVL:n olettamasta poiketen.

Vakuudesta sovittaessa on syytä kirjata vuokrasopimukseen, mihin mennessä vakuus on asetettava.

Vuokrasopimuksessa on suositeltavaa sopia myös siitä, että vuokralaiselta edellytetään kotivakuutuksen ottamista vastuuvakuutuksineen.

Lain olettamana on tupakointikielto, joka koskee kaikkia vuokrasopimuksia niiden solmimisajankohdasta riippumatta. Lain mukaisesti tupakkatuotteen käyttäminen huoneiston sisätiloissa, sen parvekkeella taikka muussa huoneistoon liittyvässä yksityisessä sisä- tai ulkotilassa on kiellettyä. Vuokranantaja voi kuitenkin halutessaan antaa luvan tupakointiin edellyttäen, että muu lainsäädäntö, viranomaisen antama määräys tai yhtiöjärjestyksen määräys ei sitä kiellä tai estä.

Jos vuokrasuhteen ilmoitukset ja tiedoksiannot halutaan hoitaa sähköisesti, on huomioitava AHVL:n säännökset erilaisten tiedoksiantojen osalta.

Vuokrasopimuksessa on hyvä huomioida myös vuokralaisen lain mukainen ilmoittamisvelvollisuus huoneistossa asuvista henkilöistä.

Mikäli välitysliike toimii vuokranantajan tai vuokralaisen edustajana taikka lukuun vuokrasuhteen kestäessä, on tästä hyvän vuokravälitystavan mukaista ottaa maininta vuokrasopimukseen tai sen liitteeseen. Vastaavasti mahdolliset välitysliikkeen hoidettavaksi sovitut vuokrasopimukseen liittyvät tehtävät tulee kirjata vuokrasopimukseen tai sen liitteeseen, esimerkiksi vakuuden säilyttäminen, vuokrankorotusten ilmoittaminen ja huoneiston puutteellisuuksia koskevien kirjallisten ilmoitusten vastaanotto.

Välitysliikkeen tulee huolehtia, että vuokrasopimuksen osapuolet allekirjoittavat vuokrasopimuksen.

9.3 Muuta huomioitavaa

Mikäli asunnon hallintaoikeus siirtyy vuokralaiselle vuokrasopimuksen solmimisen yhteydessä, on välitysliikkeen huolehdittava siitä, että avaimet ja mahdolliset turvajärjestelmien tunnukset ja käyttöohjeet luovutetaan vuokralaiselle tällöin.

Luovutettujen avainten määrä on syytä kirjata esimerkiksi vuokrasopimukseen tai erilliselle asiakirjalle.

9.3.1 Asunnon tarkastukset

Välitysliikkeen tulee kiinnittää osapuolten huomiota alku- ja lopputarkastuksen tekemiseen dokumentoidusti sekä kertoa osapuolille siitä, mikä merkitys tarkastuksien tekemisellä on esimerkiksi vahingonkorvausvastuun toteuttamisen kannalta.

9.3.2 Vuokraamista koskevat reklamaatiotilanteet

Jos asiakas reklamoi välitysliikkeelle sen toiminnasta tai välitystehtävän hoitamisesta, tulee välitysliikkeen vahvistaa vastaanottaneensa reklamaation sekä vastata siihen asianmukaisesti.

Mikäli reklamaatio koskee vuokranantajan ja vuokralaisen välistä suhdetta, ei välitysliike voi toimia kummankaan osapuolen asiamiehenä eikä riidanratkaisijana. Jos vuokralainen kääntyy vuokrakohdetta koskevissa virheasioissa välitysliikkeen puoleen, välitysliikkeen tulee kertoa vuokralaiselle, että reklamaatio on aina tehtävä kirjallisesti, oikeansisältöisenä ja mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta suoraan vuokranantajalle, jollei toisin ole sovittu. Katso välitysliikkeen oikeudesta luovuttaa riitatilanteissa osapuolen henkilötiedot toiselle osapuolelle luku 1.7.1.

Tarvittaessa välitysliikkeen tulee kertoa osapuolille erilaisista riidanratkaisukeinoista (kuluttajariitalautakunta, käräjäoikeus) ja osaan niistä liittyvistä kuluriskeistä. Osapuolten sovinnontekohalua tulee kannustaa, mutta tarvittaessa osapuolia on kehotettava hankkimaan asiantuntevaa apua.

10. OHJEEN PÄIVITYS

Tämä ohje astuu voimaan 10.11.2026, jolloin se julkaistaan. Samalla ohje korvaa Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n (KVKL) lakivaliokunnan 12.9.2023 antaman ohjeen Hyvästä vuokravälitystavasta.

Tämän ohjeen päivitykseen ovat osallistuneet seuraavat tahot:

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n lakivaliokunta

Marianne Palo	Lakiasiaintoimisto Palo & Co Oy, valiokunnan puheenjohtaja
Kristian Danielson	Suomen Kiinteistönvälittäjät ry (SKVL)
Tiina Aho	Sp-Koti Oy
Harriet Rydberg	Procopé & Hornborg Asianajotoimisto Oy, Aktia Kiinteistönvälitys Oy:n edustajana
Sanna Suni	Kiinteistömaailma Oy
Taru Vesterberg	OP Pohjola
Panu Koskimäki	Huoneistokeskus
Tuomas Asplund	Bo LKV
Tuomas Viljamaa	Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry
Heli Yli-Kauppila	Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry, valiokunnan sihteeri

Ohjeen päivitystyöhön on lisäksi osallistunut:

Timo Metsola	Vuokraturva Oy, Suomen Kiinteistönvälittäjät ry:n vuokravälitysvaliokunnan edustajana (em. valiokunnan puheenjohtaja)

Ohjetta ovat kommentoineet seuraavat tahot:
Hyvän välitystavan lähettiläät 2026
SKVL/vuokravälitysvaliokunta
Lupa- ja valvontavirasto
Suomen Vuokranantajat ry
Vuokralaiset VKL ry

Copyright © 2026 Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry