

Miten taloyhtiö hyötyy isännöinnin eettisen neuvoston ratkaisuista – ratkeavatko ristiriidat isännöinnin kanssa?

Mia Koro-Kanerva
OTM, eMBA, toimitusjohtaja



Isännöinnin eettinen neuvosto

- Antaa lausuntoja siitä, onko tietty isännöintialan ammattimainen toimija menetellyt isännöinnin eettisten ohjeiden vastaisesti
- Maksu lausuntopyynnöstä tällä hetkellä 375e
- Lausuntopyynnön voivat tehdä
 - Isännöinnin asiakasyhteisö (hallituksen päätöksellä)
 - IL, KL, ISA (myös jäsenet / jäsenyhdistykset / ISA-auktorisoidut)
- Lausuntoa voi pyytää
 - Isännöintiliiton jäsenyrityksestä
 - ISA:n auktorisoimasta toimijasta
 - Muusta isännöintialan ammattimaisesta toimijasta, joka on isännöintisopimuksessa sitoutunut noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita
- Käsittely kirjallista

Isännöinnin eettisen neuvoston kokoonpano

- Perustettu Keskuskauppakamarin yhteyteen
- Keskuskauppakamari nimittää pj:n ja varapj:n lisäksi enintään 6 muuta jäsentä
 - Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton esityksestä 2+2 jäsentä
- Pääsihteeri: Raisa Harju, Keskuskauppakamari
- Jäsenet
 - käräjätuomari Juha Kärkölä (pj)
 - lainsäädäntöneuvos Jyrki Jauhiainen (vpj)
 - asianajaja Minna Ravi
 - professori Ari Ekroos
 - johtava lakiasiantuntija Jenni Valkama (IL)
 - isännöitsijä Mauri Niemelä (IL)
 - lakiasiainjohtaja Jenni Hupli (KL)
 - riskienhallintapäällikkö, VT Janne Heiliö (KL)



Miten toiminta on lähtenyt käyntiin?

- Toiminta käynnistynyt 1.1.2024
- Lausuntopyyntöjen määrä 12kpl
- Ratkaistuja asioita 7kpl

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

Lausuntopyynnön tekeminen

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



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

Mitä hyötyä neuvostosta on taloyhtiöille?

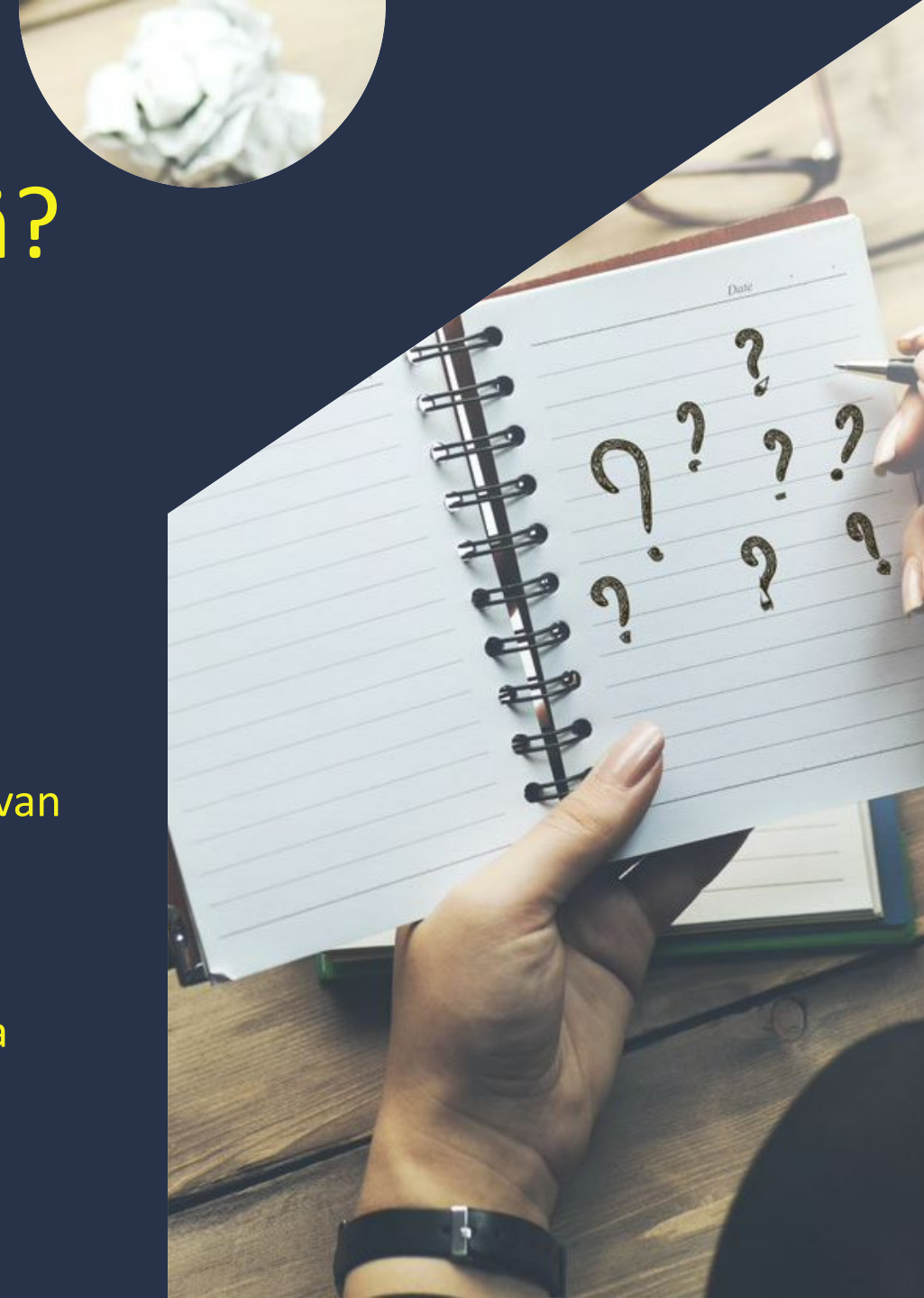
- Puolueettoman tahon kannanotto erimielisyyteen siitä, onko isännöinnin toiminta ollut huolellista ja taloyhtiön edun mukaista
- Tulkintakannanotto yksittäistapauksessa siitä, mikä on tai ei ole ollut eettisten ohjeiden mukaista toimintaa
- Ajan ja lausuntojen julkaisemisen myötä saadaan laajemminkin tulkintaa siitä, millainen toiminta katsotaan eettisten ohjeiden mukaiseksi ”hyväksi isännöinniksi”
- Toimijan nimen julkaisemisen myötä saadaan tietoa siitä, jos isännöintiyrityksen toiminnassa on havaittu vakavampia laiminlyöntejä
- Ei kuluriskiä, kuten oikeudenkäynnissä
- Isännöintiä valittaessa voi ja kannattaa valita toimija, joka on menettelyn piirissä

Miten menettely auttaa isännöintiä?

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

Mitä huomioida lausuntopyynnön tekemisessä?

- Onko neuvoteltu isännöintiyrityksen kanssa?
 - Onko reklamoitu?
 - Onko reklamaatio käsitelty asianmukaisesti?
 - Onko mahdollinen virhe korjattu?
- Onko kyseessä vähäinen asia?
- Kuinka vanhasta asiasta on kyse?
- Lausuntopyynnössä on yksilöitävä toiminta, jonka epäillään olevan eettisten ohjeiden vastaista
 - Myös eettisten ohjeiden kohdat
- Lausuntopyynnön liitteenä toimitettava asiakirjaselvitystä, josta lausuntopyynnössä kuvatut asiat käyvät ilmi
 - Esim. pöytäkirjat, sähköpostiviestit jne.



Huomioita tähänastisista ratkaisuksista

- Tulkintakäytäntö vasta muodostumassa
- Neuvoston kokoonpano on tasapainoinen
- Lausunnonpyytäjät keränneet tapauksiin huomattavan paljon asiaa, mutta ei aina riittävästi ”villoja”, esim. näyttöä
- Usein kyse isännöinnin huolimattomuudesta, tavoittamattomuudesta, passiivisuudesta, tiedon kulun puutteellisuudesta, laskutukseen tai korjaushankkeisiin liittyvistä epäselvyyksistä
- Tyypillisesti moni asia on mennyt enemmän tai vähemmän pieleen ja vähäisiltäkin tuntuvat virheet kumuloituvat ajan kanssa
- Avoimella keskustelulla voitaisiin välttää erimielisyydet ja asiakkaan tunne piittaamattomuudesta tai ylimielisyydestä



Mia Koro-Kanerva



@korokanerva

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

Isännöinti
PL 1370, 00101 HELSINKI

isannointiliitto.fi



Kiitos

