



Päätös kanteluasiassa 2/2022

Kantelija Asunto Oy E-talot

Kantelun kohde Kiinteistöjuridia Oy

Kantelu

Asunto Oy E-talot (jatkossa myös kantelija) katsoo, että Kiinteistöjuridia Oy (jatkossa myös isännöintiyritys) on toiminut vastoin isännöinnin eettisiä ohjeita, koska isännöintiyritys ei ole pyynnöistä huolimatta toimittanut sopimusta tai selvitystä siitä, mihin isännöintipalvelun laskutus perustuu. Lisäksi kantelija katsoo, ettei isännöitsijöiden muutoksista ole tiedotettu, puhelimeen ei ole vastattu ja että yhteyden saaminen on ollut erittäin haastavaa.

Kantelijan mukaan Kiinteistöjuridia on toiminnallaan rikkonut seuraavia isännöinnin eettisiä ohjeita:

- Kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- Edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti

Vastaus

Kiinteistöjuridia Oy on antanut vastuksensa asiassa 28.11.2022. Vastauksen mukaan Asunto Oy E-talon kanssa sopimussuhteessa on ollut Tammer-Pirkka Oy, ei siis Kiinteistöjuridia Oy, johon kantelussa on viitattu.

Isännöintisopimus ja hallituksen päätös isännöinnin valinnasta on toimitettu useamman kerran (perussopimusta ei ole muutettu) hallitukselle ja lisäksi toinen kappale sopimuksesta on ollut hallituksella yleisen sopimustavan mukaisesti.

Yritys on toiminut täysin avoimesti ja aukottomasti hallitukseen ja asiakaskäsiin päin. Yrityskaupasta on informoitu asiakkaalle jo joulukuussa 2018 heti kun kauppa oli toteutettu ja sen jälkeen vuosittain, myös päivitetty palveluhinnastot.



Isännöintiliiton kanteluratkaisu

Kantelun kohteena oleva yritys

Kantelun kohteeksi on valvontamenettelyilmoituksessa ilmoitettu Kiinteistöjuridia Oy, mutta Kiinteistöjuridian antaman vastauksen mukaan sopimussuhteessa taloyhtiöön olisi Tammer-Pirkka Oy -niminen yritys, joka ei ole Isännöintiliiton jäsen. Asiassa on näin ollen ennen varsinaista pääasian ratkaisua otettava kantaa siihen, mihin yritykseen kantelu kohdistuu.

Kysymyksessä olevan taloyhtiön hallitus on päätöksellään valinnut isännöintiyritykseen Ikaalisten Kiinteistöpalvelu Oy:n, jonka isännöintitoiminta on myöhemmin siirtynyt liiketoimintakaupalla Isännöintitoimisto Kiinteistöjuridia Oy:lle (Kj-ryhmä).

Kumpikaan asian osapuolista (kantelija tai isännöintiyritys) ei ole toimittanut isännöintisopimusta tai muutakaan aineistoa, joka osoittaisi, että taloyhtiöllä on sopimussuhde Tammer-Pirkka Oy -nimisen yrityksen kanssa. Tammer-Pirkka Oy esiintyy nimenä ainoastaan isännöintiyrityksen toimittamassa vastauksessa.

Kiinteistöjuridia Oy -nimi sen sijaan esiintyy toimitetussa aineistossa useasti mm. isännöintitoimiston sähköpostiosoitteissa, isännöitsijän sähköpostin allekirjoituksessa ja taloyhtiölle toimitetussa tiedotteessa liiketoimintakaupasta. Lisäksi toimitettujen sähköpostien allekirjoituksissa on linkki internetosoitteeseen ”www.kiinteistojuridia.fi”, sivuilta ei löydy tietoa Tammer-Pirkka Oy -nimisestä yrityksestä.

Edellä kerrotuin perustein Isännöintiliitto katsoo, että kantelun kohteena on Kiinteistöjuridia Oy -niminen yritys, joka on Isännöintiliiton jäsen.

Lähtökohdat

Suomen Isännöintiliitto ry:n jäsenyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita (hyvää isännöintitapaa). Kanteluasiassa on siis kysymys sen arvioimisesta, onko isännöintiyritys esitetyn kirjallisen aineiston perusteella toiminut eettisten ohjeiden vastaisesti.

Ratkaisun perusteena oleva aineisto

Kantelija on toimittanut valvontamenettelyilmoituksen liitteinä isännöintiyrityksen kanssa käytyä sähköpostikirjeenvaihtoa, taloyhtiön hallituksen sisäistä sähköpostikirjeenvaihtoa, isännöintisopimuksen irtisanomisilmoituksen, 1.2.2018 päivätyn taloyhtiön hallituksen kokouksen pöytäkirjan, taloyhtiön hallituksen tekemän päätöksen kantelusta sekä ISE 2007 yleiset sopimusehdot.



Isännöintiliitto

Isännöintiyritys on toimittanut vastauksensa liitteenä 3.12.2018 päivätyn tiedotteen, jonka mukaan Ikaalisten Kiinteistöpalvelun isännöinnin liiketoiminta kuuluu jatkossa Isännöintitoimisto Kiinteistöjuridia Oy:hyn (Kj-ryhmä).

Toisena liitteenä isännöintiyrityksen vastauksessa on kuvakaappaus sähköpostiviestistä, joka on lähetetty 26.3.2019. Kuvakaappauksesta ilmenee, että sähköpostin liitteenä on ollut kaksi pdf-tiedostoa: ”PALVELUHUINNASTO 1.4.2019” ja ”Palveluhinnasto Kj 1.2.2019 lisäpalvelut”.

Taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan muille hallituksen jäsenille lähetetyn tämän sähköpostin mukaan puheenjohtaja on 1.9.2022 käynyt isännöintiyrityksen toimistolla ja käynnin yhtenä tarkoituksena on ollut isännöintisopimuksen saaminen. Sähköpostista ilmenee, ettei puheenjohtaja saanut käynnin yhteydessä sopimusta, mutta isännöintiyrityksen edustaja on luvannut lähettää sopimuksen seuraavalla viikolla.

Isännöintiyrityksen edustaja on palannut asiaan sähköpostilla 9.9.2022 ja toimittanut sähköpostin liitteenä 1.2.2018 päivätyn taloyhtiön hallituksen kokouksen pöytäkirjan ja ISE 2007 yleiset sopimusehdot. Hallituksen kokouksen pöytäkirjan kohdasta 14 ilmenee, että hallitus on kokouksessaan 1.2.2018 päättänyt valita taloyhtiön isännöintiyritykseen Ikaalisten Kiinteistöpalvelu Oy:n. Pöytäkirjan kohdassa on lisäksi vahvistettu isännöintipalvelun kuukausittainen veloitus hinta ja viitattu erilliseen palveluhinnastoon, jota ei kuitenkaan ole liitetty pöytäkirjaan.

Edelleen kantelun liitteenä toimitetusta sähköpostikirjeenvaihdosta ilmenee, että hallituksen puheenjohtaja on 19.9.2022 isännöintiyritykselle osoitetussa viestissä tiedustellut isännöintipalvelun laskutusperusteita, koska isännöintisopimusta ei ole uusittu 2018 tapahtuneen yrityskaupan jälkeen. Kiinteistöjuridian isännöitsijä on vastauksessaan 4.10.2022 ilmoittanut, että 2018 toteutuneessa yrityskaupassa on ollut kysymys liiketoimintakaupasta, jossa sopimukset siirtyvät sellaisinaan.

Esitetyn aineiston arviointi

Isännöintisopimusta ei ole toimitettu pyynnöistä huolimatta

Edellä käsitellyistä sähköposteista ilmenee, että kantelun tehneen taloyhtiön hallitus on ainakin kahdesti pyrkinyt saamaan isännöintisopimuksen laskutusperusteineen: käynti isännöintiyrityksen toimistolla 1.9.2022 ja sähköposti isännöintitoimistolle 19.9.2022.

Isännöintiyritys on vastauksessaan todennut, että isännöintisopimus olisi toimitettu useaan kertaan taloyhtiön hallitukselle. Asiassa esitetty aineisto ei kuitenkaan tue isännöintiyrityksen väitettä. Aineiston perusteella isännöintiyritys on toimittanut kantelijalle syksyn 2022 aikana ainoastaan 1.2.2018 päivätyn hallituksen kokouksen pöytäkirjan ja ISE 2007 yleiset



Isännöintiliitto

sopimusehdot.

Isännöintiyrityksen valintaa koskevasta pöytäkirjasta ei ilmene ISE 2007 sopimusehtojen soveltuminen isännöintipalvelujen tuottamiseen ja veloituserusteena on mainittu ainoastaan kuukausittainen kiinteähintainen veloitus vuonna 2018. Pöytäkirjassa viitatus erillisen palveluhinnaston mukaisia hintoja ei ole avattu ollenkaan. Kokonaisuutena arvioiden isännöintipalveluun sovellettavat ehdot ovat näin ollen jääneet olennaisilta osin epäselviksi ja isännöintiyritys ei ole täyttänyt velvollisuuttaan toimittaa palvelua koskevaa sopimusta ja ajantasaisia veloituserusteita taloyhtiön hallitukselle.

Selvyyden vuoksi todetaan vielä, ettei vuoden 2018 tiedote yrityskaupasta tai maaliskuussa 2019 kantelijalle toimitettu palveluhinnasto ja lisäpalvelujen hinnasto anna aihetta arvioida toisin syksyn 2022 tapahtumia.

Isännöitsijöiden muutoksista ei ole tiedotettu, puhelimeen ei ole vastattu ja että yhteyden saaminen on ollut erittäin haastavaa

Kantelun tekijän velvollisuutena on kirjalliseen aineistoon perustuen osoittaa perusteet väitteidensä tueksi. Isännöintiliitto katsoo, ettei asiassa ole esitetty aineistoa, joka osoittaisi kantelijan esittämällä tavalla, ettei isännöintiyritys olisi tiedottanut isännöitsijöiden muutoksista, puhelimeen ei olisi vastattu ja että yhteyden saaminen olisi ollut erittäin haastavaa.

Johtopäätökset

Taloyhtiön hallituksella on yhtiön hallinnosta ja muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä vastuullisena toimielimenä oikeus milloin tahansa saada käyttöönsä kaikki taloyhtiön hallintomateriaali, mukaan lukien taloyhtiön sopimukset. Isännöintiyrityksellä on velvollisuus toimittaa isännöintipalvelua koskeva sopimus tai muu riittävä selvitys veloituserusteistaan taloyhtiön hallitukselle. Mikäli kirjallista sopimusta ei ole solmittu tai sopimus on kadonnut, asiasta tulisi vähintäänkin kertoa asiakkaalle. Lisäksi suositus on, että tällöin laaditaan uusi sopimus, jotta sopimussuhteen keskeiset ehdot olisivat jatkossa molemmille osapuolille selvillä.

Koska sopimus ja ajantasaiset veloituserusteet on pyynnöistä huolimatta jätetty toimittamatta, Suomen Isännöintiliitto ry katsoo, että isännöintiyritys ei ole toiminut tavalla, joka täyttäisi eettisten ohjeiden mukaisen velvoitteen kertoa palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi. Isännöintiyrityksen toiminnan katsotaan olleen tältä osin isännöinnin eettisten ohjeiden vastaista.

Edellä kuvatuin perustein Suomen Isännöintiliitto ry toteaa, että asiaa myös kokonaisuutena arvioiden isännöintiyritys on toiminut isännöinnin eettisten ohjeiden (hyvän isännöintitavan) vastaisesti.



Isännöintiliitto

Seuraamus

Mikäli Isännöintiyrityksen todetaan menettelleen Isännöinnin eettisten ohjeiden vastaisesti, yritykselle voidaan menettelyä koskevien sääntöjen mukaan antaa huomautus tai varoitus, poistaa jäsenyys väliaikaisesti tai peruuttaa jäsenyys kokonaan.

Isännöintiyrityksestä on tehty lyhyen ajan sisällä kolme kantelua. Kaikissa tapauksissa isännöintiyrityksen todetaan toimineen Isännöinnin eettisten ohjeiden vastaisesti. Kantelut yhdessä osoittavat isännöintiyrityksen toimineen piittaamattomasti ja olennaisesti Isännöinnin eettisten ohjeiden vastaisesti.

Kiinteistöjuridia Oy:lle päätettiin antaa varoitus.

Muutoksenhaku

Tähän ratkaisuun ei voi hakea muutosta.

Helsinki 13.4.2023

Suomen Isännöintiliitto ry:n hallituksen puolesta

Mia Koro-Kanerva
toimitusjohtaja

Juho Heino
esittelijä