



Päätös kanteluasiassa 3/2022

Kantelija Asunto Oy Pärteeninpuisto

Kantelun kohde Kiinteistöjuridia Oy

Kantelu

Asunto Oy Pärteeninpuisto (jatkossa myös kantelija) katsoo, että Kiinteistöjuridia Oy (jatkossa myös isännöintiyritys) on toiminut vastoin isännöinnin eettisiä ohjeita seuraavissa tilanteissa:

1. Isännöintisopimuksen irtisanomiseen liittyvässä prosessissa taloyhtiön aineisto ja avaimet on toimitettu uudelle isännöitsijälle vasta uuden sopimuksen voimaantulon jälkeen
2. Autopaikkamaksut on jätetty perimättä kahden vuoden ajalta
3. Taloyhtiön sähkölaskut on maksettu myöhässä
4. Isännöintipalvelun erillisveloitusten perusteista ei ole annettu pyynnöstä huolimatta tarkempaa selvitystä ja kiinteään sopimushintaan kuuluvia töitä on veloitettu erikseen
5. Vuoden 2021 tilinpäätös on laadittu virheellisesti tase-erittelyn osalta

Kantelijan mukaan Kiinteistöjuridia on toiminnallaan rikkonut seuraavia isännöinnin eettisiä ohjeita:

- Toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- Toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkosta tilaajan eduksi
- Edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- Tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit
- Ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- Kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee rehellisesti

Vastaus

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

Isännöintiyritys on vastauksessaan kiistänyt kaikki kantelussa mainitut laiminlyönnit:

1. Isännöintitoimiston vaihtoprosessissa sähköiset aineistot on luovutettu eteenpäin heti kohteen lähdettyä ja sähköisellä aineistolla pääsee liikkeelle



Isännöintiliitto

2. Taloyhtiön vastikereskontran hoito oli laiminlyöty lähes kokonaan yrityskauppaa edeltäneenä aikana ja autopaikkojen veloitukset on siirretty reskontraan vasta yrityskaupan jälkeisenä aikana
3. Myöhässä maksettujen sähkölaskujen syynä ovat olleet ongelmat sähköyhtiön sähköisessä laskutusjärjestelmässä
4. Erillisveloituksia koskevien laskujen liitteissä on kerrottu avoimesti ja kattavasti mistä niissä tehdyissä toimissa on ollut kysymys

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.

Asiassa esitetyn aineiston mukaan kysymyksessä oleva taloyhtiö on solminut isännöintipalvelua koskevan sopimuksen Parkanon Isännöinti Ky:n kanssa. Parkanon Isännöinti Ky on myöhemmin siirtynyt liiketoimintakaupalla Isännöintitoimisto Kiinteistöjuridia Oy:lle.

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 toimitetuissa tiedotteissa. 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 (jatkossa myös Isännöintiliitto) 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 isännöintisopimuksen, isännöintiyrityksen kanssa käytyä sähköpostikirjeenvaihtoa, sähkö- ja perintäyhtiön kanssa käytyä sähköpostikirjeenvaihtoa, isännöintipalvelun erillisveloitusten erittelyjä, isännöintisopimuksen irtisanomisilmoituksen, taloyhtiön hallituksen tekemän päätöksen kantelusta.

Isännöintiyritys on toimittanut vastauksensa liitteenä 12.7.2021 päivätyn yhtiökokoustiedotteen, perintäyhtiön lähettämän sähköpostin taloyhtiön sähkölaskusta sekä taloyhtiölle 10.12.2020 lähetetyn sähköpostitiedotteen.

Esitetyn aineiston arviointi

1. Isännöintisopimuksen siirtoprosessiin liittyvät väitteet

Isännöintisopimuksessa sopimuksen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta. Kantelija on toimittanut isännöintipalvelun irtisanomisilmoituksen isännöintiyritykselle sähköpostitse 3.3.2022. Sopimuksessa ei ole tarkemmin määritelty irtisanomisajan laskentatapaa, jolloin sopimuksen mukainen irtisanomisaika päättyy 3.6.2022.

Isännöintiyrityksen tulee siirtää hallussaan oleva materiaali kohtuullisessa ajassa. Mikäli siirron yhteydessä laaditaan tilinpäätös tai välitilinpäätös, on kohtuullinen aika silloin pidempi verrattuna siihen, että kysymyksessä on lähinnä asiakirja-aineiston siirto uudelle isännöitsijälle. Toimitetusta aineistosta ilmenee, että isännöintiyritys on laatinut välitilinpäätöksen siirron yhteydessä, mikä on huomioitava siirrossa kuluneen ajan kohtuullisuutta arvioidessa.

Kantelija ja isännöintiyritys ovat esittäneet toisistaan poikkeavia näkemyksiä taloyhtiön aineiston ja avainten siirrosta uudelle isännöitsijälle. Kantelijan mukaan aineisto on luovutettu 15.6.2022 ja taloyhtiön avaimet 29.6.2022. Isännöintiyritys on vastauksessaan kertonut luovuttaneensa sähköisen aineiston heti kohteen lähdettyä.

Asiassa esitetyn materiaalin perusteella Isännöintiliitto katsoo selvitetyn,



Isännöintiliitto

ettei isännöintiyrityksen toiminnassa ole ollut kohtuuttomia viivästyksiä taloyhtiön materiaalin siirtämisessä uudelle isännöitsijälle.

2. Autopaikkamaksut on jätetty perimättä kahden vuoden ajalta

Isännöintiyritys on lähettänyt taloyhtiön osakkaille 12.7.2021 päivätyn yhtiökokoustiedotteen, jossa on muun ohella ollut pyyntö ilmoittaa isännöintiyritykselle, mikäli osakkaan käytössä on autopaikka. Isännöintiyrityksen mukaan autopaikkojen tiedot eivät siirtyneet heille yrityskaupan yhteydessä ja edellä mainittu pyyntö osakkaille on lähetetty tästä syystä.

Autopaikkojen veloituksiin on viitattu myös kantelijan toimittamassa 31.5.2022 lähetetyssä sähköpostissa, jossa isännöintiyrityksen edustaja kertoo, ettei heillä ole ollut autopaikkojen veloituksia, koska ne eivät olleet siirtyneet edelliseltä isännöitsijältä.

Isännöintiyritys ei ole esittänyt, että se olisi 12.7.2021 lähetetyn pyynnön lisäksi tehnyt muita toimenpiteitä autopaikkamaksujen saattamiseksi ajan tasalle. Huomionarvoista on lisäksi, että isännöintisopimus on siirtynyt yrityskaupan myötä, joten vastuun siirtämiselle aiemmalle isännöitsijälle ei ole perusteita.

Isännöintiliitto katsoo, ettei isännöintiyritys ole tehnyt tarvittavia ja kohtuulliseksi katsottavia toimenpiteitä, jotta autopaikkamaksujen veloitukset olisi saatu ajan tasalle. Isännöintiyrityksen olisi vähintään pitänyt informoida hallitusta tietojen puuttumisesta ja siitä, että autopaikkamaksuja ei pystytä lainkaan veloittamaan. Menettely on ollut hyvän isännöintitavan vastaista.

3. Taloyhtiön sähkölaskut on maksettu myöhässä

Toimitetun aineiston perusteella on riidatonta, että kantelijalle on aiheutunut viivästys- ja perintäkuluja myöhässä maksetuista sähkölaskuista. Aiheutuneet kulut ovat kantelijan ilmoituksen mukaan olleet 335,00 euroa. Sähkölaskujen maksaminen on ollut isännöintiyrityksen vastuulla.

Isännöintiyritys on sekä kanteluun antamassaan vastauksessaan että 17.5.2022 lähettämässään sähköpostissaan vedonnut sähköyhtiön laskutusjärjestelmän toimimattomuuteen. Isännöintiyrityksen mukaan he ovat useaan kertaan olleet yhteydessä sähköyhtiöön, jotta laskut olisi saatu paperisena, kunnes sähköisen laskutusjärjestelmän ongelmat on saatu ratkaistua.

Kantelijan toimittamassa aineistossa on mukana sähköyhtiön kantelijalle lähettämä sähköpostiviesti:

”Kiinteistöjuridia on ilmoittanut meille verkkolaskutiedot 15.3.2021. Tämä jälkeen laskut on lähetetty verkkolaskuina. Meille ei ole tullut tämän osalta verkkolaskuvirheilmoituksia, vaan meiltä on verkkolasku onnistuneesti toimitettu verkkolaskuoperaattorille. (--) ja kun



Isännöintiliitto

osa laskuista on maksettu ajallaan, on ainakin osa laskuista mennyt läpi.

Verkkolaskujen vastaanottajan olisi nyt syytä selvittää ongelmaa verkkolaskuoperaattorinsa kanssa, mikäli heille on tullut vain osa laskuista perille. Kävimme myös läpi kaikki Kiinteistöjuridialta meille tulleet sähköpostit emmekä löytäneet pyyntöä muuttaa laskutusta paperilaskutukseen.”

Sähköyhtiön sähköpostiviesti ei tue isännöintiyrityksen väitettä, jonka mukaan laskujen maksamisessa tapahtuneet viivästykset olisivat johtuneet sähköyhtiön sähköisen laskutusjärjestelmän ongelmista. Lisäksi epäselväksi jää, millä tavoin isännöintiyritys on pyrkinyt muuttamaan laskutuksen paperiseen muotoon.

Isännöintiyritys on toimittanut perintäyhtiön isännöintiyritykselle lähettämän sähköpostiviestin:

”Olimme Leppäkosken Sähköön yhteydessä ja he kertoivat, että laskutusosoitteenmuutokset on tehty 14.4., jolloin myös laskukopiot on toimitettu. Kulut ovat siis aiheellisia ja jatkossa laskut tulevat uusien laskutusosoitteiden mukaan.”

Isännöintiyritys on tulkinnut perintäyhtiön viestin siten, että 14.4. saakka sähkölaskut olisi pitänyt tulla paperisina. Toisaalta sähköyhtiö on omassa viestissään kertonut, että isännöintiyritys on toimittanut heille verkkolaskutustiedot 15.3., joten perintäyhtiön viesti voidaan myös tulkita siten, että isännöintiyritys on päivittänyt 15.3. ilmoittamaansa verkkolaskutusosoitetta 14.4. Tätä tulkintaa tukee se, että perintäyhtiö on viestissään nimenomaisesti todennut kulujen olevan aiheellisia.

Esitetyn aineiston perusteella ei voida varmuudella osoittaa, mikä on todellinen syy siihen, ettei sähkölaskuja ole maksettu ajallaan. Selvää kuitenkin on, että isännöintiyrityksen tulee noudattaa laskujen maksamisessa sellaista huolellisuutta, ettei perintä- ja viivästyskuluja aiheudu taloyhtiön maksettavaksi.

Mikäli perintä- ja viivästyskuluja aiheutuu jonkin kolmannen tahon virheen seurauksena, kuten sähköyhtiön sähköisen laskutusjärjestelmän tai isännöintiyrityksen käyttämän verkkolaskuoperaattorin virheiden takia, on aiheutuneista kuluista asianmukaista reklamoida viivytyksettä virheestä vastuussa olevaa tahoa, jotta taloyhtiölle ei aiheudu vahinkoa perintäkuluista.

4. Erillisveloituksiin liittyvät epäselvyydet

Kantelijan mukaan isännöintiyritys on tehnyt useita erillisveloituksia, joista ei olla pyynnöistä huolimatta annettu tarkempaa selvitystä.

Asiaa on arvioitava toimitetun kirjallisen aineiston perusteella. Kantelija on



Isännöintiliitto

toimittanut kaksi isännöintiyrityksen laskun liitteenä ollutta taulukkoa, joista ilmenee tehdyn työn päivämäärä, työselite, tarkenne, toimenpide, kesto, yksikköhinta ja kokonaishinta. Isännöintiliitto katsoo, että liitteiden kirjauksista ilmenee riittävällä tavalla erillisveloitusten perusteet.

Lisäksi kantelijan mukaan isännöintiyritys on erillisveloitannut tehtävistä, jotka isännöintisopimuksen mukaan kuuluisivat kiinteän kuukausiveloituksen piiriin. Toimitetussa isännöintisopimuksessa viitataan sopimuksen liitteenä olevaan tehtäväluetteloon. Kantelijan esittämän väitteen tutkiminen edellyttäisi sopimuksen mainitun tehtäväluettelon läpikäyntiä. Tehtäväluetteloa ei kuitenkaan ole toimitettu kantelun liitteenä, joten asia jää tämän osalta tutkimatta.

5. Virhe vuoden 2021 tilinpäätöksessä

Kantelijan toimittamasta aineiston ilmenee, että taloyhtiön vuoden 2021 tilinpäätöksessä tase-erittelyn saatujen ennakoiden yhteissumma poikkeaa yksittäisten saatujen ennakoiden kokonaissummasta. Poikkeama on kuusi euroa.

Isännöintiyrityksen vastuulla on laatia tilinpäätös siten, että sen sisältämät luvut ovat oikein. Erityisen poikkeuksellisen ei kuitenkaan voida pitää sitä, että paljon lukuja sisältävään tilinpäätöksen voi joskus jäädä joko inhimillisistä syistä tai järjestelmään liittyvistä syistä virheitä.

Asiassa esitetystä aineistosta ei ilmene, että isännöintiyritystä olisi pyydetty ryhtymään toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi tai että virheestä olisi ylipäätään ilmoitettu isännöintiyritykselle ennen kantelun tekemistä. Isännöintiliiton näkemyksen mukaan isännöintiyritykselle tulee nyt kysymyksessä olevan kaltaisen virheen ilmetessä antaa mahdollisuus virheen korjaamiseen, eikä kyseinen virhe vielä itsessään osoita moitittavaa menettelyä isännöintiyrityksen toiminnassa.

Johtopäätökset

Isännöintiliitto katsoo esitetyn aineiston perusteella selvitetyn, että isännöintiyritys on toiminut vastoin hyvää isännöintitapaa autopaikkamaksujen perimisessä ja ainakin joltain osin taloyhtiön sähkölaskujen asianmukaisessa maksamisessa. Isännöintisopimuksen siirtoprosessin, erillisveloitukseen kohdistuneiden väitteiden ja vuoden 2021 tilinpäätöksen liittyvän virheen osalta Isännöintiliitto katsoo, ettei isännöintiyritys ole esitetyn aineiston perusteella toiminut vastoin hyvää isännöintitapaa.

Isännöintiyrityksen toiminta autopaikkamaksuihin ja sähkölaskuihin liittyvissä asioissa on ollut vastoin eettistä ohjetta, joka velvoittaa toimimaan huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti.

Edellä kuvatuin perustein Suomen Isännöintiliitto ry toteaa, että asiaa



Isännöintiliitto

myös kokonaisuutena arvioiden isännöintiyritys on toiminut isännöinnin eettisten ohjeiden (hyvän isännöintitavan) vastaisesti.

Seuraamus

Mikäli Isännöintiyrityksen todetaan menetelleen 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