



Päätös kanteluasiassa 4/2022

Kantelija Asunto Oy Ylöjärven Mettistön Kruunu

Kantelun kohde Tammer-Pirkka Oy / Kiinteistöjuridia Tampere

Kantelu

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

1. Isännöintiyritys ei ole pitänyt huolta yhtiön taloudesta ja maksuvalmiudesta. Yritys ei toimita yhtiömme dokumentaatiota tai avaimia uudelle isännöitsijälle.
2. Isännöintiyritys on laskuttanut yhtiötämme allekirjoitetun sopimuksen vastaisesti. He vetoavat mm. omaan muuttuneeseen hinnoitukseensa, jota ei ole toimitettu yhtiölle. Yritys ei ole kertonut yhtiön osakkaille sähköisistä palveluista.
3. Isännöintiyritys pimittää yhtiön kirjanpito- ja laskutustietoja. Viestintä on poikkeuksellisen hidasta ja he eivät vastaa esitettyihin kysymyksiin. Kun menimme hallituksen jäsenen kanssa heidän toimistolleen vaatimaan useasti pyydettyjä tietoja ja dokumentteja, meidät häädettiin toimistosta uhkaavasti käyttäytyen ja vartiointiliikkeellä uhaten.
4. Isännöintitoimisto ei ole hoitanut mm. yhtiömme lainanlyhennysten rahoitusvastikkeita (laskuttanut osakasta, määrittänyt rahoitusvastikkeen suuruutta edes talousarvioon jne.)
5. Isännöitsijän ja isännöintiyrityksen käytös on asiakasta ja asiakkaan älykkyyttä halventavaa ja asiatonta.

Lisäksi kantelija on toimittanut kantelun täydennyksenä tiedon, jonka mukaan taloyhtiöllä on noin 3750 euroa maksamattomia ja erääntyneitä taloyhtiölainoja.

Kantelijan mukaan isännöintiyritys on toiminnallaan rikkonut seuraavia isännöinnin eettisiä ohjeita:

- Toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- Kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- Edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- Tiedostaa vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- Ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta

Vastaus



Isännöinti-liitto

Isännöinti-yritys on vastauksessaan kiistänyt kaikki kantelussa mainitut laiminlyönnit:

1. Taloyhtiön huono taloustilanne on ollut hallituksella tiedossa pitkään, jo tilinpäätöksessä 2020 asia on nähtävissä. Siirtovaiheen alkudokumentaatio (sähköinen) on aivan normaalisti toimitettu sähköpostitse 20.7. Olemme useaan kertaan ilmoittaneet, että loput aineistot ovat noudettavissa, kun loput laskut on maksettu.
2. Sama hinnasto on ollut voimassa jo edellisen isännöintitoimiston aikana. Vuoden vaihteessa 2021–2022 tehdystä indeksikorotuksesta on ilmoitettu puheenjohtajalle 11/2021. Uusia palveluja emme valitettavasti enää avaa irtisanomisaikana, eli tämän vuoksi tunnuksia kirjanpito-ohjelmistoon ei ole enää luotu.
3. Toimimme täysin avoimesti ja aukottomasti hallituksiin ja asiakkaisiimme päin. Toimimme ajanvarauksen mukaan, jotta mm laajempiin asioihin saadaan perehdyttyä ja kunnolla käsiteltyä. Pelkällä ”piipahtamiskäynnillä” asiakkaan pyytämiä laajoja selvityksiä ei tietenkään saada kerralla. Tämä on kerrottu myös asiakkaalle käynnin yhteydessä.
4. Hallitusta on pyydetty useasti hoitamaan tilinpäätös 2021 eteenpäin ja allekirjoitettuna ja kutsumaan yhtiökokous koolle. Näin ei kuitenkaan ole toimittu, koska hallitus ei ole halunnut tilinpäätöstä vahvistaa (ilman kunnollista pätevää syytä ei tähän kuitenkaan ole ollut; hallituksen kokous keskeytettiin 29.04.2022 hallituksen toimesta, vaikka kaikki aineisto oli valmiina). Tämä ei ole kuitenkaan este, etteikö hallitus olisi voinut kutsua yhtiökokousta koolle ja hoitaa muita lakisääteisiä velvoitteitaan, mm. talousarvio kuluvalle vuodelle ja pääomavastikkeen päättäminen. Samoin vesilaskujen tasauksiin, olemme ilmoittaneet, että me voimme tehdä laskut huoneistokohtaiset lukemat saatuaamme. Hallitus ja varsinkin hallituksen puheenjohtaja on päinvastoin omalla toiminnallaan ja tarpeettomilla viivästyksillään jarruttanut sekä haitannut yhtiön hallinnon ja lakisääteisten velvoitteiden hoitamista.
5. Laskutus korjattu välitilinpäätöksen osalta ja uusi lasku toimitettu. Elokuun kk-veloitus on mennyt suoralaskutuksena, mutta tämä elokuun liikasuoritus hyvitetty ja asiasta ilmoitettu asiakkaalle. Hallituksen kokouksessaan esittämiin selvityspyyntöihin, on vastattu useasti ja mm. isännöitsijän toimesta sähköpostitse 31.5.2022.

Vastauksen täydennyksessä isännöinti-yritys on todennut maksamattomista ja jo erääntyneistä yhtiölainoista seuraavaa:

Puheenjohtaja on ainoa, joka maksaa yhtiölainaa. Hän on kirjallisesti ilmoittanut halukkuutensa maksaa lainaosuutensa kokonaan pois. Olemme olleet tekemässä hänelle laskun lainaosuudesta ja näin ollen koko laina olisi tullut maksetuksi pois, eikä



Isännöintiliitto

pääomavastiketta ollut tarvetta alkaa kerätä. Olemme vielä uudelleen varmistaneet häneltä lainaosuuden poismaksuhalukkuuden, ja hän on uudelleen vahvistanut olevansa kiinnostunut poismaksusta ja luvannut palata asiaan.

Isännöintiliiton kanteluratkaisu

Kantelun kohteena oleva yritys

Kantelijana oleva taloyhtiö on solminut isännöintipalvelua koskevan sopimuksen FinProma Oy:n kanssa. FinProman kanssa solmittu sopimus on myöhemmin yritysjärjestelyiden kautta siirtynyt Kiinteistökamu Isännöinti Oy:lle ja edelleen Kiinteistöjuridia-yhtiöille.

Kantelun kohteeksi on valvontamenettelyilmoituksessa ilmoitettu Tammer-Pirkka Oy / Kiinteistöjuridia Tampere, jotka ovat osa Kiinteistöjuridia-yhtiöitä. Kantelijan toimittamassa yritysjärjestelyjä koskevassa tiedotteessa ei ole eroteltu Kiinteistöjuridia-yhtiöihin kuuluvia yrityksiä, eikä sitä, mille Kiinteistöjuridia-yhtiölle isännöintisopimus siirtyy. Tiedotteen mukaan yritys on Suomen Isännöintiliiton jäsen ja Kiinteistöjuridia-yhtiöistä Isännöintiliiton jäsenenä on ainoastaan Kiinteistöjuridia Oy, joten Isännöintiliitto katsoo, että kantelun kohteena on jäsenenä oleva Kiinteistöjuridia Oy -niminen yritys.

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 3 kpl isännöintiyrityksen lähettämiä laskuja, isännöintiyritykselle toimitetun reklamaation (2.11.2022), tiedotteen isännöintiyrityksen liiketoiminta-kaupasta, isännöintiyrityksen kanssa käytyä sähköpostikirjeenvaihtoa, ja taloyhtiön hallituksen tekemän päätöksen kantelusta.

Isännöintiyritys on toimittanut vastauksensa liitteenä 4 kpl kantelijalle lähetettyjä sähköpostiviestejä.

Esitetyn aineiston arviointi

- 1. Yhtiön huono taloustilanne ja isännöintisopimuksen siirtoprosessiin liittyvät väitteet*



Isännöintiliitto

Kantelijan mukaan isännöintiyritys ei ole huolehtinut yhtiön taloudesta ja maksukyvyistä. Isännöintiyrityksen mukaan yhtiön huono taloustilanne on ollut hallituksen tiedossa jo pitkään. Asiaa on avattu kantelun liitteenä toimitetussa reklamaatiokirjeessä. Huonolla taloustilanteella tarkoitetaan yhtiön tilikaudella 2020 syntynyttä 1095,77 euron alijäämää ja tilikaudelta 2021 vahvistamattoman tilinpäätöksen mukaan syntynyttä 1 638,70 euron alijäämää. Yhtiössä on nostettu hoitovastiketta vuodelle 2021, mutta alijäämää on aiheutunut siitä huolimatta.

Pelkästään kahdelta tilikaudelta syntynyt alijäämä ei osoita yhtiön heikkoa taloustilannetta, vaan taloudellisen tilanteen arvioiminen edellyttäisi laajempia tietoja yhtiön taloudellisesta tilanteesta. Toimitetusta aineistoista ei myöskään ilmene, etteikö yhtiö olisi suoriutunut hoitovastikkeella katettavaksi tarkoitetuista menoista. Esitetty aineisto ei Isännöintiliiton mielestä riittäväällä tavalla tue kantelijan väitettä siitä, että isännöintiyritys olisi laiminlyönyt yhtiön taloudenpidon.

Kantelijan ja isännöintiyrityksen välinen sopimus on päättynyt 31.7.2022. Asiassa esitetyn aineiston mukaan on riidatonta, ettei isännöintiyritys ole toimittanut kaikkea yhtiön dokumentaatiota ja avaimia uudelle isännöintiyritykselle sopimuksen päättymisen jälkeen. Isännöintiyritys on kertonut toimittaneensa alkudokumentaation sähköisessä muodossa, mutta epäselväksi jää, mitä kyseinen aineisto on sisältänyt.

Isännöintiyritys on vastauksessaan ja kantelijalle lähettämässään sähköpostissa ilmoittanut, että loput dokumentaatiosta toimitetaan sitten, kun kantelijayhtiö on maksanut avoinna olevat laskut. Kantelijan mukaan avoinna olevat laskut ovat sisältäneet virheitä, jonka takia taloyhtiö ei ole maksanut laskuja.

Isännöintisopimuksen siirtoprosessin osalta Isännöintiliitto toteaa, että isännöintiyrityksen velvollisuutena on siirtää taloyhtiön dokumentaatio, mukaan lukien kiinteistön avaimet, kohtuullisessa ajassa uudelle isännöitsijälle. Kohtuullista aikaa arvioitaessa merkitystä on mm. sillä tapahtuuko siirto kesken tilikauden vai tilikauden päättymisen jälkeen. Aineistosta ilmenee, että dokumentaatiota on ollut toimittamatta vielä marraskuussa 2022, joten dokumentaation siirtämiseen kulunutta aikaa ei voida pitää kohtuullisena. Isännöintiliitto katsoo, ettei riidanalaiset ja maksamatta olevat laskut ole asianmukainen peruste jättää dokumentaatio avaimineen toimittamatta uudelle isännöitsijälle.

2. Sopimuksen vastainen laskutus

Kantelijan mukaan isännöintiyritys on laskuttanut taloyhtiöltä sopimuksen vastaisesti kiinteitä kuukausiveloituksia ja erillisveloitettavia töitä. Kiinteää



Isännöinti-liitto

kuukausiveloitusta elokuulta 2022 koskeva lasku ja välitilinpäätöksen laatimista koskeva lasku on toimitetun sähköpostikeskustelun mukaan hyvitetty myöhemmin.

Jäljelle jäävät epäselvyydet koskevat vuoden 2022 kuukausiveloitusten indeksikorotuksia ja yhdestä hallituksen kokouksesta veloitetua summaa. Kirjalliseen aineistoon ei ole liitetty isännöintisopimusta eikä erillisveloituksia koskevaa hinnastoa. Indeksikorotusten sopimuksenmukaisuutta ei ole mahdollisuutta arvioida ilman, että korotuksia koskeva sopimusehto on tiedossa. Pelkästään väite sopimuksen vastaisuudesta ei ole riittävä. Riidanalaisen hallituksen kokouksen kestosta ei myöskään ole esitetty tarkempaa selvitystä, esim. pöytäkirjaa, joka osoittaisi kokouksen todellisen keston. Veloitetun summan oikeellisuuteen ei siten ole mahdollista ottaa kantaa.

Sopimuksen vastaisen laskutuksen osalta Isännöinti-liitto toteaa, että huolellisesti toimivalta isännöintiyritykseltä voidaan edellyttää sellaista tarkkuutta laskutuksessa, ettei perusteeltaan epäselviä laskuja lähetetä taloyhtiölle. Toisaalta laskutuksessa voi tapahtua myös inhimillisiä virheitä, jotka on korjattava sen jälkeen, kun virheet on havaittu. Toimitetun aineiston perusteella isännöintiyritys on korjannut virheellisiksi osoittautuneita laskujaan, mutta toisaalta usean kuukauden viivettä laskujen korjaamisessa ei voida pitää kohtuullisena.

3. Puutteet asiakaspalvelussa

Huhtikuussa pidetyssä hallituksen kokouksessa on isännöitsijälle esitetty selvityspyynnöitä ja koska vastauksia ei ole saatu, kaksi hallituksen jäsentä on kesäkuussa mennyt isännöintiyrityksen toimistolle pyrkimyksensä selvittää epäselviä asioita.

Hallituksen kokouksen ja toimistokäynnin välissä on ehtinyt kulua useampi viikko, joten pelkästään kuluneen ajan perusteella tehtävän arvion mukaan hallituksen kokouksessa tehdyn selvityspyynnön käsittelyssä on ollut viivettä. Toisaalta mainitusta hallituksen kokouksesta ja siellä esitetyistä selvityspyynnöistä ei ole toimitettu tarkempia tietoja esim. kokouspöytäkirjaa, jonka perusteella pystyisi paremmin arvioimaan aikaa, joka olisi kohtuullinen selvityspyyntöön vastaamiselle. Isännöintiyrityksen kannalta on ymmärrettävää, ettei selvityspyyntöön kuuluvaa materiaalia välttämättä saada toimistokäynnin yhteydessä annettua asiakkaalle, etenkin kun käynnille ei ole etukäteen sovittu ajankohtaa.

4. Lainaosuuden maksaminen ja pääomavastikkeiden määrittäminen

Toimitetusta aineistosta ilmenee, että keväällä yksi osakkaista on harkin-



Isännöinti-liitto

nut oman lainaosuutensa poismaksamista. Asiasta on käyty sähköpostikirjeenvaihtoa osakkaan ja isännöintiyrityksen välillä. Viesteistä ilmenee, että asiaan ei ole saatu lopullista varmistusta, eli maksaako osakas oman osuutensa kerralla pois vai kuukausittaisten pääomavastikkeiden kautta.

Yhtiökokouksen tehtävänä on vahvistaa vastikkeiden määrää. Yhtiössä ei ole pidetty vuoden 2022 yhtiökokousta ja siten myös yhtiölainan lyhentämiseen tarkoitettuja pääomavastikkeita ei ole vahvistettu ja yhtiölainan maksuerät pankille ovat myöhemmin erääntyneet.

Tapahtumainkulku kokonaisuutena jää osittain epäselväksi, mutta keskeinen syy siihen, ettei yhtiökokousta ole järjestetty, vaikuttaa olevan se, ettei hallitus ole suostunut vahvistamaan vuoden 2021 tilinpäätöstä. Tilinpäätöksen vahvistamista varten yhtiön hallitus on pyytänyt isännöintiyritykseltä kirjanpitoaineistoa, jota isännöintiyritys ei ole heille toimittanut. Asia ei ole edennyt myöskään isännöintisopimuksen päättymisen jälkeen, koska isännöintiyritys on kieltäytynyt toimittamasta kantelijayhtiön dokumentaatiota uudelle isännöitsijälle vedoten maksamatta oleviin isännöintilaskuihin.

5. *Asiaton käytös*

Isännöintiyrityksen asiattomaan käytökseen liittyviin väitteisiin ei löydy suoraa näyttöä toimitetusta aineistosta. Toimitetusta sähköpostikirjeenvaihdosta ei ilmene isännöintiyrityksen asiattonta käytöstä. Kantelija viittaa isännöintiyrityksen kanssa käytyihin suullisiin keskusteluihin, mutta niiden todentaminen kirjallisessa menettelyssä on haastavaa, joten asiattoman käytöksen osalta arviointia ole mahdollista tehdä laajemmin.

Johtopäätökset

Isännöinti-liitto katsoo esitetyn aineiston perusteella selvitetyn, että isännöintiyrityksen toiminnassa on ollut puutteita hallituksen esittämiin selvityspyyntöihin vastaamisessa, virheellisten laskujen korjaamisessa ja isännöintisopimuksen päättymisen jälkeen yhtiön dokumentaation toimittamisessa uudelle isännöitsijälle. Valtaosa kantelussa esitetystä tapahtumista olisi vältetty, mikäli isännöintiyritys olisi avoimesti toimittanut heiltä pyydyt selvitykset vuoden 2021 tilinpäätöksestä ja muun heiltä pyydytyn dokumentaation.

Isännöintiyrityksen toiminta on hankaloittanut hallituksen ja uuden isännöitsijän mahdollisuuksia hoitaa heille kuuluvia velvollisuuksiaan. Hallituksella tulee olla ennen tilinpäätöksen vahvistamista mahdollisuus varmistua tilinpäätöksen oikeellisuudesta. Selvää on myös se, ettei riidanalaiset isännöintilaskut ole peruste jättää toimittamatta taloyhtiön dokumentaatiota seuraavalle isännöitsijälle. Huomionarvoista on, että isännöintiyritys on joulukuussa päivittänyt riidanalaisia laskuja, mikä osoittaa, että taloyhtiöllä on ainakin kyseisten laskujen osalta ollut peruste olla maksamatta alkuperäisiä laskuja.



Isännöintiliitto

Isännöintiliitto katsoo, että isännöintiyritys on toiminnallaan rikkonut seuraavia eettisten ohjeiden kohtia:

- Toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- Edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- Ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta

Suomen Isännöintiliitto ry toteaa, että asiaa 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