

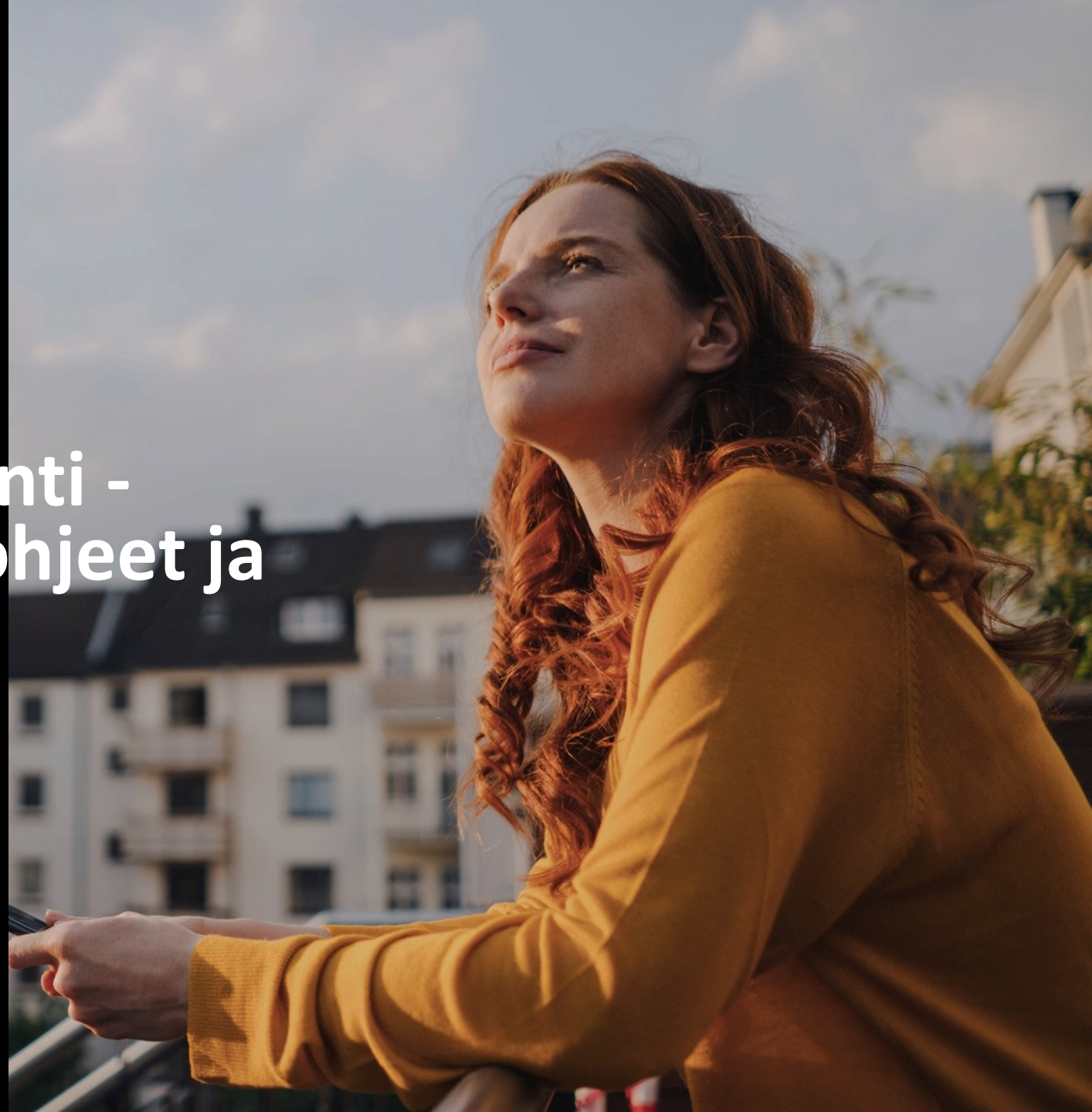


Minne menet isännöinti - Isännöinnin eettiset ohjeet ja valvonnan kehitys

Taloyhtiöpäivä

Turku 1.11.2023

Tapio Haltia | Lakiasiantuntija



*Uudet isännöinnin eettiset ohjeet
voimaan 1.2.2023*

Isännöinnin eettiset ohjeet uudistuivat

- Isännöintiliitto, Isännöinnin Auktorisointi ISA ja Kiinteistöliitto ovat laatineet ja hyväksyneet uudet Isännöinnin eettiset ohjeet
- Isännöintiliiton jäsenet sekä ISA-auktorisoidut isännöintiyrietykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet noudattamaan ohjeita sekä niihin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenettelyjä
 - Muutkin voivat halutessaan sitoutua



Eettisten ohjeiden soveltaminen

- Ohjeet velvoittavat isännöintiyrityksiä sekä kaikkia sen työntekijöitä heidän mahdollisuuksiensa rajoissa
 - Myös asunto-osakeyhtiölle nimettyä lakisääteistä isännöitsijää
- Eettisiä ohjeita sovelletaan
 - asunto-osakeyhtiöihin sellaisenaan
 - muihin isännöinnin asiakkaisiin soveltuvin osin



Miksi eettisiä ohjeita kannattaa noudattaa?

- Eettiset ohjeet
 - Nostavat isännöintipalvelun laatua
 - Konkretisoivat isännöinnin hyvää toimintatapaa
 - Lisäävät avoimuutta isännöinnin ja taloyhtiön välillä
 - Luovat hyvän perustan pitkäjänteiselle yhteistyölle
- Eettisissä ohjeissa on huomioitu myös taloyhtiön etu
- Ohjeet vahvistavat taloyhtiön asemaa ja sen hallituksen roolia



Eettisten ohjeiden pääotsikot

Isännöinti

1. Toimii huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti
2. Kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
3. Toimii avoimesti asunto-osakeyhtiön hankinnoissa ja käyttää hankintaverkostoa asunto-osakeyhtiön eduksi
4. Toimii tasapuolisesti
5. Edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
6. Noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja

Eettisten ohjeiden pääotsikot

Isännöinti

7. Huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
8. Ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
9. Huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
10. Ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
11. Kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee reilusti
12. Sitoutuu harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjuntaan
13. Sitoutuu ilmastonmuutoksen torjuntaan ja energiatehokkuuden edistämiseen

*Tärkeimmät nostot
taloyhtiöiden kannalta*



KIINTEISTÖ
LIITTO

Hallituksen tiedonsaantioikeus

Isännöitsijä

- Huolehtii, että voimassa olevat taloyhtiön sopimukset ja asiakirjat ovat jatkuvasti hallituksen saatavilla.
- Käsittelee tarvittaessa sopimuksia hallituksen kanssa tarkemmin.
- Toimii aktiivisesti ja varmistaa, että hallitus on tietoinen sopimuksista ja niiden olennaisista ehdoista.
- Antaa asunto-osakeyhtiön hallitukselle tarpeellisen tiedon hallituksen tehtävän hoitamiseksi.
- Pitää huolta, että hallitus pääsee helposti perehtymään taloyhtiön aineistoihin (esim. talous-, päätös- ja sopimusaineisto).

Isännöintipalkkiot ja palkkiolaskutus

- **Isännöitsijä** erittelee
 - sopimuksessa olevat isännöintitehtävät ja mahdolliset muut sovitut asiantuntijapalvelut sekä niiden hinnoitteluperusteet ja hinnantarkistusmenettelyn
 - asunto-osakeyhtiöltä perittyjen kiinteän ja erillisveloitettavien isännöintipalkkioiden määrät tarkasteltavalla tilikaudella selkeästi vähintään kerran vuodessa
- Sopimusmuutokset, kuten hinnantarkistukset, hyväksytään joko kirjallisesti tai käsitellään taloyhtiön hallituksessa ja kirjataan pöytäkirjaan
- Isännöinti erittelee laskutettavat toimenpiteet selkeästi = selkeä laskutus
- Luo ja toimeenpanee taloyhtiön pyynnöstä käytännön, jolla hallitus pystyy helposti hyväksymään erillisveloitettavien töiden laskut ennen niiden maksua
- Pyrkii toimittamaan epäselviin laskuihin liittyvät selvitykset viipymättä

Hankinnat, kilpailutus ja hankintasopimukset

Isännöitsijä

- Hoitaa kilpailutukset ja hankinnat läpinäkyvästi, huolellisesti ja taloyhtiön edun mukaisesti.
- Huolehtii, että taloyhtiö voi irtautua kohtuullista irtisanomisaikaa ja -ehtoja noudattaen pitkäkestoisista palvelusopimuksista ja hyödykehankinnoista
- Tuo avoimesti ja oma-aloitteisesti esille sidonnaisuutensa (lähisukulaisuus, omistus tai muu taloudellinen sidonnaisuus) yrityksiin, ei käytä sidonnaisuutta omaksi tai työnantajan hyväksi ja tarvittaessa jäävää itsensä
- On riippumaton ulkopuolisista taloudellisista palkkioista, hankinta-palkkiot on kielletty uusissa eettisissä ohjeissa

Riittävät resurssit ja asiantuntijapalvelut

Isännöitsijä

- Ottaa huomioon asunto-osakeyhtiön tarpeet ja ominaisuudet omien resurssien näkökulmasta sopimuksen tekovaiheessa
- Huolehtii, että resurssit riittävät sopimusvelvoitteiden ja lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen sopimuksen voimassaoloaikana
- Hoitaa taloyhtiön asiat huolellisesti ja pitää taloyhtiölle annetut lupaukset
- On oikeutettu ja velvoitettu käyttämään tarvittaessa asiantuntijapalveluja esim. juridiikassa, tekniikassa ja taloudessa
- Huolehtii, että taloyhtiölle hankittavasta asiantuntijapalvelusta päätetään asianmukaisesti

Reilu kilpailu ja vaihtotilanteet

Isännöitsijä

- Hoitaa isännöinnin vaihtotilanteet yhteistyössä ja ammattimaisesti, eikä aiheuta haittaa taloyhtiölle tai sen seuraavalle isännöitsijälle
 - Toimittaa asunto-osakeyhtiön kaikki tiedot kuukauden kuluessa sopimuksen päättymisestä helposti siirrettävässä muodossa, jollei muuta ole sovittu.
- Toimii kilpailijoitaan kohtaan kaikissa tilanteissa asiallisesti ja kunnioittavasti
- Kertoo rehellisesti omasta toiminnasta ja osaamisesta
- Tuntee kilpailulainsäädännön vaatimukset ja toimii niiden mukaisesti. Kieltäytyy kaikista sopimuksista, menettelytavoista ja järjestelyistä, jotka rajoittavat tai joiden tarkoitus on rajoittaa kilpailua isännöintialalla.

Ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen

Isännöitsijä

- Osallistuu koulutuksiin tai ylläpitää muulla tavoin osaamistaan kiinteistöalan lainsäädännöstä ja normeista sekä jakaa saamaansa tietoa yrityksessä
- Seuraa kiinteistöalan järjestöjen viestintää ja julkaisuja ajankohtaisista isännöintitoimintaan vaikuttavista asioista
- On suositeltavaa, että isännöintiyrityksellä on ISA-auktorisointi tai muu vastaava yleisesti tunnettu ja hyväksytty laatujärjestelmä
- Lisäksi on suositeltavaa, että lakisäateistä isännöintitehtävää hoitava henkilö on suorittanut isännöintialan tutkinnon tai suorittaa sellaista, taikka henkilöllä on auktorisoitu isännöitsijä -pätevyys

Ohjeet osaksi yhteistyötä



KIINTEISTÖ
LIITTO

Isännöintiä koskeva sääntely

- Isännöinnin on huomioitava sekä taloyhtiötä että oman liiketoimintansa harjoittamista koskeva sääntely
 - Asunto-osakeyhtiölaki ja muu lainsäädäntö
 - Viranomaissääntely (asetukset, määräykset, jne.)
 - Yhtiön yhtiöjärjestys (yhtiön sisäiset pelisäännöt)
 - Alan itsesääntely, esimerkiksi
 - Taloyhtiön hyvä hallintotapa –suositus 2016
 - Isännöinnin yleiset sopimusehdot (ISE 2007)
 - Isännöinnin eettiset ohjeet
- Alan itsesääntelyä noudatetaan lähtökohtaisesti sitoutumisen tai sopimuksen perusteella

Sopimus määrittää isännöintipalvelun

- Taloyhtiön ja isännöinnin välillä vallitsee lähtökohtaisesti sopimusvapaus
 - Lain pakottavat säännökset huomioitava
- Uutta isännöintiä hankittaessa kannattaa edellyttää tarjouspyynnössä ja sopimuksessa isännöinnin eettisten ohjeiden noudattamista
- Ohjeiden noudattamista kannattaa edellyttää myös voimassaolevissa sopimuksissa
 - Tarve sopimusmuutoksille tulee arvioida



Isännöintisopimus on kokonaisuus

- Isännöintisopimus muodostuu sopimuksesta ja sen liitteistä
- Sopimuskokonaisuuden tulee olla selkeä
- Samaa asiaa koskevaa eri sisältöistä sopimista tulee välttää
- Tulkintatilanteiden ratkaisemiseksi tulee määrittää eri dokumenttien välinen **pätevyysjärjestys**



Esimerkki pätevyysjärjestyksestä (ISE)

1. Isännöintipalvelusopimus liitteineen
 2. Sopimusneuvottelupöytäkirjat
 3. Sopimusohjelma liitteineen
 4. Isännöinnin yleiset sopimusehdot (ISE 2007)
 5. Tarjouspyyntö
 6. Tarjous
 7. Muut asiakirjat sopimuksessa mainitussa järjestyksessä
- Isännöinnin eettiset ohjeet tulee huomioida pätevyysjärjestyksessä tarpeen mukaisesti (esimerkiksi ISE-ehtojen jälkeen)

Seuraamuksista



KIINTEISTÖ
LIITTO

Kantelu

- Isännöintiliiton jäsenet ja Isännöinnin auktorisointi ISA:n auktorisoimat isännöintiyrietykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet ISA:n valvontamenettelyyn
- Kantelu voidaan tehdä ISA:n auktorisointitoimikunnalle
- Kantelun voi tehdä taloyhtiön hallitus tai tilintarkastaja
 - ISA erityisestä syystä
- Kantelu voi koskea enintään 3 vuotta vanhaa tapahtumaa. Kantelun tekohetkellä isännöintisopimuksen päättymisestä voi olla enintään 6 kk.
- Kantelijalta peritään 750 euron kantelumaksu, jos kantelu on aiheeton.
- Kantelujärjestelmää uudistetaan – tavoitteena, että jatkossa kantelut käsittelee Keskuskauppakamariin perustettava uusi toimielin

Muut seuraamukset

- Jos isännöinti ei täytä velvoitteitaan, sopimus ja lainsäädäntö määrittävät seuraamukset
- Kyseeseen voi tulla:
 - Sopimussakko
 - Vahingonkorvaus
 - Sopimuksen päättäminen (irtisanominen tai purku) ja isännöitsijän vaihdos
- Ota yhteyttä tarvittaessa Kiinteistöliiton lakineuvontaan



Lopuksi

- Uudet isännöinnin eettiset ohjeet nostavat isännöinnin laatua useissa isännöintiyrityksissä
- Ohjeiden noudattaminen on eduksi taloyhtiölle
- Varmista ja edellytä, että isännöitsijä on sitoutunut eettisiin ohjeisiin => Käykää ohjeet läpi yhdessä hallituksen kokouksessa
- Tutustu isännöinnin eettisiin ohjeisiin Kiinteistöliiton sivuilla www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtio/isannointi/eettisetohjeet
- Katso myös muut tietoiskut uusista isännöinnin eettisistä ohjeista

Kiitos!

Kiinteistöliitto omistajana ja jäsenenä



KIINTEISTÖLIITTO
Palvelu Oy

KIINTEISTÖ-
MEDIA 

SUOMEN

Kiinteistölehti



Kiinko



talokeskus Est. 1923



KTI



UIPI
1923
INTERNATIONAL UNION
OF PROPERTY OWNERS



KIINTEISTÖ
LIITTO



**KIINTEISTÖ
LIITTO**

Suomen Kiinteistöliitto ry

Annankatu 24, 3. krs

00100 Helsinki

(09) 1667 6761

info@kiinteistoliitto.fi

www.kiinteistoliitto.fi

www.taloyhtiosivut.fi



kiinteistoliitto



kiinteistoala