



**Open your mind. LUT.**

Lappeenranta **University of Technology**

Kauppatieteiden tiedekunta

Kandidaatin tutkielma

Talousjohtaminen

**KIINTEISTÖVÄLITYSLIIKKEEN VAHINGONKORVAUSVASTUU OSTAJAA  
KOHTAAN RISKINÄ**

**Real estate company's liability towards buyer as a risk**

**20.12.2013**

Tekijä: Joanna Andonov  
Ohjaaja: Helena Sjögrén  
Opponentti: Eetu Piisinen

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. JOHDANTO</b> .....	1
1.1 Tutkimuksen tausta .....	1
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimus ongelmat .....	3
1.3 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys ja rajaukset .....	3
1.4 Tutkimusmetodologia ja tutkimusaineisto .....	5
1.5 Tutkimuksen rakenne .....	5
<b>2. KIINTEISTÖVÄLITYSLIIKKEEN TOIMINTA YLEISESTI</b> .....	6
2.1 Kiinteistövälitystoiminta yleisesti .....	6
2.1.1 Vastaava hoitaja ja välittäjien ammattitaito .....	7
2.1.2 Hyvä välitystapa .....	8
2.1.3 Toimeksiantosopimus .....	8
2.2 Kiinteistövälittäjien vastuut ja velvollisuudet ostajaa kohtaan .....	9
2.2.1 Selonottovelvollisuus .....	9
2.2.2 Tiedonantovelvollisuus .....	10
2.2.3 KiinteistövälityslIIkkeen ja vastaavan hoitajan vastuu .....	11
<b>3. KIINTEISTÖVÄLITYSLIIKKEEN KORVAUSVASTUUN SYNTYMINEN</b> .....	12
3.1 KiinteistövälityslIIkkeen vahingonkorvausvastuu ostajaa kohtaan .....	12
3.2 Korvausvastuun edellytykset .....	13
3.2.1 Tuottamuksellisuus .....	13
3.2.2 Syy-yhteys .....	14
3.2.3 Todistustaakka .....	15
3.2.4 Vaatimusten esittäminen .....	16
3.3 Takautumisoikeus .....	16
3.4 Sovittelu .....	17
<b>4. VAHINGONKORVAUSVASTUUN JA RISKIAJATTELU</b> .....	18
4.1 Riskiajattelu .....	18
4.2 Riskienhallinta .....	20
4.3 Työntekijän rooli riskin syntymisessä .....	22
4.4 Vahingonkärsijän rooli riskin laajuuteen .....	24
<b>5. TUTKIMUSMETODOLOGIA</b> .....	26
5.1 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto .....	26

5.1.1 Aineiston kerääminen .....	26
5.1.2 Haastattelut.....	28
5.2 Tutkimustulosten luotettavuus.....	29
<b>6. VAHINGONKORVAUSVASTUU RISKINÄ.....</b>	<b>31</b>
6.1 Korvausvastuun syntymisen ajurit.....	31
6.2 Vahingonkorvaus riskin vakavuus .....	34
6.3 Vahingonkorvaus riskin hallinta.....	36
<b>7. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>38</b>
7.1 Yhteenveto.....	38
7.2 Johtopäätökset.....	39
<b>LÄHDELUETTELO .....</b>	<b>42</b>

## **LIITE 1: Haastattelurunko**

## 1. JOHDANTO

Tutkimuksen kohteena on kiinteistövälitysliikkeen toiminnallinen riski, joka aiheutuu välittäjän vahingonkorvausvastuusta ostajaa kohtaan asunnon- ja kiinteistönkaupassa. Tutkimuksen johdannossa esitellään tutkimuksen taustat, tavoitteet ja ongelmat. Siinä annetaan lisäksi tutkimuksen teoreettinen viitekehys ja rajaukset sekä kerrotaan lyhyesti tutkimuksessa käytetty tutkimusmetodologia ja -aineisto. Lopuksi johdannossa jäsennellään vielä tutkimuksen rakenne.

### 1.1 Tutkimuksen tausta

Asunnon, asuinkiinteistön tai osakehuoneiston, ostaminen on yleisesti yksityishenkilön arvoltaan suurin taloudellinen sopimus, joita hän tekee elämänsä aikana. Sen onnistumisella on merkittävä rooli yksityishenkilön varallisuuteen, sekä hänen elämän laatuunsa. Voidaankin sanoa, että asunto- ja kiinteistökauppa on sekä taloudellisesti, että yhteiskunnallisesti yksi merkittävimmistä sopimustyypeistä. (Keskitalo 2007, 1-2)

Merkittävässä osassa, käytännössä 70-80 %, asunto- ja kiinteistökauppaa on ostajan ja myyjän lisäksi mukana myös välittäjä ja näin myös kiinteistövälitysliike (Kiinko 2011, 5). Välittäjää käytetään yleensä varmistamaan asunto- tai kiinteistökaupan onnistuminen yksityisten henkilöiden välillä. Välittäjä ei ole kaupassa varsinainen osapuoli, mutta hänellä on silti runsaasti velvollisuuksia kaupan molempia osapuolia kohtaan (Kasso 2005, 569). Koska asunnon- ja kiinteistönkauppa on yhteiskunnallisesti merkittävä sopimustyyppi ja suuressa osassa kauppoja käytetään välittäjiä, on kiinteistövälitystoiminta yhteiskunnallisesti kiinnostava aihe. Välitystoimintaa ja välittäjänvelvollisuuksia säädelläänkin tarkasti lain nojalla.

Viime vuosina kiinnostus asunto- ja kiinteistökaupan häiriöihin on kasvanut. Yksi syy tähän on se, että asuntokauppa riidat ovat usein monimutkaisia ja riidoista aiheutuvat vaatimukset taloudellisesti hyvin merkittäviä. (Keskitalo 2007, 2) Kiinteistövälityksestä puhuttaessa on ollut paljon esillä vastuun käsite. Erityisesti kiinnostusta on herättänyt ostajan suojaaminen; kenellä on vastuu, jos ostettu kohde ei olekaan sellainen kuin sen piti olla. 1.3.2001 välitystoiminnan lainsäädäntö uudistui ja kiinteistövälittäjien vastuut kasvoivat kun voimaan astui laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja

vuokrahuoneiston välitysmuotoista (Välitysmuotoilaki 1075/2000), sekä laki kiinteistöjen ja vuokrakiinteistöjen välityksestä (Välityslaki 1074/2000). Nämä lait korvasivat aiemmin kiinteistövälitystä säädelleet säädännöt, kiinteistönvälittäjäasetuksen (KVA 181/1993), vuokra-asuntojen välitystä koskevan asetuksen (VVKA 761/1993), sekä kuluttajansuojasta kiinteistövälityksessä annetun lain (KKL 686/1988).

Uudistunutta välitystoimintaa koskevaan lainsäädäntöä on tutkittu melko paljonkin vastuiden osalta. Pääpainona edellisissä tutkimuksissa on kuitenkin ollut ainoastaan vastuiden laajuuksilla, eikä niinkään niiden merkityksellä kiinteistövälitysmuotojen toimintaan. Tämän tutkielman tarkoituksena onkin täyttää tämä tutkimusaukko ja tutkia näitä vastuista erityisesti yrityksen eli kiinteistövälitysmuotojen kannalta.

Kiinteistönvälitystyön voidaan sanoa olevan asiantuntijatyönä vaativaa (Kiinko 2011, 5). Asiantuntijapalveluita voidaan pitää vahingonkorvauksen kannalta kiinnostavana sopimustyyppinä, koska asiantuntijan pienikin virhe voi aiheuttaa toimeksiantajalle mittavan vahingon (Norros 2008, 637). Kiinteistövälitystoiminnassa välittäjä tarjoaa asiantuntijapalveluitaan kuluttajille, joiden epäonnistumisesta saattaa aiheutua taloudellisesti hyvinkin merkittävä vahingonkorvausvelvollisuus. Vahingonkorvauslain (VKL 412/1974) 3:1.1 mukaan työnantaja on vastuussa vahingosta, jonka työntekijä aiheuttaa työssä virheellään tai laiminlyönnillään. Välittäjän vahingonkorvausvelvollisuus lankeaa siis kiinteistövälitysmuotoille ja on näin kiinteistövälitysmuotojen toimintaan liittyvä riski.

Vahingonkorvausvastuunriskin tarkasteleminen kiinteistövälitysmuotojen toiminnalle on muun muassa edellisessä kappaleessa mainituista syistä hyvin mielenkiintoista. Kiinteistövälitysalan yritysten liikevaihto on lisäksi viimeaikoina lähtenyt huomattavaan laskuun ja alalla toimivat yritykset ovat joutuneet painiskelemaan kannattavuuden kanssa (Malila 2013). Riskien ymmärtäminen ja tarkastelu on erityisen tärkeää tällaisena taloudellisesti muutenkin epävakaina aikana. Mielekkyyttä vahingonkorvausvastuusta aiheutuvan riskin tutkimiselle lisää 2000-luvulla kiinteistövälitystoimintaa sekä kiinteistövälittäjän vastuita ja velvollisuuksia koskeva kiristynyt ja yhä muokkautuva lainsäädäntö. Nämä lain muutokset saattavat aiheuttaa ongelmia vastuiden ymmärtämisessä, ja näin lisätä vahingonkorvausvelvollisuudesta aiheutuvaa riskiä.

## *1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimus ongelmat*

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää millainen riski kiinteistövälitysliikkeelle syntyy kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvastuusta toimeksiantajan vastapuolta kohtaan, puhuttaessa asunnon- ja kiinteistönkaupasta. Tutkimuksessa avataan välittäjän tiedonanto- ja selonottovelvollisuutta, niihin liittyviä virheitä, sekä erityisesti niistä aiheutuvaa vahingonkorvausvelvollisuutta. Niiden pohjalta tutkimuksessa on tavoitteena selvittää millainen riski mahdollisesti syntyvä vahingonkorvausvastuu on; kuinka todennäköistä on vahingonkorvaus vastuun syntyminen, kuinka mahdollisesti syntyvä vahingonkorvausvastuu voi vaikuttaa kiinteistövälitysliikkeen maineeseen ja taloudelliseen tilanteeseen, erityisesti kuinka suuri vahingonkorvausvastuusta aiheutuva riski oikeastaan on.

Tutkimuksen tavoitteiden avulla tutkimuksen pääongelman voi määrittää seuraavasti:

Millainen riski kiinteistövälitysliikkeelle on välittäjän vahingonkorvausvastuu toimeksiantajan vastapuolta kohtaan asunnon- ja kiinteistönkaupassa?

Tutkimuksen alaongelmat voidaan johtaa pääongelmasta:

Mitkä tekijät ovat alttiimpia aiheuttamaan vahingonkorvausvelvollisuutta?

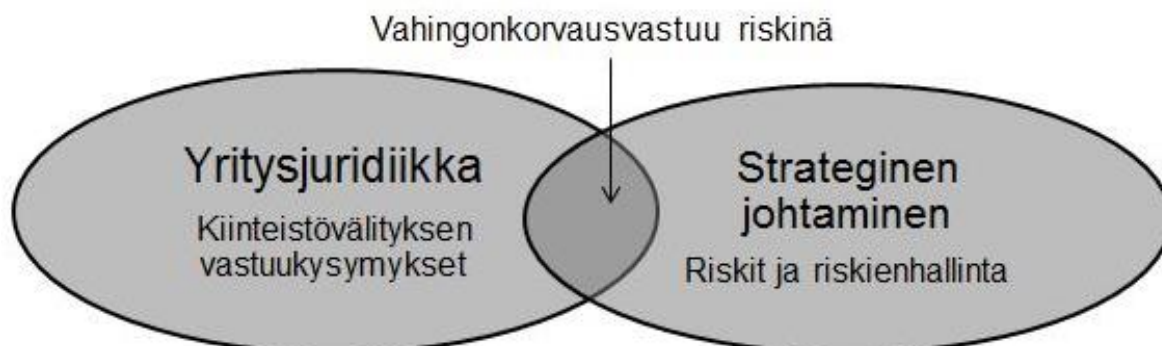
Miten kiinteistövälitysliike pystyy hallitsemaan vahingonkorvausvastuusta aiheutuvaa riskiä?

## *1.3 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys ja rajaukset*

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautuu vahvasti yritysjuridiikkaan. Maantieteellisesti tutkimus rajataan Suomeen rajojen sisälle nimenomaan lainsäädäntökentän mukaisesti. Tutkimuksen aihepiiri sijoittuu suhteellisen tuoreeseen lainsäädäntökenttään kiinteistövälitystoiminnan vastuukysymyksistä.

Tutkimuksen viitekehukseen liittyy yritysjuridiikan lisäksi myös strateginen johtamisen piiristä riskit ja riskien hallinta. Pääasiallisesti tutkimus pohjautuu kiinteistövälityksen vastuukysymyksiin, mutta näitä tekijöitä tarkastellaan tutkimuksessa riskien ja riskien hallinnan näkökulmasta. Tutkimuksessa teoreettisena tutkimuspohjana käytetään lakeja, niiden valmistelutöitä, oikeuskäytäntöä, alan kirjallisuutta sekä riskiajatteluun liittyvää kirjallisuutta. Tutkimuksen kannalta tärkeimpinä lakeina voidaan pitää

välitysliikelakia, välityslakia, asuntokauppalakia (AKL 835/1994) sekä vahingonkorvauslakia. Tutkimuksen teoreettista viitekehystä voidaan havainnollistaa seuraavan hahmotelman avulla (kuvio 1).



Kuvio 1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys.

Tutkimuksessa asunto- ja kiinteistökauppa rajataan koskemaan toimintaa, jossa ostajana on kuluttaja, ja jossa kiinteistöväilysyritys toimii myyjän eli toimeksiantajan edustajana. Kuluttajalla tarkoitetaan tutkimuksessa asuntokauppalain 3:1 mukaista luonnollista henkilöä, joka hankkii asunto-osakkeen tai muun asunnon hallintaan oikeuttavan yhteisöomaisuuden pääasiassa muuta tarkoitusta kuin elinkeinotoimintaa varten. Tutkimuksen ulkopuolelle jätetään asunto- ja kiinteistökaupasta asumisoikeus- ja osaomistusasunnot, jossa omistusoikeus ei siirry suoraan ostajalle kaupanteon yhteydessä.

Tutkimus keskittyy tarkastelemaan lähinnä pieniä kiinteistöväilyслиikkeitä. Tämä rajaus on katsottu tutkimuksen kannalta järkeväksi, koska 73 % suomessa toimivista kiinteistöväilyслиikkeistä on pieniä yrityksiä (Kiinko 2011, 6).

Vahingonkorvausvastuu rajataan tutkimuksessa koskemaan kiinteistöväilyслиikkeen toimeksiantajan vastapuolelle syntyvää välityslain 14.1 mukaista vahingonkorvausvastuuta. Vahingonkorvausvastuu riskillä puolestaan tarkoitetaan tutkimuksessa välityslain 14.1 mukaisesta vahingonkorvausvastuusta aiheutuvaa riskiä.

#### *1.4 Tutkimusmetodologia ja tutkimusaineisto*

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa on hyödynnetty sekä lainoppia että kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä aineistonkeruuta tapaa, haastatteluja.

Tutkimuksessa haastattelut toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelulla, jotta tutkimusongelmiin saataisiin mahdollisimman kattavat vastaukset. Haastattelun kysymykset tehtiin valmiiksi teoriaviitekehityksen perusteella, joka koottiin lakien ja niiden valmistelutöiden, oikeuskäytäntöjen, alan kirjallisuuden, empiiristen oikeustapausten ja riskiajatteluun liittyvän kirjallisuuden pohjalta. Viisi tutkimuksessa haastateltua välittäjää saivat vapauden vastata kysymyksiin täysin omin sanoin. Tutkimuksen empiiristä aineistoa, eli haastatteluja ja niiden keräämistä, käsitellään vielä tarkemmin tutkimusmetodologia kappaleessa.

#### *1.5 Tutkimuksen rakenne*

Tutkimus rakentuu seitsemästä luvusta. Tutkimuksen aihepiirin varsinainen käsittely alkaa kappaleesta kaksi. Tutkimus alkaa teoreettisesta osuudesta, jonka muodostavat kappaleet kaksi, kolme ja neljä. Tutkimuksen teoreettisen osuuden jälkeen esitellään tutkimusmetodologia, jonka jälkeen tulevat empiiriset tulokset, jota puolestaan seuraavat lopulliset johtopäätökset.

Tutkimuksen kappaleessa kaksi käsitellään yleisesti kiinteistövälitystoimintaa ja kiinteistövälitysliikkeen vastuita ja velvollisuuksia ostajaa kohtaan. Kolmannessa kappaleessa tarkastellaan puolestaan kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvelvollisuuden syntymistä ostajaa kohtaan ja sen ehtoja.

Kappaleet neljä ja kuusi ovat tutkimuksen kannalta merkityksellisimmät; niissä tarkastellaan vahingonkorvausvastuuta riskinä. Neljännessä kappaleessa riskiä tarkastellaan teoreettiselta pohjalta, viidennessä kappaleessa tarkastellaan empiiristä aineistoa ja kuudennessä kappaleessa käsitellään riskiä empimisen aineiston kautta.

Tutkimuksen lopussa, kappaleessa seitsemän, tehdään työstä yhteenveto jossa esitetään lyhyesti tutkielman pääkohdat. Lopuksi siinä esitetään tutkielman pohjalta syntyneet johtopäätökset, jossa annetaan vastaukset tutkimusongelmiin sekä tutkimuksen jatkotutkimus ehdotukset.



## 2. KIINTEISTÖVÄLITYSLIIKKEEN TOIMINTA YLEISESTI

### 2.1 Kiinteistövälitystoiminta yleisesti

Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan välitysliikelain 1 pykälän mukaan toimintaa, jossa kiinteistönvälitysliike tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saattaa kaupan osapuolet kosketuksiin toistensa kanssa, kun luovutetaan jotakin, joka antaa oikeuden hallita kiinteistöä, sen osaa, rakennusta tai huoneistoa. Välitystoiminnan perimmäisenä tarkoituksena on saada kaupan osapuolten välille kauppasopimus (Kasso 2011, 1). Kiinteistövälitysliikkeen on välityslain 7.1 mukaisesti suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen, ottaen huomioon toimeksiantajan ja tämän vastapuolen edut (Keskitalo 2007, 258).

Kiinteistönvälitystä saa välityslain mukaan harjoittaa vain sellainen yksityinen elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, joka on rekisteröity kiinteistönvälitysliikkeeksi (Jokimäki 2001, 16). Välitysliikerekisterin tiedot ovat avoimia ja niistä on mahdollisuus saada tietoa välitysliikkeestä, muun muassa välitysliikkeelle annetut huomautukset ja varoitukset näkyvät tästä rekisteristä (Nevala, Palo & Sirén 2006, 34). Kiinteistövälitysliikkeen rekisteröinti edellyttää, että liikkeelle on rekisteröinti-ilmoituksessa ilmoitettu vastaava hoitaja joka täyttää laissa määrätyt kelpoisuus-edellytykset ja että ilmoituksen tekijällä on vastuuvakuutus (Välitysliikelaki 8). Vakuutuksen määrän on oltava välitysliikelain 8.3 mukaan riittävä huomioon ottaen toiminnan laatu ja laajuus, sekä mahdollisten vahinkojen korvaaminen. Lain perustelujen mukaan kiinteistövälittäjien tavanomaisia noin 40 000-170 000 euron määräisiä vakuutussummia vahinkoa kohden voitiin pitää riittävinä (HE 61/2000 vp.). Vakuutusmäärän riittävyys on lähtökohtaisesti kuitenkin rekisteriviranomaisen harkinnassa (Kasso 2011, 8).

Tavallisin kiinteistövälityksen muoto on myyntitoimeksianto, eli tilanne jossa toimeksiantaja antaa myytäväksi tarkoitetun kohteen välittäjän välitettäväksi (Koskinen 2004, 10). Tällainen toimeksianto tehdään välityssopimuksen eli toimeksiantosopimuksen avulla, josta on määräyksiä välityslaissa.

### *2.1.1 Vastaava hoitaja ja välittäjien ammattitaito*

Jokaisessa kiinteistövälitysliikkeessä tulee olla rekisteriin merkitty vastaava hoitaja. Vastaavan hoitajan tulee toimia päätoimisesti välitysliikkeen palveluksessa. Hänellä on velvollisuus huolehtia siitä, että liikkeessä noudatetaan hyvää välitystapaa ja toimitaan lain mukaisesti. (Välitysliikelaki 5.1) Vastaavan hoitajan tulee olla välitysliikelain 5.2 mukainen täysi-ikäinen ja luotettava henkilö, joka ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu.

Kiinteistövälitysliikkeen vastaavalla hoitajalla tulee olla kiinteistövälittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys. Kiinteistövälittäjäkokeella osoitettava ammattipätevyys näyttää, että kokeessa hyväksytty tuntee toiminnan harjoittamisen kannalta tarpeellisen lainsäädännön ja hyvän välitystavan sekä hallitsee välitystoimeksiannon hoitamisen edellyttämät käytännön toimet. (Välitysliikelaki 5) Nimikettä kiinteistövälittäjä tai lyhennettä LKV (laillistettu kiinteistövälittäjä) saa käyttää välitysliikelain 16.1 mukaan vain kiinteistövälittäjäkokeen suorittanut henkilö tai asianomainen kiinteistövälitysliike toiminimensä yhteydessä.

Kiinteistövälitysliikkeen vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että liikkeen jokaisessa toimipaikassa on vastaavan hoitajan ammattipätevyyden omaava henkilö, ja että myös muulla välitystoimintaan osallistuvalla henkilöstöllä on tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito (Kasso 2005, 577). Lain esitöissä (HE 196/2012 vp.) ehdotettiin välitystoimintaan osallistuvien henkilöiden ammattipätevyysvaatimuksen muuttamista. Lakia muutetaan ammattipätevyysvaatimuksien osalta hallituksen päätöksen mukaisesti siten, että vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että välitysliikkeen palveluksessa ja sen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista vähintään puolella on vastaavalta hoitajalta edellytetty välittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys ja että muillakin välitystehtäviä suorittavilla on tehtävän edellyttämä riittävä ammattitaito. Jos välitysliikkeen palveluksessa tai sen toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista ammattipätevyysvaatimuksen täyttävien lukumäärä muutoin kuin tilapäisesti alenee alle puoleen, vastaavan hoitajan on huolehdittava siitä, että edellä tarkoitetut vähimmäisvaatimukset täytyvät kolmen kuukauden kuluessa. Säännöksen nykyinen ilmaisu ”välitystoimintaan osallistuvat” korvataan muutoksessa ilmaisulla ”välitystehtäviä suorittavat”. Laki muutos tulee tältä eli 5.1 osalta voimaan 1.3.2016.

### *2.1.2 Hyvä välitystapa*

Hyvä välitystapa esiintyy kiinteistönvälitystä säätelevissä laeissa. Sitä ei ole tarkkaan laissa määritelty, vaan se on joustava normi joka muokkautuu jatkuvasti. Vallitsevaan hyvään välitystapaan vaikuttavat tuomioistuinten päätökset, kuluttajariitalautakunnan suositukset, viranomaisten ohjeet ja alan vakiintunut käytäntö. Siihen vaikuttavat lisäksi uudet menettelytavat ja arvostukset. (KVKL 2012, 4) Kiinteistövälitysalan keskusliitto on laatinut tarkan ohjeistuksen hyvästä välitystavasta, sekä siihen liittyvistä eettisistä ohjeista välittäjälle. Alaan liittyvällä itsesäätelyllä, pyritään vaikuttamaan välittäjien työn laatuun, eettisyyteen ja moraalisuuteen.

Hyvään välitystapaan liittyviä vaatimuksia ovat muun muassa toiminnan luotettavuus, avoimuus, tunnollisuus sekä lojaalisuus molempia kaupan osapuolia kohtaan. Myös välittäjälle asetetut ammattitaitovaatimukset selonotto- ja tiedonantovelvollisuuksineen kuuluvat hyvään välitystapaan. (Kasso 2005, 573-574)

### *2.1.3 Toimeksiantosopimus*

Kiinteistövälitysliikkeen kanssa sopimuksen tehnyttä henkilöä kutsutaan toimeksiantajaksi ja lopullisen kauppasopimuksen toista osapuolta toimeksiantajan vastapuoleksi. Kiinteistövälitysliikkeen ja toimeksiantajan välistä sopimusta kutsutaan puolestaan toimeksiantosopimukseksi. (Kasso 2005, 588) Valtaosa toimeksiantosopimuksista tehdään myyjän ja välittäjän välillä, ja heidän välillä vallitseva sopimussuhde perustuu tähän välityssopimukseen (Jokimäki 2001, 41).

Toimeksiantosopimus on tehtävä joko kirjallisesti tai sähköisesti, niin ettei sopimuksen ehtoja voida yksipuolisesti muuntaa. Välityskohteen hinnasta ja muista välityskohdetta koskevista sopimusehtojen muutoksista voidaan kuitenkin sopia muutoin kuin kirjallisesti tai sähköisesti. Näyttötaakka tällaisesta sopimuksesta on aina kuitenkin välittäjällä. Toimeksiantosopimuksen tulee olla kaikkien omistajien allekirjoittama tai vaihtoehtoisesti allekirjoittajilla tulee olla muiden omistajien valtuutus. Toimeksiantosopimus saa olla voimassa enintään neljä kuukautta kerrallaan. Jos voimassaoloajasta ei ole määräystä sopimuksessa, toimeksiantaja voi irtaantua sopimuksesta milloin tahansa. (Keskitalo 2007, 250-253) Toimeksiantosopimuksessa mainittavista asioista on säädetty välityslaisissa, mutta

tiettyä vakiokaavaa sille, millainen sopimuksen pitäisi olla, ei ole vahvistettu (Halila & Hemmo 2008, 156).

Jokaisen kiinteistövälitysliikkeen on välitysliikelain 10.1 mukaan pidettävä vastaanottamistaan toimeksiannoista toimeksiantopäiväkirjaa. Sen muodosta ei ole laissa määrätty erikseen säädöksiä, mutta siitä tulee selvitä välitysliikelain 10 mukaan toimeksiantajat, toimeksiantojen sisällöt sekä toimeksiannoista seuranneet sopimukset.

## *2.2 Kiinteistövälittäjien vastuut ja velvollisuudet ostajaa kohtaan*

Kiinteistövälitysliikkeen päätehtävänä on saattaa kaupan osapuolet yhteen. Sen tehtäviin kuuluu myös välityskohdetta koskevan kauppasopimuksen laatiminen ja osapuolten avustaminen sopimuksen toteuttamiseen liittyvissä tehtävissä ellei ole toisin sovittu. Välitysliikkeen on toiminnassaan valvottava kauppasopimuksen molempien osapuolien etua. (Kasso 2005, 588, 591) Ostajan ja välittäjän välillä onkin oikeussuhde, vaikka he eivät ole varsinaisessa sopimussuhteessa keskenään, kuten toimeksiantaja ja välittäjä (Jokimäki 2001, 45).

Ostajan on tärkeää saada kaupan kohteesta oikeat ja riittävät tiedot. Välittäjän vastuu ostajaa kohtaan liittyy kiinteistönvälittäjälle asetettuun selonotto- ja tiedonantovelvollisuuteen, jota on säädelty välityslaisissa. (Jokimäki 2001, 45)

### *2.2.1 Selonottovelvollisuus*

Kiinteistövälitysliikkeen tulee tutustua myytävään kohteeseen ja itsenäisesti hankkia tarvittavat tiedot toimeksiantajaltaan, isännöitsijältä, julkisista rekistereistä tai muista sellaisista lähteistä. Välittäjän onkin tarvittavien tietojen saamiseksi tilattava isännöitsijätodistus ja usein myös keskusteltava asuinyhteisön edustajan kanssa asioista tarkemmin (Välimäki 2000, 966). Kiinteistövälitysliikkeeltä ei kuitenkaan edellytetä sellaisten rakennusteknisten seikkojen tai oikeudellisten kysymysten selvitystä, joiden hallitseminen edellyttää erityisosaamista. Tällöin riittää asiasta ilmoittaminen ja siihen huomion kiinnittäminen. Lisäselvitystä vaativiin seikkoihin huomion kiinnittäminen on kuitenkin erityisen tärkeää, koska välitysliike saattaa joutua vastuuseen selonottovelvollisuuden laiminlyönnistä. (Kasso 2005, 594-595, 601)

Välittäjän selonotto velvollisuus voidaan jakaa yleiseen ja erityiseen selonotto velvollisuuteen. Yleisellä selonottovelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että välittäjän on hankittava välityslain 9-10 ja asetuksen asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista (130/2001) eli asuntotietoasetuksen mukaiset, sekä hyvässä välitystavassa osoitetut vähimmäistiedot kohteesta. Erityisellä selonottovelvollisuudella puolestaan tarkoitetaan välityslain 11.1:ssä säänneltyä välittäjän velvollisuutta tarkistaa joko myyjältä, isännöitsijältä tai muulta taholta saamiensa kohdetta koskevien tietojen oikeellisuus, mikäli on syytä epäillä tietojen olevan virheellisiä tai puutteellisia. Välittäjän on oikaistava mahdollinen virheellinen tieto viipyilemättä. Mikäli välitysvälittäjällä ei ole mahdollisuutta ilman kohtuutonta vaivaa tarkistaa tietojen oikeellisuutta, on sen ilmoitettava toimeksiantajan vastapuolelle, ettei tietoa ole pystytty tarkastamaan. (Anttila 2010, 4)

### *2.2.2 Tiedonantovelvollisuus*

Välittäjän on jo asuntoa tarjottaessa kerrottava asunnon ostajalle kaikki ne tiedot, jotka vaikuttavat kaupasta päättämisen (Hoffrén 2010, 4; Anttila 2010, 4). Kiinteistövälitysvälitysvälittäjä tulee antaa asiakirjat ja muu selvitys riittävän hyvissä ajoin, niin että ostajalle jää kohtuullinen aika tutustua saatuihin tietoihin (Keskitalo 2007, 261).

Ostajalle annettavat tiedot voidaan jakaa asuntotietoasetuksen mukaan kolmeen vaiheeseen: asuntoilmoitteluun, esitteeseen ja asuntoesittelyyn. Ilmoituksella tarkoitetaan joko lehti-ilmoitusta tai kuluttajalle suoraan jaettava mainosta. Asunnosta laadittava esite on puolestaan niin sanottu esittelylehtinen, joka on annettava kuluttajalle aina asunnon esittelyn yhteydessä. Asunnon esittely on taas tilaisuus, jossa kuluttajalle annetaan mahdollisuus tutustua asuntoon. (KVKL 2012, 34-35)

Jo markkinoidessaan asuntoa kuluttajalle, välittäjän on annettava keskeisimmät tiedot välitettävästä kohteesta. Niihin kuuluu muun muassa asunnon tyyppi, sijainti ja perustiedot asunnon ominaisuuksista ja asuntoyhteisöstä. Viimeistään esittelyvaiheessa tulee ostajalla olla saatavilla yhtiöjärjestys, viimeisin tilinpäätös ja muu selvitys asuntoyhteisön taloudellisesta tilasta. Esittelyssä jaettavassa esitteessä on lisäksi tultava ilmi, mikäli asunto poikkeaa tasoltaan olennaisesti siitä mitä ostaja voi kohtuudella odottaa. Tällainen poikkeavaisuus voi olla muun muassa alueen

vastaavanlaisiin asuntoihin normaalisti kuuluvien mukavuuksien puuttuminen. (Välimäki 2000,966)

Kuluttajansuojalain markkinointia koskevia säännöksiä (561/2008) sovelletaan myös kiinteistövälityspalvelun markkinointiin. Markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista, eikä siinä saa käyttää kuluttajan kannalta sopimattomia menettelyjä. Siinä ei saa olla virheellistä eikä harhaanjohtavia tietoja. (Kasso 2011,70-71) Hyvä välitystapa edellyttää muun muassa sitä että kiinteistövälityslieki markkinoi vain sellaisia kohteita josta se voi ottaa tarjouksia vastaan (Palo & Linnamaa 2004, 203).

Välittäjän tiedonantovelvollisuus päättyy samanaikaisesti hänen varsinaisen tehtävänsä kanssa, eli kaupan päättämiseen. Hän ei ole vastuussa kaupanteon jälkeen kohteeseen liittyvistä tiedoista ja niiden antamisesta. (Keskitalo 2007, 179)

### *2.2.3 Kiinteistövälitysliekin ja vastaavan hoitajan vastuu*

Kiinteistövälitysliekin on yleensä useita työntekijöitä, jotka osallistuvat välitystehtävien suorittamiseen. Välitysliekelain mukaan välitysliekin vastaavan hoitajan on huolehdittava henkilökunnan osaamisen tasosta. (Jokimäki 2001,48)

Kiinteistövälittäjän apulainen, työntekijä tai jonkinlaisessa edustussuhteessa oleva, on sopimussuhteessa kiinteistövälittäjään. Hänen velvollisuutensa ovat samat kuin missä tahansa työsuhteessa ja hän toimii välitysliekin vastaavan hoitajan alaisuudessa. (Jokimäki 2001, 47) Vahingonkorvauslain mukaan työnantaja on isännänvastuussa työntekijän työssään, virheellään tai laiminlyönnillään, aiheuttamasta vahingosta (Routamo, Ståhlberg & Karhu 2006, 204). Kiinteistövälittäjän tai apulaisen aiheuttama korvausvastuu siirtyy siis vahingonkorvauslain mukaisesti kiinteistövälitysliekielle.

Kiinteistövälitysliekin lisäksi korvausvastuuseen voi joutua kiinteistövälitysliekin vastaava hoitaja välitysliekelain 6.1 mukaisesti. Korvausta voidaan hakea vastaavalta hoitajalta, mikäli virheen on aiheuttanut vastaava hoitaja tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta. (Jokimäki 2001, 99)

### 3. KIINTEISTÖVÄLITYSLIIKKEEN KORVAUSVASTUUN SYNTYMINEN

Mikäli asunto ei vastaa ennen kaupantekoa annettuja tietoja, ja näiden virheellisten tietojen voidaan katsoa vaikuttaneen kauppaan, voidaan sanoa, että asunnossa on virhe. Virheellinen tieto voi liittyä mihin tahansa asunnon kuntoa tai muita ominaisuuksia koskevaan seikkaan. Annetuista tiedoista voi seurata virhevastuu, jos tiedot ovat riittävän konkreettisia. Tietojen antamistavalla ei ole kuitenkaan merkitystä. Virhevastuu voi seurata sekä suullisesti että kirjallisesta annetuista tiedosta. (Nevala 2011, 262)

#### *3.1 Kiinteistövälitysvahingonkorvausvastuu ostajaa kohtaan*

Välittäjän vastuu ostajaa kohtaan, eli isännänvastuun mukaan myös kiinteistövälitysvahingonkorvausvastuu, toteutuu käytännössä silloin kun välittäjä on antanut asiakkaalleen virheellistä tietoa tai jättänyt selvittämättä sellaisen seikan, joka olisi hänen tehtäviinsä kuulunut. Perimmiltään välittäjän vastuussa onkin yleensä kyse tiedonanto- ja selontotovelvollisuuden laiminlyönnistä. Välittäjä ei esimerkiksi vastaa asunnoissa olevasta niin sanotusta salaisesta virheestä, jonka olemassaolon selvittäminen edellyttäisi esimerkiksi rakenteiden purkamista ja joka sen perusteella kuuluu selontotovelvollisuuden ulkopuolelle. Tällaiset salaisesta virheestä vastaa aina myyjä. (Jokimäki 2001, 87-88)

Asunnon ja kiinteistön kaupassa myyjä vastaa kaupan kohteen virheestä ja välittäjä ainoastaan oman toimintansa virheestä (Kasso 2005, 668, 674). Välitysvahingonkorvausvastuu ostajaa kohtaan voi siis syntyä joko välityslain mukaisten velvollisuuksien laiminlyömisestä tai hyvän välitystavan vastaisesta toiminnasta. Kiinteistövälitysvahingonkorvaus ei ole kaupan varsinainen osapuoli, eikä siltä voida edellyttää kauppahinnan palauttamista asuntokauppalain tai maakaaren (MK 540/1995) mukaan. Vastaavaa suoritusta voidaan kuitenkin välitysvahingonkorvausvastuulta vaatia vahingonkorvauksen muodossa. (Kasso 2011, 88-89) Välittäjän aiheuttaman vahingot ovat yleensä taloudellisia vahinkoja (Jokimäki 2001, 37). Ne ovat varallisuusvahinkoja, eli vahinkoja joista seuraa varallisuuden tai sen arvon vähentyminen (Virtanen 2011, 470). Välitystoiminnassa tämä yleensä tarkoittaa sitä että asunnon todellinen arvo onkin jostain syystä saatujen tietojen pohjalta muodostettua arvoa alhaisempi tai sen kulut ymmärrettyä suurempia.

Vahingonkorvausoikeus jaotellaan tyypillisesti sopimusvastuuseen ja sopimuksen ulkopuoleiseen vastuuseen. Vahingonkorvauslain (412/1974) 1:1 mukaan vahingonkorvauslakia ei sovelleta sopimukseen perustuvaan tai muussa laissa säädettyyn korvausvaatimukseen. Vahingonkorvauslaki on niin sanottu toissijainen laki, jonka säädökset kuitenkin myös täydentävät sopimussuhteessa noudatettavia vahingonkorvaussääntöjä ja erityislainsäädännön korvausnormeja. (Virtanen 2011,11) Koska toimeksiantajan vastapuoli, eli ostaja, ei ole varsinaisessa sopimussuhteessa välittäjään, voisi vahingonkorvauslaki tulla taloudellisenvahingon osalta sovellettavaksi. Jokimäen (2001, 37) mukaan välittäjän suhdetta ostajaan ei tulisi kuitenkaan katsoa täysin sopimuksen ulkopuolisena vaan ainakin tietyiltä osin näennäisenä sopimussuhteena. Kasso (2011, 90) puolestaan katsoo, ettei sopimusvastuusta pitäisi olla kyse silloin kuin vahinko kohdistuu toimeksiantajan vastapuoleen, johon ei olla varsinaisessa sopimussuhteessa. Useissa korkeimman oikeuden ratkaisuisa välittäjän vastuu ostajaa kohtaan on kuitenkin tulkittu sopimusvastuuksi (Kasso 2005, 681).

### *3.2 Korvausvastuun edellytykset*

Kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvaus vastuu ostajaa kohtaan perustuu välityslakiin 14, jonka mukaan välitysliike on velvollinen korvaamaan vahingon, joka aiheutuu välitysliikkeen virheellisestä toiminnasta toimeksiantajan vastapuolelle. Välittäjän vastuun syntyminen toimeksiantajan vastapuolta kohtaan edellyttää todellista vahinkoa, joka on syy-yhteydessä tuottamukseen (Ämmälä 2002,167).

#### *3.2.1 Tuottamuksellisuus*

Vahingonkorvauslain 2:1.1 mukaan se joka tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon on velvollinen korvaamaan sen. Toisaalta taas tämä merkitsee myös sitä, että vahingonkorvauksen syntyminen edellyttää tuottamusta. Sopimussuhteessa vahingonkorvaus syntyy yleensä, kun sopimuksen aiheuttaman velvoitteen tuottamuksellisesta rikkomisesta aiheutuu vahinkoa (Routamo et al. 2006, 84, 89-90). Kiinteistövälitysliikkeen on täytynyt toimia vastuun syntymiseksi jollain tavalla tuottamuksellisesti, vähintäänkin sen syntyminen edellyttää laiminlyöntiä (Ämmälä 2002, 190).



Kiinteistövälittäjän korvausvastuun siis ratkaisee se, onko kiinteistövälittäjä tai hänen apulainen tahallisesti tai tuottamuksellisesti aiheuttanut vahingon. Välittäjä voikin olla korvausvastuussa vain silloin, kun hän ei ole menetellyt kaikkea tehtävässä edellytettävää huolellisuutta noudattaen. Toisin sanoen hän on korvausvastuussa ainoastaan mikäli hän tahallisesti tai törkeässä huolimattomuudessaan rikkonut ilmoitus- tai selonottovelvollisuutta, eli sitä kautta aiheuttanut tuottamuksen. Jos välittäjän toiminnassa ei ole virhettä, myöskään korvausvastuuta ei voi syntyä. (Kasso 2005, 682) Myös salaiset virheet, eli virheet joita ei olisi ollut mahdollisuutta selvittää kuin esimerkiksi rakenteita purkamalla, jäävät tästä syystä välitysliikkeen korvausvastuun ulkopuolelle (Keskitalo 2007, 308).

### *3.2.2 Syy-yhteys*

Kiinteistövälitysliikkeen korvausvastuun edellytyksenä on, että ostajan vahingot ovat syntyneet välittäjän virheellisen suorituksen seurauksena (Ämmälä 2002, 167). Jos välittäjän toiminta tai laiminlyönti ei ole syy-yhteydessä aiheutuneeseen vahinkoon, ei korvausvelvollisuutta katsota yleensä olevan. (Keskitalo 2007, 308) Virheellisen toiminnan ja vahingon välisen syy-yhteyden syntyminen edellyttää että vahinko on ennalta arvattava. Toimintaan johon vastuu perustuu tulee siis liittyä syntyneen vahingon kaltaisen vahingon mahdollisuus ja vaara, jonka ammattilaisen tulisi yleisen kokemuksen tai erikoisosaamisen perusteella kyetä ottamaan huomioon. Välittäjä ei voi joutua vastuuseen myöskään sellaisista seikoista joihin hän ei voi vaikuttaa. Välittäjä ei ole esimerkiksi vastuussa siitä toimivatko kaupan osapuolet sopimuksen mukaisesti. Asia on kuitenkin eri, jos välittäjä ei ole laatinut ehtoja osapuolten etujen vaatimalla tavalla tai varmistanut, että ehdot voidaan toteuttaa. (Kasso 2005, 676)

Välittäjän velvollisuuksien laajuutta ja syy-yhteyden olemassa oloa kuvastaa hyvin seuraavaksi käsiteltävä korkeimman oikeuden ratkaisu (KKO 2001:121). Tapauksessa kiinteistönvälittäjä oli saanut isännöitsijältä tiedon, jonka mukaan välitettävänä olleen asunnon välittömään läheisyyteen ryhdyttäisiin rakentamaan rautatietä. Välittäjä oli tiedustellut asiaa kaavoitusviranomaiselta, joka ilmoituksen mukaan alueella ei ollut vireillä kaavamutosta. Välittäjä ei ollut ilmoittanut ostajalle asunto-osakeyhtiön isännöitsijältä saamaansa tietoa rautatiesuunnitelmasta. Kun ostaja oli saanut kaupan jälkeen tietää rautatiesuunnitelmasta, hän oli myynyt asunnon edelleen ostohintaa halvemmalla hinnalla. Kyseisessä tapauksessa oli

kysymys kauppahintojen erotuksen sekä ostajan kaupan johdosta maksaman leimaveron ja omistusajaltaan maksamien yhtiövastikkeiden syy-yhteydestä kiinteistönvälittäjän laiminlyöntiin.

Tapauksessa kiinteistövälittäjä oli noudattanut erityistä selonottovelvollisuuttaan selvittämällä kaavamuutoksen sisältöä kaavoitusviranomaiselta, isännöitsijältä saamansa mielestään epäluotettavana tiedon jälkeen. Kaavoitusviranomaisen oli kuitenkin useaan otteeseen kieltänyt kyseisen kaavamuutoksen vireillä olon. Korkein oikeus katsoi, että kiinteistövälittäjä oli täyttänyt selonottovelvollisuutensa näin toimiessaan.

Korkein oikeus katsoi kuitenkin kiinteistövälittäjän rikkoneen tiedonantovelvollisuuttaan. Välittäjän olisi pitänyt antaa ostajalle kaikki ne tiedot, jotka hän itse tiesi. Vaikkakin välittäjä oli ilmoittanut alueelle mahdollisesti tulossa olevasta kaavamuutoksesta ja ohjannut ostajat hankkimaan lisätiedot siitä suoraan kaavoitusviranomaiselta, ei tätä voitu pitää riittävänä. Kaupan kohteen välittömään läheisyyteen liittyvä suunnitelma rautateistä oli epävirallisenakin tieto, jonka välittäjän pitäisi tietää vaikuttavan kaupasta päättämiseen. Välittäjän suorituksessa oli ollut siis virhe, koska ristiriitaa tietojen välillä ei ollut ostajille kerrottu. Virhe oli tapauksessa koskenut ostopäätökseen vaikuttavan tiedon antamista, joka koski mahdollista riskitekijää kaupan kohteen tulevan asumisviihtyvyyden kannalta.

Korkein oikeus katsoi virheen aiheuttamaksi vahingoksi sen määrän, jonka verran asunnosta maksettu kauppahinta on ollut asunnon arvoa suurempi sen vuoksi, että he eivät ole tiedneet rautatiesuunnitelmaan liittyvästä riskistä. Muut vaatimukset korkein oikeus hylkäsi sillä perusteella, että asunnon myynti oli ostajien oma päätös, jolla ei voida katsoa olevan syy-yhteyttä välittäjän laiminlyöntiin työssään. Tapaus kuvaa oivallisesti välittäjän selonotto- ja tiedonantovelvollisuuden ankaruutta, sekä avaa hyvin syy-yhteyden olemassa olon merkityksellisyyttä vahingonkorvausvastuun syntymiseen.

### *3.2.3 Todistustaakka*

Pelkkä virheen olemassa olo ei vielä aiheuta korvausvelvollisuutta. Jotta korvausvelvollisuus syntyy, on todistettava että korvattavaa lajia oleva vahinko on syntynyt. Todistustaakka on näyttövelvollisuus korvausvelvollisuudesta, jossa

todistetaan syntynyt vahinko ja sen syy-yhteys aiheuttajan toimintaan. Tavallisesti todistustaakka on sillä, joka väittää rikkomuksen olevan olemassa. (Saarilehto 2011, 57-58)

Välitystoimintaan liittyvässä vahingonkorvausvastuussa noudatetaan yleisesti kuitenkin käännettyä todistustaakkaa. Vahingonkärsineen on todistettava, että vahinko on aiheutunut ja se liittyy kiinteistövälitysliikkeen toimintaan. Mikäli vahinko on syntynyt, kiinteistövälitysliikkeen on todistettava, ettei vahinko ole aiheutunut sen tuottamuksesta. (Kasso 2011, 106)

### *3.2.4 Vaatimusten esittäminen*

Välitystoimintaa koskevassa erityislainsäädännössä ei ole varsinaisia säännöksiä siitä, missä ajassa toimeksiantajan vastapuolen tulisi tehdä reklamaatio. Välityslakia edeltäneen lain kuluttajasuojasta kiinteistönvälityksessä esitöissä (HE 179/1987 vp.) todetaan, että toimeksiantajan tulisi sopimusoikeudessa noudatettavien yleisten periaatteiden mukaisesti aina ilmoittaa virheestä välittäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi tai hänen olisi pitänyt havaita virhe. Muutoin hänen katsottaisiin luopuneen oikeudestaan vedota virheeseen. Arvioitaessa, milloin virhe on havaittu tai se olisi pitänyt havaita, ratkaisevana on pidettävä ajankohtaa, jona ostaja on päässyt tai hänen olisi pitänyt päästä selville virheen merkityksestä. Tätä on kuluttajariitalautakunnan ratkaisuissa pidetty pohjana myös välityslakia sovellettaessa, koska näitä säädöksiä ei ollut tarkoitusta muuttaa välityslailla.

Yli kuuden kuukauden kuluttua välittäjän suorituksessa olleen virheen havaitsemisesta tehtyä reklamaatiota voidaan yleensä pitää liian myöhään tehtynä (Palo & Linnamaa 2004, 99). Kuluttajariitakunta onkin suosituksessaan (1191/81/06) 10.1.2007 todennut, ettei lähes vuoden pituinen aika ole lautakunnan mukaan kohtuullinen virheilmoitusaika. Kohtuullisen ajan kulumisen harkitsemiseen tulee kuitenkin käyttää kokonaisharkintaa, koska varsinaisia määräyksiä siitä, missä ajassa virhe ilmoitus tulisi tehdä, ei välityslaissa ole.

### *3.3 Takautumisoikeus*

Takautumisoikeus vahingonkorvauksesta on sekä toimeksiantajalla, että kiinteistövälittäjällä. Mikäli toimeksiantaja on kiinteistövälitysliikkeen virheen johdosta joutunut

maksamaan ostajalle vahingonkorvausta, on hänellä oikeus vaatia tätä kiinteistövälitysliikkeeltä. Korvausta voidaan vaatia kuitenkin vain siinä määrin kun välitysliike olisi yksin jäänyt vastaamaan vahingosta, jos korvausta olisi vaadittu suoraan välitysliikkeeltä. (Kartio 2004, 21) Kiinteistövälitysliikkeen korvausvastuu ostajaa kohtaan voi siis suoran vaadittavan korvauksen lisäksi syntyä myös takautumisen kautta.

Myös välitysliikkeellä on kuitenkin takautumisoikeus toimeksiantajaa kohtaan jos tämä on tahallaan tai tuottamuksesta antanut välittäjälle väärää tietoa tai jättänyt kertomatta sellaisen seikan, joka hänen olisi pitänyt tietää merkitsevän vastapuolelle. Takautumisoikeus voi vastata kuitenkin vain sitä määrää joka katsotaan kohtuulliseksi kun otetaan huomioon toimeksiantajan ja välitysliikkeen huolimattomuus sekä toisaalta toimeksiantajan asiasta mahdollisesti saama etu. (Kasso 2005, 606; Kartio 2004, 21)

### *3.4 Sovittelu*

Vahingonkorvauksesta eli korvausvastuusta tai ainakin sen suuruudesta voidaan sovittaa vahingonkorvauslain 2:1 mukaan, mikäli se on kohtuuton huomioon ottaen sopimusrikkomuksen syyn, sopijapuolien mahdollisuudet ehkäistä vahinko ja muut olosuhteet. Sovittelussa voidaan ottaa huomioon sopijapuolten asema ja mahdolliset vakuutukset. Myös vahingon suuruus ja ennalta arvattavuus vaikuttavat siihen onko vahinkoa pidettävä kohtuuttomana. (Koskinen-Tammi & Laurila 2010, 318) Sovittelua voidaan menetellä jos vahingonkärsijän katsotaan myötävaikuttaneen vahinkoon tai jos vahinkoon on myös muista syistä kun aiheutettu teko. Tahallisesti aiheutettu vahinko on pääsääntöisesti tuomittava täytenä korvauksena, ellei erityisistä syistä harkita kohtuulliseksi alentaa korvausta. (Kasso 2005, 688) Vahingonkorvaus periaatteiden mukaan sovittelutarvetta ei ole kun korvausvelvollisella on vastuuvakuutus, joka kattaa kokonaan täyden korvauksen periaatteen mukaisen vastuun (Palo & Linnamaa 2004, 98).

## 4. VAHINGONKORVAUSVASTUUN JA RISKIAJATTELU

Tutkimuksessa esitetyn tiedon perusteella voidaan sanoa, että kiinteistövälitysliikkeelle saattaa syntyä asiantuntija asemansa johdosta hyvin ankara vahingonkorvausvastuu ostajaa kohtaan. Pöyhönen (2000 s.157-158) on katsonut että erilaiset vastuuasemat ovat negatiivisia resursseja tarkasteltaessa riskipositiota, jolla tarkoitetaan tapaa hahmottaa vastuusuhteiden juridinen lähestyminen osapuolten onnistumisen ja epäonnistumisen varalta etukäteen muodostaman suhteen pohjalta. Kiinteistövälittäjän vastuita ostajaa kohtaan voidaankin pitää edellä mainittuina negatiivisina resursseina, joiden laiminlyönti saattaa aiheuttaa korvausvastuun. Riskiajattelussa painotetaan laiminlyöntien merkitystä, koska vahinkoon varautuminen voi vähentää tai jopa poistaa korvausvastuun (Virtanen 2011, 44). Merkittävien omaisuuserien ollessa alttiina riskeille, niiden tunteminen, hallitseminen ja seuraaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä (Erola & Louto 2000, 24). Seuraavaksi vahingonkorvausvastuuta tarkastellaan riskiajattelun ja riskienhallinnan näkökulmasta.

### 4.1 Riskiajattelu

Lähtökohtaisesti kaikkeen toimintaamme liittyy riskejä. Riskin voidaan käsittää olevan ei-toivotun tapahtuman todennäköisyys. Riskiin liittyy tapahtuman todennäköisyyden lisäksi myös seurauksen ulottuvuus. Riskiä voidaankin pitää yhdistelmänä ei-toivotun tapahtuman todennäköisyydestä ja sen mahdollisista seurauksista. Riskin on pohjimmiltaan ontologinen. Se muodostuu tapahtuman yhteydessä eikä itsessään sen mahdollisuuden tunnistamisen tai tiedostamisen yhteydessä. (Rescher 1983, 7) Välittäjän vastuusta mahdollisesti aiheutuvaa vahingonkorvausvelvollisuutta voidaan pitää epätoivottuna tapahtumana eli riskinä kiinteistövälitysliikkeen toiminnalle. Tämän riskin laajuutta tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon sekä vahingonkorvausvelvollisuuden syntymisen todennäköisyys, että sen realisoitumisen seuraukset.

Riskien tunnistamisella tarkoitetaan niiden potentiaalisten riskitapahtumien löytämistä, joilla on toimijalleen merkitystä (Engblom 2003, 20). Yrityksen arvoa ja liiketoimintaa potentiaalisesti vahingoittavat riskit ovat kullekin toimialalle ja yritykselle erilaiset. (Haapanen, Lainema, Lehtinen & Lähdesmäki. 2002, 231). Riskien

tunnistamisessa tulee tiedostaa myös havainnoinnin subjektiivisuus, sillä riskin havaitseminen ja mieltäminen riippuvat merkittävästi havainnoitsijasta (Rescher 1983, 7).

Sen jälkeen kun riski on tunnistettu, tulisi riskiä arvioida ja näin pyrkiä selvitetään sen suuruus. Riskin suuruutta voidaan pyrkiä määrittämään esimerkiksi tapahtumien todennäköisyyksien ja seurausten relaationa. (Engblom 2003, 21) Riskin suuruuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa riskien lähteet, vakavuus, hyväksyttävyyys, ottamisesta koituvat hyödyt sekä näiden hyötyjen arvokkuus (Vlek & Stallen 1981, 237–238). Kiinteistövälitysliikkeen ostajaan kohdistuvasta vahingonkorvausvastuusta aiheutuvan riskin lähteenä on välittäjän virheellinen menettely. Lähtökohtaisesti kiinteistövälitysliikkeen vastuiden, eli selonotto- ja ilmoitusvelvollisuuden rikkomisen voitaisiin katsoa hyödyttävän kiinteistövälittäjää, ainoastaan jos sen avulla kauppa saadaan aikaiseksi. Tällaisen riskin, eli mahdollisen vahingonkorvausvastuun ottamista ei pidetä kuitenkaan hyväksyttävänä. Se on välityslain 4.1 hyvän välitystavan noudattamisen kautta suljettu laillisten riskinottomahdollisuuksien ulkopuolelle.

Riskien tunnistamista ja niiden suuruuden arviointia kutsutaan riskianalyysiksi. Riskianalyysillä tarkoitetaan menetelmiä, jotka tähtäävät perustavaa laatua olevan riskitietoisuuden synnyttämiseen. (Engblom 2003, 20) Riskianalyysi alkaa jakamalla vaarat kahteen eri osaan, altistumis- ja vaikutusosaan. Altistumisosassa arvioidaan, millä tavoin yritys esimerkiksi saattaa joutua korvausvelvolliseksi. Vaikutusosassa taas tarkastellaan, millaisia seurauksia aiheutuu, kun vaarat ovat toteutuneet käytännössä. (Morganin 1993, 25)

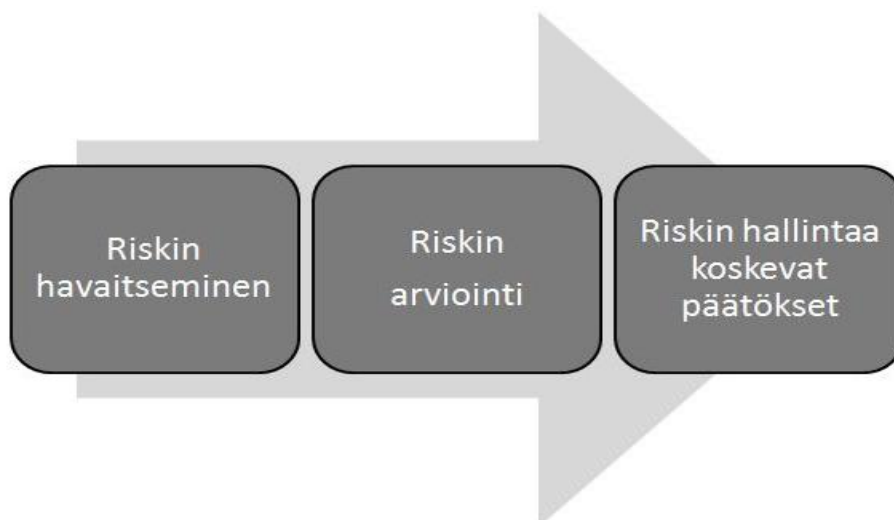
Riskit luokitellaan perinteisesti eri kategorioihin. Tyypillisesti riskit jaetaan liike- ja vahinkoriskeihin. Ne eivät täysin sulje toisiaan pois vaan vahinkoriskit sisältävätkin liikeriskiulottuvuuden. Vahinkoriskin toteutuminen merkitsee yritykselle aina tappiota. (Engblom 2003, 24–25) Vahingonkorvausvastuu on kiinteistövälitysliikkeen toimintaan liittyvä vahinkoriski. Sen olemassa olo saattaa aiheuttaa yritykselle sekä taloudellisia että maineeseen liittyviä menetyksiä.

## 4.2 Riskienhallinta

Merkittävä osa riskiajattelua on tavoite riskien hallintaan (Virtanen 2011, 56). Riskienhallinta nähdään perinteisesti prosessina, jonka avulla voidaan torjua yritystä uhkaavia riskejä ja minimoida niistä aiheutuvia menetyksiä (Engblom 2003, 19). Riskienhallinta on osa yrityksen valvontajärjestelmään, jonka avulla pyritään varmistumaan liiketoimintaa uhkaavien riskien tunnistamisesta ja niiden seurannasta, kun halutaan ylläpitää yrityksen toimintaa ja riskienhallinnan tehokkuutta. Järjestelmällisen riskiprosessin avulla pyritäänkin minimoimaan riskien vaikutus yrityksen tulokseen ja toiminnan jatkuvuuteen. (Berg 1994, 43–44) Yritystoiminnassa riskien ja niiden hallinnan sanotaan olevan olennainen osa yrittäjyyttä (Erola & Louto 2000, 24). Riskit kuuluvat jokaisen yrityksen toimintaan ja myös niiden hallinnan tulisi olla kiinteä osa sitä.

Yrityksen riskienhallinnan päätehtäväksi on katsottu nimenomaan toiminnan jatkuvuuden turvaaminen (Jauri 1997, 12). Tavoitteena riskienhallinnassa onkin, että vältetään suurimmilta riskeiltä ja havaitaan olosuhteiden muutoksen seurauksena syntyneet uudet toimintaa uhkaavat riskit. Riskienhallinnassa erityisenä tavoitteena on ohjata toimintaa kohti parempia päätöksiä, joissa riskeihin on varauduttu. (Engblom 2003, 19-20) Riskien tunnistamisen ja arvioinnin eli riskianalyysin sanotaan olevan riskienhallinta prosessin tärkein vaihe (Rescher 1983, 7). Riskien hallitsemiseksi, tulee oikein havaittuja kriittisiä tietoja riskeistä arvioida (Kattelus 2004, 16).

Riskienhallinta prosessi alkaakin riskin havaitsemisesta ja arvioinnista. Vasta riskianalyysin jälkeen voidaan tehdä niiden hallintaan liittyviä päätöksiä (Engblom 2003, 21). Riskienhallinta prosessia voitaisiin kuvata esimerkiksi alla olevan yksinkertaistetun prosessikuvauksen (kuviokuva 2) avulla. Prosessista ei voida jättää mitään osaa pois, jos siinä halutaan onnistua. Ilman perusteellisia riskianalyysijä onkin käytännössä mahdotonta pyrkiä hallitsemaan riskejä tehokkaasti.



Kuvio 2. Yksinkertainen kuvaus riskinhallinta prosessista

Yrityksen riskinhallinta edellyttää myös sekä kontrollointi että rahoitustoimien toteuttamista. Riskien kontrolloinnin ajatus perustuu realistiseen näkemykseen siitä, että yrityksen johto kykenee erilaisten riskinhallintatoimien avulla muuttamaan yrityksen riskialttiutta ja pienentämään riskikohteille aiheutuvia menetyksiä. Yrityksen riskienhallintaprosessi voidaan jakaakin kahteen osaan: riskien kontrollointiin ja riskien rahoittamiseen. Kontrolloidessaan riskiä päätöksentekijä huomioi riskin syyt, kun taas rahoittamisessa avainasemassa ovat riskien seurausvaikutukset. (Suominen 2003, 99)

Riskien hallinnan avulla on tarkoitus löytää riskien toteutumisesta aiheutuvien ja niiden hallintaan sijoitettujen resurssien välinen kokonaisoptimointi. Riskitapahtumista aiheutuvat kustannukset ovatkin yleensä suurempia, mikäli niihin ei sijoiteta resursseja. (Endblom 2003, 20) Rationaalisen toimijan tulisi huomioida kaikki tiedostetut riskit ja toisaalta valjastaa kaikki kohtuudella käytettävissä olevat ja mahdolliset keinot ympäröivien riskien tiedostamiseen ja hallintaan (Rescher 1983, 7). Hyvältä riskienhallinnalta voidaan edellyttää kaikkien tunnettujen riskienhallintakeinojen tehokasta soveltamista ja riskinkantokyvyn oikeaa mitoitusta. (Suominen 2005, 158)

#### Vakuutuksen rooli

Erityyppiset riskit voidaan jakaa vakuutettaviin tai ei-vakuutettaviin riskeihin. Vakuuttaminen on riskinhallintakeino, jossa vahingon seurauksia siirretään joko



kokonaan tai osittain vakuutusyhtiön kannettavaksi. Vakuutettuaan riskin vahingon taloudelliset seuraukset siirtyvät vakuutusyhtiölle, mutta vahingon uhka ja riskienhallintakeinot jäävät yrityksen toteutettavaksi. Vastikkeeksi korvauksensaantioikeudesta vakuutuksenottaja joutuu maksamaan vakuutusmaksun vakuutuksen antajalle. (Endblom 2003, 26) Kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvastuu riski on välitysliikelain 8.3 mukaisesti pakollisesti vakuutettava riski.

Kiinteistövälittäjien vastuuvakuutuksiin merkitään tyypillisesti korvausmäärän yläraja ja omavastuu. Vakuutukset korvaavatkin vahingot vain korvausmäärän ylärajaan asti ja korvattavan vahingon määrästä vähennetään vakuutuksenottajan omavastuu jokaisessa vahinkotapahtumassa. Vakuutettavuus on rajattua, eikä se korvaa vakuutuksenottajan tai tämän työntekijän tahallaan aiheuttamia vahinkoja. (If 2003, 1-2) Kiinteistövälitysliike voikin suojautua vakuutuksin vain työntekijöidensä huolimattomuudesta aiheutuneista vahingonkorvausvastuusta. Tämän lisäksi jokaisessa korvaustilanteessa kiinteistövälitysliikkeelle jää maksettavaksi omavastuu. Riskiä ei siis ole järkevää yrittää hallita pelkän vakuutuksen avulla.

Riskienhallinnassa tulisikin hyödyntää puolustavan eli protektiivisen roolin lisäksi myös kehittävää eli aktiivista roolia. Pelkkä reaktiivisuus riskiin ei sen hallinnassa riitä, eikä yritys voi luottaa siihen, että riskeihin voidaan reagoida vasta siinä vaiheessa, kun ne realisoituvat. Riskienhallinnassa tarvitaankin proaktiivista lähestymistapaa, jotta riskien monimuotoisuutta voidaan hallita. (Linna 2006, 10–11) Tämä proaktiivisuus tarkoittaa tutkimuksessa käsiteltävän riskin osalta sitä, että vahingonkorvausvastuun syntymistä pyritään kaiken tavoin ehkäisemään. Vahingonkorvausvastuun syntyminen voidaan ehkäistä varmistamalla, ettei virhettä välittäjän toiminnassa tapahdu.

#### *4.3 Työntekijän rooli riskin syntymisessä*

Tutkimuksessa käsiteltävään vahingonkorvausvastuuseen liittyvä riski aiheutuu välittäjän, eli kiinteistövälitysliikkeessä työskentelevän henkilön virheellisestä menettelystä. Se on kiinteistövälityksessä yleisesti tunnistettu ja lakiin perustuva riski, jolta pitää välitysliikelain 8.3 mukaan myös suojautua vastuuvakuuksin. Ostajaa kohtaan syntyvä virheellinen menettely toteutuu, kun välittäjä laiminlyö välityslain pykälien 9 ja 11 mukaisia selonotto- tai ilmoitusvelvollisuuksiaan.

Arvioidessaan riskejä, niiden todennäköisyyksiä ja seurauksia, päätöksentekijä perustaa arvionsa aina olemassa olevaan tietoon. Keskinen (1999, 40-42) esittämä DIKN-metafora kuvaa erilaisten tiedon olemusta. Sen mukaan tiedon voidaan katsoa olevan sipuli, jota kuorittaessa löytyy uusia kerroksia. Mentäessä kohti ”sipulin” ydintä tieto muuttuu selemmäksi. Tämä esitystapaa on hyvä soveltaa myös riskiä arvioitaessa. (Engblom 2003, 17) Riskin todennäköisyyttä ja laajuutta määriteltäessä on mentävä yhä yksityiskohtaisempiin riskin osiin. Riskien yksityiskohtainen tarkastelu on hyvin tärkeää, mikäli siihen halutaan varautua. Tästä syystä on tärkeää avata tarkemmin, mistä mahdollinen virheellinen menettely saattaisi aiheutua, ja näin myös miten vahingonkorvausvastuu riskille todella altistutaan.

Kiinteistövälistysliikkeen vahingonkorvausvastuuseen riskinä liittyykin vahvasti henkilöriski, koska sen aiheutuminen edellyttää välittäjän, eli henkilöstön virheellistä toimintaa. Henkilöriski on liiketoimintariskeihin kuuluva riski, jonka voi aiheuttaa muun muassa työntekijän tietoinen väärinkäytös, tiedostamaton väärinkäytös tai henkilökohtaisen suorituskyvyn puutteellisuus (Hamilton 1992, 258) Tutkimuksessa käsiteltävän vahingonkorvausvastuu riskin määrittelemiseksi onkin pyrittävä selvittämään siihen liittyvät mahdollisesti kompastuskivet henkilöstön toiminnassa.

Välitystehtäviä hoitavan henkilön työ on itsenäistä vaativaa asiantuntijatyötä (Kiinko 2011, 4-5). Välittäjä antaa välitystehtävän aikana ostajalle sekä suullista, että kirjallista tietoa, joihin hänen virheensä voi perustua. Muun muassa työn itsenäisyys ja suullisten tietojen antaminen saattavat lisätä työntekijän toiminnassa tietojen väärinkäytösten, tiedostamattomien väärinkäytösten tai henkilökohtaisen suorituskyvyn puutteellisuudesta aiheutuvaa riskiä.

Välitysalalla on käytössä yleisesti provisiopalkkaus (Kiinko 2011, 6). Välittäjän tulot riippuvat merkittävästi kaupan aikaan saamisesta. Mikäli välittäjä tietää tiedon antamatta jättämisen edesauttavan kaupan saamista, saattaa välittäjälle syntyä houkutus vain jättää tämä asia mainitsematta. Työn itsenäisyys antaa tähän mahdollisuuden, koska välittäjällä ei ole kokoajan toista henkilöä vahtimassa hänen toimintaansa. Esimerkiksi annettuja suullisia tietoja on tästä syystä vaikeaa seurata. Tämä lisää riskiä tietoiseen väärinkäytökseen, eli siihen että kauppaa saatetaan tehdä virheen syntymisenkin kustannuksella.

Välitystehtäviä hoitavilta henkilöiltä, muutoin kuin vastaavan hoitajan osalta ei vaadita tällä hetkellä minkäänlaista koulutusta. Vain noin puolella välitystehtäviä hoitavista henkilöistä arvioidaan olevan LKV-pätevyys (Kiinko 2011, 5). Työ edellyttää kuitenkin huomattavan tietotaidon omaamista ja henkilöstön koulutus on ainoastaan vastaavan hoitaja harteilla. Välitystoimintaa koskeva lainsäädäntö on lisäksi reilun kymmenen vuoden aikana muuttunut ja tiukentanut reilusti välittäjien vastuita. Merkittävä osa välittäjistä on toiminut alalla jo yli 15 vuotta (Kiinko 2011, 11). Pitkään alalla toimineen vastaavan hoitajan tai kiinteistövälittäjän LKV-pätevyys on saatettu osoittaa siis paljon ennen uudistunutta lainsäädäntö kenttää. Tämä saattaa aiheuttaa myös vastaavan hoitajan osalta puutoksia ammattitaito vaatimuksissa ja näin mahdollista heikkoutta henkilöstön kouluttamisessa. Alan itsesääntely ja sieltä saatavat päivittyvät ohjeistukset lieventävät kuitenkin tätä kompastuskiveä.

Edellä mainitut tekijät saattavat lisätä tiedostamattomia väärinkäytöksiä tai henkilökohtaisen suorituskyvyn puutteellisuutta. Kiinteistövälitysliikkeen ostajaan kohdistuvasta vahingonkorvausvastuusta aiheutuvaan riskiin liittyvät siis työntekijöiden osalta osaamisen taso, joka liittyy henkilökohtaisten kykyjen puutteellisuuteen, provisiopalkkausjärjestelmä, joka saattaa vaikuttaa tahallisesti aiheutettuun väärinkäytökseen sekä erinäiset syyt, jotka saattavat lisätä tiedostamattomasti aiheutettua väärinkäytöstä.

#### *4.4 Vahingonkärsijän rooli riskin laajuuteen*

Riski vahingonkorvausvastuusta syntyy kun välittäjä menettelee työssään virheellisesti. Riskin toteutuminen edellyttää kuitenkin tutkimuksessa mainitun todistustaakan mukaisesti sitä että riski todistetaan tapahtuneeksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vahingonkärsineen tulee hakea korvausta aiheutetusta vahingosta. Sitä kuinka todennäköistä vahingon hakeminen on, on hyvin vaikeaa arvioida. Ainoastaan pystytään faktana sanomaan kuinka monta virheellistä tapahtumaa on ollut riitautettuna vuosittain, ei riitautettujen tapahtumien osuutta virheellisistä tapahtumista. Alan asiantuntijat ovat parhaimpia arvioimaan kuinka usein virheellisiä menettelyjä riitautetaan. He voivat arvioida sitä kuinka usein heidän tai heidän kollegoidensa virheellinen menettely on johtanut asian riitauttamiseen. Ostajan reklamoinnin todennäköisyyteen saattaa vaikuttaa myös ostajan tiedot välittäjän vastuista. Mikäli välittäjän toiminnassa on virhe, mutta ostaja ei sitä

tunnista, ei hän sellaisessa tilanteessa osaa asiasta reklamoidakaan. Ostajan virhetilanteessa asian riitauttamisen todennäköisyys vaikuttaa erityisesti vahingonkorvausvastuuta koskevan riskin vakavuuteen.

Tapahtuman riitauttamisen lisäksi myös ostajan profiili vaikuttaa riskin realisoitumisen todennäköisyyteen. Ostajalla on asuntokauppalain mukaan asunnosta ennakkotarkastusvelvollisuus eikä hän voi vedota sellaiseen virheeseen, joka hänen olisi pitänyt havaita tarkastuksessa (Kasso 2005, 633). Ostajan katsotaan olevan selvillä yleisesti tiedossa olevista seikoista, jos ostajalla on alaan liittyvää asiantuntemusta tai kokemusta, voidaan ostajalta edellyttää hiukan ankarampaa tarkastusvelvollisuutta (Palo, Linnamaa & Alppi-Takkinen 2006, 477). Tämän ostajan asiantuntemus voi vaikuttaa kiinteistövälittäjän vastuita tarkastellessa kuitenkin vain sellaiseen tiedonantovelvollisuuden rikkoutumisesta aiheutuvaan vahingonkorvausvastuuseen, jossa muuten liikuttaisiin harmaalla alueella. Mikäli välittäjä on toiminut tahallisesti tai törkeässä huolimattomuudessaan, ei ostajan asiantuntemuksella ole merkitystä. Lievästi kuitenkin myös ostajan asiantuntijuus ja kokemus liittyvät siis riskin vakavuuteen.

## 5. TUTKIMUSMETODOLOGIA

Tämän kappaleen tarkoituksena on selvittää ja kuvailla lukijalle empiirisen aineiston keruuprosessia sekä analysoida kerättyä aineistoa. Lisäksi luvun lopussa on arvioitu tutkimuksen luotettavuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

### *5.1 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto*

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa on hyödynnetty lainoppia sekä empiirisen aineiston hankintamenetelmänä haastatteluja. Haastattelu on yleisin kvalitatiivinen tapa kerätä aineistoa. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pääosin varsin pieneen määrään tapauksia, joita pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston tieteellisyyden kriteeri ei ole aineiston määrän laatu, vaan käsitteellistämisen kattavuus. (Eskola & Suonranta 2000, 18, 85) Myös tässä tutkimuksessa, kuten muissa laadullisissa tutkimuksissa, pyritään pienehköstä aineistosta johtamaan yleistettävissä olevia tuloksia.

Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä hypoteesittomuus, eli se ettei tutkijalla ole lukkoon lyötyjä ennako-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista. Uuden oppiminen laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin edellyttää, että tutkija tiedostaa tutkimuskohteesta muodostuneet ennako-oletuksensa ja ottaa ne tutkimuksessaan huomioon esioletuksina. Tutkimuksessa on myös mahdollista ja jopa suotavaa muodostaa työhypoteeseja, eli arvauksia siitä mitä työ tuo tullessaan. (Eskola & Suonranta 2000, 18-20, 85) Tutkimuksessa tutkijalla ei ollut valmiiksi lukkoon lyötyjä oletuksia, vaan ainoastaan esioletuksia, jotka otettiin huomioon ja jotka kehittyivät tutkimuksen aikana.

#### *5.1.1 Aineiston kerääminen*

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein harkinnanvaraista otantaa, jossa tutkittavaa joukkoa ei valita täysin sattumanvaraisesti, vaan puolestaan tiettyjen tunnusmerkkien pohjalta (Eskola & Suoranta 2000, 18). Riskin lähteitä, seurauksia, vakavuutta ja hallittavuutta ovat alan ammattilaiset parhaimpia arvioimaan. Tästä syystä haastateltavaksi haluttiin välitystehtäviä ammatikseen hoitavia henkilöitä. Haastateltavat löytyivät sosiaalisten suhteiden avulla harkinnanvaraisella otannalla.

Haastateltavien joukkoon haluttiin sekä kiinteistövälitysliikkeen vastaavia hoitajia, että heidän alaisuudessaan toimivia henkilöitä. Kummastakin joukosta haluttiin kummankin sukupuolen edustajia. Keskimääräinen välittäjä Suomessa on keski-ikäinen, pienessä Uudellamaalla sijaitsevassa (alle 10 hengen) yrityksessä työskentelevä henkilö, jolle on kertynyt kokemusta välitysalalta reilusti (Kiinko 2011, 6, 9). Haastateltavien haluttiinkin toimivan pienissä kiinteistövälitysliikkeissä ja olevan vankan kokemuksen alalta omaavia keski-ikäisiä välittäjiä. Kriteerit muodostettiin, jotta haastateltavat olisivat tutkittavaa toimintaa hyvin edustavia henkilöitä, jolloin tutkimustuloksia pystytään mielekkäämmin yleistämään. Tutkimuksessa haastateltavat henkilöt valittiin edellä mainittujen kriteerien avulla.

Tutkimuksessa haastattelut toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelulla, jotta tutkimusongelmiin saatiin mahdollisimman kattavat vastaukset. Puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua, jossa osa haastattelusta on lyöty lukkoon ja osa ei. Yleensä kysymykset on määrätty valmiiksi, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole annettu. (Koskinen, Alasuutari, & Peltonen 2005, 104) Haastattelun kysymykset tehtiin valmiiksi teoriaviitekehäyksen perusteella, joka koottiin lakien ja niiden valmistelutöiden, oikeuskäytäntöjen, alan kirjallisuuden, empiiristen oikeustapausten ja riskiajatteluun liittyvän kirjallisuuden pohjalta. Viisi tutkimuksessa haastateltua välittäjää saivat vapauden vastata kysymyksiin täysin omin sanoin. Yhdessä kysymyksistä tosin esitettiin vaihtoehtoja kartoittamaan vastauksen suuntaa. Vapaus vastata kysymyksiin omin sanoin haluttiin antaa, koska tutkija tarvitsi omakohtaisia ja ammattitaidon pohjalta syntyneitä kokemuksia välitystoiminnasta analyysinsa pohjalle.

Tutkimuksessa haastatteluja toteutettiin sekä henkilökohtaisesti, että sähköisesti. Haastattelun kysymykset koostuivat kuitenkin kaikissa haastatteluissa samoista kysymyksistä. Haastatteluiden kysymyksen löytyvät teemoittain tutkimuksen liitteestä (LIITE 1). Samojen haastattelukysymysten käyttämisen tarkoituksena on saada vertailukelpoisia tuloksia tutkittavasta asiasta. Tutkimuksessa tehtiin aluksi kolme henkilökohtaista haastattelua, jonka jälkeen haluttiin vielä laajentaa hankittua tutkimusaineistoa. Seuraavat kaksi haastattelua toteutettiin sähköpostin välityksellä sen helppouden ja aikataulu syiden vuoksi. Kaikkien haastateltavien kanssa haastattelujen sopiminen ja haastattelujen tarkoituksen selitys hoidettiin puhelimen välityksellä. Puheluissa tutkija kertoi tutkimuksestaan, hieman itsestään sekä esitteli

haastateltaville haastattelun tarkoitukset ja tavoitteet, luottamuksen rakentamiseksi. Haastateltaville kerrottiin, ettei haastatteluja käytetä muihin tarkoituksiin ja heitä pyydettiin vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman rehellisesti. Puheluiden aikana haastateltavilta selvitettiin myös ikä sekä kokemus alalta. Yritysten koot ja haastateltavien roolit yrityksessä tutkija oli selvittänyt etukäteen yritysten nettisivujen kautta.

Kaksi haastateltavista vastasi tutkijan sähköpostilla lähettämiin kysymyksiin kirjallisesti. Henkilökohtaisesti haastateltaville haastattelukysymykset lähetettiin etukäteen, jotta he saivat miettiä vastauksia ennen varsinaista haastattelu tilannetta. Tämä helpotti haastattelutilanteen sujuvuutta, koska haastateltavat olivat pohtineet kysymyksiä jo etukäteen. Kaikki henkilökohtaiset haastattelut toteutettiin häiriöttömässä suljetussa tilassa, jossa ei ollut tutkijan ja haastateltavan lisäksi muita paikalla. Haastattelut taltioitiin haastateltavien luvalla ja ne litteroitiin analysointia varten.

### *5.1.2 Haastatellut*

Haastateltavat ovat lähinnä kiinteistönvälitystä pitkään harjoittaneita henkilöitä. Haastateltava 5 on kuitenkin toiminut alalla vain kaksi vuotta. Hänellä halutaan kuitenkin rikastuttaa haastattelun tuloksia, koska hän edustaa tutkimuksessa vähemmän edustettua sukupuolta ja hän on pelkästään välitystehtävää hoitavista tavoitetuista henkilöitä ainut kenellä on suoritettuna LKV-tutkinto. Hänellä on lisäksi pitkältä ajalta alaan liittyvää tuntemusta maamittarina, vaikkakin on toiminut varsinaisesti kiinteistövälittäjänä vasta kaksi vuotta. Haastateltava 5 totesi että kysymykset tuntuivat hänestä haastavilta ehkä juuri siitä syystä, että hän oli toiminut kiinteistövälittäjänä vasta kaksi vuotta. Hänen vastauksillaan saatiin tutkijan mielestä kuitenkin rikastutettua tutkimuksen tuloksia.

Taulukko 1. Haastateltavien profiilit

Haastateltava	Ikä	Sukupuoli	LKV-tutkinto	Toiminut alalla	Rooli yrityksessä
1	49	Mies	Kyllä	23 vuotta	Vastaava hoitaja
2	44	Mies	Ei	23 vuotta	Välittäjä osakas
3	56	Mies	Ei	23 vuotta	Välittäjä
4	49	Nainen	Kyllä	20 vuotta	Vastaava hoitaja
5	51	Nainen	Kyllä	2 vuotta	Välittäjä

Taulukosta 1 tulee esille kaikkien haastateltavien profiilit. Kaikki haastateltavat harjoittavat välitystoimintaa, pienessä, alle 10-henkilön, kiinteistövälitysvälitysketjussa. Haastatellut henkilöt ovat valittu kahdesta eri pääkaupunkiseudulla toimivasta kiinteistövälitysvälitysketjusta. Haastateltavista suurin osa on harjoittanut välitystoimintaa yli 20 vuotta. Kolmen heistä voidaan sanoa olevan kiinteistövälitysvälitysketjin edustajia ja kahden heistä pelkässä työsuhteessa olevia. Haastateltujen joukosta löytyy sekä miehiä, että naisia.

### 5.2 Tutkimustulosten luotettavuus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden tärkein lähde on tutkija itse ja näin ollen luotettavuuden arviointi käsittää koko tutkimusprosessin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta edistävät tutkimusprosessin ja -menetelmien huolellinen kuvaus. Lisäksi luotettavuutta lisäävät keskustelun onnistuneisuus teorian kanssa ja omien lähtökohtien sekä sitoumusten reflektointi. (Eskola & Suoranta 2000, 208-212)



Reliaabeliudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta. Validiteetilla sen sijaan tarkoitetaan, sitä kuinka hyvin tutkimus vastaa siihen, mitä olikin tarkoitus tutkia (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 231–232). Tutkimuksen reliabiliteetin voidaan arvioida olevan hyvä, sillä tutkimus voidaan tarvittaessa toistaa. Haastattelu aineistot ja haastatteluiden niiden kulku on kuvattu hyvin tutkimuksen tutkimusmetodologian esittelyosuudessa. Tutkimuksessa haastattelujen koetaan vastaavan hyvin siihen mitä oli tarkoitus tutkia. Tutkimuksen validiutta heikentää hiukan kuitenkin se, että tutkimuksessa on haluttu tutkia yleisesti välitysalaa, mutta haastattelu aineisto koostuu vain pienestä ryhmästä alan edustajia. Ammattilaisten koetaan kuitenkin voivan kertoa oman kokemuksensa ja suhteidensa kautta myös yleisesti alasta.

Tutkimuksessa tutkija teki itse kaikki haastattelut ja muodosti itse myös tulkinnat niiden ja tutustumansa aineiston pohjalta. Vaikkakaan tutkijalla ei ollut aiempaa tietoa alasta hän käytti monipuolista aineiston hankintaa analyysinsa pohjalle. Triangulaatiolla tarkoitetaan erilaisten aineistojen, teorioiden ja/tai menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa, jonka voidaan sanoa pienentävän tutkimuksen luotettavuus riskiä (Eskola & Suoranta 2000, 68). Tässä tutkimuksessa tutkija käytti aineisto-triangulaatiota, eli toisin sanoen hyödynsi tutkimuksessa useampia aineistoja. Tutkija on hyödyntänyt analyysinsä pohjalle haastatteluja, lakikirjallisuutta sekä lukemiaan oikeustapauksia. Haastattelu tilanteissa tutkija sai muodostettua hyvin luottamuksen haastateltaviin. Tähän saattoi liittyä se, että haastateltavat tiesivät, ettei tutkijalla ollut merkittävää roolia alalla. Kaikkia vastauksia tarkasteltiin hyvin objektiivisesti. Subjektiiiset mielipiteet ja huomiot ovat ilmaistu ja selvennetty lukijalle niissä kohdissa, kun niitä on käytetty. Tämän tutkimuksen uskottavuutta voidaan pitää melko hyvänä, sillä tutkimusprosessi ja -menetelmät ovat kerrottu selvästi lukijalle ja tutkijan rooli on myös otettu tutkimuksessa huomioon.

## 6. VAHINGONKORVAUSVASTUU RISKINÄ

Empiiristen tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvastuu ostajaa kohtaan on pienen kiinteistövälitysliikkeen toiminnalle merkittävä ja todellinen riski. Merkittävimpänä ajurina vahingonkorvausvastuun syntymiselle nähtiin tuloksissa välittäjien mahdollinen tietotaidon puute, jolle erityisesti nopeasti muuttuva lainsäädäntö altistaa. Toisena tekijänä nähtiin työn itsenäisyydestä seuraava vaikeus valvoa välittäjien toimintaa kokonaisuudessaan. Myös kiire nähtiin merkittäväksi tekijäksi. Riskiä pienentävinä tekijöinä nähtiin henkilöstön osaaminen, moraalisuus, kunnioitus yritystä kohtaan sekä riittävä aika kohteisiin perehtymisessä. Tärkeimpinä keinoina riskin hallinnalle tuli tuloksissa esille oikeanlaisen henkilöstön valinta, heidän koulutus ja valvonta, sekä yhteishengen luominen yrityksen sisälle.

Seuraavaksi esitellään haastattelujen keskeisin anti. Materiaali esitetään haastattelurungon (LIITE 1) mukaisesti, samassa järjestyksessä kuin itse haastattelutilanne eteni. Ensin käsitellään korvausvastuun syntymisen ja näin myös riskin ajureita, sitten riskin vakavuutta ja lopulta sen hallintaa. Haastateltavien vastaukset esitetään tekstissä nimettöminä. Nauhoista, sekä sähköposteista otetut suorat lainaukset erotetaan selkeästi sisennyksillä ja kursivoinnilla.

### *6.1 Korvausvastuun syntymisen ajurit*

Tarkasteltaessa riskejä on tärkeää hakeutua yhä yksityiskohtaisempaan tietoon. Keskinen (1999,40-42) esittämää DIKM-metaforaa tiedosta sipulina, voidaan soveltaa myös tarkasteltaessa vahingonkorvausvastuun syntymistä. Kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvastuun tiedetään toteutuvan käytännössä silloin kun välitysliikkeen välittäjä toimii tiedonanto- tai selonottovelvollisuksiensa vastaisesti (Jokimäki 2001, 87). Vahingonkorvausvastuu on siis henkilöriskistä aiheutuva riski, jonka yksityiskohtaisemmaksi määrittelemiseksi on tarkasteltava henkilöstön toimintaa.

Tärkeimpänä syynä vahingonkorvausvastuun syntymiseen tuli haastatteluissa esille välittäjän tietotaidon puute. Erityisesti suullisten tietojen rooli itsenäisessä työssä koettiin suureksi ongelmaksi.

*”..toi työnitsenäisyys on tietenki se, että sitä on oikeesti aika vaikee valvoo, koska sanotaan niinku ongelma tällä alalla on se että niinku tietoo saadaan esimerkiks vaikka isännöitsijältä aika paljon ja sitä saadaan puhuttuna eli välttämättä kaikkea ei oo paperilla ja sitteku viedään puhuttua tietoo eteenpäin niiku sitä ei sitte riitatilanteessa pysty välttämättä todistaa tai sitte joku on ymmärtäny asian väärin tai muuta.”*

Välittäjän vastuu voikin perustua sekä kirjallisesti annettuun, että suulliseen tietoon (Nevala 2011, 262). Siksi onkin tärkeää, että kaikki tämä tieto on virheetöntä. Henkilöriskiin liittyy Hamiltonin mukaan (1992, 258) sekä tiedostamaton, että tietoinen väärinkäytös. Tarkasteltaessa vahingonkorvausvastuuta riskinä on erityisen tärkeää ottaa huomioon ne tilanteet, joissa on houkutusia tai mahdollisuuksia toimia tahallisesti lain velvoittamien vastuiden vastaisesti, koska niistä seuraavilta velvollisuuksilta ei voida vakuutuksin suojautua. Ongelmatilanteita saattaakin aiheuttaa alalla yleisesti käytössä olevasta provisiopalkkauksesta seuraava houkutus saada paljon kauppoja aikaiseksi.

Useampi haastateltava kertoi myös kiireellisyyden olevan yksi merkittävä tekijä sekä tahallisten, että tahattomien virheiden aiheuttajana. Merkittävimmäksi tahallisissa virheissä katsottiin kuitenkin se, ettei kaikkia välittäjän vastuuseen kuuluvia tekijöitä välttämättä selvitetä tai haluta kertoa.

*”..ku on esimerkiks kohteessa jossain, myytävässä kohteessa on tulossa remonteja tai muuta niin näistä ei kerrota tarpeeks, taikka taikka kaavamuutoksista taikka taikka asioista jotka ihan selkeesti saattaa tulevaisuudessa tapahtua ja vaikuttaa siihen päätöksentekoon, mutta mutta ei anneta ihmisille välttämättä kaikkee tietoo...”*

Kaikki haastateltavat korostavat, ettei kukaan kunnollinen välittäjä, tahallistesti riko selonotto- tai ilmoitusvelvollisuuttaan. Haastateltavat kuitenkin myönsivät, että välillä harmittaa saada suullisesti vielä epävirallista tietoa, jostain ostajan päätökseen varmasti vaikuttavasta asiasta, koska tällöin se on kerrottava. Yksi haastateltavista kiteyttikin asian hyvin kommentillaan.

*”...käsisydämmellä ei ei missään nimessä oo tehty, houkutusii olis epärehelliselle toiminnalle että ois aika naiivii väittää että ei käy mielessä...”*

Erityisesti tilanteissa, joissa on saatu jotakin suullista ja ehkä vielä epävirallista tietoa saattaa siis syntyä houkutus niiden kertomatta jättämiseen, jos tiedon voidaan uskoa vaikuttavan negatiivisesti kaupan saamiseen. Kiinteistövälittäjän tulee kuitenkin kertoa välityslain 8.1 mukaan ostajalle kaikki ne tiedot, jotka vaikuttavat kaupasta päättämiseen. Jos näin ei toimita, syntyy toiminnasta vahingonkorvausvelvollisuuden riski.

Vaikkakin tahallisesti aiheutetut ongelmat ovat hyvin merkittäviä vahingonkorvaus riskiä tarkasteltaessa, koettiin tietotaidon puute vahingonkorvausvastuun syntymisen merkittävimmäksi ajuriksi. Ongelmaksi koettiin erityisesti lain nopea muuttuminen ja niihin uudelleen kouluttautuminen. Kun välittäjät haluavat keskittyä omaan työhönsä ja saada aikaiseksi kauppaa on tämä usein ongelmana. Ongelmia aiheutuu haastateltavien mukaan, erityisesti uudelleen kouluttautumisesta.

*"..laki muuttuu sitä vauhtia ettei suurin osa juristejakaan pysy perässä ja se on fakta, koska me kysytään noit neuvoja koko ajan meidän liiton juristeilta ja sen lisäksi mä joudun tsekkaa sitä vielä muiltakin."*

Vain alle puolella suomessa toimivista välittäjistä on ylipäätään LKV-tutkinto. Merkittävä osa tutkinnon suorittaneista välittäjistä on suorittanut tutkinnon yli 15-vuotta sitten, eli tietotaito saattaa jo olla vanhentunutta. (Kiinko 2011, 11). Ongelmia syntyy siis myös vastaavien hoitajien osalla, joiden tehtävänä on muun henkilöstön koulutus. Ongelmalliseksi välityslaisissa koettiin myös vastuiden rajat, ja alan itsesääntelyn hyvin yksityiskohtaiset ja tiukat ohjeistukset.

*"..epäselvempää oikeastaan on tällä hetkellä mun mielestä hyvä kiinteistövälitystapa. Liiton puolelta se on tehty niin laajaks niin yksityiskohtaiseks et käytännössä niinku, sen todellinen noudattaminen on hyvin vaikeeta tai mahdotonta."*

Myös tutkija tuli alan itsesääntelyä tarkastellessaan siihen tulokseen, että kaikkea hyvän välitystavan ohjeistuksissa vaadittavaa olisi päivittäisessä työskentelyssä hyvin vaikea toteuttaa. Välittäjän vastuun ankaruus onkin erityinen vahingonkorvausvastuuta riskinä lisäävä tekijä.

## 6.2 Vahingonkorvaus riskin vakavuus

Riskin suuruuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa riskin lähteet ja sen vakavuus (Engblom 2003, 21). Vahingonkorvaus riskin lähteitä tarkasteltiin riskiajureiden kautta. Riskin vakavuutta pyritään tässä kappaleessa määrittämään tarkastelemalla riskin hallittavuuteen vaikuttavia tekijöitä, sen todennäköisyyttä, siihen suhtautumista sekä sen seurauksia.

Riskin hallittavuus koetaan haastateltavien mukaan hyväksi, jos työntekijöinä on luotettavia ja rehellisiä välittäjiä, jotka on perehdytetty toimintaan kunnolla. Ongelmalliseksi kuitenkin koettiin alalla yleinen työntekijöiden kierto ja työn itsenäisyydestä aiheutuneet tilanteet. Annettujen tietojen seurannassa, suullisesti annetut tiedot nähtiin suureksi ongelmaksi.

*”Niin kauan se on ihan helppoa ja mahdollista kun on näkyä paperilla tai sähköpostina tai näin.. mutta sitten taas puhuttu tieto ja sen välittäminen elikä sanotaan tämmönen hiljanen tieto niin sanotusti niin sen seuraaminen on käytännössä aika mahdotonta.”*

Tärkeinä tekijöinä hallittavuuteen mainittiin henkilöstön kouluttaminen, auttaminen ja tärkeiden dokumenttien seuranta. Erityisen tärkeänä pidettiin yhteishengen luomista.

*”..tiedostetaan et puhutaan niiku niin isoista asioista et pidetään se työmoraali korkealla ja tottakai katotaan et kaikki asiapaperit ja tämmöset on kunnossa ja kauppakirjat ja kaikki muut on kunnossa.”*

*”Näkisin, että viikottainen yhteispalaveri (viikkopalaveri), jossa koko välitysliikkeen henkilökunta istuu hetken yhteisen pöydän ääressä raportoimassa tekemisensä ja suunnitteilla olevat tekemiset on vastaavan hoitajan kannalta erittäin hyvä keinoa valvoa ja samalla opastaa ja kouluttaa hyvää välitystapaa. En kylläkään tiedä, että välitysliikkeissä harrastettaisiin tällaisia viikkopalavereja, harmi.”*

Riskin todennäköisyyteen vaikuttaa muun muassa ostajan käyttäytyminen virhetilanteessa. Virhe eli riskin syntyminen ei vielä yksinään aiheuta vahingonkorvausvastuuta eli riskin realisoitumista, vaan ostajan tulee esittää virhe korvausvastuun edellytysten mukaan tapahtuneeksi. Siihen esittääkö ostaja

vaatimuksensa vaikuttaa hänen käsityksensä vastuista. Haastateltavien mukaan kuluttajat eivät yleisesti tunne omia tai välittäjän vastuita, mutta käsitys välittäjän vastuista ei useinkaan ole todellisuutta pienempi.

*”Kuluttajilla on usein käsitys, että välittäjä on vastuullinen kaikesta. Myyjien kohdalla tällainen harhaluulo saattaa johtaa helposti välttämättömien tietojen ”tahattomasti” kertomatta jättämiseen...”*

Kuluttajan tietämättömyyden ei siis voida yleisesti katsoa pienentävän vahingonkorvausvastuu riskiä. Ostajan tulee myös esittää virhevaatimuksensa kohtuullisessa ajassa siitä kun ostaja on huomannut tai hänen olisi pitänyt huomata virhe (Palo & Linnamaa 2004, 99). Ostajan riitauttamishalukkuutta voidaan pitää yhtenä vahingonkorvausvastuu riskin todennäköisyyttä kuvaavana osana. Haastateltavilta tuli hiukan eriäviä mielipiteitä kuluttajien riitauttamishalukkuudesta.

*”Aktiiviset asiakkaat riitauttavat vähimmätkin virheet ja vaativat korvauksia, ujut eivät kehtaa riitauttaa ja laiskat eivät jaksa... nuolevat hetken näppejään ja unohtavat virheen.”*

*”Jos sillä on mitään taloudellista merkitystä niin sanoisin että niinku ihan varmasti riitauttaa.”*

Haastatteluiden perusteella riskiin suhtautuminen on alalla sitä kunnioittavaa. Haastateltavat kertovat vahingonkorvausvaatimus riskin ohjaavan toimintaa oikeaan suuntaan, mutta eivät varsinaisesti usko sen olevan kovin pelättävä riski.

*”Suomessa kiinteistövälitys alalla, sulla pitää olla vakuutukset kunnossa ja siellä on vastuuvakuutus joka on on tietysti öö tärkeä asia, eli eli en en usko että sitä hirveesti pelätään, tottakai pitää olla valppaana ja huolellinen, että hoidetaan asiat hyvin.”*

Vain yksi haastateltavista kertoi pelkäävänsä paljonkin vahingonkorvausvastuun syntymisen riskiä. Hän oli ollut alalla vasta vähän aikaa, mutta hänellä tuntui olevan alaa koskeva voimassa oleva lainsäädäntö parhaiten hallussa. Tämä herättikin ajatuksia siitä, onko muilla välittäjillä riittävä tieto tämän hetkisten vastuiden laajuudesta ja ankaruudesta.

Vahingonkorvausvastuu riskin realisoitumisella eli vahingonkorvausvastuun syntymisellä voi olla vaikutuksia sekä liikkeen taloudelliseen tilanteeseen, että liikkeen maineeseen. Haastateltavat kertoivat, että alalla tapahtuu ajoittain merkittäviäkin vahingonkorvausvaatimuksia.

*”...siis useiden kymmenen jopa satojen satojen tuhansien korvauksia, että että tota kyl siellä siellä on isoista rahoista kyse.”*

*”..eli oikeastaan et heti jos siinä tulee oikeudenkäynti mukaan ja itse vahingonkorvaus niin se ylittää ylittää sen saman kohteen välityspalkkion”*

Haastateltavat arvioivat vahingonkorvausvastuiden aina vaikuttavan tietyllä tasolla pienen yrityksen toimintaan. Erityisesti jos vakuutuksen ei katsota korvaavan vahinkoa, arvioidaan vahingonkorvaustilanteiden vaikuttavan dramaattisesti yrityksen taloudelliseen tilaan.

*”Sanotaan niinku, saattaa vaikuttaa ihan oikee huomattavastikin ja etenkin vielä sitten et jos vakuutusyhtiö tulkitsee sen niin että ne ei sitä korvaa niin se voi olla ihan kerrasta poikki.”*

Vahingonkorvausvastuilla saattaa olla vaikutuksia yrityksen maineeseen. Haastateltavien mukaan todella törkeiden virheiden seuraukset vaikuttavat varmasti maineeseen, mutta pienemmissä tahattomissa tilanteissa vaikutuksen maineeseen ei voida katsoa olevan kovinkaan merkittävää.

*”Mä en usko et yksittäinen tommonen vahingonkorvaus vaikuttaa, ellei sitten oo ihan pienellä paikkakunnalla niinku et missä sitten samantien leimaantuu..”*

*”Liikkeen virheellisestä toiminnasta aiheutunut korvausvastuu vaikuttaa aina hetken negatiivisesti maineeseen ja kassavirtoihin, mutta paluu normaaliin on tavanomaista, ellei liikkeen tekemä virhe ole törkeä tai todella törkeä.”*

### 6.3 Vahingonkorvaus riskin hallinta

Riskiajattelun ehkä tärkein osa on tavoite sen hallintaan (Virtanen 2011,56). Järjestelmällisellä riskiprosessilla pyritäänkin minimoimaan riskin vaikutukset liikkeen tulokseen ja toiminnan jatkuvuuteen. Tutkimus tuloksista tuli esille kuinka merkittävä vahingonkorvausvastuu voi jopa lakkauttaa pienen kiinteistövälitysliikkeen toiminnan.

On hyvin tärkeää pyrkiä määrittämään niitä tekijöitä, joiden uskotaan pienentävän vahingonkorvausvelvollisuudesta aiheutuvaa riskiä. Kaikilta haastateltavilta tuli tärkeimpänä tekijänä riittävä ammattitaito. Se vähentää osaamattomuudesta aiheutuvia virheitä ja lisäksi sen uskotaan lisäävän myös välittäjän moraalialia, mikä puolestaan pienentää riskiä entisestään.

*”..sitku mennään myymään myymään kiinteistöjä, myydään jotain maatiloja, tämmösii riskit on siellä paljon suurempi, mut siinä se ammattitaito tuo elikkä se tietää missä ne sudenkuopat saattaa olla ja niitten niitten selvittäminen on paljon paljon helpompaa ku ne tekee etukäteen kun sitten jälkikäteen.”*

*”... sitten ihmisten tosiaan se korkea moraalii, korkea moraalii siinä että ei lähetä alittaa sitä aittaa sen takii vaa että saadaa se kauppa.”*

Hyvin tärkeänä riskiä pienentävänä tekijänä haastateltavat pitivät myös riittävää aikaa tutustua myytävään kohteeseen. Jos on riittävästi aikaa, pystytään huomioimaan paremmin tekijät, jotka kuuluvat välittäjän vastuualueisiin.

Riskienhallinnassa pyritään ohjaamaan toimintoja kohti parempia päätöksiä, joissa riskeihin on varauduttu (Engblom 2003, 19-20). Tärkeimpinä riskinhallinta keinoina vahingonkorvausvastuu riskille nähtiin henkilöstön koulutus, valvonta ja kunnossa olevat vakuutukset. Yhteishengen luominen nähtiin myös tärkeäksi hallinta keinoksi. Sen avulla voidaan pyrkiä kasvattamaan luottamusta henkilöstön välillä ja pyrkiä lisäämään koko yhteisön arvomaailmaa.

*”Nii että kylhän se semmonen, mennäänkö sit naiville puolelle mut semmonen yhteishengen luominen että, että mmm porukka tietyllä tavalla kokee sen firman niin fiksuksi ja sillä tavalla toimivaksi... mut sekin on koulutukset, valvonta, palaverit.”*

Riskitapahtumat ovat yleensä suurempia, jos niihin ei sijoiteta resursseja (Suominen 2005, 158). Riskien hallitsemiseksi yrityksen tulisikin käyttää resurssejaan. Resursseja tulisikin käyttää lain määräämien vakuutusten ottamisen lisäksi myös henkilöstön kouluttamiseen ja sitouttamiseen yritykseen.



## 7. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset osiossa, kootaan ensin yhteen tutkimuksen keskeinen sisältö. Tämän jälkeen tehdään tulosten pohjalta johtopäätökset, jossa vastataan varsinaisiin tutkimuskysymyksiin ja ehdotetaan tutkimuksesta johdettavissa olevia jatkotutkimuskysymyksiä.

### 7.1 Yhteenveto

Kiinteistövälitystoiminta on tiukasti laissa säädeltyä. Laissa on määritelty välittäjän laaja selonotto- ja tiedonantovelvollisuus ostajaa kohtaan. Mikäli välittäjä on tahallisesti tai törkeässä huolimattomuudessaan laiminlyönyt velvollisuuksiaan voi toiminnasta seurata vahingonkorvausvelvollisuus. Laiminlyönti voi perustua sekä kirjallisesti, että suullisesti annettuihin tietoihin.

Kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvelvollisuus perustuu aina todelliseen vahinkoon, joka syy-yhteydessä välittäjän virheelliseen toimintaan. Vahingonkorvausvastuun syntyminen edellyttää todistetusti tapahtunutta vahinkoa, jonka ostaja on esittänyt korvattavaksi kohtuullisessa ajassa.

Vahingonkorvausvastuun syntymisen ostajaa kohtaan voidaan sanoa oleva kiinteistövälitysliikkeen toimintaan kuuluva riski. Se voi realisoituessaan aiheuttaa kiinteistövälitysliikkeelle sekä taloudellisia, että maineeseen liittyviä riskejä. Vahingonkorvausvastuusta aiheutuva riski syntyy kun työsuhteessa oleva välittäjä menettelee työssään virheellisesti, vastuitaan laiminlyöden. Vahingonkorvausvastuusta aiheutuvan riskin hallintaan on välitysliikelain mukaisesti määrätty vastuuvakuutus. Vakuutus korvaa kuitenkin vain tahattomasti aiheutetut virheet.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvastuu ostajaa kohtaan on pienen kiinteistövälitysliikkeen toiminnalle merkittävä ja todellinen riski. Merkittävimpinä ajureina riskin syntymiselle nähdään välittäjien mahdollinen tietotaidon puute, sekä työn itsenäisyydestä seuraava vaikeus valvoa välittäjien toimintaa kokonaisuudessaan. Tärkeimpänä keinona riskien hallintaan tuli esille oikeanlaisen henkilöstön valinta, heidän koulutus ja valvonta, sekä yhteishengen luominen yrityksen sisälle. Kriittisen tärkeätä kiinteistövälitysliikkeelle on omata vastuunsa kantavia moraalisia välittäjiä.

## 7.2 Johtopäätökset

Tutkimuksessa haluttiin löytää vastaus siihen millainen riski kiinteistövälitysmarkkinoille on välittäjän vahingonkorvausvastuu toimeksiantajan vastapuolta kohtaan asunnon- ja kiinteistökaupassa. Erityistä tietoa haluttiin siitä mitkä tekijät ovat alttiimpia aiheuttamaan vahingonkorvausvelvollisuutta ja miten kiinteistövälitysmarkkinat pystyvät hallitsemaan vahingonkorvausvastuusta aiheutuvaa riskiä.

Inhimillisiä virheitä välitystoiminnassa sattuu varmasti usein, koska välittäjän vastuut ovat niin laajat, että helposti jää jotain velvollisuuksiin kuuluvaa huomioimatta. Tahallisia laiminlyöntejä ei varmastikaan tapahdu niin usein kuin tahattomia, mutta houkutuksia niihinkin kyllä löytyy. Mikäli välitystoimintaa hoitaa epärehellinen henkilö saattaa hän työnsä helpotukseksi jättää jotain tahallisesti kertomatta, mistä saattaa myöhemmin seurata korvausvastuu. Vahingonkorvaus riskin syntymisen voidaan sanoa olevan hyvinkin todennäköinen asia välitystoiminnassa. Riskin realisoituminen eli vahingonkorvausvastuun syntyminen ei varmastikaan seuraa jokaisesta virhetapahtumasta. Siihen vaikuttaa erityisesti ostajan virheen havainnoiminen, koska kaikkia virheitä ei tulla lainkaan havaitsemaan tai ainakaan huomioimaan kohtuullisessa ajassa. Ostajan riitauttamishalu on myös asiaan merkittävästi vaikuttava tekijä. Mikäli virhetapahtumassa on kyseessä merkittäviä rahasummia, voidaan riitauttamisen todennäköisyyttä pitää suurempana. Riski vahingonkorvausvastuun syntymiseen on koko ajan välitystoiminnassa olemassa. Mikäli toiminnassa tapahtuu merkittävä virhe, voidaan siitä aiheutuvaa vahingonkorvausvastuuta pitää myös melko todennäköisinä.

Riskin realisoitumisen vaikutusta liikkeen maineeseen ja sen taloudelliseen tilanteeseen voidaan pitää riskin vakavuudesta kertovina tekijöinä. Vahingonkorvaus vaikuttaa aina jollain tasolla pienen yrityksen taloudelliseen tilaan. Vaikka vastuuvakuudet korvaavat tahattomasti aiheutettuja virheitä, jää yritykselle aina maksettavaksi omavastuu. Pienille yrityksille ylimääräiset kulut eivät koskaan ole mitättömiä, varsinkaan näin taloudellisesti heikkona aikana, sillä pienellä yrityksellä harvoin on merkittävää rahoitus puskuria. Vahingonkorvausvastuusta aiheutuvan omavastuusuuden lisäksi riitautukset vievät yritykseltä myös arvokasta työaikaa. Mikäli vastuuvakuuden ei katsota korvaavan virhettä, voidaan vaikutusten katsoa olevan katastrofaalisia. Työntekijöiden tahallisesti aiheutetut virhemenetelyt voivat

siis olla liikkeelle erittäin kohtalokkaita. Vaikka yksittäisten tapausten ei uskota horjuttavan merkittävästi yrityksen mainetta, törkeästä virheestä aiheutuneet korvausvastuut saattavat aiheuttaa totaalisen maineen menetyksen. Ala on paljolti suhteisiin perustuvaa, joten totaalisen maineen menetyksen voidaan nähdä pysäyttävän mahdollisuudet toimia alalla. Riskin vakavuuteen vaikuttaa merkittävästi se onko laiminlyönti aiheutettu tahallisesti vai tahattomasti. Tahattomien laiminlyöntien voidaan katsoa olevan tahallisesti aiheutettuja yleisempiä, vaikka tahallisesti aiheutetut vahingonkorvaukset ovatkin riskinä vakavampia.

Alttiimpana aiheuttamaan vahingonkorvausvelvollisuutta nähdään tiedon puute. Se aiheuttaa erityisesti tahattomia virheitä ja siihen saattaa vaikuttaa ongelmat kouluttautua yhä uudelleen muuttuviin säännöksiin. Ammattitaidon katsottiin vähentävän tästä aiheutuvaa riskiä. Tutkimuksen haastateltavat kertoivat luottavansa aika paljon omaan ammattitaitoonsa. Liika luotto omaan ammattitaitoonsa saattaa kuitenkin joskus jopa sokeuttaa välittäjää virheen mahdollisuudesta ja näin todellisuudessa lisätä vahingonkorvausvastuun todennäköisyyttä. Uhkaavampana ajurina tahallisille laiminlyönneille nähtiin työn itsenäisyys ja suullisen tiedon valvottavuuden vaikeus. Mikäli työsuhteessa on epärehellinen välittäjä, antavat nämä tekijät epärehelliselle toiminnalle mahdollisuuden.

Yritys pystyy hallitsemaan välittäjiensä tietotaidonpuutetta parhaiten kouluttamalla jatkuvasti henkilöstöään. Koulutuksen nähtiin myös tietyllä tasolla lisäävän välittäjien moraalia. Myös tärkeiden dokumenttien jatkuvalla seurannalla yritys pystyy hallitsemaan toimintaan liittyviä virheitä. Suullisesti annettujen tietojen valvominen nähtiin kuitenkin miltei mahdottomaksi.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että kiinteistövälitysliikkeen vahingonkorvausvastuu ostajaa kohtaan on pienen kiinteistövälitysliikkeen toiminnalle merkittävä ja todellinen riski. Tahattomasta toiminnasta aiheutuneita korvausvastuita voidaan pitää yleisempänä, mutta suurempana riskinä voidaan kuitenkin pitää tahallisista laiminlyönneistä aiheutuvia seurauksia.

Tärkeinä keinoina vahingonkorvausvastuusta aiheutuvan riskin hallinnalle voidaan siis pitää henkilöstön koulutusta ja seurantaa sekä tietysti tahattomia vahinkoja korvaavia kunnossa olevia vakuutuksia. Yhtenä tärkeimmistä hallinta keinoista tutkija näkisi kuitenkin oikeanlaisen henkilöstön valinnan ja me-hengen luomisen yrityksen

sisälle. Näillä pystyttäisiin mahdollisesti eliminoimaan epärehellistä käytöstä välittäjien toiminnassa, mikä on vahingonkorvausvastuuta ajatellen kuitenkin se vakavin osa-alue. Välittäjien moraalinkin voisi uskoa kasvavan yhteishengen mukana. Yhteishengen vaikuttavana tekijänä voidaan nähdä muun muassa jatkuva kommunikointi yrityksen sisällä. Tähän hyvänä keinona voisi pitää viikoittaisia yhteispalavereja. Tämä onkin käytäntö mikä pitäisi lisätä kaikkiin kiinteistövälitysliikkeisiin.

Mahdollisissa jatkotutkimuksissa voitaisiin tutkia keinoja valita oikeanlaista henkilöstöä välitysliikkeeseen, sekä niitä keinoja millä välittäjälle saadaan tarvittava kunnioitus työnantajaansa kohtaan, jotta tahalliset virhemennettelyt poistuisivat. Jatkotutkimuksissa voitaisiin myös tutkia välittäjän moraalialueita, erityisesti niitä tekijöitä mitkä sen todellisuudessa luovat. Jatkotutkimuksissa voitaisiin myös pohtia välittäjiin kohdistuvien sanktio menettelyjen tarpeellisuutta. Vähentäisivätkö suoraan välittäjään kohdistuvat sanktiot alalta tahalliset väärinkäytökset ostajaa kohtaan. Kiinnostavaa olisi myös tutkia ammattipätevyysvaatimusta koskevan muutoksen voimaan tulon jälkeistä vaikutusta virheistä seuranneiden riitautusten määrään alalla.

## LÄHDELUETTELO

### Virallislähteet:

HE 179/1987. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojasta kiinteistönvälityksessä.

HE 58/2000. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä.

HE 61/2000. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä sekä laiksi rahanpesun estämisestä ja selvittämisestä annetun lain 3 §:n muuttamisesta.

HE 196/2012. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä annetun lain muuttamisesta.

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnista annettavista tiedoista.

### Kirjallisuus:

Anttila, E. (2010) Kiinteistönvälittäjän selonotto- ja tiedonantovelvollisuudesta. Oikeustieto 1/2010 s. 4-7.

Berg, K-E. (1994) Yrityksen riskinhallinta. Jyväskylä, Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus.

Eerola, E. & Louto, P. (2000) Riskit voimavaraksi: liiketoimintariskien hallintayrityksessä. Helsinki, Edita.

Engblom, J. (2003) Liikeriskit: luonne, lajit ja riskikentän mallintaminen. Väitöskirja. Turku, Turun kauppakorkeakoulu. A-2:2003.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2000) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4 p. Jyväskylä, Vastapaino.

Haapanen, M., Lainema, M., Lehtinen, L. & Lähdesmäki, T. (2002) Hallitusomistajan asialla, johdon tukena. Helsinki, WSOY.

- Halila, H. & Hemmo, M. (2008) Sopimustyytit. Helsinki, Talentum.
- Hamilton, G. (1992) Människan som riskfaktor. Nordiska Försäkringstidskrift Mars 1992 s. 257-269.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009) Tutki ja kirjoita. 15 p. Hämeenlinna, Tammi.
- Hoffrén, M. (2010) Julkisivusaneerauksesta annetut tiedot asuntokaupan virhearvioinnissa. Oikeustieto 2/2010 s. 4-8.
- Jauri, O. (1997) Riskienhallinta uudesta näkökulmasta. Helsinki, Kauppakaari Oy.
- Jokimäki, A. (2001) Kiinteistönvälittäjän oikeudellinen vastuu ja velvollisuudet. Saarijärvi, Kauppakaari.
- Kartio, M. (2004) Kiinteistönvälityслиikkeen takautumisoikeus. Oikeustieto 3/2004 s. 20-22
- Kasso, M. (2005) Asunto- ja kiinteistökauppa. 4.p. Jyväskylä, Talentum.
- Kasso, M. (2011) Kiinteistövälitys ja –arviointi. Helsinki, Talentum.
- Kattelus, J. (2004) Hallitus vastaa myös riskienhallinnasta. Board News, nro 3, s. 16–17.
- Keskinen A. (1999) Towards user empowerment -On development of utilisation of information and communications technology in decision making of administrations. *University of Tampere Department of Political Science and International Relations.*
- Keskitalo, P. (2007) Käytetyn asunnon kauppa. 2.p. Helsinki, Edita Publishing.
- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. (2005) Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere, Vastapaino.
- Koskinen, T. (2004) Kosteus- ja homevauriot asuntokaupan sopimusoikeudellisena ongelmana. Helsinki, Talentum.
- Koskinen-Tammi, T. & Laurila, L. (2010). Asunto- ja kiinteistökauppariidat 2000-luvun hovioikeuskäytännössä. Hämeenlinna, Talentum.

- Linna, M. (2006) Kokonaisvaltainen riskienhallinta menestystekijänä. View-KPMG:n asiakaslehti, nro 1, s. 10–12.
- Morgan, M. G. (1993) Riski Analysis and Management. Scientific American, nro 7, s. 24–30.
- Nevala, T., Palo, M. & Sirén, M. (2006) Kiinteistövälittäjän käsikirja. Helsinki, Suomen Kiinteistövälittäjäkoulutus.
- Nevala, T. (2011) Asuntokauppalaki. 2.p. Hämeenlinna, Talentum.
- Norros, O. (2008) Vahingonkorvaus asiantuntijapalveluissa. Lakimies 4/2008 s. 637-643.
- Palo, M. & Linnamaa, L. (2004) Kiinteistön- ja vuokravälitys & Ratkaisukäytäntö. Jyväskylä, Gummerus kirjapaino.
- Palo, M., Linnamaa, L. & Alppi-Takkinen K. (2006) Asuntokauppalain kommentaari ja ratkaisukäytäntö. Jyväskylä, Gummerus.
- Pöyhönen, J. (2000) Uusi varallisuus oikeus. Helsinki, Lakimiesliiton kustannus.
- Rescher, N. (1983) Risk: a philosophical introduction to the theory of risk evaluation and management. Lanham (MD), University Press of America
- Routamo, E., Ståhlberg, P. & Karhu, J. (2006) Suomen vahingonkorvausoikeus. 5.p. Helsinki, Talentum.
- Saarilehto, A. (2011) Todistustaakasta vahingonkorvausasioissa. EDILEX Edita Publishing. s. 53-102.
- Virtanen, P. (2011) Vahingonkorvaus Laki ja käytännöt. Pori, Edita.
- Vlek, C. & Stallen, P.-J. (1981) Judging risks and benefits in the small and in the large. Organizational Behavior and Human Performance, nro 28, s. 235–271.
- Välimäki, K. (2000) Ulkopuolinen asiantuntija ja ostajan selonottovelvollisuus käytetyn asunnon kaupassa. Defensor Legis 6/2000 s. 959-973.
- Ämmälä, T. (2002) Virhe –Eryteisesti kuluttajakaupassa ja asuntokaupassa. Jyväskylä, WSOY Lakitieto.

Internet:

If. (2003) Taloudellinen vastuuvakuutus [verkkodokumentti]. [Viitattu 15.11.2013]

Saatavilla:

[http://www.if.fi/web/fi/sitecollectiondocuments/commercial/yritysten\\_vastuuvakuutus/50673i\\_taloudellinen\\_vastuu.pdf](http://www.if.fi/web/fi/sitecollectiondocuments/commercial/yritysten_vastuuvakuutus/50673i_taloudellinen_vastuu.pdf)

KVKL. (2012) Ohje hyvästä välitys tavasta [verkkodokumentti]. [Viitattu 9.12.2013]

Saatavilla: <http://www.kvkl.fi/files/05062012hyvanvalitystavanohje.pdf>

Kiinko. (2011) Kiinteistövälityksen ammattilaiset 2011[verkkodokumentti]. [Viitattu 29.10.2013] Saatavilla:

[http://www.kvkl.fi/files/kiinteistovalityksen\\_ammattilaiset\\_2011\(1\).pdf](http://www.kvkl.fi/files/kiinteistovalityksen_ammattilaiset_2011(1).pdf)

Malila, J. (2013) Välitysalan suhdanteista: kiinteistövälitysalan liikevaihto laskusuunnassa alkuvuonna 2013 [verkkodokumentti]. [Viitattu 28.10.2013]

Saatavilla: [http://www.kvkl.fi/ajankohtaista.html#lehdistotiedotteet\\_id\\_23264](http://www.kvkl.fi/ajankohtaista.html#lehdistotiedotteet_id_23264)

Haastattelut:

Asiantuntijat. (2013) Kiinteistövälitystoimintaa harjoittavien vastaavien hoitajien ja heidän välitystehtäviä hoitavien alaistensa puolistrukturoidut haastattelut. Vantaa 13.-15.11.2013.



## Haastattelurunko

### Korvausvastuun syntymisen ajurit

1. Minkä tekijöiden vastaavan hoitajan alaisuudessa toimivan välittäjän toiminnassa koet vaikuttavan vahingonkorvausvastuiden syntymiseen? esim. provisio palkkiot, työn itsenäisyys, tietotaidon puute jne.
2. Millaisissa tilanteissa tiedät alalla toimivien henkilöiden toimineen selonotto- tai ilmoitusvelvollisuuden vastaisesti kaupan aikaan saamiseksi tai työn helpottamiseksi?
3. Millaisissa tilanteissa itselläsi olisi ollut houkutus rikkoa selonotto- tai ilmoitusvelvollisuutta?
4. Millaisia ongelmia uskot alalla liittyvän välitystoimintaa koskevan lainsäädännön hallitsemiseen ja riittävän tietotaidon omaamiseen?
5. Mitä asioita itse koet ankaroituneessa lain säädännössä (välityslaki, välitysliikelaki) epäselviksi?

### Vahingonkorvaus riskin vakavuus

6. Millaisena näet alalla kiinteistövälityssiikkeen ja vastaavan hoitajan mahdollisuudet hallita työntekijöiden toiminnan laillisuutta ja hyvän välitystavan toteutumista?
7. Millaiseksi koet oman tilanteesi (oman hallintasi/hallittavuutesi), edelliseen kysymykseen liittyen?
8. Mitkä keinot ovat mielestäsi tärkeimpiä vastaavalle hoitajalle hyvää välitystapaa valvottaessa?
9. Uskotko kuluttajien yleisesti tuntevan kiinteistövälittäjän vastuut ja velvollisuudet mahdollisissa virhetilanteissa?
10. Kuinka todennäköisenä näet kuluttajan riitauttavan asian virhe tilanteissa?
11. Kuinka paljon uskot alalla pelättävän korvausvaatimusten syntymisiä?
12. Kuinka paljon itse pelkää mahdollisesti syntyviä korvausvaatimuksia?

13. Kuinka taloudellisesti merkittäviä korvausvaatimuksia tiedät itse alalla syntyneen tuntemiesi tapausten pohjalta?

14. Miten koet mahdollisten vahingonkorvausvastuiden vaikuttavan yrityksen taloudelliseen tilanteeseen korvaustilanteessa?

15. Miten koet syntyneen vahingonkorvausvastuun vaikuttavan liikkeen maineeseen ja sitä kautta kassavirtoihin tulevaisuudessa?

#### Vahingonkorvaus riskin hallinta

16. Minkä tekijöiden uskot pienentävän vahingonkorvausvelvollisuudesta aiheutuvaa riskiä?

17. Mitä keinoja uskot kiinteistövälitysliikkeellä olevan vahingonkorvausvelvollisuus riskin hallitsemiseen?