

OSTAJAN VÄLITTÄJÄN TARVE ASUNTOKAUPASSA

Saul Lintupuu
Kiinteistöalan koulutussäätiö
YKV kurssi 28
Tutkielma
Tammikuu 2018

TUTKIELMAN TIIVISTELMÄ**Kurssi: Ylempi kiinteistönvälittäjän koulutus ja tutkinto**

YKV-kurssi nro 28	
Tekijä Saul Lintupuu	Aika ja paikka Jyväskylä 3.1.2018
Tutkielman nimi Ostajan välittäjän tarve asuntokaupassa	
Sivumäärä 23	
Tiivistelmä <p>Tässä työssä tarkastellaan ovatko asunnon ostajat tyytymättömiä myyjän välittäjän heille antamaan palveluun, olisivatko asunnon ostoa harkitsevat ostajat halukkaita käyttämään omaa ostovälittäjää asuntonsa ostamisessa ja olisivatko he valmiit siitä maksamaan. Tutkimus tehtiin nettikyselynä ja se perustuu 44 asunnon ostajan kokemuksiin myyjän välittäjästä ja arvioihin oman välittäjän tarpellisuudesta.</p> <p>Keskeinen asia asuntokaupassa on ostajan selonottovelvollisuuden täytyminen. Oman välittäjän selonottovelvollisuus ja tiedonantovelvollisuus päämiehelleen voisivat osaltaan tuoda siihen parannusta.</p> <p>Tulosten mukaan oman ostovälittäjän käyttö kiinnostaa asunnon ostajia ja he ovat valmiit sitä kokeilemaan. Ostovälitys ei toisi merkittävää taloudellista lisää välittäjän ansaintamahdollisuuksiin, mutta vaihtelua työnkuvaan sillä saataisiin.</p>	
Asiasanat	

Asunnon ostajan etu, asunnon ostaminen, välittäjän palvelu, asunnon ostajan välittäjä, ostovälitys

SISÄLLYSLUETTELO

1. Ostaja välittäjän päämiehenä.....	3
1.1. Saako ostaja oikeutta.....	4
1.2. Miten muualla?.....	5
1.3. Tutkimuksen rajaus.....	5
2. Toimeksiantojen erilaisuus.....	6
2.1. Myyntitoimeksianto.....	6
2.2. Ostajan selonottovelvollisuus.....	7
2.3. Myyntitoimeksiannon näkymätön elementti.....	7
2.4. Ostotoimeksianto.....	9
2.4.1. Rinnakkaisosto-oikeus.....	9
2.4.2. Yksinoikeudella osto-oikeus.....	10
2.5. Ostajan edun ajaminen.....	10
3. Tutkimusmenetelmä.....	11
3.1. Kyselytutkimuksen toteutus.....	11
3.2. Tutkimuksen käsittely.....	12
4. Tutkimustulokset.....	12
4.1. Tutkimusryhmän koostumus.....	12
4.2. Tyytyväisyys myyjän palveluun.....	14
4.3. Ostajan välittäjän tarpeellisuus.....	16
4.4. Ostajan välittäjän tehtävät.....	17
4.5. Ostajan välittäjän palkkio.....	19
4.6. Vapaa palaute.....	20
5. Pohdinta.....	20
5.1. Tutkimuksen epävarmuustekijät.....	20
5.2. Ostajan välittäjän tarve asuntokaupassa.....	21
LÄHDELUETTELO.....	22
LIITTEET.....	22

1. Ostaja välittäjän päämiehenä

1.1. Saako ostaja oikeutta?

Tämän tutkimuksen aihe on kummitellut mielessäni jo useita vuosia. Kiinteistönvälittäjä palvelee asuntokaupassa sekä myyjää että ostajaa. Kaksi osapuolta, molemmilla omat toiveet ja haaveet. Välittäjä on kahden herran palveluksessa, toista kun kumartaa, niin toiselle pyllistää.

Kiinteistövälitysliikkeen on Välityslain 7.1 mukaisesti suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen, ottaen **huomioon toimeksiantajan ja tämän vastapuolen edut**. Lisäksi välityslain 9. mukaan välittäjällä on **tiedonantovelvollisuus toimeksiantajan vastapuolelle** eli välitysliikkeen on välityskohdetta tarjotessaan annettava toimeksiantajan vastapuolelle kaikki ne tiedot, joiden välitysliike tietää tai sen pitäisi tietää vaikuttavan kaupasta tai vuokrasopimuksesta taikka muusta käyttöoikeussopimuksesta päättämiseen.

Miten ostaja kokee, että hänen etujaan hoidetaan? Ymmärtääkö ostaja, että kun myyjän välittäjä palvelee häntä, niin kysymys ei ole (useimmiten) mielistelystä, vaan välityslakiin kuuluvasta velvoitteesta?

Entä miten ostaja kokee välittäjän roolin? Onko hän enemmän myyjän lobbari vai ostajan puhemies? Kumman etua välittäjä ajaa enemmän ostajan mielestä? Palveleeko myyjän välittäjä ostajaa? Saako ostaja riittävästi tieto kohteesta ostopäätöksensä perusteeksi? Miten ostaja kokee palvelun, josta hän ei maksa mitään myyjän välittäjälle? Osaako ja uskaltaako hän edes vaatia palvelua?

Tämän tutkimuksen mielenkiintoisin tulos olisi varmaan se, kuinka moni ostaja olisi valmis tekemään ostotoimeksiantosopimuksen **yksinoikeudella julkisilta markkinoilta** asuntoa ostaessaan. Tarvitseeko ostaja sitä ja mitä etua hän voisi nähdä sen käyttämisessä. Olisiko hän myös halukas maksamaan siitä. Jatkossa tutkielmassa

käytetään tällaisen ostotoimeksiantosopimuksen yhteydessä käsitteitä **ostajan (oma) välittäjä, ostovälittäjä ja ostovälittäjä -palvelu**.

1.2. Miten muualla?

Ruotsissa kiinteistönvälittäjän puolueetonta roolia korostetaan vielä enemmän kuin Suomessa. Fastighetsmäklarlag 15 §:ssä säädetään esimerkiksi, että kiinteistönvälittäjä ei saa toimia kummankaan osapuolen asiamiehenä. Kiinteistönvälittäjä nähdään erityisenä välihenkilönä. Välittäjän onkin oltava ”*en fri och obunden mellanman som kan inta en oberoende och opartisk ställning gentemot båda parter*”. Välittäjän on siis oltava vapaa ja riippumaton välihenkilö, jolla on oltava riippumaton ja puolueeton asema molempia osapuolia kohtaan.

Yhdysvalloissa asunnon ostotoimii siten, että asuntokaupan molemmilla osapuolilla, ostajalla ja myyjällä, on oma kiinteistönvälittäjä valvomassa toimeksiantajansa etua. Välittäjät jakavat välityspalkkion keskenään eli saavat sen (n. 2,5%) kumpikin omalta päämieheltään. Toinen erikoisuus tässä järjestelmässä on MLS eli Multiple Listing Service. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki kiinteistönvälittäjät pystyvät myymään kaikkia myynnissä olevia asuntoja.

Tällaista globaalia järjestelmää ei varmaankaan Suomeen lähitulevaisuudessa saada aikaan, joten työn tarkoituksena on selvittää miten nykyisessä kotimaisessa välitysjärjestelmässä voitaisiin ostajan etuja ajaa ostovälittäjä-palvelun avulla. Eräällä ketjulla on Suomessa jo hieman amerikkalaista mallia sivuava järjestelmä, jossa ketju tarjoaa heidän kohteensa myyvälle toisen välitysvälittäjän edustajalle 30% välityspalkkiostaan. Käytännössä tämä siis vastaa ostovälittäjäpalvelua, kuitenkin niin, että palkkion maksajana on edelleen myyjä. Sen tutkiminen ei ole tarpeellista, sillä siinä ostaja ei ole päämiehenä.

1.3. Tutkimuksen rajaus

Tutkielmassa ei keskitytä ostotoimeksiannon uuteen ohjeistamiseen tai täsmentämiseen, se vaatisi suuren työn ja sisältäisi myös juridista selvitystyötä ja lakimuutoksia. Kun kauppaa tekemässä on kaksi vastapuolella olevaa välittäjää pitäisi myös täsmentää,

miten mm. ostajan välittäjän selonottovelvollisuus täytetään, säilyykö myyjän välittäjän velvollisuus huomioida ostajan edut, onko ostajan välittäjän ajettava myös myyjän etuja ja miten välittäjien palkkionjakoa tulisi mahdollisesti uudistaa.

Ennakkotietojen mukaan aiheesta ei löydy tutkimusta, johon tätä tutkimusta voisi verrata, siksi asiansanana ovat esillä lähinnä ostajan etu ja sen valvonta.

Tutkielmassa pyritään haastattelemaan kyselylomakkeella n. 30 - 40 asuntokaupan tehnyttä ostajaa. Kysymyksillä pyritään rajaamaan se kohderyhmä pois, joka ei ole ostanut myyjän välittäjältä asuntoa, jotta tulokset kuvastaisivat parhaalla mahdollisella tavalla autenttista *kokemusta asunnon myyjän välittäjän* palvelusta. Näin siksi, että vastaajien odotukset/toiveet ostovälittäjän mahdollisesta käytöstä paremmin vertautuisivat myyjän välittäjältä saatuun kokemukseen.

Parhaiten aihe avautunee esittämällä ostajalle kysymyksiä, jotka liittyvät hänen jo toteutuneessa asuntokaupassaan välittäjältä saamaansa palveluun. Onko myyjän välittäjä ajanut hänen etujaan?

Tutkimuksen toinen pääkysymys on: *jos ostovälittäjää olisi ostajalle tarjottu*, olisiko hän sitä käyttänyt ja mihin hintaan? Mikä siinä olisi voinut parantaa hänen asuntokauppaansa?

Kolmantena osiona tutkimuksessa on *ostovälittäjän toimenkuva*; mitä palveluja ostaja häneltä haluaisi. Mikä on tärkeintä ja mitkä palvelut jo hoituvat myyjän välittäjän kautta.

Pohdintana käsitellään tällaisen ostovälittäjä-palvelun aiheuttamia muutoksia välittäjän työssä.

2. Toimeksiantojen erilaisuus

2.1. Myyntitoimeksianto

Kun asuntokauppaa tehdään vain myyjän välittäjän avustuksella, niin on huomioitava,

että hyvän välitystavan mukaan ”Välityslain 7 §:n mukaan välitysliikkeen on suoritettava välitystehtävä ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen sekä ottaen huomioon toimeksiantajan ja **myös tämän vastapuolen edut.**” (Hyvän välitystavan ohje, kohta 4.1.) Teoreettisesti ajatellen sekä myyjän että ostajan välittäjän on otettava huomioon edelleen molempien edut, vaikka he kävisivät kauppaa keskenään. Tämä ristiriita on vaikea ymmärtää. Eli vähän niinkuin, että lakituvassa syyttäjä ja puolustaja ajaisivat molempien osapuolten etua.

2.2. Ostajan selonottovelvollisuus

Useiden tutkimusten mukaan ostajan tietoisuus omasta selonottovelvollisuudestaan ja sen laiminlyönti tuottavat ostajalle eniten harmia. Selonottovelvollisuus on ennen kaikkea ennakkotarkastusta ja katselmusten suorittamista kohteessa perusteellisesti perehtyen ja kysymyksiä tehden. Aina siihen ei tarjoudu riittävästi aikaa ja selonotto jää siten puutteelliseksi.

”Ostajan ennakkotarkastusvelvollisuutta välittäjät korostavat aivan liian vähän. Kohteiden esittelyajat on supistettu minimiin. Välittäjät vetoavat siihen, että kohteet on esitelty netissä, ja aina on mahdollisuus saada yksityinen esittely. Mutta entä ensiesittely, jossa esittelyaika on lyhyt ja kiinnostuneita ostajia useita. Tällöin joutuu tekemään ostotarjouksen asuinkiinteistöstä ilman tarkempaa tutkimusta, jollei halua jäädä kisassa kakkoseksi. Kun sitten myöhemmin löytyykin virhe, jota ei ehtinyt lyhyessä ajassa huomaamaan, on ongelma valmis.” (Vitikainen, 2010)

Puutteellinen selonotto johtaa myös usein reklamaatioihin ja riitoihin. Välittäjä ei voi liikaa korostaa ostajalle, että hänen selonottovelvollisuutensa on varsin laaja ja sen käyttämättä jättäminen voi koitua omaksi vahingoksi.

”Lähteitä etsiessäni, eteeni tuli monia tapauksia, joissa ostaja ei ollut täyttänyt velvollisuuttaan ja siten joutunut pettymään, kun ei olekaan saanut vaatimaansa hinnanalennusta tai vahingonkorvausta.” (Pekkanen, 2010)

2.3. Myyntitoimeksiannon näkymätön elementti

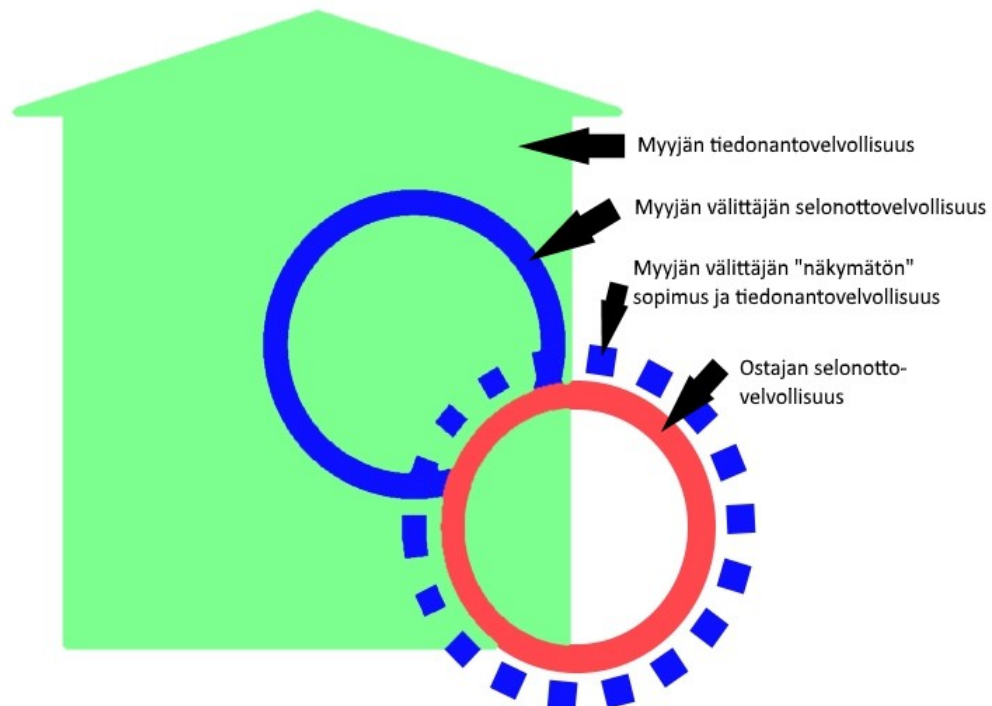
Myyntitoimeksiannossa syntyy sopimus myyjän kanssa ja sitä kautta myyjän etujen valvonta. Useissa tutkimuksissa on esitetty, että tehdessään sopimuksen myyjän kanssa

välittäjä tekee myös ”näkymättömän” sopimuksen potentiaalisen ostajan kanssa. Lain mukaan tähän ei vaadita suullista eikä kirjallista sopimusta.

*”Kiinteistönvälittäjä on sopimussuhteessa toimeksiantosopimuksen kautta myyjän kanssa ja välittäjän vastuu toimeksiantajaa kohtaan perustuukin siten selkeästi sopimusvastuuseen. Oikeuskirjallisuudessa, oikeuskäytännössä kuin myös välityslain esitöissä on laajasti otettu kantaa siitä, että vaikka kiinteistönvälittäjä ja toimeksiantajan vastapuoli eivät olekaan sopimussuhteessa, on kiinteistönvälittäjän vastuuseen ostajaa kohtaan sovellettava sopimusvastuun mukaisia periaatteita. Tätä on perusteltu sillä, että toimeksiantosopimuksella on tosiasiallista merkitystä ostajalle ja ostaja myös hyötyy merkittävästi kiinteistönvälittäjän antamista tiedoista.... Siten **kiinteistönvälittäjän ja ostajan suhde on sopimuksenkaltainen tilanne**, vaikkei varsinaista sopimussuhdetta heidän välillä olekaan. Vastapuolen etuja on siis välittäjän myös valvottava. Entä jos nämä edut ovat ristiriitaisia keskenään? Siihen ei lain laatija ota kantaa.”* (Kanniainen 2013)

Kaaviossa 1. on kuvattu sopimusten vastuualueita, silloin kun vain myyjällä on oma välittäjä. Vihreän talon alue kuvaa myyjän kohteesta annettavaa tietoa. Sininen alue on

Kaavio 1. Sopimusten vastuualueet
Vain myyjällä välittäjä



sopimus myyjän ja välittäjän välillä. Tämä sopimus siis laajenee käytännössä palvelemaan myös potentiaalista ostajaa.

Sopimusta ei siis tarvita, mutta onko tällainen ”näkymätön” sopimus riittävä ostajan kannalta? Ostaja on useimmiten käytännössä yksin asuntokauppansa kanssa. Kirjallinen sopimus myyjän kanssa on jo aiemmin sitonut myyjän vahvasti välittäjään, jonka tavoitteena ovat taloudellisen edun ja muiden ei aineettomien etujen tuottama ”kokonaisvoitto” myyjälle. Sanomatta on selvää, että välittäjän ensisijainen intressi on saada kauppa aikaiseksi ja ainakin myyjä varsin tyytyväiseksi. Hyvin hoidettu kauppa kun tuottaa jälleen lisäkontakteja ja -myyntiä. Välittäjän tiedonanto ostajalle jää usein puutteelliseksi ja vastuu siirtyy yhä enemmän ostajan selonottovelvollisuuden ”piikkiin”.

2.4. Ostotoimeksianto

Tutkimuksen aikana ostotoimeksiantoa on tarkennettu 11.10.2017 julkaistussa Hyvän välitystavan ohjeessa. Pääsääntöisesti uudet ohjeet noudattavat aiempaa vakiintunutta käytäntöä. Ostovälittäjä-palveluun uusi ohje viittaa kohdassa, jossa todetaan ”*Ostotoimeksiantosopimuksessa on sovittava, annetaanko välitysliikkeen tehtäväksi etsiä toimeksiantajalle ostettavaksi huoneisto/kiinteistö yksinoikeudella vai onko toimeksiantajalla rinnakkaisosto-oikeus*” (Hyvän välitystavan ohje, kohta 3.13)

2.4.1. Rinnakkaisosto-oikeus

Nykyiset ostotoimeksiannot ovat tällä hetkellä pääsääntöisesti rinnakkaisosto-oikeudella. Se tarkoittaa, sitä, että ostaja-asiakas voi ostaa minkä tahansa sellaisen yksityisessä tai julkisessa myynnissä olevan asunnon, jota ostotoimeksiantosopimuksen kautta ei ole hänelle aiemmin tarjottu ostettavaksi, ilman palkkionmaksuvelvollisuutta välittäjälleen. Eli käytännössä internetin asuntokauppafoorumeilla olevat kohteet ovat ostotoimeksiantojen ulkopuolella. Poikkeuksena ovat ne asunnot, jotka ostotoimeksiantovälittäjä on löytänyt (internetin ulkopuolelta), tarjonnut ostettavaksi ostaja-asiakkaalleen ja jotka ostaja-asiakas on hylännyt. Kun ne tulevat myöhemmin julkiseen myyntiin, niin ostotoimeksiannon tehneellä välittäjällä on sopimusperusteinen

kuuden kuukauden jälkipalkkio-oikeus toteutuvaan kauppaan ostaja-asiakkaansa kanssa.

2.4.2. Yksinoikeudella osto-oikeus

Silloin kun ostotoimeksianto on tehty yksinoikeudella, puhutaan tämän tutkimuksen mukaisesta ostovälityspalvelusta. Eli kaikissa kaupoissa ostaja on velvollinen palkkion maksamaan olivatpa kohteet löytyneet mistä tahansa, miten tahansa ja kenen tahansa myötävaikutuksella.

2.5. Ostajan edun ajaminen

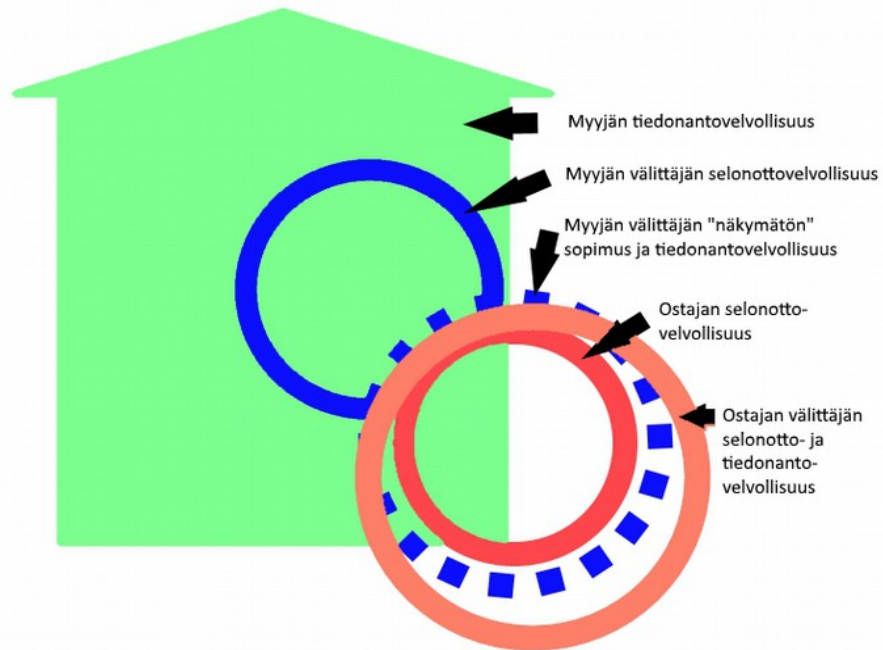
Uudistetussa hyvän välitystavan ohjeessa on nyt täsmennetty, että tällaisessa yksinoikeudella tapahtuvassa asuntokaupassa ostajan välittäjä valvoo nimenomaan ostajan etua: ”Myyjän välitysliike laatii myös kauppakirjan (ks. 9.2.). Tällöin ostajan välitysliikkeen on tarkastettava kauppakirja ja huomioitava ostajan edut.” (Hyvän välitystavan ohje, kohta 3.12)

Kun molemmilla on osapuolilla on oma välittäjä, niin tämä onkin luonnollista.

Hyvän välitystavan ohje ei selkeästi anna ohjetta, onko nyt edelleen molempien sekä myyjän ja että ostajan välittäjän otettava huomioon molempien edut. Onko ostajan välittäjällä nyt samalla tavalla ”näkyvä” sopimus myyjän kanssa?

Tutkimuksessa on mielenkiintoista kartoittaa, olisiko ostovälittäjän yleisempi käyttö välitystoiminnassa ratkaisu selonottovelvollisuuden täyttymättömyyden ongelmaan. Katsooko ostaja tarvitsevansa ulkopuolista palvelua, joka olisi riippumatonta myyjän välittäjästä.

Kaavio 2. Sopimusten vastualueet
Myyjällä ja ostajalla kummallakin oma välittäjä



Kaavio 2. kuvaa miten sopimusten vastualueet limittyvät toisiinsa. Ostajan välittäjän selonotto- ja tiedonantovelvollisuus omalle päämiehelleen varmentaa ostajan oman selonottovelvollisuuden täyttymistä ja kasvattavaa siten ostajan oikeusturvaa.

3. Tutkimusmenetelmä

3.1. Kyselytutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen nettikysely. Riittäväksi määräksi vastauksia katsottiin 30-40 vastausta, jotka edustaisivat mahdollisimman tasapuolisesti molempia sukupuolia sekä asuntokaupan perusrakennetta, jolloin vastaajista 2/3 olisi tehnyt osakekaupan ja 1/3 kiinteistökaupan vuosien 2011-2017 välisenä ajanjaksona. Puolet vastaajista voisi olla tutkielman tekijän työnantajan Koti ja Kontu LKV:n asiakkaita ja toinen puoli tasaisesti muiden välitysliikkeiden asiakkaita, jotta myyjän välittäjän arviointiin ei vaikuttaisi liikaa välitysliikkeen tuttuus. Sähköpostiosoitteet löytyisivät silloin

kaikki Koti ja Konnun asiakasrekisteristä. Myös toisten välitysliikkeiden ostaja-asiakkaat olisivat siellä, koska myyty asunto aiheuttaa lähes poikkeuksetta uuden asunnon ostamisen ja silloin välittäjänä on myös useimmiten toinen välitysliike.

3.2. Tutkimuksen käsittely

Tutkimus tuotettiin Survey Monkey -palvelulla ja tulokset saatiin prosentuaalisina tiedostoina pääsääntöisesti viisivaihtoehtoisen täysin samaa mieltä, samaa mieltä, en osaa sanoa, eri mieltä, täysin eri mieltä -kyselyn pohjalta. Tutkimuksessa kysyttiin myös asunnonoston kauppavuosi ja kauppahinta, joiden antaminen lisäsi tutkimuksen luotettavuutta, vaikka sillä sinänsä ei ollut merkitystä vastaajien mielipiteiden kannalta. Joukossa oli myös muutama sama tai samankaltainen kysymys, jolla mitattiin myös vastausten luotettavuutta. Eli toistuuko mielipide samana hetkeä myöhemmin. Lisäksi tutkimuksessa oli vapaan palautteen mahdollisuus.

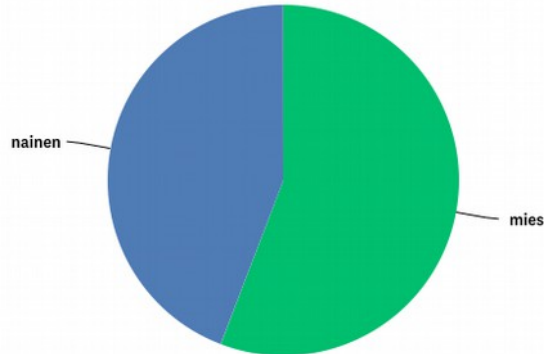
4. Tutkimustulokset

4.1. Tutkimusryhmän koostumus

Pääpaino kyselyssä oli selvittää miten myyjän välittäjä palveli heidän etujensa ajamisessa. Lisäksi pyrittiin selvittämään ostajien halukkuutta ja tarvetta omaan ostovälittäjä-palveluun, jos sellainen käytäntö olisi ollut tarjolla. Tärkeää tutkimuksessa oli, että kaikki haastateltavat olivat asuntokaupan kautta jo saaneet myyjän välittäjän palvelua ja olivat siten kykeneviä arvioimaan myös ostovälittäjän tarpeellisuutta.

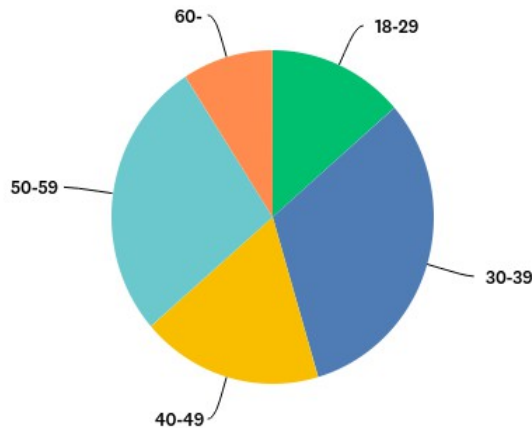
Tutkimus suoritettiin nettikyselynä 600:lle Koti ja Kontu LKV:n asiakkaalle. Heistä 200 oli asunnon ostajia ja 400 myyjiä. Myyjät valittiin tutkimukseen sen vuoksi, että heistä suurin osa oli ostanut myynnin jälkeen uuden asunnon muulta kuin Koti ja Konnun välittäjältä. Näin vastaajien kokemukset välittäjästä koostuvat arviolta noin puolet Koti ja Konnun välittäjistä ja puolet muiden välitysliikkeiden välittäjistä edustaen yhdessä koko välitysalaa.

Q1 Olen



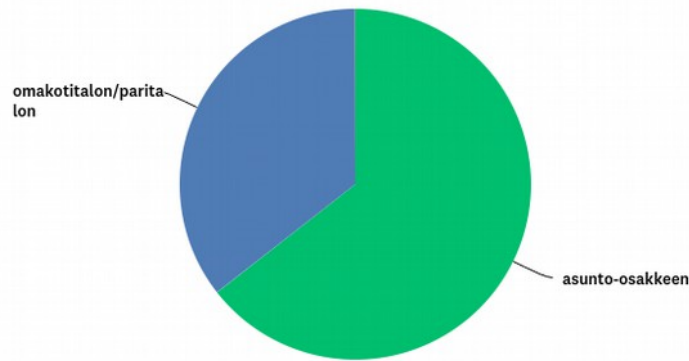
Vastauksia saatiin 87 kappaletta. Näistä kuitenkin 43 ei ollut ostanut asuntoa myyjän välittäjän avustuksella tai ei jaksanut vastata kaikkiin kysymyksiin. Täydellisiä kaikkiin kysymyksiin vastanneita oli 44 kappaletta, joista 56% miehiä ja 44% naisia. Tulokset koostuvat tästä täydellisesti tutkimukseen vastanneiden ryhmästä.

Q2 Ikäni on



Ikäjakauma noudatti tyypillistä asunnonostajien ikää: 30-39 vuotiaita ostajia oli eniten 31,8% ja 50-59 vuotiaita toiseksi eniten 27,3%. Jälkimmäinen luku selittyy toisaalta sijoitusasuntojen hankkimisesta ja toisaalta siitä, että lasten kasvettua aikuisiksi vaihdetaan usein pienempään asumismuotoon.

Q3 Olen ostanut viimeksi

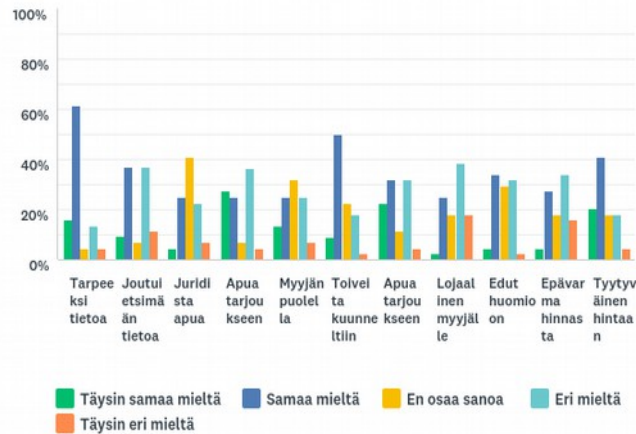


Asuntokauppojen keskikoko oli reilut 150.000€, joista asunto-osakkeita 64% ja kiinteistöjä 36%. Asuntojen koko vaihteli pienestä yksiöstä uudehkoon isoon omakotitaloon. Tulos vastaa hyvin asuntokauppojen keskimääräistä hintaluokkaa ja tyyppijakaumaa.

4.2. Tyytyväisyys myyjän välittäjän palveluun

Myyjän välittäjän palvelun arvioimisessa pyrittiin selvittämään tiedonantovelvollisuuden toteutumista, palveluhalukkuutta ja tyytyväisyyttä asuntokaupan hoitamiseen. Lisäksi pyrittiin selvittämään oliko myyjän välittäjä lojaalisempi myyjälle kuin ostajalle kaupanteossa sekä oliko kauppahinta hyvä ostajan kannalta. Tuloksissa on täysin samaa mieltä ja samaa mieltä katsottu puoltavaksi mielipiteeksi ja eri mieltä ja täysin eri mieltä vastustavaksi mielipiteeksi. En osaa sanoa -vastaukset on jätetty kokonaan huomiotta.

Q5 Myyjän välittäjän palveluArvioi miten myyjän välittäjän työ kohdallasi onnistui viimeisessä asuntokaupassasi.



Tiedonantovelvollisuuden täyttyminen

Enemmistö (77%) ostajista koki saaneensa **tarpeeksi tietoa** asunnosta, toisaalta lähes puolet (47%) kertoi, että **joutui itse etsimään** tietoa. Tämä selittyy sillä, että tietoa kaivataan nimenomaan kiinteistökaupoissa ei niinkään osakekaupoissa, jotka ovat usein selkeästi yksinkertaisempia.

Palveluhalukkuus

Joka toinen vastaajista (55%) ei saanut riittävästi **apua tarjouksen teossa**. Tämä kysymys tehtiin samanlaisena kahdesti, jotta saataisiin tietoa, että vastauksia on harkittu. Vaikka apua ei siis tarjouksen tekoon saatukaan, niin myyjän välittäjä koettiin silti olevan varsin tasapuolinen eikä välittäjä erityisesti ollut **myyjän puolella** (39%). Enemmistö (59%) myös koki, että **ostajan toiveita kuunneltiin**.

Lojaalisuus myyjää kohtaan

Vain vajaa kolmannes (27%) vastaajista pelkäsi välittäjän olleen enemmän **lojaalinen myyjälle** eli, että esim. tiedot ostajan hintaneuvoteluista vuotavat myyjän korviin. Reilu kolmannes koki välittäjän ajaneen **ostajan etuja** hyvin (39%).

Asunnon kauppahinta

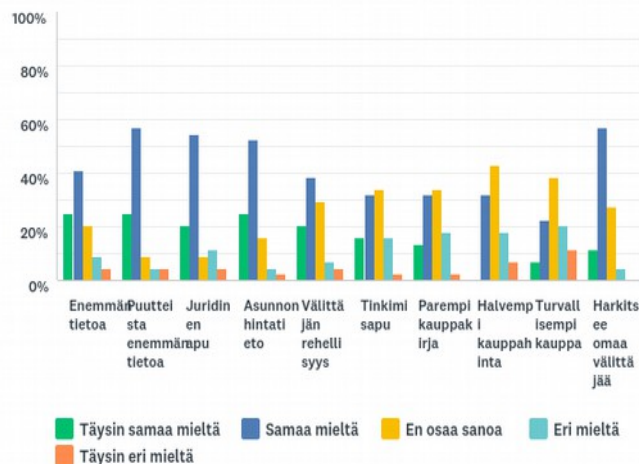
Vain kolmannes vastaajista (32%) oli **epävarma kauppahinnasta** eli siitä, mitä asunnosta kannatti maksaa. Ja lähes kaksi kolmesta (61%) oli **tyytyväinen maksamaansa hintaan**. Nämä kaksi kysymystä selvittivät siten hintaan tyytyväisyyden lähes täysin.

4.3. Ostovälittäjän tarpeellisuus

Ostovälittäjän tarpeellisuudesta haettiin mielipiteitä edellisen ostokokemuksen pohjalta. Entäpä jos ostajalla olisi ollut käytettävissään oma palkattu välittäjä perehtymässä kohteeseen, sen taloustietoihin yms. ja myös välittäjien tietopalvelun kautta ostettavaan kohteeseen. Eli olisiko ostaja saanut apua ja etuja ostovälittäjän kautta?

Kysymyksessä avattiin hieman ostajan oman välittäjän tehtävää, mutta kuitenkin sen verran varovasti, että sillä ei olisi vaikutusta vastaukseen. Tärkeää oli kuitenkin selventää, että oma välittäjä olisi kauppaa hierova käytännön toimija. Tätä asiaa tuskin vastaajat olisivat jo etukäteen miettineet.

Q6 Ostajan oma välittäjä Kuvittele, että sinulla olisi ollut käytössä oma välittäjä (sinun palkkaamasi). Oma välittäjäsi olisi perehtynyt ostettavaan kohteeseen, sen taloustietoihin yms. ja myös välittäjien tietopalvelun kautta asunnon hintatietoihin. Kauppa olisi hierottu välittäjien kesken, jotka edustaisivat kumpikin omaa päämiestään (lopullinen päätös olisi tietysti ostajan ja myyjän yhteinen). Arvioi omaa välittäjän käytön etua omalta kannaltasi.



Tiedonannon toteutuminen

Kaksi kolmasosaa vastaajista (65%) arvioi, että olisi saanut **enemmän tietoa** asunnosta ja vielä enemmän (82%) uskoi, että tietoa nimenomaan **asunnon puutteista** olisi tullut paremmin ostovälittäjän kautta.

Juridinen apu

Enemmistö (75%) koki myös, että **juridista apua** olisi ollut helpompaa saada ostovälittäjältä. Tämä selittyy sillä, että myyjän välittäjältä asioita ei uskalleta kysellä, koska hänet koetaan usein ulkopuoliseksi, kun mitään sopimusta ei ole.

Asunnon kauppahinta

Enemmistö (77%) uskoi, että ostovälittäjä olisi antanut **hintatietoa enemmän** ja ollut **rehellisempi** (59%) ostajaa kohtaan kuin myyjän välittäjä. Puolet vastaajista uskoi, että omalta välittäjältä olisi saanut **tinkimisapua** (48%) ja vajaa kolmasosa, että olisi saanut myös **halvemman kauppahinnan** (32%).

Asuntokaupan turvallisuus

Asuntokaupan turvallisuuteen (30%) ei ostovälittäjä vastausten mukaan toisi lisäarvoa, tosin lähes joka toisen mielestä **kauppakirja olisi voinut olla parempi** (45%), jos ostaja olisi saanut apua sen lukemiseen omalta välittäjältään.

Oman välittäjän käyttö

Kaksi kolmesta (68%) olisi voinut **harkita** oman ostovälittäjän käyttöä, jos sellaista olisi tarjottu.

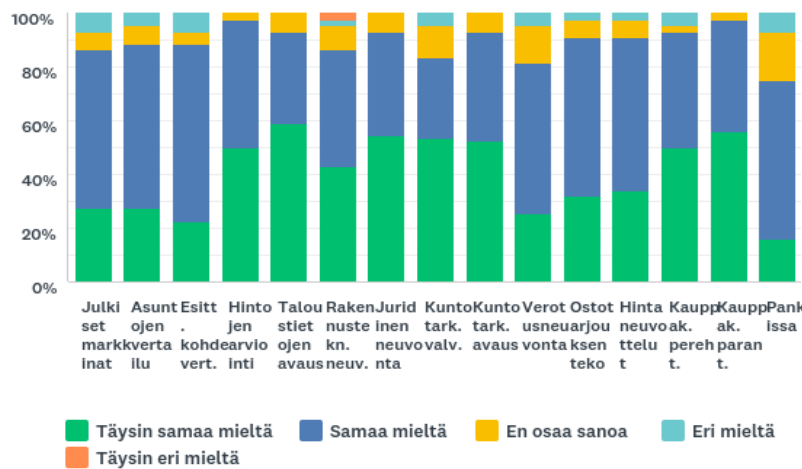
4.4. Ostovälittäjän tehtävät

Asuntojen etsiminen

Ennakko-olettamana oli, että tärkeimpiä ostovälittäjän tehtäviä olisi niiden **asuntojen vertailu**, joissa ostaja on käynyt esittelyssä. Näin olikin, suuri enemmistö (89%) halusi

sitä. Mutta yllätys oli, että ostovälittäjän toivottiin sekä itsekseen että ostajan kanssa yhdessä etsivän asuntoja myös **julkisilta markkinoilta** internetin eri foorumeilta, enemmistö (86%) toivoi tätä. Ilmeistä on, että netin valtava tarjonta ja hakukriteerien käyttö ei ole helppoa ostajalle.

Q7 Mitä palveluja mielestäsi oman välittäjän tehtäviin kuuluisi?



Myyntihinnat ja taloustiedot

Myös ostajaa kiinnostavien asuntojen eli **esittelykohteiden hintojen vertailu** (89%) sekä asuntojen **taloustietoihin perehtyminen** (93%) ja niiden avaaminen ostajalle saivat kannatusta huomattavasti. Lähes kaikki haluaisivat apua näissä asioissa ostovälittäjältä.

Juridinen, verotus- ja rakennustekninen neuvonta

Lähes kaikki vastaajat halusivat kaikenlaista neuvontaa. Merkittävintä oli **juridinen apu** (93%), jota melkein kaikki halusivat, mutta lisäksi haluttiin myös **veroneuvontaa** (81%). **Rakennusteknistä** (86%) neuvontaa haluttiin myös paljon, osaltaan se selittyy kiinteistökauppoja tehneiden osuudella tutkimuksessa. Siellä luonnollisesti kaivataan enemmän neuvoja ja ohjausta.

Kuntotarkastukset

Erittymisen tärkeänä suuri enemmistö vastaajista halusi, että ostovälittäjä **valvoo** kosteusmittaukset ja kuntotarkastukset (84%) sekä **avaa niiden tulokset** ostajalle (93%). Tässä onkin paljon neuvottavaa, sillä useille korjauskehotuksen ja suosituksen ero on epäselvä. Tarkastusraportissa on usein suosituksia, jotka ovat tulleet voimaan kohteen rakentamisen jälkeen eikä niiden täyttämistä vaadita vanhoissa rakenteissa. Riskirakenne-käsite on myös eräs vaikeasti selitettävä asia.

Kaupanteko

Enemmistö (91%) vastaajista halusi ostovälittäjän auttavan **ostotarjouksen teossa** ja avustavan hintaneuvotteluissa myyjän välittäjän kanssa (91%) ostajan ohjeiden mukaan. Vielä suurempi määrä (93%) halusi, että oma välittäjä **perehtyy kauppakirjaan** tehden parannusehdotuksia ostajan kannalta katsottuna. Lopuksi myös jopa kolme neljästä (75%) halusi oman välittäjän mukaan **pankkiin kaupantekoon**.

4.5 Ostajan välittäjän palkkio

Enemmistö, kaksi kolmesta vastaajasta, (68%) voisi **harkita ostovälittäjän palkkaamista** seuraavassa asuntokaupassaan.

Palkkio ei kuitenkaan olisi heidän mielestään myyjän välittäjien tasoa vaan selvästi alempi. Enemmistö (43%) ehdotti 1,00 % palkkiota. Keskiarvo kaikista arvioista olisi n. 1,25 % velattomasta kauppahinnasta.

Q8 Jos palkkaisit oman välittäjän auttamaan sinua seuraavassa asuntokaupassa, niin paljonko olisi mielestäsi kohtuullinen palkkio (laskettuna velattomasta kauppahinnasta)?



4.6. Vapaa palaute

Vapaata palautetta antoi kolmasosa (36%) vastaajista. Vastaukset liittyivät sekä huonona että myös hyvänä koettuun välittäjän palveluun, siihen että välittäjät saivat ostovälityksellä lisää palkkioita ja jopa siihen, että välittäjää ei tarvittaisi ollenkaan. Tutkimustulosten kannalta vastaukset jakautuivat suuresti ja niillä ei siten ollut erityistä merkitystä tutkimustulosten kannalta.

5. Pohdinta

5.1. Tutkimuksen epävarmuustekijät

Mikä on ostotoimeksianto?

Ensimmäinen tiedostettava tutkimuksen epävarmuustekijä on luonnollisesti ostajien käsitys ostotoimeksiannosta. Vapaan sanan -vastauksien perusteella ainakin kaksi oli käyttänyt ostotoimeksiantoa ja toinen siinä onnistunutkin. Useimmat kuitenkin selvästi törmäsivät asiaan ensimmäistä kertaa ja tuntemattoman toimintatavan ”kuvittelu” oli ehkä joillekin vaikeaa.

Myyjän välittäjän arviointi

Kaikilla vastanneilla oli kokemusperäinen tieto tapahtuneesta kaupasta, joten sen suhteen tuloksia on pidettävä luotettavina.

Ostajan välittäjän mahdollinen käyttäminen jatkossa

Vastaukset olisivat ehkä olleet vielä positiivisempia, jos ostovälittäjän työn kuvaa olisi avattu ennen tätä kysymysosiota. Toisaalta täytyy todeta, että ennen ostovälittäjän käyttöä useimmat asunnon ostajat ovat tässä suhteessa ”ummikkoja”, joten kysymysjärjestys näin päin oli perusteltua. Näin se vastasi paremmin todellisuutta.

Ostajan välittäjän toimenkuva

Kysymysten perusteella todennäköisesti useimmille vastaajille avautui vasta näissä kysymyksissä ostajan välittäjän koko toimenkuva ja sen mukana ostovälityksen edut ja tarve. Epävarmuutta aiheutti vastauksiin se, kuinka paljon tällainen ostajan välittäjän tehtävien luettelointi vaikutti vastauksiin. Alkoiko vastaaja jo ”ostaa” tässä palveluja itselleen? Vastauksissa kuitenkin korreloitui aikaisempien vastauksien negatiiviset kokemukset ja niiden ratkaisu uudella palvelulla.

Välityspalkkio määrä

Välityspalkkion valinta oli tarkoituksella välillä ei mitään -maksamisesta aina 5% asti. Tällä skaalalla haluttiin tietoisesti verrata palkkionmaksuhalukkuutta nykyiseen myyntitoimeksiantojen palkkiotasoon. Kiinteän palkkion vaihtoehtojen esittäminen olisi ollut kysymyksen asettelun kannalta vaikea lähestymistapa, koska kohteiden hintahaitari on niin laaja.

Vapaassa palautteessa vain yksi vastaajista huomioi sen, että maksettu ostovälityspalkkio lisää asuntokaupan kokonaiskuluja. Mutta varmaan useammallakin se oli tiedossa, siksi palkkioarviot olivat alhaisia myyntitoimeksiantopalkkioihin verrattuna.

5.2 Ostajan välittäjän tarve asuntokaupassa

Kokemukset

Ostotoimeksianto on nykyisellään varsinkin välittäjien keskuudessa suuresti aliarvostettua. Pääsyy siihen lienee, että muutamat välitysliikkeet käyttävät ostotoimeksiantoa pääasiallisena myyntitoimeksiantojen hankinnan välineenä.

Ostotoimeksiannolla houkutellessa esiin myyjiä ja kun myyntiä harkitseva asiakas on houkuteltu esiin, niin kerrotaan, että meillä on kyllä ostaja, mutta tässäpä olisi sinulle myyntitoimeksianto, niin saadaan myynti käyntiin. Toki varsinkin sijoitusasuntojen piirissä ostotoimeksiannolla on palveltu asiakkaita jo vuosikymmeniä.

Lisäksi on todettava, että julkisilla markkinoilla eli yksinoikeudella tapahtuva ostotoimeksianto on aina ollut hyvin harvinainen.

Tulevaisuus

Tutkimus osoittaa selkeästi ostajan oman välittäjän tarvetta nykyisessä asuntokaupassa. Välityslain vaatiman tasapuolisuuden molempia kaupan osapuolia kohtaan ei koeta toteutuvan käytännössä. Ostajat ovat myös valmiita maksamaan siitä lisäarvosta, mitä oman välittäjä toisi tullessaan: asunnon etsimisestä, asuntojen vertailusta, tilinpäätöksen koukeroiden selventämisestä, puolueettomia tietoja rakennustekniikasta, kuntotarkastusten valvontaa ja niiden ”rautalankamallintamista” asiakkaalle. Kauppakirjojakin haluttaisiin tarkistella ammattilaisen silmin. Juridiset asiat ja verotusneuvonta koetaan varmempana ”ostaa” kuin saada ilmaiseksi.

Ostovälityksen markkinointi asiakkaille vaatii taloudellista panostusta. Se vähentää tietenkin välitystoiminnassa välittäjän lopullista palkkiota. Laajemmin kiinteistönvälitysalalla toteutuessaan ostovälitys voisi tuoda pientä lisää välittäjän tilipussiin, tosin työtäkin se teettäisi jo ennestään pitkään välittäjän työpäivään. Työnkuva ostovälityksessä on kuitenkin selvästi erilainen; markkinointi ja näytöt jäävät pois ja tilalle tulee varsin henkilökohtainen palvelu. Kauppa on myös varmempi kuin myyntivälityksessä ja onnistuminen tietenkin tuo lisää tyydytystä työhön. Hyvin suoritettu ostovälityspalvelu saattaa myös tuottaa välittäjälle vuosien päästä samalta asiakkaalta myyntitoimeksiannon ja näin panostus tuottaa uutta satoa. Myyjän välittäjä koetaan edelleen turvallisena kaupanteon rutiineissa ja useimmille ostajille se varmasti täysin riittää. Ja vaikka rapakon takana ostovälitys on arkipäivää, niin Suomessa se odottaa vielä aikaansa. Suomi ei ole siihen vielä kypsä.

LÄHDELUETTELO

1. Fastighetsmäklarlag (2011:666), Svensk författningssamling 2011:666
2. MLS Multiple Listing Service Listings, mls.com
3. Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneiden välityksestä 15.12.2000, Finlex
4. Hyvän välitystavan ohje 10.11.2017, Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry
5. Kannainen Johanna, kevät 2013, Lapin yliopisto Oikeustieteiden tiedekunta Esineoikeus Pro gradu -tutkielma
6. Vitikainen Leena, 2010, Kiinteistönvälittäjän, myyjän ja ostajan vastuut, velvollisuudet ja oikeudet asuinkiinteistön kaupassa, Saimaan ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyö
7. Pekkanen Nina, 2010, Ostajan selonottovelvollisuus kiinteistökaupassa, Kymen laakson ammattikorkeakoulu Opinnäytetyö

LIITTEET

Saul Lintupuu, 2017, Asunnon ostajan oma välittäjä -tutkimushaastattelu, Survey Monkey