

# ISÄNNÖINNIN EETTISET OHJEET – MIKÄ MUUTTUI?



2023

Mia Koro-Kanerva  
OTM, toimitusjohtaja



Isännöinti.fi



# EETTISTEN OHJEIDEN NOUDATTAMINEN

- Isännöintiliiton jäsenet sekä ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet noudattamaan ohjeita sekä niihin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenettelyjä
- Isännöinnin eettiset ohjeet ovat kuitenkin eettinen ohjeistus koko isännöintialalle
- Ohjeiden noudattamatta jättäminen mahdollistaa taloyhtiölle lausuntopyynnön tekemisen isännöintiyrityksestä
- Hyvin hoidettu reklamaatioprosessi estää irtisanomiset, lausuntopyynöt ja niiden seuraamukset
  - Myös hallitusten on tärkeä oppia antamaan rakentavaa palautetta



## EETTISTEN OHJEIDEN UUDISTUS 2023

- Uudistuksen myötä ohjeet tulivat melko yksityiskohtaisiksi
  - Yksityiskohdat on nostettu ohjeisiin niistä tekijöistä, jotka alan laajan tutkimusdatan perusteella ovat kriittisimpiä luottamuksen kannalta
  - Yksityiskohtaisuudesta huolimatta ohjeissa kerrotaan päämäärä, eikä säännellä tapaa päästä ko. päämäärään





## EETTISTEN OHJEIDEN NOUDATTAMINEN

- Isännöintiyrityksen henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa ohjeet kannattaa käydä läpi, jotta varmistutaan siitä, että isännöintisopimuksen kummallakin osapuolella on sama tieto toiminnan pelisäännöistä
- Kantelumenettelyn uudistuksen myötä, eettisten ohjeiden noudattamisen merkitys korostuu
- Isännöinnin yleisten sopimusehtojen (ISE-ehdot) uudistus täydentää eettisten ohjeiden uudistusta
  - ISE-ehdoista voidaan kuitenkin aina sopia osapuolten välillä toisin

# ISÄNNÖINNIN EETTINEN NEUVOSTO

- Keskuskauppakamarin alaisuuteen vuoden 2024 alussa perustettava uusi lautakunta
- Neuvosto perustetaan yhteistyössä Isännöinnin Auktorisointiyhdistys ISA:n ja Kiinteistöliiton kanssa
- Neuvosto käsittelee eettisten ohjeiden noudattamista, ei rikos- eikä vahingonkorvausasioita
- Lausuntopyynnön kynnys on pyritty asettamaan sellaiselle tasolle, että neuvostoon tulisi lausuntopyyntöjä, joista saataisiin selkeää ja riittävää ohjausvaikutusta alalle, mutta että vältettäisiin ns. höpöhöpö-jutut
- Seuraamukset ovat huomautus, varoitus, erotus / auktorisoinnin menetys
  - Varoitus ja erotus / auktorisoinnin menetys julkaistaan yrityksen nimellä
  - Muutoin tapaukset ovat nimettöminä julkisia
  - Koska inhimilliset erehdykset ja unohdukset ovat todennäköisesti korkeintaan huomautus-tasoisia, niitä ei julkaista





## ISÄNNÖINNIN EETTINEN NEUVOSTO

- Lautakunnan jäsenenä
  - Keskuskauppakamarin nimittää ulkopuolisen puheenjohtajan ja kaksi jäsentä
  - Isännöintiliitto ja Kiinteistöliitto nimittävät lisäksi kumpikin 2 jäsentä
  - Lautakunnassa yht. 7 jäsentä
  - Jäsenet riippumattomina lautakunnassa
- Lausuntoa voi pyytää
  - Suomen Isännöintiliitto ry:n jäsenyrityksestä tai
  - Isännöinnin auktorisointi ISA ry:n auktorisoimasta toimijasta
  - Muusta isännöintialan ammattimaisesta toimijasta, joka on isännöintisopimuksessa sitoutunut noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita
- Lausuntopyynnön voi tehdä
  - Isännöinnin asiakasyhteisö hallituksen päätöksen mukaisesti;
  - Suomen Isännöintiliitto ry tai sen yritysjäsen tai jäsenyhdistys;
  - Isännöinnin Auktorisointi ISA ry tai sen auktorisoima toimija; tai
  - Suomen Kiinteistöliitto ry, sen jäsenyhdistys tai jäsenyhdistyksen jäsen

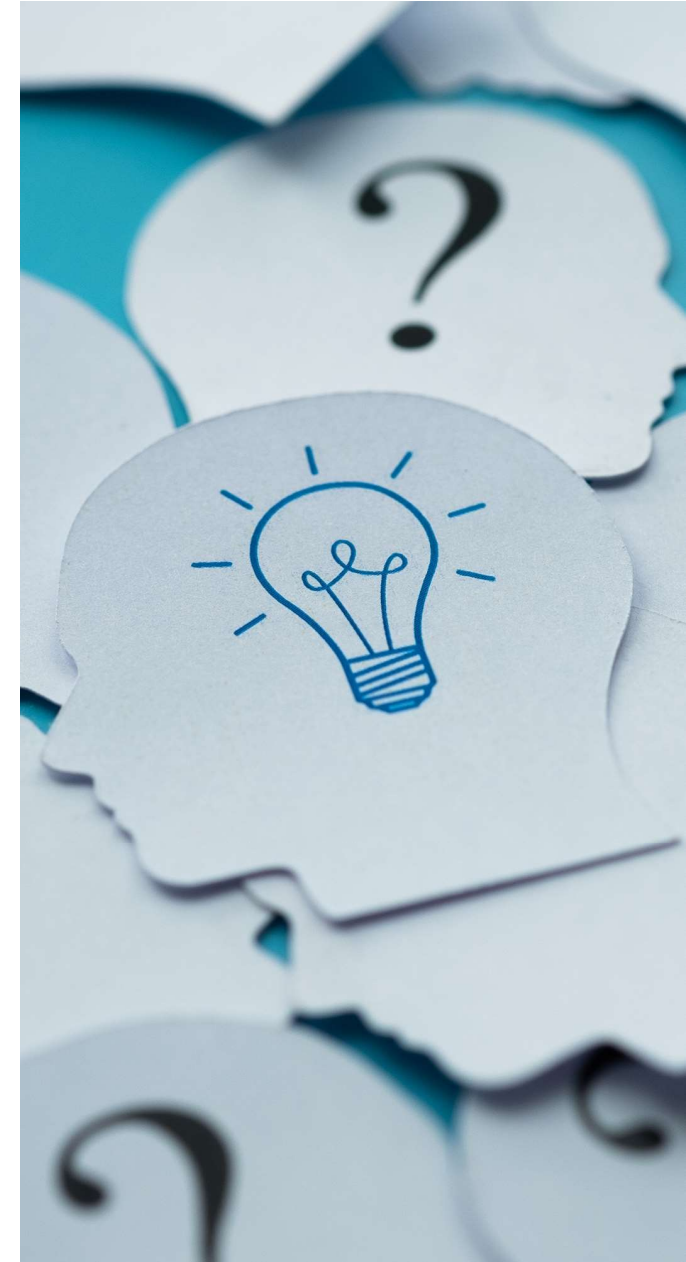
# **POIMINTOJA EETTISISTÄ OHJEISTA JA KÄYTÄNNÖN NÄKÖKULMIA**





## **TOIMINNAN LÄPINÄKYVYYS JA HALLITUKSEN TIEDONSAANTI**

- *Isännöintisopimuksen, vakuutus-, huolto-, sähkö-, ym. sopimukset ja isännöinnin eettiset ohjeet pidetään jatkuvasti hallituksen saatavilla*
- *Ne käsitellään tarvittaessa hallituksen kanssa tarkemmin*
- *Isännöinti toimii aktiivisesti ja varmistaa, että hallitus on tietoinen sopimuksista ja niiden olennaisista ehdoista*
  - Tämä tarkoittaa proaktiivisuutta
  - On monia tapoja toteuttaa tämä, ja jokaisella isännöintiyrityksellä on vapaus valita omansa
  - Tämä ei tarkoita jokaikisen sopimuksen jokaikisen ehtokohdan läpikäymistä





# ISÄNNÖINTIPALKKIOT JA LASKUTUS

- *Kiinteän ja erillisveloitettavien isännöintipalkkioiden määrät eritellään vähintään kerran vuodessa*
  - erittelyn tapa on vapaasti valittavissa
- *Hinnantarkastukset ja muut sopimusmuutokset*
  - *hyväksytään joko kirjallisesti tai*
  - *käsitellään taloyhtiön hallituksessa ja kirjataan pöytäkirjaan*
- huom. hinnankorotusesitykseen pitää saada vastaus
- koskee myös erillisveloitushinnastoja
- sopimuksen mukaiset indeksikorotukset tai muut kiinteät korotukset voidaan tehdä ilman hallituksen erillishyväksyntää



## ISÄNNÖINTIPALKKIOT JA LASKUTUS

- *Laskutettavat toimenpiteet eritellään selkeästi ja annetaan selvitykset epäselviin laskuihin viipymättä*
- *Erillisveloituksista luodaan ja toimeenpannaan taloyhtiön pyynnöstä käytäntö, jolla hallitus voi helposti hyväksyä laskut ennen niiden maksua*
  - Kannattaa huomioida tilintarkastuslautakunnan alleviivaama ”vaarallinen työyhdistelmä”



## HANKINNAT JA KILPAILUTUS

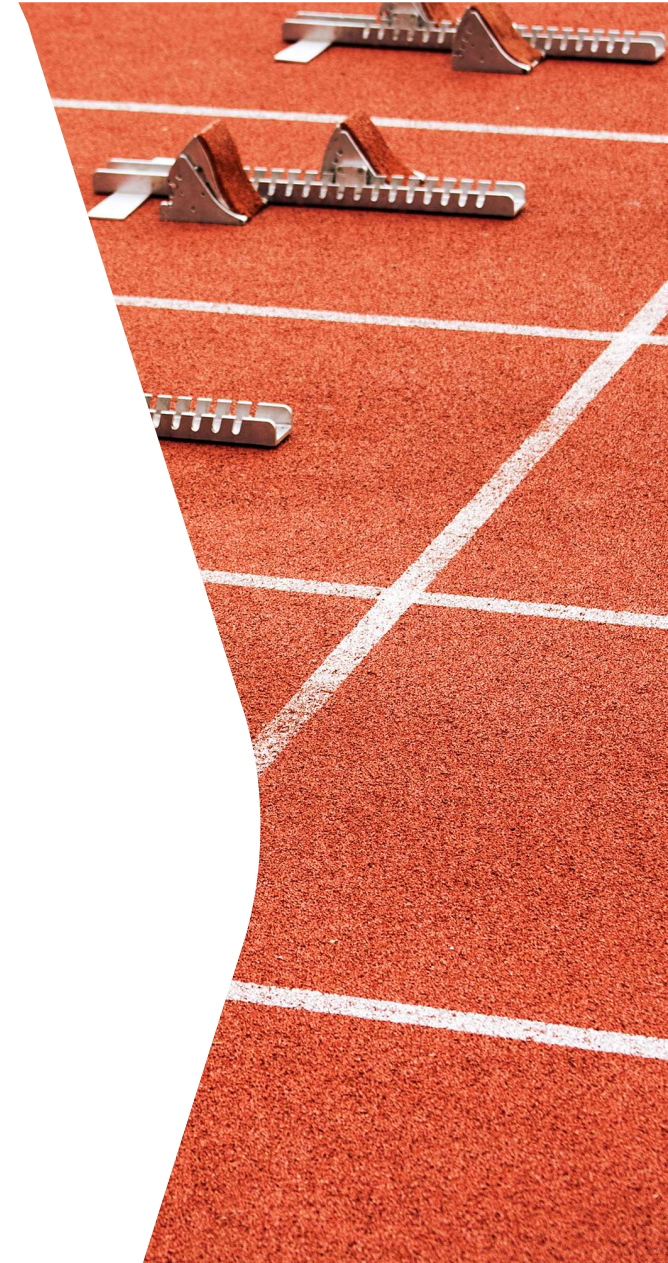
- *Huolehditaan, että isännöinnin toimivallan rajoista ja sen yli menevistä hankinnoista tehdään asianmukainen päätös*
  - Asianmukainen päätös pitää saada riippumatta siitä, milloin hankinta tehdään
  - Koskee myös ns. ”massasopimuksia”
- *Jos isännöinnin hankintaverkostosta tilataan taloyhtiölle pitkäkestoista palvelua tai hyödykehankintoja, huolehditaan, että taloyhtiö voi aina kohtuullista irtisanomisaikaa ja -ehtoja noudattaen irtisanoutua sopimuksesta tai hankinnasta*
  - Irtisanomisehtojen pitää olla kohtuullisia riippumatta siitä, milloin hankinta tehdään
  - Koskee myös ns. ”massasopimuksia”





## HANKINNAT JA KILPAILUTUS

- *Huolehditään, että hankintaverkosto on tarpeeksi laaja ja uudistuva ja hallituksen tiedossa*
- *Ollaan riippumattomia sellaisista ulkopuolisista taloudellisista palkkioista tai muista vaikutteista, jotka voivat haitata kykyä täysipainoisesti valvoa asiakkaan etua*
- *Hankintojen keskittämiseen liittyvät palkkiot hankintaverkostolta isännöinnille on kielletty*
  - Joissain tilanteissa hankintaverkoston maksama palkkio voi olla juridisesti ok, eettisissä ohjeissa on kuitenkin haluttu kieltää kaikki keskittämiseen liittyvät palkkiot, jotta lojaliteetin suunta pysyy kummallekin osapuolelle selkeänä





## REILU KILPAILU JA ISÄNNÖINNIN VAIHDOS

- *Toimitaan kilpailijoita kohtaan kaikissa tilanteissa asiallisesti ja kunnioittavasti*
  - huom. asiakkaiden houkuttelu ja (aggressiivinenkin) markkinointi on ok, mutta markkinointi, jossa mustamaalataan kilpailijoita, ei
- *Vaihdostilanteet hoidetaan yhteistyössä ja ammattimaisesti eikä aiheuteta haittaa kilpailijalle tai taloyhtiölle*
  - huom. erityisesti aineiston luovutus



## REILU KILPAILU JA ISÄNNÖINNIN VAIHDOS

- *Toimitetaan taloyhtiön kaikki tiedot (viimeistään) kuukauden kuluessa sopimuksen päättymisestä helposti siirrettävässä muodossa*
  - ISE:ssä tarkemmin
- *Tunnetaan kilpailulainsäädännön vaatimukset ja toimitaan niiden mukaisesti*



## REILU KILPAILU JA ISÄNNÖINNIN VAIHDOS

- *Kieltäydytään kaikesta kilpailun rajoittamisesta*
  - *sopimukset*
  - *menettelytavat ja*
  - *järjestelyt, jotka rajoittavat tai joiden on tarkoitus rajoittaa oikeudenmukaista kilpailua*
    - *esim. osto/myyntihinnoista, kannattavuudesta, markkinaosuuksista tai yksityiskohtaisista sopimusehdoista keskusteleminen*
- *Kohdellaan myös hankintaverkoston reilusti ja tasapuolisesti*







## KYKYJEN JA RESURSSIEN MUKAINEN TOIMINTA

- *Huolehditaan, että resurssit riittävät sopimusvelvoitteiden ja lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen sopimuksen voimassaoloaikana*
  - ei ole ”oikeaa” määrää taloyhtiöitä, mutta pohdittava, millä määrällä pystytään tuottamaan hyvää palvelua
  - yritys vastaa siitä, että asiakas saa, mitä luvataan ja on sovittu
  - työnantaja vastaa siitä, että työ ei vaaranna työntekijän (myös isännöitsijän) fyysistä tai henkistä terveyttä





## **VIHREÄ SIIRTYMÄ VAIKUTTAÄ MYÖS ISÄNNÖINTIIN**

- *Informoidaan hallitusta sekä osakkaita ja asukkaita siitä, millaisin toimenpitein energiankulutusta voidaan vähentää tai mistä tällaista tietoa on saatavilla*
  - *Edistetään kiinteistön käyttöön ja huoltoon liittyvää energiatehokkuutta, seurataan energiankulutusta sovitulla tavalla ja tuodaan merkittävät poikkeamat hallituksen tietoon viivytyksettä*
  - *Tuodaan korjaustoimenpiteiden suunnittelussa sekä toteutuksessa esille energiatalouteen ja – tehokkuuteen liittyvät näkökulmat*
- 
- KYLLÄ, isännöinniltä vaaditaan aktiivisuutta energiatehokkuusasioissa
  - EI, isännöitsijä ei voi pakottaa taloyhtiötä kiinnostumaan energiatehokkuudesta eikä sitä vaadita