



HELSINGIN SEUDUN ISÄNNÖITSIJÄT OY

Reklamaatioiden hallinta uudis- ja peruskorjauskohteissa

isännöitsijä, AIT Niko Koskelainen & johtava kiinteistölakimies, OTM Ville Peltokorpi

Taloyhtiö 2025-tapahtuma, 29.4.2025



Mikä on virheilmoitus eli reklamaatio?

Reklamaatio on ilmoitus, joka voi koskea esim. tavarahan, tuotteen, palvelun tmv. vikaa, virheellisyyttä, huonontumaa, puutetta, sopimuksen vastaisuutta, rikkomusta tai muuta poikkeamaa, josta jokin osapuoli on vastuussa tyypillisesti joko sopimuksen tai osapuolia velvoittavan lainsäädännön perusteella.

Yleensä reklamaatioon liittyy lisäksi vaatimus reklamoidun seikan oikaisusta, hyvittämisestä ja/tai jonkinlaisesta korvauksesta.

Mitä jonkin asian hallinta on?

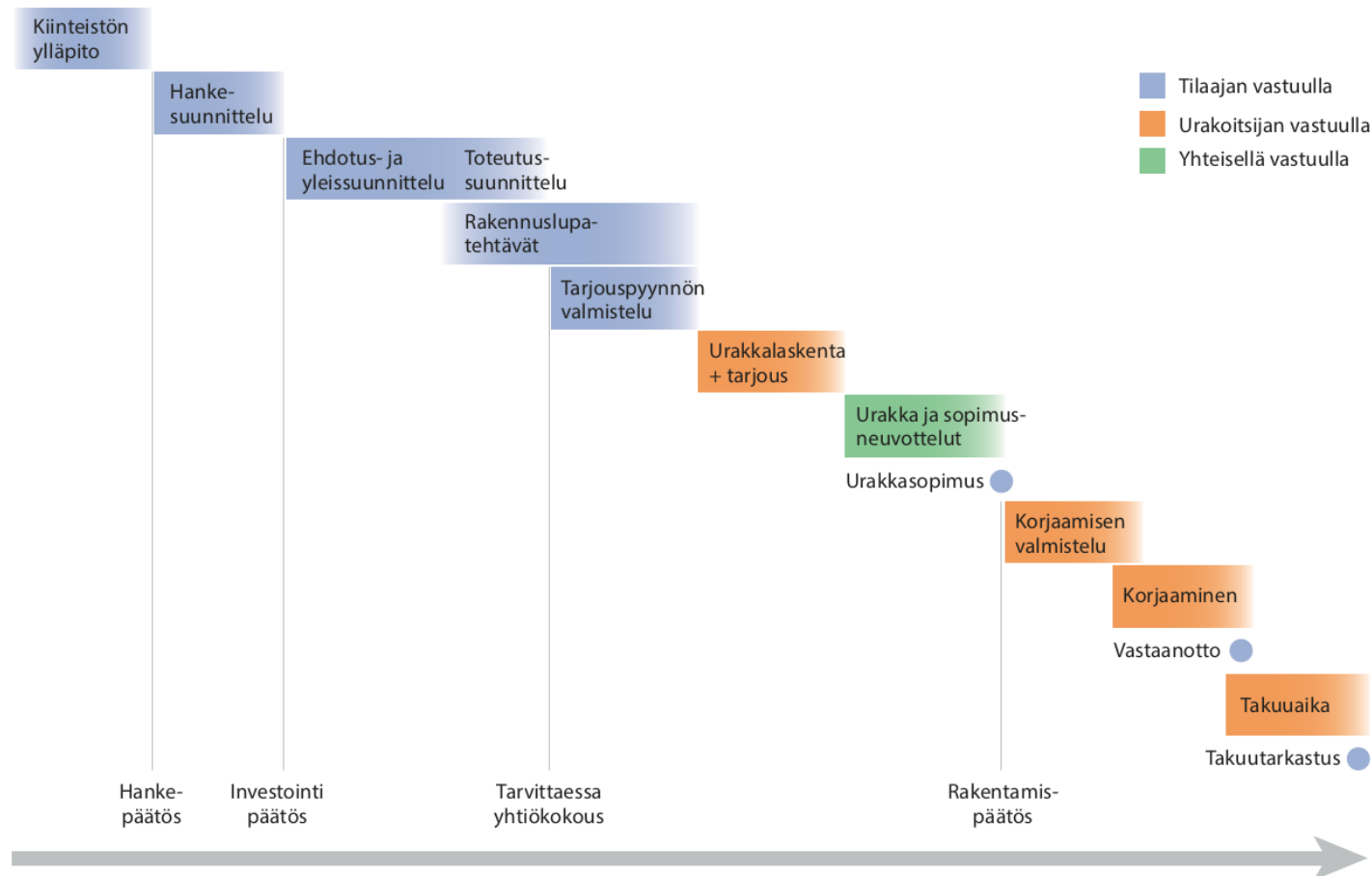
Hallinta voidaan ymmärtää esim. kyvyksi ohjata sekä valvoa (ts. ”johtaa”) jotakin asiaa, prosessia tai kokonaisuutta asetettujen tai muutoin velvoittavien tavoitteiden ja/tai päämäärien saavuttamiseksi.

- **Ohjaaminen ja johtaminen:** Kyky ymmärtää, suunnitella, organisoida ja vaikuttaa siihen, miten prosessi etenee tai miten asia hoidetaan.
- **Valvonta ja seuranta:** Vastuu siitä, että asiat etenevät asetettujen tavoitteiden mukaisesti & aktiivinen reagointi havaittuihin poikkeamiin.
- **Päätöksenteko:** Toimivalta, oikeus ja velvollisuus tehdä päätöksiä kyseessä olevan asian tai prosessin suhteen.
- **Vastuu:** Hallintaan kuuluu lähtökohtaisesti myös vastuu kyseessä olevan asian asianmukaisuudesta ja lopputuloksista (valvonta ja korjaavat toimenpiteet).

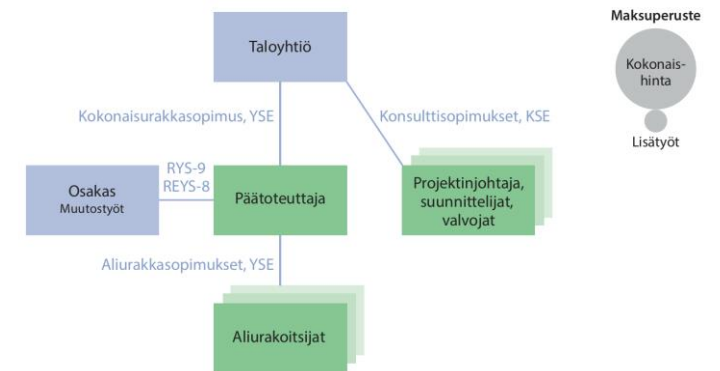
Tyypillinen uudiskohde (RS-järjestelmässä)

1. Markkinoinnissa annetut tiedot
 - Vastaako kohde sovittua?
2. Osakkeenomistajien kokous
 - Valitaanko rakennustyön tarkkailijaa?
3. Käyttöönottotarkastus & muuttotarkastukset
4. Hallinnonluovutuskokous
 - Asunnon ostajista koostuva hallitus aloittaa
5. Vuositarkastus
 - Keskeisin uudiskohteiden virstanpylväs jolloin virheet tulee reklamoida oikea-aikaisesti
6. Vakuuksien vapautuminen
 - Vakuuksien vapautumisen estäminen mikäli tälle on perusteita (ts. korjauksia tekemättä).
7. Vuositarkastuksen jälkeen havaitut virheet ja puutteet
 - Kansankielellä ns. "10-vuotisvastuu".

Tavanomaisen rakennushankkeen elinkaari (RT 103368 mukaisesti)



Osapuolet ja sopimukset



Reklamaatioiden hallinnan kompastuskiviä

1. Reklamaatioiden tavanomaisten juurisyiden poistaminen ja kriittisten vaiheiden ymmärtäminen.
 - Ymmärsivätkö kaikki osapuolet toisiaan? Olisiko erimielisyys voitu välttää jollain tapaa?
2. Ymmärrys siitä, mihin reklamaatio voidaan perustaa (sopimukset ja/tai laki)
 - Täyttyvätkö perusteet ja vaatimukset reklamaation laadinnalle? Onko kyseessä virhe? Jos on, niin millä perusteella?
3. Onko reklamaatio oikea-aikaisesti tehty?
 - Missä ja miten reklamaatioaika on määritelty & koska vaatimus vanhenee?
4. Kuka vastaa reklamaatioiden tekemisestä, seurannasta ja prosessista kokonaisuutena?
 - Miten varmistetaan reklamaatiokäsittelyn jatkuvuus siten, että tieto ei katoa? Kuka tekee, mitä ja miksi?
 - Onko tiedossa mitä kaikkea on reklamoitu, koska ja kenen toimesta?
 - Kuka valvoo, että reklamoidut asiat tulevat korjatuksi?
 - Onko virhe/puute oikaistu? Mistä ja miten tämä käy ilmi?
 - Varmennus (mitä vaatimuksia reklamaation "sulkemiselle" asetetaan)
 - Mitä tehdään jos virhettä ei oikaista, koska, ja kenen toimesta?
 - Vanhentumisen katkaisu? (edellyttää tietoa em. mainituista seikoista)



HELSINGIN SEUDUN ISÄNNÖITSIJÄT OY

Niko Koskelainen

Isännöitsijä, AIT

niko.koskelainen@hsi.fi

Ville Peltokorpi

Johtava kiinteistölakimies, OTM

ville.peltokorpi@hsi.fi

