



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Teija Markus

DIGITAALISEN ASUNTOKAUPAN PROSESSI JA SUJUVUUS

Liiketalous
2023

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Teija Markus
Opinnäytetyön nimi	Digitaalisen asuntokaupan prosessi ja sujuvuus
Vuosi	2023
Kieli	suomi
Sivumäärä	62 + 3 liitettä
Ohjaaja	Harri Lehtimäki

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä on digitaalinen asunto-kauppa ja käydä läpi sen eri vaiheita sekä tutkia, miten sähköinen asuntokaup-
paprosessi sujuu eri osapuolten kokemana. Lisäksi tutkimus selvittää, mitkä tekijät
koetaan digitaalisen asuntokaupan vahvuuksiksi ja mitkä taas kehityskohteiksi.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu neljästä kokonaisuudesta. Ensin
käsitellään digitaalisuutta ja sähköistä asiointia. Toisessa osiossa määritellään
asunto-osaketta ja käydään läpi perinteistä asuntokauppaa. Kolmannessa osiossa
tutkitaan, mitä on digitaalinen asuntokauppa ja käydään läpi sen eri vaiheita. Nel-
jännessä osiossa tarkastellaan lyhyesti asuntomarkkinoiden tilannetta. Lähdeai-
neistona käytettiin alan kirjallisuutta, verkkokirjoja sekä sähköisiä lähteitä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselynä kyselylomakkeiden avulla. Pan-
keille, kiinteistövälittäjille sekä ostajille ja myyjille luotiin omat Google Forms-
kyselylomakkeet. Kyselylomakkeet lähetettiin kiinteistövälittäjille ja pankkitoimihen-
kilöille suoraan. Ostajille ja myyjille toteutettu kysely julkaistiin Facebookissa kah-
dessa eri keskusteluryhmässä. Vastauksia saatiin yhteensä 134 kappaletta.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että asuntokaupan jokainen osapuoli on hyvin tyytyväi-
nen digitaaliseen asuntokauppaan. Sähköisen asuntokaupan vahvuuksiksi koettiin
sen helppous ja se, ettei ole aikaan ja paikkaan sidottu. Digitaalisessa asuntokau-
passa on kuitenkin vielä kehitettävää ja kehityskohteiksi koettiin epävarmuus siitä,
missä vaiheessa asuntokauppa on menossa, sekä prosessin hitaus.

Avainsanat	asuntokauppa, digitaalinen asuntokauppa, sähköinen asun- tokauppa, digitaalisuus, digitaalinen asiakaskokemus
------------	--

ABSTRACT

Author	Teija Markus
Title	Digital home sales and fluency of the process
Year	2023
Language	Finnish
Pages	62 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Harri Lehtimäki

The objective of this thesis was to find out what a digital housing transaction is and to go through its different stages, as well as to study how different parties experience the electronic housing transaction process. The factors are perceived as the strengths of the digital housing trade, and the areas needed to development further were also studied.

The theoretical framework of the thesis consists of four entities. First the digital and electronic transactions are introduced. In the second section, housing share is defined and a traditional housing transaction is processed. In the third section, a digital housing trade and its various stages are discussed. The fourth section briefly examines the housing market situation. Literature in the field, online books and electronic sources were used as source material.

The research was carried out as a quantitative survey using questionnaires. Separate Google Forms questionnaires were created for banks, real estate agents, and buyers and sellers. The questionnaires were sent to real estate agents and banking personnel directly. The survey for buyers and sellers was published on Facebook in two different discussion groups. Total of 134 responses were received.

The research showed that every party in the housing transaction is very satisfied with the digital housing transaction. The strengths of electronic housing sales were easiness and the fact that it is not tied to time or place. However, there is still room for development in the digital housing market, and the areas for development were perceived as the uncertainty of where the housing market is going, as well as the slowness of the process.

Keywords	housing trade, digital housing trade, digitality, digital customer experience
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
1.1	Tutkimuksen tausta ja motivaatio	8
1.2	Tutkimusongelma ja tavoitteet.....	9
1.3	Tutkimusmenetelmät ja toteutus	10
1.4	Tutkimuksen rakenne	10
2	DIGITALISOITUMINEN JA SÄHKÖINEN ASIOINTI	11
2.1	Mitä on digitalisoituminen?.....	11
2.2	Tunnistaminen, todentaminen, tunnistautuminen	12
2.3	Tietosuoja.....	13
2.4	Digitaalinen asiakaskokemus	14
2.5	Lohkoketjuteknologia	16
3	ASUNTO-OSAKE JA ASUNTOKAUPAN VAIHEET	17
3.1	Asunto-osake	17
3.2	Asunto-osakkeen kauppa.....	19
3.2.1	Tarjous ja sopimuksen syntyminen.....	19
3.2.2	Kauppakirja ja -ehdot	21
3.2.3	Varainsiirtovero.....	24
3.2.4	Kaupantekotilaisuus	24
4	DIGITAALINEN ASUNTOKAUPPA.....	27
4.1	Huoneistotietojärjestelmä	28
4.2	Digitaalisen asuntokaupan alustat.....	29
4.3	Digitaalisen asuntokaupan edellytykset	30
4.4	Digitaalisen asuntokaupan vaiheet.....	31
5	ASUNTOMARKKINOIDEN TILANNE	34
6	TUTKIMUSTULOKSET	36
6.1	Myyjille ja ostajille toteutettu kysely	36

6.2	Kiinteistövälittäjille toteutettu kysely.....	43
6.3	Pankkitoimihenkilöille toteutettu kysely	49
7	YHTEENVETO	52
7.1	Tutkimuksen johtopäätökset	52
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	55
7.3	Jatkotutkimusehdotukset	56
	LÄHTEET	57
	LIITTEET	64

KUVIO- JA KUVALUETTELO

Kuvio 1 Vastaajien syntymävuodet.....	38
Kuvio 2 Vastaajien roolit sähköisessä asuntokaupassa	38
Kuvio 3 Sähköiseen asuntokauppaan osallistumisvuosi.....	39
Kuvio 4 Vastaajien roolit sähköisessä asuntokaupassa	40
Kuvio 5 Perinteiseen asuntokauppaan osallistuneet vastaajat	40
Kuvio 6 Arvio digitaaliselle asuntokaupalle vastaajien kokemusten perusteella.	41
Kuvio 7 Kummanko kauppatavan vastaaja valitsisi kauppatavaksi tulevaisuudessa	42
Kuvio 8 Vastaajien työvuodet välittäjänä	44
Kuvio 9 Vuosi, jolloin vastaaja toteuttanut ensimmäisen digitaalisen asuntokaupan	45
Kuvio 10 Hoidettujen digitaalisen asuntokauppojen määrä	46
Kuvio 11 Kauppatapa, jota välittäjät suosivat	48
Kuvio 12 Pankkitoimihenkilöiden kokemus asuntokaupoista, vuosina.....	50
Kuva 1 DIAS-kaupan vaiheet. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2023.)	33
Kuva 2 Asuntokauppojen määrät Suomessa. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto, 2022.)	35

LIITELUETTELO

LIITE 1 Kyselylomake pankkitoimihenkilöille	64
LIITE 2 Kyselylomake kiinteistövälittäjille	66
LIITE 3 Kyselylomake digitaaliseen asuntokauppaan osallistuneille asunnon ostajille ja myyjille	68

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja motivaatio

Digitaalinen asuntokauppa tarkoittaa sähköistä tapaa hoitaa asuntokauppa. Digitaalisesta asuntokaupasta käytetään yleisesti myös lyhennettä DIAS, joka tulee sanoista digitaalinen asuntokauppa. Digitaalinen asuntokauppa toteutetaan sähköisellä tunnistautumisella kolmannen osapuolen tarjoamalla alustalla esimerkiksi Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy:n DIAS-alustalla tai Suomen Asiakastieto Oy:n Asuntokauppal palvelussa. (Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy 2022; Suomen Asiakastieto Oy 2022)

Digitaalinen asuntokauppa on ollut mahdollista DIAS-alustalla kesäkuusta 2019, kun vuonna 2019 astui voimaan laki huoneistotietojärjestelmää koskevan lainsäädännön voimaantulusta annetun lain muuttamisesta. Lain myötä vanhojen asunto-osakeyhtiöiden on siirrettävä osakeluettelon ylläpito Maanmittauslaitokselle vuoden 2023 loppuun mennessä sekä kaikki uudet asunto-osakeyhtiöt perustetaan suoraan digitaalisiksi. (Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy 2022; Finlex 2021)

Sähköinen asuntokauppa on yleistynyt vähitellen ja on nyt mahdollista useimpien pankkien, välitysliikkeiden sekä rakennuttajien kanssa. Uskoisin että yleistymistä on vauhdittanut myös koronaepidemia, kun DIAS-kaupan ansiosta asuntokauppoja on voitu toteuttaa tehokkaasti ja turvallisesti, eikä asiointia pankkikonttorilla ole tarvittu lainkaan.

Koska digitaalinen asuntokauppa on yleistymässä niin poikkeusolojen kuin helpoudenkin vuoksi, on aihe mielestäni ajankohtainen. Kiinnostuin aiheesta työskennellessäni aiemmin pankissa laina-asioihin liittyvissä asioissa ja päivittäin olen tekemisissä asuntokauppoihin liittyvien kysymysten kanssa. Työssäni huomasin, että prosessin kulku oli hieman epäselvä asuntokaupan kaikille osapuolille. Koska

digitaalisten asuntokauppojen teko on ollut mahdollista jo vähän aikaa, on mielestäni mielenkiintoista tutkia, miten kauppojen teko sujuu nykyään eri osapuolien kokemana.

Opinnäytetyössäni haluan selvittää prosessin kulkua kaupan eri osapuolten näkökulmasta sekä heidän kokemuksiaan siitä, millaisia kehitysalueita prosessissa vielä on sekä mitkä ovat digitaalisen asuntokaupan edut ja millaisena DIAS-kaupan tulevaisuus nähdään. Tutkimuksessa keskitytään nimenomaan digitaaliseen asunto-osakekauppaan ja digitaalinen kiinteistökauppa on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Aihevalintaa puoltaa myös se, että aihetta on tutkittu vasta melko vähän. Suurin osa Theseuksessa olevista töistä on tehty välitystoimiston tilaamana, jolloin näkökulma tutkimuksissa on hieman erilainen. Tämän lisäksi koen, että tulosten perusteella prosessia voidaan kehittää sekä lisätä ymmärrystä siitä, miten eri osapuolet kokevat digitaalisen asuntokaupan sujuvuuden.

1.2 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi digitaalisen asuntokaupan ja itseäni kiinnostaa tutkia prosessin sujuvuutta käytännössä eri osapuolten kokemana. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää digitaalisen asuntokaupan eri vaiheet sekä millaisia kehittämisalueita sekä vahvuuksia tällä koetaan olevan.

Tutkimuksessa pyrin löytämään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitkä ovat digitaalisen asuntokaupan vaiheet?
2. Mitkä ovat digitaalisen asuntokaupan kehittämisalueet?
3. Mitä positiivisia vaikutuksia digitaalisella asuntokaupalla on ollut?
4. Miten eri osapuolet kokevat digitaalisen asuntokaupan?

1.3 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Tutkimus on sekä kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus että kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Koska tutkimusaineisto koostuu sekä numeerisista tuloksista, mutta myös laadullisesta tiedosta on tutkimusaineisto monipuolisempaa. Hyödyntämällä molempia tutkimusmenetelmiä, saan arvokasta tietoa mahdollisista syistä numeeristen tutkimustulosten taustalla, ja tutkimus on syvällisempi ja laadukkaampi kuin pelkällä kvantitatiivisella tutkimuksella.

Tässä tutkimuksessa tutkin eri asuntokaupan osapuolien kokemuksia digitaalisesta asuntokaupasta kyselylomakkeiden avulla. Kyselylomakkeet ovat sähköisiä ja sisältävät sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Julkaisen linkin kyselylomakkeelle myyjille ja ostajille Facebookissa erilaisissa ryhmissä, jotta otanta on mahdollisimman laaja. Pankeille ja kiinteistövälittäjille lähetän lomakkeet suoraan toimipaikoille.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö koostuu kolmesta osasta: johdannosta, teoriaosuudesta sekä empiirisestä osuudesta. Johdannossa esittelen aiheen taustaa, tutkimuskysymyksen sekä tutkimuksen tavoitteet. Teoriaosuudessa määritellään aluksi digitaalisuutta, tutustutaan sähköiseen asiointiin, lohkaketjuteknologiaan ja digitaaliseen asiakaskokemukseen. Tämän jälkeen käsittelen sekä perinteistä että digitaalista asuntokauppaa sekä näiden eri vaiheita.

Empiirisessä osassa käydään läpi tarkemmin tutkimusmenetelmät, tutkimuksen vaiheet sekä tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset. Tämän lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pohditaan yleisesti tehtyä tutkimusta prosessina ja tuodaan esille jatkotutkimusehdotuksia.

2 DIGITALISOITUMINEN JA SÄHKÖINEN ASIOINTI

2.1 Mitä on digitalisoituminen?

Digitalisaatio on niin sisäisten kuin ulkoisten toimintatapojen uudistamista, prosessien digitalisointia sekä palveluiden sähköistämistä. Digitalisaatio johtuu digitalisoitumisesta. Digitalisoitumista siis tapahtuu, kun asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoidaan joko kokonaan tai osittain. Toisin sanoen joitain asioita muutetaan analogisesta digitaaliseksi. Tällainen esimerkki voisi olla siirtyminen kirjasta e-kirjaan tai kun VHS muuttui DVD:ksi ja siitä edelleen suoratoistopalveluksi. Digitalisaatio muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa sekä yritysten toimintaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 45., Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

Myös liiketoimintoja digitalisoidaan. Aikaisemmin hakemuksia on täytetty paperisena, kun digitalisaation myötä se voidaan tehdä sähköisesti verkkopalvelussa. Nykyään harva asiakas enää asioi pankkikonttorissa ja mobiilista on tullut asiakkaiden pankkiasioden hoitamisen pääkanava. (Gerdt & Eskelinen 2018. 493., Ilmarinen & Koskela 2015, 46.)

Digitalisaatio muuttaa maailmaa nopeissa sykleissä luoden uusia vaihtoehtoja vanhoille ja tutuille toiminnoille. Digitalisaatio on muuttanut monia asioita viime vuosien aikana, mutta suurimmat muutokset ovat todennäköisesti vielä edessäpäin. Suomi on yksi maailman kärkimaista sähköisissä palveluissa ja suomalaisilla on tutkimusten mukaan EU-maiden paras digiosaaminen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 114., Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

Asiakkaat vaativat palveluilta entistä enemmän ja uusille sukupolville digitaalisuus on jopa oletusarvo. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota, eli on tärkeä huolehtia, että asiakas on kehityksen keskiössä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

2.2 Tunnistaminen, todentaminen, tunnistautuminen

Henkilön luotettava yksilöinti on tarpeen tietokantoja ja rekistereitä varten. Henkilöllisyyden todistamista kutsutaan todentamiseksi, siinä palvelu todentaa käyttäjän oikeaksi tai vääräksi. Henkilön tunnistaminen tapahtuu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Salasanalla avulla varmistetaan, että henkilö on juuri se, joka väittää olevansa. Mikäli käyttäjätunnus ja salasana täsmäävät, palvelu avataan. Salasana on kuitenkin epävarma tunnistustapa, sillä se voi päätyä väärin käsiin tai sen voi arvata. Siksi on kehitetty vahvan tunnistamisen menetelmiä. (Järvinen 2022, 15.)

Vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan henkilöllisyyden todentamista sähköisesti. Vahva sähköinen tunnistaminen mahdollistaa kuluttajille turvallisen tavan vahvistaa henkilöllisyytensä erilaisissa sähköisissä palveluissa ja sähköisen asiointipalvelun tarjoajat voivat tunnistaa asiakkaansa. Vahvoja tunnistautumispalveluita ovat pankkien verkkopankkitunnukset, teleyritysten mobiilivarmenteet, Digi- ja väestötietoviraston kansalaisvarmenne poliisin myöntämällä henkilökortilla sekä erilaiset muut organisaatiokorteilla rekisteröidyt tunnistusvälityspalvelut. Tunnistuspalveluiden vaatimuksista säädetään laissa ja Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin Kyberturvallisuuskeskus valvoo vaatimusten noudattamista, antaa lakia tarkentavia määräyksiä sekä ylläpitää julkista rekisteriä vaatimukset täyttävistä tunnistuspalveluiden tarjoajista. (Kyberturvallisuuskeskus 2023.)

Tunnistus on vahva silloin, kun yhdistetään vähintään kaksi tunnistustekijää. Tunnistusta varten pankit kehittivät TUPAS-järjestelmän, joka tulee sanoista turvallinen pankkiasiointi. TUPAS-tunnistautuminen perustui alun perin asiakasnumeroon ja kertakäyttöisten tunnusten listaan. Nykyään lista on korvattu älypuhelimessa toimivalla tunnuslukusovelluksella tai tunnuslukulaitteella. TUPAS-tunnuksilla voi tunnistautua nykyään pankin lisäksi myös eri viranomaisten palveluihin. (Järvinen 2022, 84–85, 88.)

Pankkitunnukset ovat henkilökohtaisia, eikä niitä saa toinen henkilö käyttää. Tämä mainitaan selvästi sopimusehdoissa. Mikäli ehtoja rikotaan, pankki irtisanoo sopimuksen, eikä tunnuksia voi enää käyttää. Laki vahvasta tunnistamisesta ja sähköisestä luottamuspalveluista (617/2009) sekä maksupalvelulaki (290/2010) velvoittavat noudattamaan sopimusehtoja. (Järvinen 2022, 91.)

Pankkitunnusten lisäksi tunnistautuminen onnistuu osaan palveluista myös mobiilivarmenteella. Mobiilivarmenteella kirjautuminen on yhtä turvallista kuin pankkitunnuksilla. Mobiilivarmenteella tunnistauduttaessa palvelu lähettää tunnistuspyynnön ja operaattori pyytää todennusta puhelimen näytölle syötettävällä PIN-koodilla. Tämän jälkeen puhelin lähettää vahvistuksen operaattorille, joka lähettää henkilötiedot vahvistusta pyytäneelle palvelulle. (Järvinen 2022, 92–93.)

2.3 Tietosuoja

Teknologian kehittyminen ja globalisaatio ovat muuttaneet tapaa, jolla henkilötietoja kerätään ja käsitellään. Tämän myötä on syntynyt uudenlaisia oikeudellisia ongelmia niin henkilötietojen kuin tietosuojan osalta. Henkilötietolainsäädännön tarkoituksena on turvata yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä ja varmistaa hyvän tietojenkäsittelyn kehittäminen ja noudattaminen. (Korpisaari, Pitkänen & Warma-Lehtinen 2018, XIX, 16.)

EU:n yleinen tietosuoja-asetus eli GDPR (General Data Protection Regulation) tuli sovellettavaksi toukokuussa 2018 ja se sääntelee tietosuojaa EU:n alueella. Asetuksessa ei ole säädelty ehdottomia sääntöjä, vaan henkilötietojen käsittelyä ohjaavat periaatteet, joiden mukaan rekisterinpitäjät voivat vapaasti valita omat toimintatapansa. Asetus on sama kaikissa EU-maissa, joten oikeudet ovat yhtenäiset kaikille EU-kansalaisille. (Järvinen 2022, 132., Korpisaari ym. 2018, 23.)

Tietosuoja-asetuksessa henkilötietoja keräävää tahoa kutsutaan rekisterinpitäjäksi, joka voi olla esimerkiksi yhdistys, koulu tai viranomainen. Rekisterinpitäjän

vastuulla on henkilötietojen käsittelyn suunnittelu, toteutus ja valvonta. Rekisterinpitäjän tulee myös laatia seloste henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä toimista. Selosteessa tulee kuvata esimerkiksi mitä henkilötietoja organisaatiossa käytetään, mihin tarkoitukseen ja mihin maihin niitä siirretään. (Järvinen 2022, 136.)

Rekisterinpitäjän velvollisuuksiin kuuluu huolehtia siitä, että kerätään vain toiminnan kannalta perusteltuja tietoja. Tietoja tulee lisäksi käsitellä asianmukaisesti ja virheelliset tai vanhentuneet tiedot tulee poistaa välittömästi. Lisäksi tietoja saa käsitellä vain niin kauan kuin se on tarpeen ja sen jälkeen tuhottava turvallisesti. (Järvinen 2022, 139.)

Kansalaisen oikeuksiin sen sijaan kuuluu oikeus saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä sekä oikeus tietojen oikaisemiseen sekä oikeus vaatia henkilötietojen poistamista yritysten järjestelmistä. Lisäksi rekisteröidyllä on oikeus saada omat henkilötiedot, jotta voi halutessaan siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. (Järvinen 2022, 147., Korpisaari ym. 2018, 171.)

Tietosuoja tarkoittaa siis jokaisen yksilön oikeutta omiin henkilötietoihin ja että hänen yksityisyytensä tulee suojata, kun henkilötietoja käsitellään. Tietosuojan merkitys kasvaa jatkuvan digitalisaation vuoksi ja digitalisoituminen vaikuttaa siihen, miten henkilötietoja käsitellään. Jokaisen niin yksilön kuin yrityksen tuleekin tarkastella omaa toimintaansa ja kiinnittää huomiota mihin annamme ja talletamme henkilötietoja. (Aalto-Setälä & Viitaila 2018, 3.)

2.4 Digitaalinen asiakaskokemus

Janne Löytänän ja Katleena Kortesuon kirjassa Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen asiakaskokemus määritellään näin: ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.” Määritelmän mukaan kokemukseen vaikuttavat siis tun-

teet ja alitajuiset tulkinnat. Tämä tarkoittaa sitä, ettei ole täysin mahdollista vaikuttaa siihen millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa. (Löytänä & Korteso 2011, 17-18.)

Digitaalisesta asiakaskokemuksesta puhutaan silloin, kun asiakas käyttää mitä tahansa päätelaitetta, johon palvelu on tuotettu digitaalisessa muodossa, toteuttaakseen jonkin haluamansa operaation tai osan siitä. Onnistunut digitaalinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakkaan tarve on ymmärretty oikein ja prosessit tukevat asiakastarpeen toteuttamista, järjestelmät tukevat prosesseja ja verkkopalvelun käytettävyys pohjautuu asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämiseen. (Filenius 2015, 64-66.)

Asiakaskokemus on myös aina yksilöllinen ja asiakkaan sanotaan olevan aina oikeassa, sillä hän tulkitsee asiaa omasta näkökulmastaan. Yksilölliseen näkökulmaan vaikuttaa ainakin asiakkaan osaaminen ja asenne. Osaamisen merkitys korostuu digitaalisissa palveluissa, koska ne edellyttävät taitoa hyödyntää teknisiä laitteita, jotta palvelua voi käyttää. (Filenius 2015, 46-47.)

Asiakaskokemus on yksilöllisyyden lisäksi myös tilannekohtaista. Tunnetila vaihtelee sen mukaan, kuinka kiireellisestä tai tärkeästä asiasta on kyse. Digitaalisessa kanavassa ei ole hyviä, eikä huonoja päiviä, joten kokemus on tasalaatuinen. Suurin haaste on kehittää digitaalinen palvelukokemus sellaiseksi, että se täyttää asiakkaan tarpeet ja jättää positiivisen tunnejäljen. (Filenius 2015, 48-50.)

Kuitenkin toimivatkin prosessit saattavat tuottaa asiakkaalle huonon asiakaskokemuksen, mikäli yrityksessä ei ole varauduttu kasvavaan IT-kapasiteetin tarpeeseen, sillä IT-ympäristön toimivuus vaikuttaa suoraan asiakaskokemukseen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 223–225)

Digitalisaation myötä asiakkaiden tapa ostaa, hankkia tietoa ja kuluttaa palveluita on muuttunut täydellisesti. Asiakkaat myös jakavat kokemuksia, vaihtavat mielipiteitä aivan uudella tavalla. Asiakas sanelee yhä useammin missä, milloin ja miten

hän haluaa asioida. Digitaalisuuden myötä asiakkaille on tarjolla vaihtoehtoja ympäri maailman. Asiakkaat vaativat palveluita helppoutta ja nopeutta. Palvelut tulisi olla saatavilla jokaisena päivänä kellon ympäri, jonka lisäksi palvelujen käytön tulee olla sujuvaa ja vaivatonta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 118–121)

Ilmarisen ja Koskisen mukaan digitaalisuus vaatii asiakkailta uusia taitoja ja valmiuksia. Osaaminen, tottumukset sekä suhtautuminen digitalisaatioon jakaa asiakkaita. Heidän mukaansa jako ei ole täysin ikäsidonnaista, mutta vahva korrelaatio tähän on kuitenkin olemassa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 133.)

2.5 Lohkoketjuteknologia

Lohkoketju tarkoittaa ohjelmistopohjaista tilikirjamenetelmää, jossa jokainen lohkoketjuun tehtävä transaktio tulee osaksi samaa katkeamatonta ketjua. Ketju siis kasvaa jatkuvasti tapahtumien myötä, eikä sitä voi väärentää tai muuttaa jälkeenpäin. Lohkoketjun avulla voidaan siis todentaa kaikki siihen liittyvät transaktiot. Bitcoin on ensimmäinen lohkoketjuohjelmisto, mutta tällainen lohkoketjuohjelmisto voidaan luoda koskemaan lähes mitä tahansa esineitä tai asioita, jolloin voidaan seurata esimerkiksi omistusta tai sopimuksen vaiheita. (Andersén 2021, 97.)

Lohkoketjua ei hallinnoi vain yksi keskitetty instituutio, kuten pankki tai valtion organisaatio, vaan se tallennetaan yhtä aikaa useina kopioina useille itsenäisille tietokoneille, jotka yhdessä ylläpitävät tietoja. Mikä tahansa tietokoneista voi tehdä muutoksia tilikirjaan, mutta ainoastaan tietyn konsensusprotokollan mukaisesti. Tämä tarkoittaa siis sitä, että kuka tahansa tilikirjaa ylläpitävistä toimijoista voi tehdä uusia merkintöjä, mutta joka kerralla hyväksyntään vaaditaan kaikkien toimijoiden yhteisymmärrys eli konsensus. Kun yhteisymmärrys on saavutettu kaikki verkossa olevat tietokoneet päivittävät omat kopionsa tilikirjasta yhtäaikaaisesti. (Johansson, Eerola, Innanen & Viitala 2019, luku 1.0.2)

3 ASUNTO-OSAKE JA ASUNTOKAUPAN VAIHEET

Asunnon ostaminen on yksi ihmisen elämän isoimpia hankintoja. Tavallisesti aluksi tutustutaan markkinoilla olevaan tarjontaan, tehdään tarjous ja neuvotellaan kaupasta. Tässä luvussa tutustutaan asunto-osakkeeseen sekä käydään läpi asunto-kaupan eri vaiheita, pois lukien asunnon etsimisvaiheen, sillä tällä ei ole vaikutusta varsinaisen asuntokaupan kulkuun. (Kasso 2006, 7.)

3.1 Asunto-osake

Asunto-osakeyhtiönä pidetään osakeyhtiötä, jonka yhtiöjärjestykseen kirjattuna tarkoituksena on omistaa ja hallita yhtä tai useampaa rakennusta, jossa huoneistojen lattiapinta-alasta on yhteenlaskettuna yli puolet määrätty yhtiöjärjestyksessä osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi. (L 22.12.2009/1599, 2§)

Asunto-osakkeella tarkoitetaan asunto-osakeyhtiön osaketta, joka tuottaa hallintaoikeuden asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä määriteltyyn huoneistoon tai muuhun osaan yhtiön rakennuksessa. Huoneiston käyttötarkoitus voi olla myös jokin muu kuin asunto, mutta toisaalta osakkeisiin liittyvän tilan ei tarvitse olla erillinen huoneisto. (Kasso 2014, 17.)

Asunto-osakkeita voi olla käytännössä missä tahansa asumismuodossa niin kerrostaloissa, luhtitaloissa, rivitaloissa, paritaloissa kuin erillistaloyhtiöissä yksittäisinä omakotitaloina. (Koivumäki 2020, 37.)

Asunto-osakkeen kaupassa kohteena ovat osakkeet, jotka oikeuttavat tietyn huoneiston hallintaan asunto-osakeyhtiössä. Asunto-osakeyhtiön osakkeet ovat numeroitu ja yhtiöjärjestyksestä käy ilmi, minkä huoneiston hallintaan kukin osakeyhtiö oikeuttaa. Huoneistoa ei siis voi saada omistukseen suoraan, sillä asunto-osakeyhtiö omistaa huoneiston osana rakennusta. (Linnainmaa & Palo 2000, 15.)

Asunto-osaketta ostettaessa on tutustuttava moniin taloyhtiön dokumentteihin, joita ovat isännöitsijäntodistus, energiatodistus, taloyhtiön yhtiöjärjestys, tilinpäätös, toimintakertomus sekä korjaussuunnitelma. Isännöitsijäntodistus on isännöitsijän laatima ja allekirjoittama lausunto, johon on koottuna kaikki oleelliset asiat yhtiöstä ja asunto-osakkeesta. Viimeisimmässä vahvistetussa tilinpäätöksestä ilmenee taloyhtiön menot ja tulot sekä tiedot siitä mihin rahaa on käytetty. Toimintakertomuksessa kerrotaan, mitä asioita on tapahtunut sinä vuonna ja seuraavan vuoden talousarviosta käy ilmi, miten tulot ja menot ennustetaan seuraavan vuoden osalta muodostuvan. (Koivumäki 2020, 35., OP 2022a.)

Energiatodistus on virallinen dokumentti, jonka tulee laatia energiantodistuksen laatijan pätevyyden saanut henkilö. Energiatodistus on lain mukaan laadittava lähes jokaisesta kiinteistöstä 10 vuoden välein. Energiatodistus kuvaa rakennuksen energiatehokkuutta. Energiatehokkuus jaetaan luokkiin A-G. A tarkoittaa vähiten energiaa hukkaavaa. Energiatodistus tarvitaan ennen asuntokauppaa ja niiden käyttöä asuntokaupoissa valvoo Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. (Taloustaito 2023.)

Yhtiöjärjestys on lain mukaan pakollinen asiakirja osakeyhtiöille. Yhtiöjärjestys on julkinen asiakirja ja se sisältää asunto-osakeyhtiön kaupparekisteriin ilmoittamat tiedot yhtiöstä muun muassa yhtiön toiminimi, kotipaikka ja toimintasäännöt. Ennen asunnon ostoa yhtiöjärjestyksestä on hyvä tarkistaa esimerkiksi vastikkeet, joita osakkailta peritään, yhtiölainaosuuden poismaksuoikeudesta, onko kiinteistö oma vai vuokrakiinteistö ja onko lunastuslauseketta. (Kauppalehti 2023., Koivumäki 2020, 35–36.)

Tutustumisen arvoisia dokumentteja ovat myös yhtiökokouksen pöytäkirja, pitkän tähtäimen suunnitelma, kaavaote ja myyntiesite, mikäli asuntoa myy kiinteistövälittäjä. Näistä dokumenteista saattaa käydä ilmi oleellisia tietoja, jotka voivat vaikuttaa ostopäätökseen, esimerkiksi tulevien vuosien remontit tai onko lähistölle tulossa uusia rakennuksia. (Koivumäki 2020, 36–37.)

3.2 Asunto-osakkeen kauppa

Kaupalla tarkoitetaan omaisuuden luovutusta, jossa vastikkeeksi saadusta omaisuudesta luovutetaan maksuväline, joka on tavallisesti rahaa. Tämä maksuvälineen käyttö erottaa kaupan vaihdosta, jossa luovutetaan vastineeksi jotain muuta omaisuutta. (Kasso 2014. 197.)

Asunto-osakekauppa on niin arvopaperin kuin irtaimen omaisuuden kauppaa. Irtaimen omaisuuden kaupassa ei ole varsinaisia muotovaatimuksia, kuten kiinteistökaupassa. (Kasso 2014. 198.)

Asunto-osakkeen kaupassa sovelletaan asuntokauppalakia, joka on tehty suojaamaan sekä myyjän, että ostajan oikeuksia. Asuntokauppalaissa säädetään niin uuden kuin käytetyn asunnon myynnistä kuin kaupan virheistä. (Remax 2021.)

3.2.1 Tarjous ja sopimuksen syntyminen

Sopimuksen tekeminen alkaa tavallisesti siitä, että toinen kaupan osapuoli tekee toiselle tarjouksen, tavallisimmin ensimmäisen tarjouksen asuntokaupassa tekee ostaja. Tällöin kyseessä on ostotarjous. Myös myyjä voi tehdä ostajalle tarjouksen, jolloin kyseessä on myyntitarjous. Tarjous tarkoittaa halua tehdä osapuolten välinen sopimus. Asuntokaupassa tällainen haluttu sopimus on kauppakirja. (Kasso 2006, 65.)

Sopimus syntyy, kun tarjouksen tekijä on saanut vastapuolelta hyväksyvän vastauksen. Tällöin kyseessä on esisopimus, eli sopimus lopullisen kaupan tekemisestä. Jo tällainen sopimus on osapuolia velvoittava. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli toinen osapuoli jostain syystä kieltäytyisi viemästä kauppaa loppuun, vastaa kieltäytyjä toiselle osapuolelle aiheutuneesta vahingosta. Tavallisesti korvausvastuusta sovitaan etukäteen. Tarjouksen antamista ja sen hyväksymistä tulisikin harvita tarkkaan, eikä tarjousta pidä tehdä, ellei ole valmis täyttämään sopimuksen ehtoja. (Kasso 2006, 66.)

Mikäli asunnosta tehdään useampia tarjouksia, voi myyjä vapaasti päättää minkä tarjouksista hyväksyy, tai hyväksyykö mitään. Myyjän ei ole siis pakko myydä asuntoa, vaikka saisi siitä täyden pyyntihinnan tarjouksen. Myyjä voi valita ostajan tai jäädä odottamaan ensimmäisen tarjouksen saatuaan ilmaantuuko muita ostajia. Useamman tarjouksen saatuaan myyjä voi myös tehdä ostajille ns. toisen kierroksen, jolloin on mahdollisuutta vielä korottaa tarjousta. (Laki24. 2023.)

Tavallisesti tarjoukseen asetetaan määräaika vastauksen antamista varten. Ellei vastausta anneta määräajassa, tarjous raukeaa eikä se enää velvoita tekijäänsä. Mikäli myyjän vastaus ei täysin vastaa tehtyä tarjousta, tulkitaan tämä vastatarjoukseksi. Tarjouksen tekijällä on myös mahdollisuus tehdä ehdollinen tarjous. Tällainen ehdollinen tarjous antaa ostajalle mahdollisuuden vetäytyä kaupasta esimerkiksi, jos pankki ei myöntäisikään lainaa. Ennen tarjouksen jättämistä tulisi kuitenkin neuvotella laina-asiat kuntoon pankin kanssa ja varmistaa, että lainalupaus on voimassa. (Etuovi 2023., Kasso 2006, 67.)

Asuntokaupassa ostaja maksaa tavallisesti käsirahan, jonka on tarkoitus toimia eräänlaisena varausmaksuna. Lopullisen kaupan synnyttyä käsiraha muuttuu osaksi kauppahintaa. Jos kauppa jostain syystä peruuntuu muusta kuin tarjouksen tekijästä johtuvasta syystä, on käsiraha palautettava viipymättä ostajaosapuolelle. Myyjä ei myöskään voi käsirahan vastaanotettuaan ottaa enää toista tarjousta tai useampia käsirahoja. (Kasso 2006, 69.)

Tarjous voidaan tehdä myös ilman käsirahaa. Tällöin sovitaan sopimussakosta eli vakiokorvauksesta, joka toimii ostajan ja myyjän turvana, jottei kumpikaan osapuolista vetäytyisi kevein perustein hyväksytystä ostotarjouksesta. Osapuolet sopivat etukäteen paljonko sopimuksen rikkova osapuoli maksaa korvausta toiselle, jos vetäytyy lopullisesta kaupasta. Sakko voi kuitenkin olla maksimissaan neljä prosenttia kauppahinnasta. (Kasso 2006, 70., Koivumäki 2020, 67.)

Tarjous kannattaa tehdä aina kirjallisesti ja siinä tulee kaupan ehdot kirjata ylös mahdollisimman kattavasti ja selkeästi. Sopimuksen tulisi sisältää ainakin kaupan

osapuolet, kaupan kohde, kauppahinta, maksuehdot, omistusoikeuden siirtyminen, vakuudet, osakekirjojen siirtyminen ja säilytys, huoneiston hallinnan luovutus, vastikevastuu, huoneistoon tutustuminen, ostajan saamat asiakirjat ja tiedot, asunnon varustus sekä mahdolliset muut ehdot. Tarjouksen voimassaoloaika tulisi myös kirjata tarjousasiakirjaan. Voimassaoloaika kannattaa pitää lyhyenä ja asettaa korkeintaan muutamaan vuorokauteen. Mikäli mukana on kiinteistönvälittäjä, tulee tämän huolehtia siitä, että tarjouksesta laaditaan asiakirja, johon merkitään kaikki tarjouksen ehdot. (Kasso 2006, 70., OP 2022a., Remax 2021a.)

Ostotarjous on myös mahdollista tehdä ehdollisena. Ostaja voi halutessaan asettaa tarjoukseen esimerkiksi ehdon, että tarjous astuu voimaan vasta kun nykyinen asunto on myyty. Yleinen ehto on myös lainansaantiehto, jolloin ostotarjous ei ole sitova, mikäli ostaja ei saa järjestettyä laina-asioita pankin kanssa. Ehdollisissa ostotarjouksissa sovitaan yleensä jokin määräaika, jonka aikana myyjä ei myy asuntoa toiselle ostajalle. Jos sovittu ehto ei toteudu, sopimus raukeaa. (Remax 2021a.)

3.2.2 Kauppakirja ja -ehdot

Asunto-osakekauppa on oikeustoimi, jossa osakkeen omistajuus vaihtuu. Kauppakirja onkin tämän vuoksi tärkeä ja virallinen asiakirja, joka turvaa niin ostajan kuin myyjän asemaa. Tämän vuoksi on myös määritelty tarkasti mitkä asiat kauppakirjasta tulisi löytyä. (Versus asunnot 2023.)

Kauppakirjan laatiminen on myyjän vastuulla. Ostajan on kuitenkin hyvä olla perillä kauppakirjan muotovaatimuksista. Myyjää ei velvoiteta käyttämään kiinteistönvälittäjää kauppakirjan laadinnassa, vaan voi laatia sen itsekin. Riskinä on kuitenkin, ettei kauppakirja täytäkään muotovaatimuksia ja ole näin ollen sitova ja pätevä. (Versus asunnot 2023.)

Asunto-osakkeen kauppakirja tulisi aina tehdä kirjallisesti vähintään kahtena kappaleena, jolloin kummallekin sopijapuolelle on omansa. Kauppakirjasta tulee käydä ilmi kaikki sovitut kauppaehdot, kuten tiedot myyjästä ja ostajasta, asunto-

osakeyhtiön nimi ja osoite, osakkeiden numerot ja määrä sekä huoneiston numero, tiedot huoneistosta, kauppahinta ja maksuehdot, osakekirjojen luovuttaminen, omistus- ja hallintaoikeuden siirtymisaika, vastikevastuun siirtyminen sekä maininta varainsiirtoveron maksamisesta. Kauppakirjassa tulee mainita myös asunnon virheet sekä tulevat remontit ja asiakirjat joihin ostaja on saanut tutustua ennen kaupantekoa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Käytetyn asunnon myyminen 2021.)

Ennen kauppakirjan allekirjoittamista ostaja ja myyjä neuvottelevat asunnon kauppahinnasta, maksu- ja kauppaehdoista. Kauppahinta jakaantuu tavallisesti kahteen osaan. Kauppahinnan lisäksi kauppakirjaan merkitään myös osakkeiden velaton hinta, mikäli osakkeisiin kohdistuu osuus taloyhtiön lainoista. Mikäli yhtiövelkaa ei ole, kauppahinta on sama kuin velaton hinta. Koska yhtiölainaa maksetaan yhtiövastikkeiden muodossa, sovitaan siitä, että ostaja vastaa lainaosuudesta kaupan jälkeen. (Kasso 2006, 71.)

Maksuehtoihin merkitään maksuerät ja eräpäivät, maksamattomalle osuudelle mahdollinen korko sekä viivästyskorko. Mikäli maksuaika on pitkä, on hyvä sopia korosta, mutta tavallisesti muutaman viikon tai parin kuukauden maksuaika on koroton. Viivästyskorko määräytyy lain mukaan. Asuntokaupoissa viivästyskorko on seitsemän prosenttiyksikköä yli puolivuositain määrättävän viitekoron. Mikäli kauppahintaa ei makseta yhdellä kerralla kaupanteossa, kauppahinnan eräpäivät tulee merkitä selvästi kalenteripäivinä. (Kasso 2006, 72.)

Kun kauppahinta maksetaan kokonaisuudessaan kaupanteonyhteydessä, siirretään samalla omistusoikeus ja luovutetaan osakekirjat ostajalle tai ostajan pankille. Kun kauppahinta maksetaan osissa, on kyseessä maksuehdollinen kauppa. Tällöin omistusoikeuden siirtäminen edellyttää, että kauppahinnasta on maksettu vähintään 20–30 % kaupanteon yhteydessä ja loput sovitun aikataulun mukaan. Osakkeisiin siirto tulee merkitä heti, kun omistusoikeus on siirtynyt. Osakkeet jäävät kuitenkin myyjälle tai myyjän pankille vakuudeksi, kunnes kauppahinta on

maksettu. Kun omistusoikeus on kauppaehtojen mukaan siirtynyt, osakekirjaan tehdään siirtomerkintä. (Kasso 2006, 72–73.)

Hallintaoikeus ja omistusoikeus ovat yleensä samalla henkilöllä, mutta joissain tilanteissa myös eri tahoilla. Esimerkiksi hallintaoikeus voi testamentin perusteella olla toisella ja omistusoikeus toisella. Omistusoikeus antaa vapauden myydä ja vuokrata asuntoa. Hallintaoikeus taas antaa oikeuden käyttää asuntoa ja asua siinä. Omistusoikeus ja hallintaoikeus siirtyvät sen mukaan, mitä kauppakirjalla on sovittu. Omistusoikeus voi siirtyä kaupantekotilaisuudessa, vaikka osa kauppahinnasta jäisi vielä maksamatta. (Suomen Kiinteistövälittäjät ry, 2022a.)

Huoneiston hallintaoikeuden siirtymisajankohdasta tulisi sopia jo ostotarjouksessa, mutta kuitenkin viimeistään kauppakirjassa. Hallintaoikeuden siirtyminen voidaan sopia tapahtuvaksi tietyssä päivänä tai vasta kun kauppahinta on maksettu kokonaisuudessaan. Kauppakirjassa on hyvä sopia ostajalle maksettavasta viivästyskorvauksista, mikäli hallinnan luovutus ei tapahdukaan sovittuna ajankohdalla. Viivästyssakon sijaan kauppahinnan maksu voidaan liittää huoneiston hallinnan luovutukseen eli asunnon vapautumiseen. Tällöin osa kauppahinnasta maksetaan vasta, kun huoneisto luovutetaan ostajan käyttöön. (Kasso 2006, 74., Suomen Kiinteistövälittäjät ry, 2022a.)

Vastikevastuu siirtyy yleensä kokonaisuudessaan silloin kun huoneiston hallinta luovutetaan ostajalle. Rahoitusvastikevastuu voi kuitenkin siirtyä jo omistusoikeuden siirtyessä ostajalle. (Kasso 2006, 74.)

Huoneiston varusteista kannattaa sopia huolellisesti ennakoon, sillä nämä aiheuttavat usein tulkintakysymyksiä mitä kuuluu kauppaan ja mitä ei. Tavanomaiset asunnon tarpeistoon kuuluvat laitteet ja esineet kuuluvat kauppaan, ellei toisin sovita. Tällaisia esineitä ovat esimerkiksi jää- ja pakastinkaappi ja astianpesukone, kun ovat kiinteästi sijoitettuja niille varattuun tilaan. Varusteet kannattaa eritellä kauppakirjassa selvyyden vuoksi, sillä aina ei ole selvää onko kyseessä kiinteä kaluste vai irtaimistoon kuuluva kaluste. (Kasso 2006, 75–76.)

Ostajan tulee tutustua huoneistoon ja tarkistaa sen kunto jo ennen kuin jättää ostotarjouksen. Kiinteistövälittäjän ja myyjän velvollisuuksiin kuuluu kertoa ostajalle kaikki ostopäätökseen vaikuttavat tekijät. (Kasso 2006, 76.)

3.2.3 Varainsiirtovero

Osakekaupassa ostajan on maksettava varainsiirtovero. Vero maksetaan kaupan yhteydessä silloin kun kauppa tehdään kiinteistövälittäjän välityksellä, eikä kyseessä ole uudiskohde. Välittäjän tulee laskea varainsiirtoveron osuus ja ilmoittaa summa ostajalle jo ennen kaupantekoa, jotta ostaja voi varautua varainsiirtoveron maksuun kaupantekotilaisuudessa. Mikäli kiinteistövälittäjää ei ole tai kyseessä on uudiskohde, vero tulee maksaa kahden kuukauden kuluessa omistusoikeuden siirtymisestä. (Kasso 2006, 75., Koivumäki 2020, 74., Verohallinto 2023.)

Asunto-osakkeen varainsiirtovero on kaksi prosenttia velattomasta kauppahinnasta. Ensiasunnon ostajan ei kuitenkaan tarvitse maksaa varainsiirtoveroa lainkaan. Ensiasunnon ostajan kriteerit määritellään varainsiirtoverolaissa. (Koivumäki 2020, 69.)

Ensiasunnon ostajan tulee olla 18–39-vuotias. Hänen tulee kaupan jälkeen omistaa asunnosta vähintään 50 %. Hän ei ole saanut ennen tätä kauppaa omistaa asunto-osakkeesta tai asuinrakennuksesta yli 50 prosenttia. Ostettava asunto tulee tulla ostajan vakituiseksi asunnoksi ja muuttaa tähän asumaan kuuden kuukauden kuluessa kaupanteosta. Vaikka ei joutuisi maksamaan varainsiirtoveroa, tulee joka tapauksessa tehdä varainsiirtoveroilmoitus. (Koivumäki 2020, 69., Vero 2023a.)

3.2.4 Kaupantekotilaisuus

Asuntokaupat tehdään yleensä aina ostajan pankissa. Kaupantekotilaisuudessa ovat mukana ostaja, myyjä, kiinteistövälittäjä sekä pankin edustaja. Kiinteistövälittäjä selvittää kaikille osapuolille sopivan ajankohdan, varaa ajan asuntokaupoille sekä ilmoittaa kaupan osapuolille missä pankissa kaupat tehdään, osoitteen sekä

pankkivirkailijan nimen. Ostaja menee pankkiin allekirjoittamaan laina-asiakirjat 30 minuuttia ennen varsinaisen kaupantekotilaisuuden alkua, ellei ole allekirjoittanut niitä ennen asuntokauppatilaisuutta digitaalisesti. Kiinteistövälittäjä ja myyjä tulevat paikalle vasta, kun varsinainen kaupantekotilaisuus alkaa. (Koivumäki 2020, 73., OP 2022a., Nordea 2023.)

Kiinteistövälittäjä tilaa osakekirjan myyjän pankista ostajan pankkiin. Osakekirjan siirtoon tulee varata useita arkipäiviä aikaa. Mikäli osakekirja ei ole myyjän pankissa lainan vakuutena, myyjän tulee ottaa alkuperäinen osakekirja mukaan kaupantekotilaisuuteen. Kiinteistövälittäjä toimittaa kauppakirjan vähintään 2–3 arkipäivää ennen asuntokauppatilaisuutta sekä ostajalle että myyjälle tutustuttavaksi. Kauppakirja toimitetaan myös sekä ostajan että myyjän pankeille. (Koivumäki 2020, 73–74.)

Itse kaupantekotilaisuudessa tarkistetaan kaupan osapuolten henkilöllisyydet. Kauppakirjan sisältö käydään läpi ja kaikilla osapuolilla on mahdollisuus kommentoida sen sisältöä vielä tässä vaiheessa. Kauppakirjan läpikäyminen on erittäin tärkeää, jotta varmistutaan siitä, että sisältö on osapuolten mukaan kunnossa, eikä lisättävää enää ole. Tämän jälkeen kauppakirja allekirjoitetaan. (Koivumäki 2020, 76.)

Mikäli osakekirja on vielä paperinen, tehdään siihen päivätty ja allekirjoitettu siirtomerkintä ja osakekirja siirretään ostajalle. Tämän jälkeen maksetaan tarvittaessa varainsiirtovero ostajan henkilökohtaisen viitenumeron perusteella. Tämän lisäksi Verohallinnolle ilmoitetaan maksettu vero tai tehdään selvitys, että ostaja on käyttänyt ensiasunnon ostajan verovapauden. (Koivumäki 2020, 77., OP 2022a., Nordea 2023a.)

Tämän jälkeen kiinteistövälittäjä ja pankkivirkailija tarkistavat kauppasumman ja onko käsiraha maksettu. Sen jälkeen pankkivirkailija siirtää kauppasumman myyjälle. Summa tarkistetaan vielä kertaalleen, jonka jälkeen myyjä ja ostaja kuittavat, että kauppasumma on siirretty ja vastaanotettu. (Koivumäki 2020, 77.)

Myös kauppojen jälkeen on huolehdittava erilaisista toimenpiteistä. Kiinteistövälittäjä toimittaa taloyhtiön isännöitsijälle allekirjoitetun kauppakirjan, kopion osakekirjasta, jossa näkyy siirtomerkintä, kuitti maksetusta varainsiirtoverosta sekä muut oleelliset asiakirjat esimerkiksi kuolinpesään liittyen. (Koivumäki 2020, 77.)

Mikäli taloyhtiö kuuluu huoneistotietojärjestelmään, mutta osakekirja on vielä paperinen, tulee ostajan hakea omistusoikeuden rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta kahden kuukauden kuluessa kauppakirjan allekirjoituksesta tai omistusoikeuden siirtymisestä. Tällöin ostajan tulee myös toimittaa paperinen osakekirja mitätöitäväksi Maanmittauslaitokselle. Mikäli huoneistolla on jo sähköinen omistajamerkintä, tulee ostajan hakea omistusoikeuden rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta kauppakirjan allekirjoituksen jälkeen. Mikäli huoneisto toimii asuntolainan vakuutena, voi ostajan pankki toimia asiamiehenä ja hakea omistuksen ja panttauksen rekisteröintiä. (Huoneistotietojärjestelmä 2023.)

4 DIGITAALINEN ASUNTOKAUPPA

Digitaalisella eli sähköisellä asuntokaupalla tarkoitetaan sitä, että kaikki kauppaan liittyvä hoidetaan sähköisiä kanavia pitkin. Kun perinteisesti on aiemmin kokoonnuttu pankkiin myyjän, ostajan, pankin edustajan sekä mahdollisen asunnonvälittäjän kanssa, voidaan tästä prosessista luopua sähköisen tunnistautumisen ja Maanmittauslaitoksen digitaalisten palveluiden avulla, eikä konttorikäynti ole enää pakollinen. Kiinteistövälittäjä hoitaa tällöin kaupan dokumentit valmiiksi digitaaliseen järjestelmään ja paperit allekirjoitetaan verkkopankkitunnuksilla. (Andersén 2021, 151., Etuovi.com 2020., OP 2022a.)

Asuntokaupassa pankin rooli on ollut perinteisesti isompi, kun asunto-osakeyhtiön osakekirjat toimivat mahdollisen asuntoluoton vakuutena, jolloin pankki on säilyttänyt osakekirjat pankin kassaholvissa. Vaikka suurin osa osakekirjoista on vanhemmissa asunnoissa vielä paperisia, tullaan fyysisistä osakekirjoista luopumaan, kun uudet asunto-osakeyhtiöt eivät painata niitä enää lainkaan ja vanhat osakekirjat sähköistetään Maanmittauslaitoksen Huoneistotietojärjestelmään. Tämän jälkeen voidaan puhua täysin digitaalisista asuntokaupoista. (Andersén 2021, 151–152., Etuovi.com. 2020.)

Huoneistotietojärjestelmään kootaan tiedot osakehuoneistojen, kuten asuntojen ja autopaikkojen omistuksista, panttauksista ja rajoituksista. Osakehuoneiston sähköinen omistajamerkintä korvaa siis paperisen osakekirjan kokonaan, mikä mahdollistaa täysin digitalisoidun kaupan. Digitaalista asuntokauppaa tarjoaa Suomessa useampikin taho, joissa osassa hyödynnetään lohkoketju-teknologiaa. (Andersén 2021, 152.)

Ruotsissa digitaalinen asuntokauppa on ollut mahdollista jo vuodesta 2018 lähtien ja jo seuraavana vuonna 90 prosenttia kaikista Ruotsissa tehtävistä asuntokaupoista tehtiin tuon palvelun kautta. Ruotsissa on myös laskettu, että palvelu tuo vuodessa kaikkiaan jopa 400 000 työtunnin säästöt, kun mukaan lasketaan niin pankkien kuin kiinteistövälittäjien saamat säästöt. (Asiakastieto 2019.)

Tässä luvussa käsittelen tarkemmin huoneistotietojärjestelmää ja selvitan digitaalisen asuntokaupan edellytyksiä sekä vaiheita.

4.1 Huoneistotietojärjestelmä

Sähköinen huoneistotietojärjestelmä on otettu käyttöön vuonna 2019, kun laki huoneistotietojärjestelmästä astui voimaan. Huoneistotietojärjestelmään kerätään tiedot osakehuoneistojen omistuksista, panttauksista ja rajoituksista. Sähköinen merkintä osakehuoneistotietojärjestelmässä korvaa jatkossa paperisen osakekirjan käytön, jolloin tätä fyysistä asiakirjaa ei tarvita jatkossa osakehuoneistojen vaihdannassa tai lainan vakuutena. (Osakehuoneistorekisteri 2023.)

Huoneistotietojärjestelmää ylläpitää Maanmittauslaitos, mutta rekisterin kehityksessä on olleet mukana myös Patentti- ja rekisterihallitus, Verohallinto sekä Digi- ja väestötietovirasto. (Osakehuoneistorekisteri 2023.)

Vanhojen eli ennen vuotta 2019 perustettujen taloyhtiöiden siirtyminen huoneistotietojärjestelmään tapahtuu kahdessa vaiheessa. Ensin taloyhtiön tulee siirtää yhtiön osakeluettelo huoneistotietojärjestelmään ja vasta tämän jälkeen osakkeenomistajat voivat hakea omistamilleen huoneistoille omistuksen rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta. (Osakehuoneistorekisteri 2023.)

Vanhojen asunto-osakeyhtiöiden tulee siirtää osakeluettelo huoneistotietojärjestelmään vuoden 2023 loppuun mennessä. Osakeluettelon siirron jälkeen osakkeenomistaja voi koska tahansa hakea osakehuoneistonsa omistuksen rekisteröintiä. Rekisteröintiä on kuitenkin haettava 10 vuoden kuluessa osakeluettelon siirrostä. Rekisteröinnin yhteydessä osakekirja mitätöidään. (Osakehuoneistorekisteri 2023.)

Omistuksen rekisteröinti on pakollista kuitenkin siinä vaiheessa, kun huoneisto vaihtaa omistajaa ensimmäisen kerran osakeluettelon siirron jälkeen. Tällöin uu-

den omistajan on haettava omistuksen rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta kahden kuukauden kuluessa kaupanteosta tai omistuksen siirtymisestä. (Osakehuoneistorekisteri 2023.)

Kaikki vuonna 2019 ja sen jälkeen perustetut asunto-osakeyhtiöt sekä keskinäiset kiinteistöosakeyhtiöt perustetaan Patentti- ja rekisterihallituksen YTJ-palvelussa. Palvelun kautta tiedot yhtiöistä, osakehuoneistoista ja niiden omistajista siirtyy suoraan huoneistotietojärjestelmään. Aina kun osakehuoneisto vaihtaa omistajaa tai se pantataan, muutokset rekisteröidään huoneistotietojärjestelmään uuden omistajan tai pantinhaltijan hakemuksesta. (Osakehuoneistorekisteri 2023.)

Huoneistotietojärjestelmän tärkein tavoite on parantaa osakehuoneistojen omistajamerkintöjen saatavuutta ja niiden luotettavuutta. Huoneistotietojärjestelmä helpottaa taloyhtiöiden, isännöitsijöiden, kiinteistövälittäjien, pankkien sekä julkishallinnon toimintaa. Myös kansalaisten tiedonsaantimahdollisuudet paranevat, kun tiedot omistajista ja panttauksista löytyvät viranomaisen ylläpitämästä rekisteristä. Huoneistotietojärjestelmän avulla voidaan myös tuottaa tietoa tutkimusta ja tilastointia varten sekä erilaisiin yhteiskunnan tarpeisiin. (Osakehuoneistorekisteri 2023., L 1328/2018, 2§)

4.2 Digitaalisen asuntokaupan alustat

DIAS on Suomessa kehitetty digitaalisen asuntokaupan alusta, joka toimii ostajien, myyjien, kiinteistövälittäjien, pankkien sekä rakennuttajien välisenä järjestelmänä, joka mahdollistaa kauppaan liittyvien tietojen vaihtamisen sekä maksujen siirtymisen oikeille tahoille. (Aktia Kiinteistövälitys 2022.)

Alustalla asuntokaupan tapahtumat voidaan suorittaa automatisoidusti yhdessä prosessissa ja uusi omistuskirjaus tehdään viranomaisten ylläpitämään rekisteriin. Järjestelmän kehittämisessä on ollut mukana laajasti eri toimijoita asuntokauppa-markkinoilta. (Johansson ym. 2019, 203.)

DIAS-alusta toimii suljetun lohkoketjuteknologian avulla. Suljettu lohkoketjuverkko mahdollistaa täysin turvallisen kaupankäyntialustan, koska tiedot tallentuvat ainoastaan kaupan osapuolina olevien pankkien ja viranomaisten tietokantoihin. (Heino 2018.)

4.3 Digitaalisen asuntokaupan edellytykset

Digitaalinen asuntokauppa on ollut mahdollista kesäkuusta 2019 lähtien asunto-osakkeilla, joissa on paperinen osakekirja. Osakekirjojen digitalisoiminen etenee vaiheittain. Kaikki uudet asunto-osakkeet perustetaan nyt suoraan digitaalisiksi, mutta vanhojen osakeyhtiöiden osakasluetteloiden digitalisointi alkoi vuonna 2019 ja on määrä päättyä vuoden 2023 loppuun mennessä. Koska suurin osa osakekirjoista on vielä paperisia, aloitettiin digitaalinen asuntokauppa paperisilla osakkeilla. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022.)

Ostajien ja myyjien tulee olla oikeustoimikelpoisia yksityishenkilöitä, eivätkä esimerkiksi edunvalvonnan alaisia tai ulosotossa olevia. Myöskään yritys ei voi olla digitaalisen asuntokaupan toisena osapuolena. Myyjänä voi kuitenkin olla myös jakamaton kuolinpesä. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022a.)

Kaikilla myyjillä sekä kaikilla ostajilla tulee olla sama pankki, jotta digitaalinen asuntokauppa on mahdollista toteuttaa. Pankkien tulee myös olla DIAS-järjestelmässä mukana. Ostajilla tulee myös olla rahoitus pankin kautta ja osakkeen tulee päätyä lainan vakuudeksi. Kaikilla allekirjoittavilla osapuolilla tulee myös olla henkilökohtaiset pankkitunnukset, sähköpostiosoite sekä internet yhteys käytettävissä. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022a., Huoneistokeskus 2018.)

Digitaalinen asuntokauppa edellyttää, että kauppa tehdään kiinteistövälittäjän avulla. Välittäjän tulee olla mukana DIAS:ssa. Kauppa tulee tehdä yhdellä kauppakirjalla ja kaupassa tulee olla yksi maksuerä, jonka maksamiseen omistusoikeuden siirtyminen on sidottu. DIAS-kaupan voi kuitenkin tehdä myös asunto-osakkeesta,

jonka siirtoa rajoittaa yhtiöjärjestyksen lunastuslauseke, mikäli kauppahinta maksetaan tästä huolimatta yhdessä erässä. Yhtiölainan poismaksusta tulee sopia pankin kanssa ja se hoidetaan DIAS-kaupan ulkopuolella. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022a., Danske Bank A/S 2023.)

4.4 Digitaalisen asuntokaupan vaiheet

DIAS-kauppa etenee aina tietyssä järjestyksessä vaihe vaiheelta. Vaiheet on tiivistetyksi kuvattu kuvassa 1. Kun myyjä on hyväksynyt tarjouksen, tulee ostajan olla yhteydessä pankkiinsa ja kertoa niin välittäjälle kuin pankille, että haluaa tehdä kaupat digitaalisesti. (Nordea Bank Oyj 2023.)

Digitaalisen asuntokaupan ensimmäinen vaihe on kaupan käynnistäminen. Kaupan käynnistäminen on suositeltavaa aloittaa heti, kun kauppakirja on valmis ja molemmat kaupan osapuolet ovat hyväksyneet sen. Kiinteistövälittäjä käynnistää kaupan välitysjärjestelmänsä kautta ja lähettää kaupan valmisteluun tarvittavat tiedot ja liitteet. Hän voi seurata kaupan etenemistä oman välitysjärjestelmänsä kautta. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022b.)

Mikäli osakekirja ei ole lainan vakuutena, vaan on myyjän hallussa, tulee myyjän toimittaa osakekirja omaan pankkiinsa osana kaupan valmistelua. Välittäjä tarvitsee osakekirjakopion kaupan liitteeksi käynnistäessään kauppaa. Kopiosta tulee selvittää siirtomerkintähistoria. Tätä ei kuitenkaan näytetä allekirjoituspalvelussa, vaan se on ainoastaan tiedoksi pankeille. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022e.)

Tämän jälkeen pankit tarkistavat tiedot ja valmistelevat kaupan. Valmistelun kesto vaihtelee, sillä tähän vaikuttaa erilaiset pankkien prosessit sekä asiakkaan tilanne. DIAS lähettää sähköpostitse ilmoituksen, kun kaupan osapuolen oma pankki aloittaa kaupan valmisteluvaiheen. Tavallisimmin DIAS-kauppa on valmis allekirjoitettavaksi noin viiden pankkipäivän kuluttua. Tätä voi kuitenkin pidentää lainojen uu-

delleenjärjestely, ostajan keskeneräiset lainaneuvottelut tai erilaiset vakuusjärjestelyt. Yleensä pankkien valmistelun aikana ostaja sopii kaikki rahoitukseen liittyvät asiat lainaan ja vakuuksiin liittyen ja myyjä puolestaan sopii oman pankkinsa kanssa rahaliikenteeseen liittyvät asiat, kuten mahdolliset lainojen poismaksut. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022b., Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2021.)

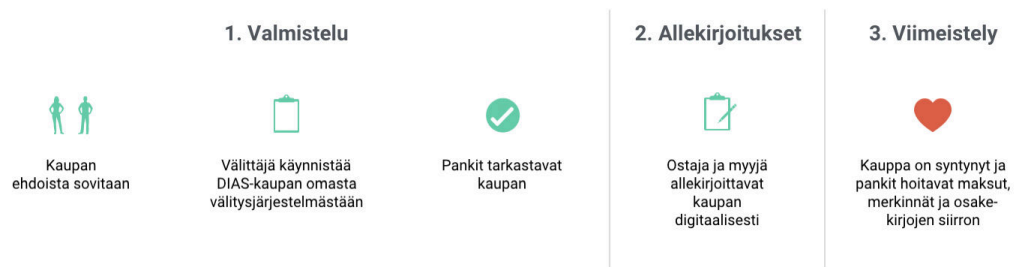
Kun pankit ovat kuitanneet valmistelut tehdyksi, voi välittäjä käynnistää allekirjoitusvaiheen välitysjärjestelmänsä kautta. Kaupan osapuolet saavat sähköpostiinsa kutsun allekirjoittamaan dokumentit 24 tunnin kuluessa. Molemmat osapuolet tunnustetaan allekirjoitusvaiheessa vahvalla tunnistautumismenetelmällä eli henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla tai matkapuhelinoperaattoreiden tarjoaman mobiilivarmenteen avulla. DIAS käyttää suljettua lohkoketjuteknologiaa, jossa tiedot tallennetaan hajautetusti kaupan osapuolina olevien pankkien tietokantoihin. Tämä lisää digitaalisen asuntokaupan ja DIAS-alustan turvallisuutta ja luotettavuutta. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022b., Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2021., Nordea Bank Oyj 2023., POP Pankki 2023.)

Kauppakirjan allekirjoittamisen lisäksi ostaja valtuuttaa pankkinsa maksamaan kauppahinnan sekä mahdollisen varainsiirtoveron. Myyjä puolestaan valtuuttaa oman pankkinsa siirtämään kauppahinnan tililleen ja maksamaan välityspalkkion sekä tekemään siirtomerkinnät osakekirjoihin. DIAS ilmoittaa sähköpostitse, kun kaikki kaupan osapuolet ovat allekirjoittaneet kauppakirjan. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022b., Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2021.)

Allekirjoitusten jälkeen ostajan pankki siirtää kauppahinnan myyjän pankin tilille sekä maksaa mahdollisen varainsiirtoveron. Myyjän pankki maksaa välityspalkkion sekä myyjälle siirrettävän osuuden kauppahinnasta. Maksut suoritetaan saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana pankkipäivänä. Myyjän pankki tekee lisäksi osakekirjaan siirtomerkinnän, skannaa merkityn osakekirjan alustalle ja lähettää osakekirjan ostajan pankille, joka kuittaa vastaanotettuaan osakekirjan. Välittäjän tehtäväksi jää tarvittavien ilmoitusten tekeminen niin isännöitsijälle kuin

Verohallinnollekin. Välittäjä saa kaikki tarvitsemansa dokumentit välitysjärjestelmän kautta. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022c.)

DIAS on julkaissut joulukuussa 2022 uuden asiointipalvelun, josta sekä myyjät että ostajat voivat seurata kaupan etenemistä vaihe vaiheelta. Palvelu myös ohjaa osapuolia tekemään tarvittavat toimenpiteet sekä antaa ohjeita kaupan eri vaiheisiin. Uusi asiointipalvelu tukee niin pankkeja kuin välittäjiä DIAS-kauppaan liittyvässä viestinnässä ja parantaa asiakaskokemusta. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2022d.)



Kuva 1 DIAS-kaupan vaiheet. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2023.)

5 ASUNTOMARKKINOIDEN TILANNE

Talouden epävarmuustekijät, kuten inflaatio ja korkojen nousu, mutta myös Ukrainan sota ja asumiskustannusten, kuten energian hintojen nousu ovat vaikuttaneet asuntokauppojen määriin. Korona-aikana asuntomarkkinat vilkastuivat, mutta jo 2021 vuoden lopulla alkoi näkyä hiipumista asuntokauppojen määrissä. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto, 2022; OP, 2022.)

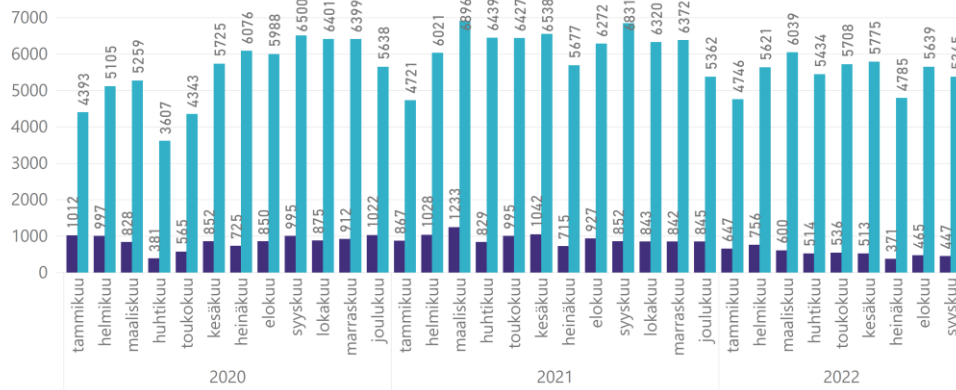
Suomessa myytiin lokakuussa 2022 vain 4652 asuntoa. Tämä on selvästi vähemmän kuin lokakuussa kahtena edellisenä vuonna. Kuten voimme kuvasta 2 päätellä, lokakuussa 2020 asuntoja myytiin 6401 ja vuoden 2021 lokakuulla asuntoja myytiin 6320 kappaletta. Kymmenen vuoden tarkastelujaksonkin ajalla lokakuu 2022 on kauppamäärältään kaikkein heikoin. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto, 2022.)

Suomen Kiinteistönvälittäjät ry:n mukaan asuntomarkkinoiden hidastuminen on luonnollinen reaktio korkojen sekä elinkustannusten nousun vuoksi. Heidän mukaansa markkinat ovat tasoittuneet nyt viiden vuoden keskimääräiseen volyymiin. Maailmantilanne vaikuttaa tulevaisuudessa siihen, milloin markkinat kääntyvät jälleen nousuun. SKVL:n toimitusjohtaja Jussi Mannerberg uskoo, että ihmisten tarve vaihtaa asuntoja ei ole kuitenkaan muuttunut ja hiljaisemman hetken jälkeen markkinoilla on odotettavissa jälleen vilkkaampi vaihe. (Suomen Kiinteistönvälittäjät ry, 2022.)

Vaikka erilaiset kriisit ovat vaikuttaneet Suomen asuntomarkkinoihin on digitaalinen asuntokauppa yhä useammalle suomalaiselle asunnon ostajalle ja myyjälle ensisijainen kaupantekotapa. Jo noin 40 % kaikista kiinteistönvälittäjien tekemistä asunto-osakekaupoista tehdään sähköisesti. (STT info 2022.)

Kaupparamäärät koko Suomessa

• uudet • vanhat



Kuva 2 Asuntokauppojen määrät Suomessa. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto, 2022.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimus toteutettiin Google Forms- kyselylomakkeiden avulla, koska alustan avulla lomake on helppo toteuttaa ja sitä on helppo jakaa vastaajille. Tutkimus toteutettiin samanaikaisesti kolmessa eri osassa. Yksi kyselylomake oli tarkoitettu asuntokauppoihin osallistuneille myyjille ja ostajille. Toinen kyselylomake lähetettiin kiinteistövälittäjille ympäri suomen. Kolmas kyselylomake toteutettiin pankin toimihenkilöille. Alun perin tarkoitus oli haastatella pankin toimihenkilöitä, mutta aikataulujen vuoksi päädyin kuitenkin kyselylomakkeeseen myös heidän kohdallaan.

Kaikki kyselylomakkeet sisälsivät sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä, joissa oli valittavana joko yksi tai useampi vaihtoehto, riippuen kysymyksestä. Kyselyt pyrin pitämään lyhyinä, jottei pitkä kysely olisi esteenä vastaamiselle. Kysymykset valitsin sen mukaan, että ne vastaisivat tutkimusongelmaan. Käsittelem jokaisen tutkimuksen omassa osiossaan

6.1 Myyjille ja ostajille toteutettu kysely

Kysely koostui kymmenestä kysymyksestä. Alussa oli muutama kysymys vastaajan taustatiedoista. Taustatiedot olivat sellaisia, etteivät ne voi paljastaa vastaajan henkilöllisyyttä. Taustatietojen avulla halusin selvittää, onko näillä korrelaatiota muun vastausaineiston kanssa.

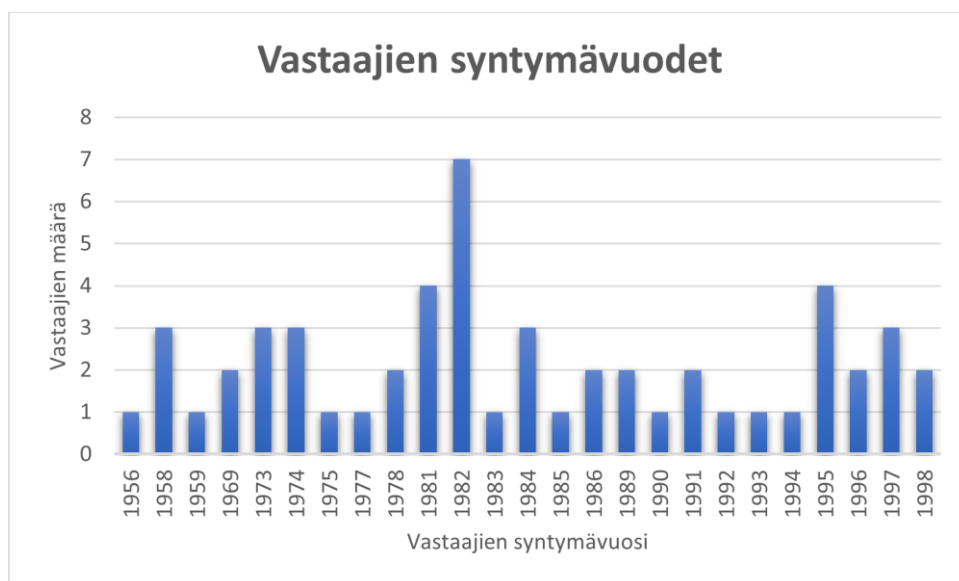
Taustatiedoista halusin selvittää vastaajan syntymävuoden. Halusin selvittää, onko vastaajan iällä vaikutusta siihen, miten sähköiseen asuntokauppaan suhtautuu. Kysyin, onko vastaaja toiminut digitaalisessa asuntokaupassa myyjän vai ostajan roolissa vai kenties sekä että. Halusin tietää, onko sähköinen asuntokauppa sujuvampaa toisen osapuolen osalta kuin toisen. Lisäksi halusin tiedustella minä vuonna sähköiseen asuntokauppaan on osallistunut, koska sähköinen asuntokauppa on kehittynyt jo näiden ensimmäisten vuosien aikana ja halusin tietää mi-

ten osallistumisvuosi vaikuttaa suhtautumiseen. Taustatiedoista selvitin myös koskiko kauppa sijoitusasuntoa vai perheen tai perheenjäsenen vakituksessa käytössä olevaa asuntoa, vai jotain muuta. Vastaajan suhtautuminen kauppaan saattaa olla tunteellisempi, jos kyseessä on oma koti tai vaikka kuolinpesän omaisuus kuin sijoitusasunto. Lisäksi halusin tietää, onko vastaaja osallistunut koskaan aiemmin perinteiseen asuntokauppaan eli onko hänellä vertailupohjaa siihen, miten kaupat on aiemmin toteutettu.

Digitaalista asuntokauppaa koskevista kysymyksistä selvitettiin millaisen arvostuksen vastaaja antaisi oman kokemuksensa perusteella sähköiselle asuntokaupalle. Lisäksi halusin tietää, mikäli vastaaja tulevaisuudessa osaisi tai myisi asunto-osakkeen valitsisiko tämä perinteisen vai digitaalisen asuntokaupan. Pyysin tähän myös perusteluja, miksi valitsisi juuri tämän kauppatyyppin. Kyselylomakkeella tiedustelin myös mitkä asiat sujuivat osalta tai mitkä ovat vastaajan mielestä digitaalisen asuntokaupan vahvuudet perinteiseen asuntokauppaan verrattuna. Lisäksi tiedustelin mitkä asiat eivät sujuneet odotetulla tavalla tai mitä asioita tulisi kehittää digitaalisessa asuntokaupassa.

Kyselylomakkeet julkaistiin Facebookissa Vauras Nainen sekä Suomen Asuntosijoittajat- keskustelupalstoilla. Ryhmissä on yhteensä noin 98 000 jäsentä ja koska itse seuran kyseisiä keskustelupalstoja tiesin, että niihin kuuluu henkilöitä, jotka varmasti ovat viime aikoina myyneet ja ostaneet asuntoja. Vastausaikaa annoin viikon, koska tämän jälkeen kysely painuisi keskusteluketjussa jo niin alas, ettei uusia vastauksi juurikaan tulisi.

Sain 54 vastausta, joka on ryhmien jäsenmäärään nähden vähäinen, mutta kuitenkin saavutin tavoitteeni, joka oli 50 vastausta. Olin tyytyväinen myös siihen, että vastaajia oli eri ikäisiä. Vastaajien ikäjakauma on kuvattu kuviossa 1. Vanhin vastaaja oli syntynyt vuonna 1956 ja nuorin 1998. Pääasiassa vastaajat olivat syntyneet 1980- ja 1990-luvuilla.



Kuvio 1 Vastaajien syntymävuodet

Kuviossa 2 on kuvattuna millaisessa roolissa vastaajat ovat sähköiseen asunto-kauppaan osallistuneet. Vastaajista 22 oli toiminut sähköisessä asuntokaupassa ostajana, 21 vastaajaa myyjänä ja 11 vastaajalla oli kokemusta sekä myyjänä että ostajana toimimisesta. Ostajia ja myyjiä oli siis suhteessa lähes yhtä paljon.



Kuvio 2 Vastaajien roolit sähköisessä asuntokaupassa

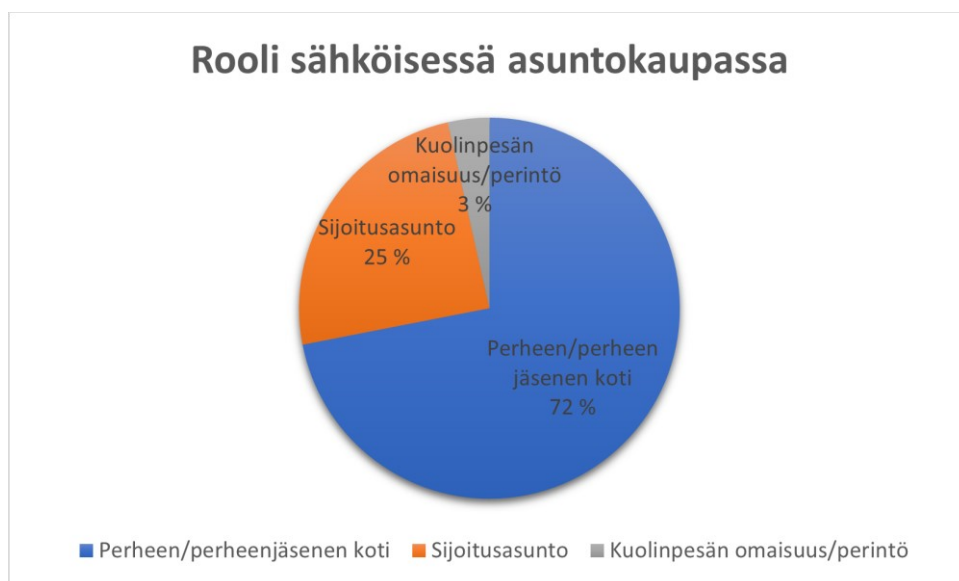
Kuten kuviosta 3 voidaan tarkastella, vastaajista neljä oli osallistunut asuntokauppaan vuonna 2019, kuusi vuonna 2020. Vuonna 2021 osallistuneita oli jo 18,

vuonna 2022 19 vastaajaa ja vuonna 2023 huhtikuuhun mennessä osallistuneita oli jo 14 vastanneista. Vastaajista kuusi oli osallistunut useampaan kuin yhteen asuntokauppaan eri vuosina.



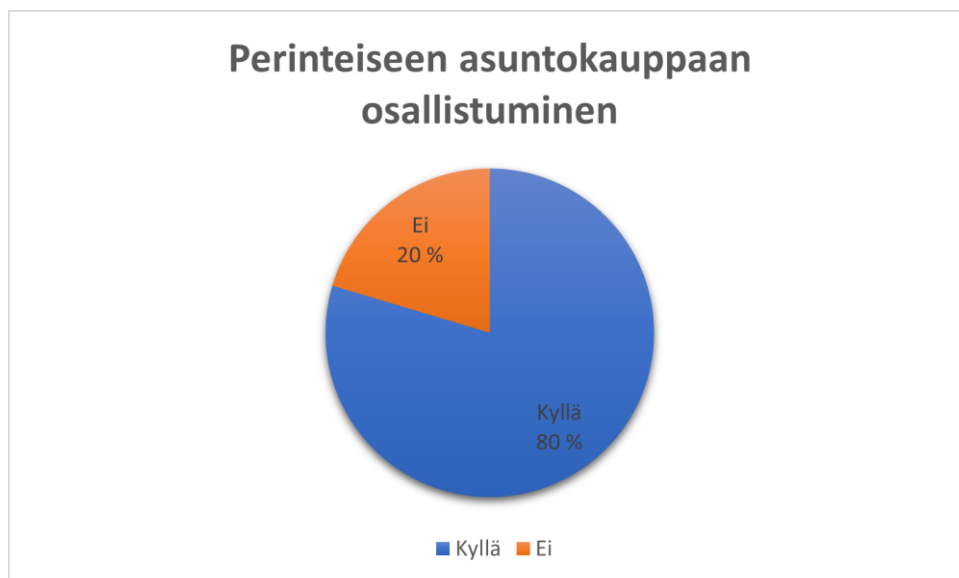
Kuvio 3 Sähköiseen asuntokauppaan osallistumisvuosi

Enemmistö, eli 41 vastaajaa (72 %) oli ollut mukana perheen tai perheenjäsenen vakituksessa käytössä olleen asunnon kaupassa, 14 osallistuneista (25 %) oli ollut ostajana tai myyjänä sijoitusasuntoa koskevassa kaupassa ja kaksi kaupoista oli koskenut kuolinpesän omistamaa tai perintönä saatua asuntoa. Kolme vastaajaa oli ollut mukana sekä perheen tai perheenjäsenen kodin että sijoitusasunnon kaupassa. (Kuvio 4)



Kuvio 4 Vastaajien roolit sähköisessä asuntokaupassa

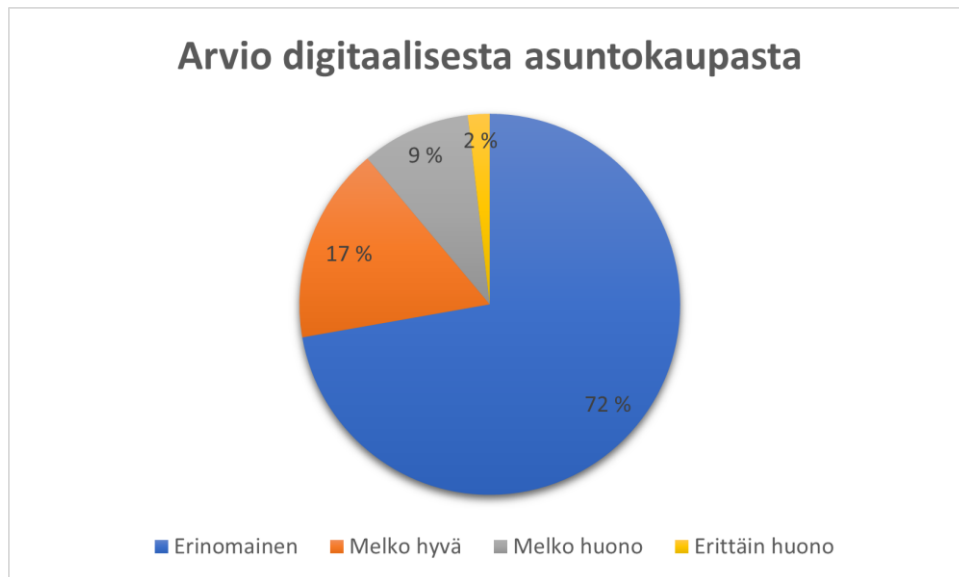
Kuvio 5 osoittaa, että vastaajista 43:lla eli 80%:lla oli kokemusta myös osallistumisesta perinteiseen asuntokauppaan, kun 11 vastaajalla (20%) oli ainoastaan kokemus sähköisestä asuntokaupasta.



Kuvio 5 Perinteiseen asuntokauppaan osallistuneet vastaajat

Kuviossa 6 kuvataan millaisia arvosanoja vastaajat antavat sähköiselle asuntokau-palle. Vastaajista 39, eli jopa 72% antoi digitaaliselle asuntokaupalle erinomaisen

arvosanan, yhdeksän vastaajan (17%) mielestä kokemus oli melko hyvä, viiden kokemus oli huono ja yhden jopa erittäin huono.



Kuvio 6 Arvio digitaaliselle asuntokaupalle vastaajien kokemusten perusteella

Vastaajista 50 eli 93 % valitsisi jatkossakin digitaalisen asuntokaupan, kun neljä vastaajaa eli 7 % valitsisi mieluummin perinteisen asuntokaupan. Jakaumaa on kuvattu oheisessa kuviossa 7.



Kuvio 7 Kummanko kauppataavan vastaaja valitsisi kauppatavaksi tulevaisuudessa

Pyysin perusteluita sille, miksi valitsisi tämän kauppataavan tulevaisuudessa ja digitaalinen asuntokauppa valittaisiin, koska se koetaan vaivattomaksi ja nopeaksi. Lisäksi digitaalinen asuntokauppa valittaisiin, ettei tarvitse löytää kaikille yhteisesti sopivaa ajankohtaa toteuttaa kaupat. Osa vastaajista valitsisi kuitenkin perinteisen asuntokaupan ja perusteli sillä, että digitaalinen asuntokauppa kestikin paljon kauemmin kuin oli olettanut. Lisäksi pelättiin digitietojen vaurioitumista ja tämän vuoksi haluaa paperit omaan arkistoon, yksi vastaaja koki, että digitaalisissa kaupoissa on mahdollisuus tulla huijatuksi. Hän ei kuitenkaan perustellut tai kertonut tästä tarkemmin. Eräs vastaajista koki digitaalisen asuntokaupan melko huonoksi, mutta valitsisi kuitenkin digitaalisen asuntokaupan tulevaisuudessa, ettei tarvitse asioida pankissa.

Digitaalisen asuntokaupan vahvuuksiksi koettiin helppous, nopeus, paperittomuus, ei aika- ja paikkasidonnaista etenkin, jos osapuolet asuvat esim. ulkomailla tai muuten kaukana toisistaan tai jos kaupassa on mukana useita henkilöitä esim. kuolinpesässä.

Kehityskohteiksi koettiin, ettei sähköiset menetelmät ole kaikille tuttuja. Lisäksi se, ettei prosessin kulusta ollut tietoa, ilman että tiesi missä vaiheessa ollaan menossa, eikä välittäjä informoinut riittävästi miten digitaalinen kauppa etenee ja tämä pitkitti kaupan läpimenoa. Lisäksi koettiin, että digitaalinen asuntokauppa kesti liian kauan ja useampi vastaaja koki, että pankki hoiti asioita omalta osaltaan liian hitaasti. Lisäksi erilaisia virheitä oli kohdattu ja näitä oli jouduttu korjailemaan.

Osa vastaajista kaipaa perinteisen asuntokaupan tunnelmaa ja juhlavuutta ja oli sitä mieltä, että toinen osapuoli olisi mukava tavata. Virheen teon mahdollisuutta pelättiin. Lisäksi oltiin sitä mieltä, että koska välittäjän rooli vähenee, tulisi se näkyä välittäjän palkkiossa. Lisäksi toivottiin, että digitaalinen asuntokauppa olisi mahdollista tehdä ilman välittäjää tai ilman pankkia, mikäli kyseessä on käteiskauppa. Lisäksi toivottiin, että tulevaisuudessa voisi tehdä asuntokaupan myös osakkeilla, joiden muoto on jo muutettu sähköiseksi.

6.2 Kiinteistövälittäjille toteutettu kysely

Kiinteistövälittäjille laadittu kysely koostui kuudesta avoimesta ja yhdestä valintakysymyksestä. Halusin pitää kyselyn mahdollisimman napakkana, ettei liian pitkä kysely vaikuttaisi negatiivisesti vastausten määrään. Lähetin kyselyn muutamien isoimpien kiinteistövälitysketjujen konttoreille ympäri Suomen ja sain 75 vastausta.

Lomakkeen alussa tiedustelin hieman taustatietoja siitä, kuinka kauan vastaaja on toiminut välittäjänä, minä vuonna on tehnyt ensimmäisen digitaalisen asuntokaupan sekä arvio siitä montako digitaalista asuntokauppaa hän on toteuttanut. Näiden lisäksi tiedustelin, mitä välittäjät kokevat asuntokaupan vahvuuksiksi ja kehittämisalueiksi. Lisäksi tiedustelin, kumpaa tapaa välittäjä suosii mieluummin ja perustelut miksi.

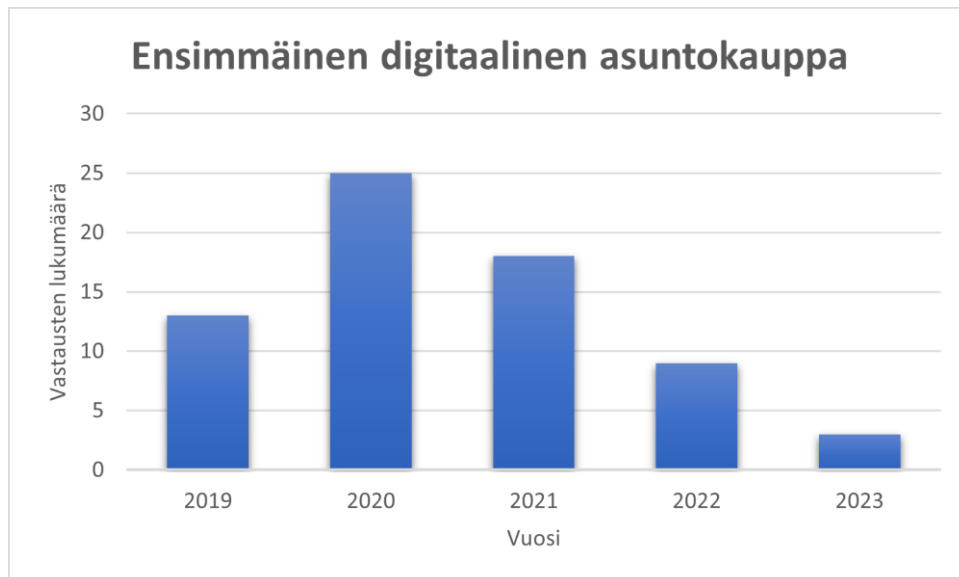
Halusin tiedustella, kauanko vastaaja on työskennellyt kiinteistönvälittäjänä, jotta voin arvioida onko kokemusvuosilla vaikutusta sähköiseen asuntokauppaan suhtautumisessa. Vastaajien kokemusvuodet on kuvattu oheisessa kuviossa 8. Vastaajilta löytyikin hyvin eripituisia työuria kiinteistövälityksen parissa, sillä vastaus-ten hajonta oli kaikkea yhdestä vuodesta jopa 30 työvuoteen saakka. Alle viisi vuotta työskennelleitä oli eniten, yhteensä 25 vastaajaa ja 5–10 vuotta työskennelleitä lähes yhtä paljon, yhteensä 23 vastaajaa. 10–15 vuotta työskennelleitä oli 16 vastaajista. 15–20 vuotta työskennelleitä seitsemän vastaajaa ja neljällä vastaajalla oli 20–30 työvuotta kiinteistövälityksessä.



Kuvio 8 Vastaajien työvuodet välittäjänä

Kuten kuvioista 9 voidaan päätellä, ensimmäisen digitaalisen asuntokaupan suurin osa eli 25 vastaajista oli toteuttanut vuonna 2020. Vuonna 2021 sähköiset asuntokaupat aloittaneita oli 18 vastaajaa. Heti 2019 aloittaneita oli 13 välittäjistä, Yhdeksän vastaajaa oli aloittanut sähköiset asuntokaupat vuonna 2022 ja 2023 kolme vastaajaa. Kolme vastaajaa ei muistanut vuotta ja kolme vastaajaa oli antanut vastaukseksi 2017 ja 2018. Nämä vastaukset jätin kuvion 9 ulkopuolelle, sillä näissä vastauksissa saattaa olla kyse kiinteistökaupoista, koska asuntokauppa ei tuolloin vielä ole ollut mahdollista. Voi olla mahdollista myös, että vastaaja on osallistunut tuolloin jonkinlaiseen pilottiin. Yhden vastaajan vastausta en pystynyt

tulkitsemaan, sillä hän oli antanut vastauksen ”kaksi”. En pystynyt tästä tulkitsemaan tarkoittaako vastaaja, että kaksi vuotta sitten vai vuotta 2022, joten jätin myös tämän vastauksen tutkimuksen ulkopuolelle.



Kuvio 9 Vuosi, jolloin vastaaja toteuttanut ensimmäisen digitaalisen asuntokaupan

Kyselyssä tiedustelin myös välittäjien arviota siitä, kuinka monta digitaalista asuntokauppaa he ovat hoitaneet ja vastaukset ovat kuvattuna kuviossa 10. Vastaukset hajaantuivat yhden ja 100 asuntokaupan välille. Suurimmalla osalla vastaajista (27) oli kokemusta 10–20 sähköisestä asuntokaupasta. 23 vastaajaa oli tehnyt 26–50 asuntokauppaa. 11 vastaajalla oli alle 10 kaupan kokemus ja 10 vastaajaa oli tehnyt 60:stä jopa 100:aan kauppaa.



Kuvio 10 Hoidettujen digitaalisen asuntokauppojen määrä

Tiedustelin mitä kiinteistövälittäjät kokevat digitaalisen asuntokaupan vahvuuksiksi. Vastauksissa nousi esiin kauppataivan helppous ja nopeus. Välittäjät kokivat vahvuutena sen, ettei kaupanteko sähköisesti ole aikaan tai paikkaan sidottua ja kokivat myönteisenä myös sen, ettei tarvitse varata pankkiaikaa. Sähköistä asuntokauppaa kuvailtiin myös vaivattomaksi, joustavaksi ja suoraviivaiseksi. Lisäksi myönteisenä asiana pidettiin paperitonta tapaa. Digitaalisen asuntokaupan kuvailtiin olevan hyvä työväline välittäjille ja prosessi helpottuu, kun pankit sen avulla hoitavat keskenään asioita, eikä välittäjän tarvitse toimia enää välikätenä. Digitaalisen asuntokaupan käyttömukavuus, selkeys sekä prosessin varmuus saivat kiitosta.

Digitaalisen asuntokaupan haasteena kiinteistövälittäjät pitävät sitä, että aikataulu on usein epäselvä, kaupan kesto vaihtelee, eikä voi etukäteen tietää kauanko prosessissa menee. Jos esimerkiksi kaupat pitäisi saada tehtyä ennen kuin vaihdetta on se sähköisenä epävarmaa ja perinteinen asuntokauppa varmempi tapa saada järjestettyä. Ylipäänsä koetaan, että palvelu on hidas ja vie kohtuuttoman pitkään viedä asia loppuun. Eniten haasteita kaupan sujumiselle välittäjien mielestä aiheuttavat pankit, joissa ei heidän mielestään ole vielä riittävää osaamista, pankit eivät ohjeista asiakkaitaan riittävästi ja kommunikointi heidän kanssaan on

vaikeaa. Pankkien toiminta koetaan hitaaksi, eikä ole tietoa siitä miksi aikataulu venyy, jolloin välittäjät joutuvat kontaktoimaan kuitenkin pankkeja ja tekemään näin päällekkäisiä töitä. Pankit voivat välittäjien mielestä myös liian helposti keskeyttää kaupan, mikäli eivät esimerkiksi ymmärrä kauppakirjaa oikein.

Digitaalinen asuntokauppa koettiin myös jollain tapaa kankeaksi ja monimutkaiseksi toiminnallisuudeltaan. Sähköisellä kaupalla on niin paljon reunaehtoja, jonka vuoksi onnistuu vain tiettyjen kohteiden kanssa. Esimerkiksi mikäli toinen osapuoli on yritys tai ostajalle ei tule lainaa tai jos osakekirja on jo sähköistetty digitaalinen asuntokauppa ei ole mahdollinen, myöskään valtakirjat eivät käy. Lisäksi välittäjät toivoivat, että kaupan voisi tallentaa keskeneräisenä. Asiakirjojen syöttäminen järjestelmän vaatimassa muodossa koettiin myös ongelmaksi. Lisäksi toivottiin, että asiakirjat voisi tätä kautta lähettää suoraan isännöitsijälle ja veroilmoitus verottajalle. Heikkoutena koettiin myös se, ettei samalle kauppakirjalle ainakaan tietyn palveluntarjoajan kautta voi laittaa sekä autopaikkaa että asuntoa.

Sähköisen asuntokaupan heikkoutena pidettiin myös persoonattomuutta, kun henkilökohtainen tapaaminen jää pois. Välittäjien mukaan etenkin esiasunnon ostajat ja vanhemmat ihmiset kokevat tapaamisen tärkeänä. Syyt ovat kuitenkin erilaiset, ensiasunnon ostajat haluavat juhlavamman tilaisuuden, kun kyse on yhdestä elämän suurista askeleista, kun taas vanhukset ovat epäileväisiä ja vierastavat sähköisiä tapahtumia.

Kysyin välittäjiltä kumpaa kauppatapaa he mieluummin suosivat ja kuten kuviosta 11 voimme päätellä valtaosa vastaajista, eli 83 % (n=63) oli sitä mieltä, että tekevät asuntokaupat mieluummin sähköisesti. Vastaajista 13 eli 17% suosii edelleen perinteistä kauppatapaa.



Kuvio 11 Kauppatapa, jota välittäjät suosivat

Pyysin perusteluja sille, miksi he valitsevat juuri tämän kauppatyypin ja perinteinen valittiin, koska digitaalinen asuntokauppa koettiin liian kasvottomaksi. Koettiin tärkeäksi, että osapuolet kohtaavat toisensa tässä ainutlaatuisessa tilaisuudessa. Välittäjä haluaa myös tutustua asiakkaisiinsa ja etenkin myyjä kokee tällöin kaupat onnistuneemmaksi ja välittäjä saa tällöin helpommin heille kullanarvoisia suositteluja. Perinteinen valittiin myös, koska digitaalinen asuntokauppa koettiin liian hitaaksi, kun perinteinen kauppa tapahtuu yhden päivän aikana. Koettiin myös, että perinteisessä kauppataavassa kaikki etenee sovitusti, eikä epävarmuustekijöitä ole. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, ettei suosi kumpaakaan tapaa, vaan antaa asiakkaan valita.

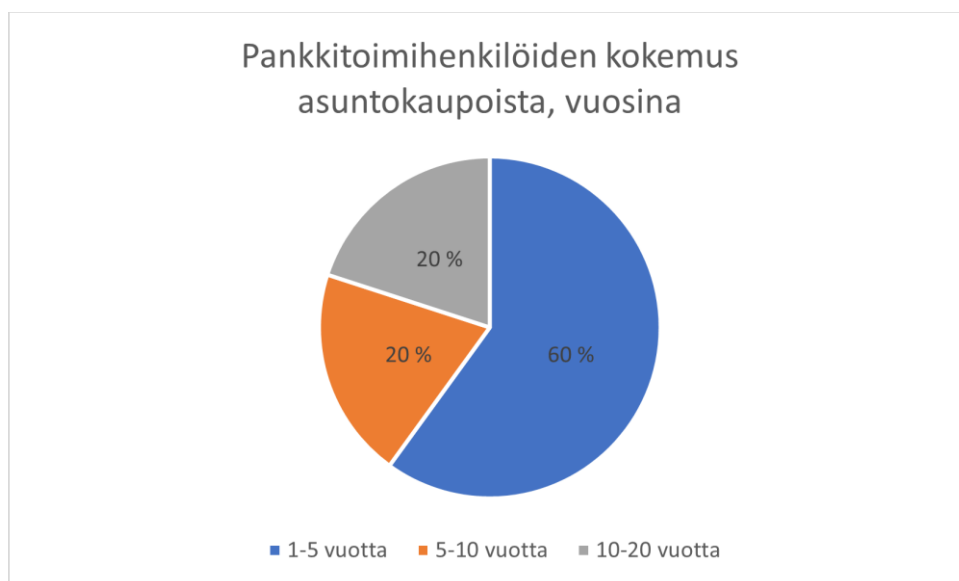
Digitaalista asuntokauppaa perusteltiin sen nopeudella ja helpoudella. Sähköisen asuntokaupan perusteltiin olevan kätevä ja vaivaton tapa, joka säästää kaikkien osapuolien aikaa. Digitaalinen asuntokauppa myös palvelee eri osapuolia, koska ei ole sidottu aikaan ja paikkaan. Välittäjän työ myös helpottuu, kun ei tarvitse varata pankkiaikaa tai tilata osakekirjaa kaupoille, asiakirjojen hallinta myös helpottuu paperittomuuden myötä. Digitaalinen asuntokauppa on myös asiakkaalle edullisempi. Useampi välittäjä lisäksi perusteli sähköisen asuntokaupan valintaa nykyai-

kaisuudella ja vaikei prosessi heidän mielestään olekaan vielä täydellinen, he uskovat kehitykseen ja prosessin sujuvoitumiseen. Ajatuksena oli että, mitä enemmän sähköisiä asuntokauppoja tehdään, sitä enemmän herää toiveita jatkokehityksestä ja syntyy uusia innovaatioita.

6.3 Pankkitoimihenkilöille toteutettu kysely

Pankkitoimihenkilöille toteutettu kysely koostui kahdeksasta kysymyksestä. Tautatietoina tiedustelin, kauanko toimihenkilö on hoitanut asuntokauppoja ja kuinka monta digitaalista asuntokauppaa on hoitanut. Tiedustelin, miten työnkuva on muuttunut digitaalisten asuntokauppojen myötä, millaisia positiivisia vaikutuksia sähköisellä asuntokaupalla on ollut ja onko digitaalinen asuntokauppa hankaloittanut työtä jollain tavalla. Halusin tietää myös mitä pankkitoimihenkilöt kokevat sähköisen asuntokaupan vahvuuksina ja millaisia kehityskohtia sillä koetaan vielä olevan.

Sain viisi vastausta. Kuvioon 12 on kuvattuna pankkitoimihenkilöiden kokemusvuodet. Kuviosta voidaan nähdä, että vastaajista kolme oli hoitanut asuntokauppoja 1–5 vuotta. Yhdellä vastaajalla oli kokemusta 5–10 vuotta ja yhdellä jopa 10–20 vuotta. Vastaajista jokainen oli hoitanut kuitenkin ainoastaan alle viisi sähköistä asuntokauppaa.



Kuvio 12 Pankkitoimihenkilöiden kokemus asuntokaupoista, vuosina

Pyysin kuvailemaan, miten työnkuva on muuttunut sähköisen asuntokaupan myötä ja muutosta kuvailtiin siten, että pankkien välinen viestintä kauppoihin liittyen on jäänyt pois. Kauppojen kuvailtiin myös kestävän pidempään. Osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei työnkuva ole muuttunut sähköisen asuntokaupan myötä.

Positiivisiksi vaikutuksiksi koettiin, että oma työ on nopeutunut, kun aikoja ei tarvitse varata konttoriin ja nk. backoffice hoitaa viestinnän kauppojen suhteen. Prosessin koettiin sujuvoituneen, ja eri osapuolten roolit selkiytyneet sähköisen kaupan myötä. Tiedusteluun, onko työ hankaloitunut jotenkin sähköisen asuntokaupan myötä, osa oli sitä mieltä, ettei ole hankaloittanut työtä, mutta osa oli sitä mieltä, että prosessin hitaus hankaloittaa työtä ja vaatii myös uuden opettelua.

Digitaalisen asuntokaupan tärkeimmäksi vahvuudeksi nousi joustavuus, kun osapuolten ei tarvitse olla samassa paikassa samaan aikaan, jolloin tämä on kaikille osapuolille nopea ja helppo tapa hoitaa kaupat. Heikkoutena koettiin, ettei kaupaa voi toteuttaa ilman kiinteistövälittäjää ja ettei kaikkia kauppvoja voi toteuttaa sähköisesti. Lisäksi se, ettei asunnon ja autopaikan kauppaa voi tehdä yhtenä kauppana, jolloin asiakkaalle tulee kahdet kulut maksettavaksi. Prosessin hitaus koettiin myös kehityskohteeksi.

Pankkitoimihenkilöiden kokemuksen mukaan digitaalinen asuntokauppa on yleistynyt viime vuosien aikana. Heidän mielestään prosessi on muuttunut tehokkaammaksi ja joustavammaksi. Viime aikoina on mukaan tullut myös kiinteistön ja vuokraoikeuden kaupat, jolloin digitaalisen asuntokaupan käyttö on laajentunut ja mahdollista useammissa kaupoissa.

7 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia kehittämisalueita ja vahvuuksia asuntokaupan eri osapuolet kokevat sähköisellä asuntokaupalla olevan. Tässä luvussa analysoidaan tutkimuksesta saatuja vastauksia ja niistä tehtäviä johtopäätöksiä sekä tarkastelen tutkimuksen luotettavuutta ja jatkotutkimusehdotuksia.

7.1 Tutkimuksen johtopäätökset

Myyjien ja ostajien kyselyyn vastasi hyvin eri ikäisiä henkilöitä. Ostajia ja myyjiä oli lähes yhtä paljon ja lisäksi osalla oli kokemusta myös molemmista rooleista. Huomasin vastauksista, että sähköinen asuntokauppa on selvästi yleistymässä, koska vastaajista kuluvana vuonna (2023) osallistuneita oli jo 14, vaikka kysely toteutettiin huhtikuulla. Vuonna 2022 osallistuneita oli 19 vastanneista, vuonna 2021 18, vuonna 2020 kuusi ja vuonna 2019 neljä vastaajaa.

Kokemus huonosta tai erittäin huonosta digitaalisesta asuntokaupasta ei vastausten perusteella ollut verrannollinen vastaajan ikään, siihen onko ollut osallisena myyjän vai ostajan roolissa tai minä vuonna kauppaan on osallistunut. Kaikilla paitsi yhdellä heistä oli kokemusta myös perinteisestä asuntokaupasta, jolloin heillä oli vertailupohjaa siihen, miten perinteinen asuntokauppa sujuu. Kolme kudesta melko huonon tai erittäin huonon arvosanan antaneista valitsisi kuitenkin jatkossakin mieluummin digitaalisen asuntokaupan.

Myyjä osapuolien kokemat digitaalisen asuntokaupan tärkeimmät kehityskohteet liittyivät tiedottamiseen, eli myyjät eivät tienneet missä vaiheessa prosessi on menossa tai jos jäi paikoilleen ei ollut tiedossa mistä viivästys johtuu. Lisäksi useammalle vastaajalle oli sattunut jokin virhe kauppakirjalla. Myös pankin hitautta kritisoitiin. Kuitenkin jopa 14 vastaajaa, eli iso osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei kehitettävää ollut tai ei osannut vastata kysymykseen lainkaan.

Ostajat sen sijaan mainitsivat sähköisen asuntokaupan heikkouksiksi prosessin hitauden ja juhlattomuuden. Myös he mainitsivat kehityskohteeksi sen, että on epätietoinen siitä, missä vaiheessa kauppa on menossa, mitä toimia edellytetään ja mitkä ovat prosessin seuraavat vaiheet. Jopa 20 vastaajaa ei kuitenkaan osannut mainita mitään kehityskohteita. Mielestäni tämän voi tulkita hyvänä asiana, koska jos paljon asioita olisi pielessä osaisi niistä varmasti kertoa.

Välittäjillä sen sijaan oli paljonkin kehitysehdotuksia ja mielipiteitä siitä, mikä prosessissa ei vielä suju. Eniten mainintoja sai prosessin hitaus ja moni mainitsi myös pankin hitauden prosessissa. Pankin toiminnassa ylipäätään oli jopa 13 vastaajan mielestä kehitettävää. Pankit eivät heidän mukaansa tiedota tarpeeksi siitä, jos kauppa viivästyy jostain syystä tai hylkäävät kaupan liian helposti. Eri pankeilla on myös erilaisia toimintatapoja ja tämä hankaloittaa välittäjien työtä, kun joutuvat kuitenkin olla pankkiin yhteydessä ja tekemään päällekkäistä työtä. Osa vastaajista oli jopa sitä mieltä, että pankkien osaamisessa on puutteita.

Viivästystä pankissa aiheuttavat varmasti lainaneuvottelut, johon pääsyä saattaa joutua odottamaan melko pitkäänkin. Asuntokauppaa on viime aikoina tehty melko paljokin ja pankit tämän vuoksi ruuhkautuneet. Osaltaan lainaprosessin hitauteen voi myös vaikuttaa se, että asiakkaat ovat liian myöhään pankkiin yhteydessä. Olen itse henkilökohtaisesti kohdannut tilanteita, joissa asiakas oli jopa jättänyt tarjouksen asunnosta ilman, että lainasta oli edes neuvoteltu, eikä siis mitään varmuutta siitä, kuinka paljon tai voiko pankki ylipäätään myöntää lainaa.

Vaikuttaa mielestäni siltä, että monet digitaalisissa asuntokaupoissa kohdatut haasteet liittyvät osaamiseen, virheisiin, joita välittäjät tai pankkitoimihenkilöt tekivät tai heidän sisäisten prosessiensa hitauteen, eikä niinkään digitaalisen asuntokaupan käyttöjärjestelmin tai muihin teknisiin ongelmiin, sillä sellaisista mainitsi vain muutama vastaaja kaikista vastaajista.

Varmasti vie vielä joitain vuosia ennen kuin sähköisestä asuntokaupasta tulee uusi normaali ja prosessi sen myötä sujuvoituu. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että

prosessi on jo näiden muutaman ensimmäisen vuoden aikana kehittynyt ja yleistynyt huomasti. Vastauksista huomaa kuitenkin selvästi, että prosessia pitää vielä kehittää edelleen. Yleiselle koulutukselle ja esimerkiksi yhteisille palaverille, joihin osallistuisi niin prosessin kehittäjiä, kiinteistövälittäjiä, pankin edustajia ja mahdollisia muita sidoshenkilöitä on tarvetta. Tällaiset yhteistyöpalaverit auttaisivat osapuolia ymmärtämään, miten prosessi kulkee, mikä on kenenkin rooli ja mitkä asiat prosessin sujuvaan kulkuun vaikuttavat.

Yhtenä kehityskohteena nousi esiin se, ettei kauppa ole läheskään aina mahdollinen ja sähköiseen asuntokauppaan liittyy monia reunaehdoja, kuten se että ostajan on otettava asuntolainaa. Ymmärsin kuitenkin teoriaosuutta kirjoittaessani, että sähköinen asuntokauppa olisi jatkossa tarkoitus laajentaa koskemaan laajempaa osaa kaupoista. Tällä hetkellähän kaupat onnistuvat vain, jos kohteella on paperinen osakekirja. Kaikki uudet asunto-osakeyhtiöt perustetaan kuitenkin sähköiseksi ja vanhojen asunto-osakeyhtiöiden tulee siirtää osakeluettelonsa kuluvan vuoden (2023) loppuun mennessä ja osakkailla on kymmenen vuotta aikaa sähköistää oma osakkeensa, paitsi jos välissä tapahtuu kauppa tai muu saanto, jossa huoneisto vaihtaa omistajaa, on uudella omistajalla kaksi kuukautta aikaa hakea rekisteröintiä.

Osa välittäjistä mainitsi myös sen, ettei kauppa onnistu kuolinpesän tai yritysten kanssa. Kuolinpesän kaupat kuitenkin onnistuvat myös kohteissa, joissa myyjänä on jakamaton kuolinpesä, tähän kuitenkin vaikuttaa myös välitysjärjestelmä. DIAS on tiedottanut 3.5.2023, että myös yritys voi olla pian sähköisen asuntokaupan osapuolena. Tällöin yrityksen puolesta kaupan allekirjoittaa yrityksen nimenkirjoitusoikeudellinen henkilö tai henkilöt. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy, 2023.)

Mielestäni olisi hyvä, jos sähköisten asuntokauppojen yhteydessä voisi lähteä suoraan hakemukset Maanmittauslaitokselle asunto-osakkeen sähköistä rekisteröintiä varten, jolloin ostajan, välittäjän tai pankin tulisi vain postittaa paperinen osakekirja Maanmittauslaitokselle. Tämä säästäisi aikaa pankkitoimihenkilöiltä, kun hakemuksia ei tarvitsisi erikseen täyttää, myöskään hakijoiden ei tarvitsisi täyttää

hakemuksia. Hakemuksia saatetaan täyttää väärin ja niihin joudutaan usein pyytämään täydennystä, joten tällöin säästyisi aikaa myös Maanmittauslaitokselta. Myöskään tuo kahden kuukauden määräaika ei pääsisi yllättämään, jolloin asiakas ei joutuisi myöskään maksamaan myöhästymismaksuja.

Niin välittäjät kuin ostajat ja myyjätkin mainitsivat kehityskohteeksi epätiedon siitä, missä vaiheessa prosessia kauppa on menossa. DIAS on kuitenkin kehittänyt asiointipalvelun, jonka avulla kaupan osapuolet voivat seurata vaihe vaiheelta kaupan etenemistä. Asiointipalvelu on julkaistu joulukuulla 2022, joten tätä palvelua ei ole mahdollisesti vielä tuolloin ollut käytössä.

Kaikkien kaupan osapuolten vastauksista kävi ilmi, että kakkien osapuolten intressinä oli asuntokaupan mahdollisimman sujuva ja joustava hoitaminen, sillä kaikkien osapuolten vastauksista kävi ilmi, että digitaalisen asuntokaupan tärkeimpänä vahvuutena koetaan helppous, nopeus ja se ettei ole aikaan tai paikkaan sidottu.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Hyvässä tutkimuksessa tutkija arvioi koko tutkimuksen luotettavuutta eli validiteettia ja reliabiliteettia. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri, vastausprosentti on korkea ja kysymykset on asetettu oikein ja vastaavat tutkimusongelmaan. (Heikkilä, 2014.)

Validiteetti kertoo, miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittausmenetelmä mittaa tutkittavan ilmiön ominaisuutta. Reliabiliteetti ilmaisee, miten luotettavasti ja käytetty mittari mittaa haluttua ilmiötä. (Tilastokeskus 2023., Tilastokeskus 2023a.)

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselylomake, jossa oli sekä strukturoituja kysymyksiä, mutta myös muutamia avoimia kysymyksiä. Molemmille kysymyksille on perusteltu syynsä. Kysymystapa valittiin huolellisesti harkiten kunkin kysymyksen kohdalla. Avointen kysymysten avulla halusin saada enemmän informaatiota. Antamalla vastausvaihtoehdot tiettyihin kysymyksiin ei vastaajan oma mielipide olisi

välttämättä tullut kuuluviin riittävän hyvin. Strukturoiduilla kysymyksillä taas sain helposti analysoitavaa tietoa.

Kysymyslomakkeet halusin pitää mahdollisimman lyhyinä, jotta saisin vastauksia mahdollisimman paljon. En myöskään kerännyt tutkimuksen kannalta epäoleellisia taustatietoja vastaajista, sillä halusin varmistaa vastaajien anonymiteetin ja ettei tutkimuksen kannalta epäolennaiset kysymykset pidennä kyselyä tarpeettomasti.

Vastauksia kyselyihin saatiin kokonaisuudessaan 134 kappaletta, joka oli mielestäni hyvä otanta. Pidemmällä vastausajalla ja laajemmalla lomakkeiden julkaisulla olisi otanta voinut olla vieläkin parempi. Etenkin pankkitoimihenkilöiden vastauksia olisi voinut saada enemmän. Haasteena oli löytää pankkitoimihenkilöt, jotka olisivat hoitaneet niin sähköisiä kuin perinteisiäkin asuntokauppoja. Monissa pankeissa sähköiset asuntokaupat hoidetaan erillisten taustatoimijoiden toteuttamana, joilla ei välttämättä ole kokemusta perinteisistä asuntokaupoista, eikä kontoreilla työskentelevillä vastaavasti ole kokemusta sähköisen asuntokaupan toteuttamisesta.

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Digitaalinen asuntokauppa kehittyy jatkuvasti, joten aihetta voi jatkossa tutkia monista eri näkökulmista. Tutkimuksen voisi tällaisenaan uusia muutaman vuoden kuluttua, jolloin prosessi on jälleen kehittynyt ja uudistukset voivat vaikuttaa saattuihin vastauksiin. Tutkimuksen voisi toteuttaa myös tulevaisuudessa, kun osakekirjat on sähköistetty ja otettu osaksi digitaalista asuntokaupprosessia.

Mielenkiintoista olisi myös tutkia prosessin läpimenoaikoja, eli kauanko keskimäärin sähköinen asuntokauppa kestää. Lähitulevaisuudessa myös digitaaliset asuntokaupat onnistuvat yritysten kanssa, jolloin olisi mielenkiintoista tutkia miten kaupat heidän osaltaan sujuvat.

LÄHTEET

Aalto-Setälä M. & Viitaila M. 2018. Tietosuoja pähkinäkuoressa. Tietosuojaopas yrityksille. Helsinki. Keskuskauppakamari.

Aktia Kiinteistövälitys. 2022. DIAS – Digitaalinen asuntokauppa. Viitattu 5.4.2022. <https://www.aktialkv.fi/asumista/digitaalinen-asuntokauppa>

Andersén A. 2021. Digitaaliset rahoituspalvelut. Helsinki. Alma Talent.

Danske Bank A/S. 2023. Digitaalinen asuntokauppa. Viitattu 18.2.2023. <https://danskebank.fi/sinulle/lainat/asuntolaina/dias#accordion-0-item-2>

Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy. 2021. Kaupan osapuolten saamat viestit. Viitattu 1.4.2022. <https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/4406234483474-Kaupan-osapuolten-saamat-viestit>

Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy. 2022. Usein kysyttyjä kysymyksiä. Viitattu 9.1.2022. <https://dias.fi/>

Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy. 2022a. Viitattu 1.4.2022. <https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/360013468060-Edellytyksien-tarkistaminen>

Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy. 2022b. Miten DIAS-kauppa etenee? Viitattu 1.4.2022. <https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/360014659459-Miten-DIAS-kauppa-etenee->

Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy. 2022c. Kaupan vaiheet ja käsittelyajat. Viitattu 1.4.2022. <https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/360013665139>

Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy. 2022d. DIASin asiointipalvelu on julkaistu — kaupan osapuolet voivat jatkossa seurata itse oman DIAS-kauppansa etenemistä. Viitattu 30.12.2022. <https://dias.fi/tiedote-diasin-asiointipalvelu-on-julkaistu.html>

Digitaalinen Asuntokauppa DIAS Oy. 2022e. Tuki kaupoille, joissa osakekirja on myyjän hallussa. Viitattu 18.3.2023. <https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/360017735079-Tuki-kaupoille-joissa-osakekirja-on-myyj%C3%A4n-hallussa-2-12-alkaen>

Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy. 2023. Ajankohtaista DIASissa. Viitattu 6.5.2023. <https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/7568809329564-Ajankohtaista-DIASissa>

Etuovi.com. 2020. Näin helposti käy sähköinen asuntokauppa. Viitattu 18.2.2023. https://www.etuovi.com/koti/blogi/nain-helposti-kay-sahkoinen-asuntokauppa/?gclid=Cj0KCQiAi8KfBhCuARIsADp-A543Lm9DhnTc9KXEolclVirVk_3JwOo8xMD9nIFMCFvhvag04aoxR-PUaAsK4EALw_wcB

Etuovi.com. 2023. Löytyikö sopiva asunto? Näin teet ostotarjouksen. Viitattu 18.3.2023. <https://www.etuovi.com/koti/blogi/ostotarjouksen-tekeminen/>

Filenius M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Jyväskylä. Docendo Oy. E-KIRJA

Finlex. 1328/2018. Laki huoneistotietojärjestelmästä. 2018. Helsinki. Viitattu 22.1.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181328>

Finlex. 17/2021. Laki huoneistotietojärjestelmää koskevan lainsäädännön voimaanpanosta annetun lain muuttamisesta. 2021. Helsinki. Viitattu 9.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210017>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä hui-puilta. Helsinki. Alma Talent Oy. E-KIRJA.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi. Viitattu 3.5.2023. <http://tilastollinentutkimus.fi/7.RAPORTOINTI/Tutkimuksen-Luotettavuus.pdf>

Heino, A. 2018. Asuntokaupan uudet toimijat: sähköinen asuntokauppa ja huoneistotietojärjestelmä. Sijoitusovi. Viitattu 15.11.2022. <https://sijoitusovi.com/sahkoinen-asuntokauppa-huoneistotietojarjestelma/>

Huoneistokeskus 2018. Asuntokaupat verkon välityksellä – miten digitaalinen asuntokauppa toimii? Viitattu 18.2.2023. <https://www.huoneistokeskus.fi/ideoita-asumiseen/asuntokaupat-verkon-valityksella-miten-digitaalinen-asuntokauppa-toimii>

Ilmarinen, V. & Koskela K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Alma Talent Oy. E-KIRJA

Johansson, P. E., Eerola, M., Innanen, A. & Viitala, J. 2019. Lohkoketju. Tiekartta päättäjille. Helsinki. Alma Talent Oy.

Järvinen, P. 2022. Digiajan tietosuoja. Turvaa henkilötietosi, torju identiteettivarkaudet, suojaudu urkinnalta. Helsinki. Tammi.

Kasso, M. 2006. Näin teet asuntokaupan. Helsinki. Edita Prima Oy.

Kasso, M. 2014. Asunto- ja kiinteistöosakkeen kauppa ja omistaminen. Helsinki. Alma Talent Oy.

Kauppalehti. 2023. Yhtiöjärjestys. Viitattu 25.3.2023. <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yrityshaku/tuote-esittely/yhtiojarjestys>

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto. 2022. Lokakuun asuntomarkkinakatsaus: kauppojen määrä supistunut, myyntiajat hyvällä tasolla ja hinnat varsin vakaita edelleen. Viitattu 15.11.2022. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/lokakuun-asuntomarkkinakatsaus-kauppojen-maara-supistunut-myyntiajat-hyvalla-tasolla-ja-hinnat-varsin-vakaita-edelleen?publisherId=69817570&releaseId=69957053>

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto. 2022. Syyskuun ja kolmoskvartaalin 2022 asuntomarkkinakatsaus: Vanhojen asuntojen kauppa käy ja hinnat varsin vakaita. Viitattu 15.11.2022. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/syyskuun-ja-kolmoskvartaalin-2022-asuntomarkkinakatsaus-vanhojen-asuntojen-kauppa-kay-ja-hinnat-varsin-vakaita?publisherId=69817570&releaseId=69953787>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Käytetyn asunnon myyminen. 2021. Viitattu 5.2.2022. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/asuminen/kaytetyt-asunnot/kaytetyn-asunnon-myyminen/>

Koivumäki, A. 2020. Neliöt liikkuu. Kodinostajan opas. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otava.

Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma-Lehtinen, E. 2018. Tietosuojalainsäädäntö. Helsinki. Alma Talent Oy.

Kyberturvallisuuskeskus. Sähköinen tunnistaminen. 2023. Viitattu 3.5.2023. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen>

L 22.12.2009/1599. Asunto-osakeyhtiölaki. Finlex. Viitattu 28.12.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#O1L1P2>

Laki24. 2023. Asuntokauppa useita tarjouksia. Viitattu 18.3.2023. <https://laki24.fi/asuntokauppa-useita-tarjouksia/>

Löytänä, J. & Kortesus, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki. Talentum Media Oy. E-KIRJA

Nordea Bank Oyj. 2023. Digitaalinen asuntokauppa. Viitattu 18.3.2023. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/muuttamassa/digitaalinen-asuntokauppa.html>

Nordea Bank Oyj. 2023a. Digitaalinen asuntokauppa. Viitattu 18.2.2023. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/muuttamassa/digitaalinen-asuntokauppa.html#faq=Usein-kysyttya-digitaalisesta-asuntokaupasta+410540>

Nordea Bank Oyj. 2023b. Mitä asuntokauppatilaisuudessa tapahtuu? Viitattu 18.2.2023. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/muuttamassa/asuntokauppa.html>

OP. 2022. Asuntomarkkinakatsaus 2022/Q3. Viitattu 15.11.2022. <https://www.op.fi/documents/20556/28168687/Asuntomarkkinakatsaus-Q3-2022/5eaf370d-c8a0-185a-3d7d-a90f61292bca>

OP. 2022a. Asuntokauppa - vinkkejä ensiasunnon ostajalle. Viitattu 29.12.2022. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/teemat/asuminen/ensiasunnon-ostajan-opas/ensiasunnon-osto>

Osakehuoneistorekisteri. 2023. Mikä on huoneistotietojärjestelmä? Viitattu 22.1.2023. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>

Osakehuoneistorekisteri. 2023a. Kiinteistövälittäjille. Viitattu 5.3.2023. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/kiinteistonvalittajille>

POP Pankki. 2023. DIAS - Digitaalinen asuntokauppa. Viitattu 18.2.2023. <https://www.poppankki.fi/palvelut/asuntolaina/digitaalinen-asuntokauppa>

Remax Finland. 2021. Asuntokauppalaki – selvitä nämä asiat ennen kuin teet asuntokaupat. Viitattu 5.5.2023. <https://remax.fi/fi/ideat-ja-vinkit/asuntokauppalaki-selvita-nama-asiat-ennen-kuin-teet-asuntokaupat/>

Remax Finland. 2021a. Asunnon ostotarjous ei ole läpihuutojuttu. Viitattu 5.5.2023. <https://remax.fi/fi/ideat-ja-vinkit/asunnon-ostotarjous-ei-ole-lapihuutojuttu/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Viitattu 20.2.2023. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>

Suomen Asiakastieto Oy. 2019. Kiinteistönvälittäjät: Asuntokauppa digitalisoituu väijäämättä. Viitattu 18.2.2023. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/blogit/kiinteistonvalittajat-asuntokauppa-digitalisoituu-vaajaamatta.html>

Suomen Asiakastieto Oy. 2022. Asuntokauppapalvelu. Viitattu 9.1.2022. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/kiinteisto-ja-huoneistotiedot/asuntokauppapalvelu.html>

Suomen Kiinteistönvälittäjät ry. 2022. SKVL:n asuntomarkkinaennuste: Asuntomarkkinat eivät ole romahtaneet – Normaalia syksyn hiljenemistä. Viitattu 15.11.2022. https://skvl.fi/ajankohtaista/skvl-asuntomarkkinaennuste_2022-4/

Suomen Kiinteistövälittäjät ry, 2022a. Myynnin jälkeen – asunnon hallinnan luovutus. Viitattu 4.5.2023. <https://skvl.fi/ajankohtaista/myynnin-jalkeen-asunnon-hallinnan-luovutus/>

STT info. 2022. Digitaalinen asuntokauppa jatkaa yleistymistään, vaikka asuntomarkkinoilla näkyy hiljentymisen merkkejä. Viitattu 18.2.2023. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/digitaalinen-asuntokauppa-jatkaa-yleistymistaan-vaikka-asuntomarkkinoilla-nakyy-hiljentymisen-merkkeja?publisherrid=69819174&releaseld=69955020>

Taloustaito. 2023. Energiatodistuksella puhtia asuntokauppaan – omistaja vastaa hankkimisesta. Viitattu 25.3.2023. <https://www.taloustaito.fi/koti/energiatodistuksella-puhtia-asuntokauppaan--omistaja-vastaa-hankkimisesta/#5ae5cd80>

Tilastokeskus. 2023. Validiteetti. Viitattu 3.5.2023. <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Tilastokeskus. 2023a. Reliabiliteetti. Viitattu 3.5.2023.
<https://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>

Verohallinto. 2023. Kiinteistövälittäjän varainsiirtoveroilmoitus. Viitattu 18.3.2023. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/kiinteist%C3%B6nv%C3%A4litt%C3%A4j%C3%A4t/>

Verohallinto. 2023a. Ensiasunnon ostaja – tarkista verovapaus. Viitattu 18.3.2023. https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/ensiasunnon_ost/

Versus Asunnot. 2023. Kauppakirja. Viitattu 5.2.2023. <https://versusasunnot.fi/kauppakirja/>

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake pankkitoimihenkilöille



Digitaalinen asuntokauppa

Pankkitoimihenkilöiden kokemuksia digitaalisesta asuntokaupasta

teija.markus@gmail.com [Vaihda tiliä](#) 

 Ei jaettu

*** Pakollinen kysymys**

Kauanko olet hoitanut asuntokauppoja? *

☐ Alle 1 vuosi
☐ 1-5 vuotta
☐ 5-10 vuotta
☐ 10-20 vuotta
☐ yli 20 vuotta

Arvioi kuinka monta digitaalista asuntokauppaa olet hoitanut? *

☐ alle 5
☐ alle 10
☐ yli 10
☐ useita kymmeniä

Miten työnkuvasi on muuttunut digitaalisten asuntokauppojen myötä? *

Oma vastauksesi

Millaisia positiivisia vaikutuksia digitaalisella asuntokaupalla on ollut omaan työhösi? *

Oma vastauksesi

Onko digitaalinen asuntokauppa hankaloittanut työtänne jollain tavalla? *

Oma vastauksesi

Mitkä ovat digitaalisen asuntokaupan vahvuudet? *

Oma vastauksesi

Millaisia kehityskohtia digitaalisella asuntokauppa on? *

Oma vastauksesi

Miten digitaalinen asuntokauppa on muuttunut viime vuosien aikana? *

Oma vastauksesi

LIITE 2 Kyselylomake kiinteistövälittäjille



Digitaalinen asuntokauppa

Kiinteistövälittäjien kokemuksia prosessin sujuvuudesta.
 Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää prosessin sujuvuutta käytännössä eri osapuolten kokemana. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää digitaalisen asuntokaupan eri vaiheet sekä millaisia kehittämisalueita sekä vahvuuksia tällä koetaan olevan.

teija.markus@gmail.com [Vaihda tiliä](#)

 Ei jaettu



*** Pakollinen kysymys**

Kauanko olet toiminut kiinteistövälittäjänä? (vastaus vuosina) *

Oma vastauksesi

Minä vuonna olet tehnyt ensimmäisen digitaalisen asuntokaupan? *

Oma vastauksesi

Montako digitaalista asuntokauppaa olet tehnyt? Mikäli et tiedä tarkkaa lukua, arvio riittää. *

Oma vastauksesi

Mitkä koet digitaalisen asuntokaupan vahvuuksiksi? *

Oma vastauksesi

Mitkä ovat digitaalisen asuntokaupan heikkoudet/kehittämisaalueet? *

Oma vastauksesi

Suosittko mielummin: *

- ☐ Perinteistä asuntokauppaa
- ☐ Digitaalista asuntokauppaa

Perustele edellistä vastaustasi, miksi valitsit tämän kauppatyypin
mieluisammaksi?

*

Oma vastauksesi

LIITE 3 Kyselylomake digitaaliseen asuntokauppaan osallistuneille asunnon ostajille ja myyjille



Digitaalinen asuntokauppa - prosessin sujuvuus

Tutkimus opinnäytetyötä varten. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kokemukset digitaalisesta asuntokaupasta. Tutkimus koskee ainoastaan asunto-osakkeiden kauppaa ja kiinteistökaupat on rajattu tästä tutkimuksesta pois. Tutkimus on anonyymi ja koostuu yhdestä kysymyksestä.

telja.markus@gmail.com
[Vaihda tilii](#)

 Ei jaettu

* Pakollinen kysymys

Taustatiedot

Taustatiedot eivät paljasta henkilöllisyyttä, eikä niitä tulla säilyttämään tutkimuksen jälkeen. Taustatietojen avulla pystyn hahmottamaan onko taustatiedoille korrelaatiota muun tutkimusaineiston kanssa.

Minä vuonna olet syntynyt? *

Oma vastauksesi

Oletko osallistunut digitaaliseen asuntokauppaan... *

☐ Asunnon myyjänä
☐ Asunnon ostajana

Minä vuonna olet osallistunut digitaaliseen asuntokauppaan? Voit valita useamman vaihtoehdon mikäli olet osallistunut useampaan digitaaliseen asuntokauppaan. *

☐ 2023
☐ 2022
☐ 2021
☐ 2020
☐ 2019

Koskiko digitaalinen asuntokauppa... *

☐ Perheen/perheenjäsenen valituksessa käytössä olevaa asuntoa
☐ Sijoitusasuntoa
☐ Muu:

Oletko osallistunut aiemmin perinteiseen asuntokauppaan? *

☐ Kyllä
☐ Ei

Digitaalista asuntokauppaa koskevat kysymykset

Minkä arvosanan antaisit digitaaliselle asuntokaupalle kokemuksesi perusteella? *

- ☐ 4 Erinomainen
- ☐ 3 Melko hyvä
- ☐ 2 Melko huono
- ☐ 1 Erittäin huono

Mikäli tulevaisuudessa ostaisit tai myisit asunto-osakkeen valitsisitko? *

- ☐ Perinteisen asuntokaupan
- ☐ Digitaalisen asuntokaupan

Perustele miksi valitsisit tämän kauppatyypin?

Oma vastauksesi

Mitkä asiat sujuivat digitaalisessa asuntokaupassa hyvin tai mitkä ovat digitaalisen asuntokaupan vahvuudet perinteiseen asuntokauppaan verrattuna kokemuksesi perusteella? *

Oma vastauksesi

Mitkä asiat eivät sujuneet odotetulla tavalla tai mitä asioita tulisi kehittää digitaalisessa asuntokaupassa? *

Oma vastauksesi

Kiitos vastauksestasi!