

Vastauksemme - Aamulehdessä 4.5. julkaistuun artikkeliin

Lehdessä julkaistu 4.5 artikkeli, jossa kerrotaan Isännöintiliiton Kiinteistöjuridialle antamista varoituksista.

Isännöintiliiton mukaan tapahtunut osoittaisi meidän toimineen piittaamattomasti. Tämän kiistämme ehdottomasti. *Olemme toimineet alalla 20 vuotta ja pyrkineet noudattamaan alan yleisiä ehtoja vastuullisesti.*

Varoitukset aiheuttaneet tapaukset liittyvät yrityskaupan mukana tulleisiin muutamaan kohteeseen ja niihin liittyviin siirtotoimiin. Tapaukset ovat harmillisia ja otamme nämä vakavasti sekä otamme näistä opiksemme.

Tapauksien hoitoon liittyvistä asioista tiivistetysti. Laskuihin liittyvät selvitykset:

Emme ole jättäneet tai jätä laskuja maksamatta. Jos meille toimitettu aineisto on pyynnöistä huolimatta puutteellinen, niin silloin voi olla haastavaa maksaa laskuja ja varsinkin, jos niitä ei osoitteenmuutoksesta huolimatta ole toimitettu perille.

Aineistojen luovutus asiakasvaihdoksen yhteydessä:

Kantelussa on väitetty, että kohteen uusi isännöintitoimisto ei olisi saanut aineistoja kohtuullisessa ajassa. Sähköiset aineistot on toimitettu jo hyvissä ajoin ennen asiakassuhteen vaihtumista, että uusi toimija pystyy jatkamaan jouhevasti eteenpäin uuden kohteen hallintaa. Paperiset luovutusaineistot on toimitettu mahdollisimman pikaisesti, kun ne ovat olleet luovutettavissa. Nämä asiat tuotiin esille myös Isännöintiliitolle annetussa vastineessamme, mutta niitä ei ilmeisesti otettu huomioon.

Toimimme hyvän isännöintitavan ja alan yleisten sopimusehtojen mukaisesti ja näin toimimme vastuullisesti jatkossakin. Olemme käsitelleet nämä tapaukset myös henkilöstömme kanssa ja kiinnitämme toimintaamme jatkossa yhä paremmin huomiota.

Uudistettu kantelumalli herättää huolta

Saamissamme varoituksissa erikoista on kanteluiden normaalista poikkeava käytäntö, joka on otettu ilmeisesti hiljattain käyttöön liitossa. Se herättää huolta, sillä se poikkeaa merkittävästi muun muassa alalla kanteluita hoitavan ISA ry:n (Isännöinnin auktorisointi) menettelytavoista.

Kantelumenettelyn tavoista ja käytännöistä ei ole tiedotettu jäsenyrityksiä kunnolla. Kysyimme prosessin aikana useasti isännöintiliitolta, mitkä ovat uudet päivitettyt yleiset ohjeet nykyisessä kantelumenettelyssä ja -prosessissa. Emme saaneet vastauksia.

Pidämme poikkeavana ja tapauksen mittasuhteisiin nähden kohtuuttomana, että yksittäisten toimijoiden ja yrityksen nimet julkistetaan avoimesti. ISA ry:n menettelyssä näin ei tehdä.

Tällainen menettely poikkeaa useiden muiden liittojen tavasta toimia. Nyt se ei ole omiaan parantamaan yritysten toimintaa, vaan voi aiheuttaa peruuttamatonta vahinkoa toimialalle, yrityksille ja kiinteistöille.

Ymmärrämme, että meillä kaikilla toimialalla ja isännöintiliitolla on aito halu eheyttää toimialaa, mitä vahvasti kannustamme. Pidämme kuitenkin erikoisena, että toiminta- ja käsittelytapoja muutetaan ilmoittamatta asiasta kattavasti alan toimijoille. Tämäkin tapaus osoittaa, että vaatii vielä käsittelytapojen, läpinäkyvyyden, kriteeristöjen ja prosessien osalta runsaasti töitä isännöintiliitossa. Alan kehittymisen kannalta mieluummin tulisi tällaisessa menettelyssä etusijalla olla enemmän kestävä perusteet ja toimivat prosessit, kuin yksinomaan julkisuushakuisuus.

Kehitetään ja kehitytään yhdessä edelleen.

Yhteistyöterveisin,

Anssi Pakkanen

Vastaava isännöitsijä

Toimitusjohtaja