Kilpailu- ja kuluttajavirasto

LOPPUSIIVOUKSESTA JA ASUNNON KUNNON PUUTTEISTA JOHTUVAT KORVAUSVAATIMUKSET

Helena Tuorila
Emma Kallio

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Katsauksia 5/2026

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

LOPPUSIIVOUKSESTA JA ASUNNON KUNNON PUUTTEISTA JOHTUVAT KORVAUSVAATIMUKSET

Helena Tuorila
Emma Kallio

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Helsinki 2026

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Katsauksia 5/2026
Loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset
Helena Tuorila, Emma Kallio

Julkaisija
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Puhelinvaihde: 029 505 3000 (pvm/mpm)
Sähköposti: kirjaamo@kkv.fi
Julkaisut: https://www.kkv.fi/tutkimus-ja-vaikuttaminen/julkaisut/

ISSN 2814-6794
ISBN 978-952-7625-03-3

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Katsauksia 5/2026
Loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset
Kirjoittajat: Helena Tuorila, Emma Kallio
Julkaisija: Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Kieli: Suomi Sivumäärä: 57

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksessa on tarkasteltu laadullisesti loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvia korvausvaatimuksia vuokrasuhteen päättyessä. Analyysi kohdistuu tilanteisiin, joissa korvausvelvollisuutta koskevia erimielisyyksiä syntyy, sekä tekijöihin, jotka vahvistavat vuokralaisen asemaa näissä tilanteissa. Tutkimus perustuu kuluttajaneuvonnan toimivaltaan kuuluviin tapauksiin, minkä vuoksi tutkimuksessa keskitytään tilanteisiin, joissa vuokranantajana toimii elinkeinonharjoittaja.

Keskeinen havainto on, että vuokralaisen ja ammattimaisen vuokranantajan erimielisyydet eivät synny ainoastaan siivouspuutteista tai asunnossa havaituista vaurioista, vaan siitä, että arviointiperusteet ovat tulkinnanvaraisia. Vuokralaisen voi olla vaikea arvioida, millainen loppusiivouksen taso on riittävä tai missä kulkee tavanomaisen kulumisen ja korvattavan vahingon välinen raja. Samoja havaintoja voidaan tulkita eri tavoin, mikä lisää epävarmuutta vaatimusten perustelussa ja hyväksyttävyydessä.

Erimielisyyksien taustalla näyttäytyvät läpinäkyvyyteen liittyvät puutteet vuokrasuhteen päättymisvaiheessa. Havaituista puutteista ilmoitetaan vuokralaisten kokemusten mukaan viiveellä ja kustannuserittelyt jäävät vaihtelevan yleisiksi. Tämä voi heikentää vuokralaisen mahdollisuuksia arvioida esitettyjen vaatimusten perustetta sekä esittää niihin liittyvää vastanäyttöä. Lisäksi tiedonsaannin viiveet ja vakuuden palauttamisen pitkittyminen lisäävät epävarmuutta vastuiden laajuudesta. Haasteena voidaan pitää myös vuokralaisen rajallisia mahdollisuuksia korjata havaittuja puutteita ennen kustannusten syntymistä.

Vuokralaisen mahdollisuudet osoittaa oma näkemyksensä erimielisyyksissä riippuvat siitä, miten asiat on dokumentoitu ja miten nopeasti tilanteisiin on reagoitu. Valokuvat, videot ja kirjallinen viestintä toimivat tärkeinä keinoina osoittaa asunnon kunto ja kiistää vuokralaisen perusteettomiksi kokemia vaatimuksia. Vuokralaisten valmiudet tällaisen dokumentaation tekemiseen ja sen merkityksen arviointiin kuitenkin vaihtelevat.

Ammattimaisille vuokranantajille suunnatun kyselyn perusteella vakuutta käytetään vain osassa päättyvistä vuokrasuhteista ja päätökset perustuvat ammattimaisten vuokranantajien mukaan yleensä dokumentoituihin havaintoihin ja toteutuneisiin kustannuksiin. Ammattimaisten vuokranantajien näkökulmasta erimielisyydet liittyvät erityisesti loppusiivouksen arviointiin sekä tavanomaisen kulumisen ja korvattavan vahingon väliseen rajaan.

Tutkimuksen perusteella selkeät loppusiivouksen ja asunnon kunnon arviointikriteerit, asunnon kunnon dokumentointi muutto- ja lopputarkastuksissa sekä oikea-aikainen tiedottaminen voivat osaltaan vähentää näyttöön liittyviä epäselvyyksiä ja tukea vakuusmenettelyn ennakoitavuutta vuokralaisen näkökulmasta.

Asiasanat: vakuus, loppusiivous, asunnon kunto, vuokra-asuminen

Konkurrens och konsumentverkets litteraturöversikt 5/2026
Krav på ersättning för slutstädning och brister i lägenhetens skick
Författare: Helena Tuorila, Emma Kallio
Utgivare: Konkurrens- och konsumentverket
Språk: Finska Sidantal: 57

SAMMANDRAG

I undersökningen har man kvalitativt granskat ersättningskrav som beror på slutstädning och brister i bostadens skick vid hyresförhållandets upphörande. Analysen gäller situationer där det uppstår meningsskiljaktigheter om ersättningsskyldigheten samt faktorer som stärker hyresgästens ställning i dessa situationer. Undersökningen baserar sig på fall som hör till konsumentrådgivningens behörighet, varför man i undersökningen koncentrerar sig på situationer där hyresvärden är en näringsidkare.

En central observation är att tvister mellan hyresgäster och professionella hyresvärdar inte bara uppstår på grund av bristande städning eller skador i lägenheten, utan också på grund av att bedömningskriterierna är tolkningsbara. Det kan vara svårt för hyresgästen att bedöma vilken nivå på slutstädningen som är tillräcklig eller var gränsen går mellan normalt slitage och ersättningsgill skada. Samma observationer kan tolkas på olika sätt, vilket ökar osäkerheten om huruvida kraven är motiverade och godtagbara.

Bakom oenigheterna ligger brister i transparens i slutet av hyresförhållandet. Enligt hyresgästernas erfarenheter meddelas de upptäckta bristerna med fördröjning och kostnadsredovisningarna förblir allmänt hållna. Detta kan försämra hyresgästens möjligheter att bedöma grunden för de framställda kraven och att lägga fram motbevisning i anslutning till dem. Dessutom ökar förseningar i informationsgivningen och fördröjningar i återbetalningen av säkerheten osäkerheten om ansvarsområdenas omfattning. En utmaning kan också anses vara hyresgästens begränsade möjligheter att korrigera upptäckta brister innan kostnader uppstår.

Hyresgästens möjligheter att visa sin syn på tvister beror på hur saker och ting har dokumenterats och hur snabbt man har reagerat på situationer. Foton, videor och skriftlig kommunikation fungerar som viktiga medel för att visa lägenhetens skick och bestrida krav som hyresgästen anser vara ogrundade. Hyresgästernas förmåga att göra sådan dokumentation och bedöma dess betydelse varierar dock.

Enligt en enkät till professionella hyresvärdar används säkerheten endast i en del av de uppsägningar som görs och besluten grundar sig enligt de professionella hyresvärdarna i allmänhet på dokumenterade observationer och faktiska kostnader. Enligt de professionella hyresvärdarna gäller meningsskiljaktigheterna särskilt bedömningen av slutstädningen och gränsen mellan normalt slitage och ersättningsgill skada.

Utifrån undersökningen kan tydliga kriterier för slutstädning och bedömning av bostadens skick, dokumentation av bostadens skick vid flytt- och slutbesiktningar samt information i rätt tid bidra till att minska oklarheterna i samband med bevisning och stödja förutsägbarheten i depositionsprocessen ur hyresgästens synvinkel.

Ämnesord: säkerhet, slutstädning, bostadens skick, hyresbostäder

A literature review of the Finnish Competition and Consumer Authority 5/2026
Claims for final cleaning and for defects in the condition of the apartment
Authors: Helena Tuorila, Emma Kallio
Publisher: Finnish Competition and Consumer Authority
Language: Finnish Number of pages: 57

ABSTRACT

The study has qualitatively examined claims for compensation for final cleaning and deficiencies in the condition of the apartment at the end of the tenancy. The analysis focuses on situations where disputes arise over liability for compensation and on factors that strengthen the tenant's position in these situations. The study is based on cases within the competence of consumer advice, which is why the study focuses on situations where the lessor is a business operator.

The key finding is that disputes between tenants and professional landlords do not arise only from cleaning deficiencies or damage found in the apartment, but from the fact that the assessment criteria are open to interpretation. It may be difficult for a tenant to assess what level of final cleaning is sufficient or where the boundary between normal wear and tear and compensable damage lies. The same findings can be interpreted differently, which increases uncertainty in the justification and acceptability of claims.

The background to the disagreements appears to be the lack of transparency at the end of the lease. According to the experiences of tenants, the identified shortcomings are reported with a delay and the cost breakdowns remain generally variable. This may weaken the tenant's ability to assess the grounds for the claims made and to present counter-evidence in relation to them. In addition, delays in obtaining information and delays in returning the security deposit increase uncertainty about the extent of liabilities. The limited possibilities for the tenant to correct the identified shortcomings before costs are incurred can also be seen as a challenge.

The tenant's ability to present their own view in disputes depends on how things are documented and how quickly situations are responded to. Photos, videos, and written communication serve as important means of demonstrating the condition of the apartment and refuting claims that the tenant considers unfounded. However, tenants' abilities to create such documentation and assess its significance vary.

Based on the survey of professional landlords, the security deposit is only used in a part of the terminating leases and the decisions are generally based on documented observations and actual costs according to professional landlords. From the perspective of professional landlords, disagreements are particularly related to the assessment of final cleaning and the boundary between normal wear and tear and damage to be compensated.

Based on the study, clear criteria for final cleaning and assessment of the condition of the apartment, documentation of the condition of the apartment in the move-in and final inspections, and timely communication can help reduce ambiguities related to evidence and support the predictability of the security procedure from the tenant's point of view.

Keywords: security deposit, final cleaning, condition of the apartment, rental housing

SISÄLLYS

Tiivistelmä ... 3
Sammandrag ... 4
Abstract ... 5
1 Johdanto ... 8
1.1 Suomalaisten vuokra-asuntomarkkinoiden rakenteesta ... 9
1.2 Vakuuden asettaminen ja siihen liittyvät käytännöt ... 11
2 Tutkimuksen tavoite ja toteutus ... 15
2.1 Tutkimuksen tavoite ... 15
2.2 Tutkimuksen toteutus ... 15
3 Loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset ... 21
3.1 Vuokranantajan korvausvaatimusten perusteet ja kohtuullisuus ... 22
3.1.1 Vakuuden pidättäminen tai laskutus loppusiivouksen perusteella ... 22
3.1.2 Vakuuden pidättäminen tai laskutus asunnon vaurioiden perusteella ... 23
3.1.3 Kohtuuttomiksi koetut vakuuden pidätykset ja laskut ... 24
3.2 Menettelyllinen läpinäkyvyys ja oikeudenmukaisuus ... 25
3.2.1 Vuokralaisella ei ole mahdollisuutta korjata puutteita ... 25
3.2.2 Kustannusten erittelyn puute ... 26
3.2.1 Tarkastuksen sekä korjaus- ja siivoustöiden yhdistyminen ... 26
3.3 Tiedonsaannin ajoitus ja toimenpiteiden viiveet ... 27
3.3.1 Laskutus tai ilmoitus puutteista tapahtuu viiveellä ... 27
3.3.2 Vakuuden palauttaminen viivästyy ... 29
3.3.3 Vakuutta ei palauteta eikä pidätyksen perusteita ilmoiteta ... 30
3.4 Erimielisyyksien kohdentuminen eri vuokralaisryhmiin ... 30
4 Vuokralaisten käyttämät todistelukeinot korvausvelvollisuutta koskevissa erimielisyyksissä ... 35
4.1 Lopputarkastukseen liittyvät käytännöt ... 35
4.2 Loppusiivouksen laadun todentaminen ... 37
4.3 Asunnon tavanomaisen kulumisen tai vaurioiden todentaminen ... 38
4.4 Erimielisyydet vuokralaisen korvausvelvollisuudesta ... 40
5 Ammattimaisten vuokranantajien näkemykset vakuuden käytöstä ... 42
6 Yhteenveto ja pohdinta ... 49
Lähteet ... 56

1 JOHDANTO

Vuokra-asuminen on merkittävä asumismuoto Suomessa. Tilastokeskuksen mukaan vuokra-asunnossa asui vuoden 2024 lopussa 1,03 miljoonaa asuntokuntaa, joissa asui 1,6 miljoonaa henkilöä. Vuoden 2024 lopussa nuorten asuntokunnista 83 prosenttia asui vuokralla. Asuntokunnista, joissa vanhin henkilö oli 30–59-vuotias, vuokralla asui 36 prosenttia. Kun vanhin henkilö oli vähintään 60-vuotias, vuokralla asui 21 prosenttia asuntokunnista.[1]

Vuokralla asuvien asuntokuntien määrä on kasvanut voimakkaasti verrattuna aiempiin vuosiin.[2] Vuokra-asumisen yleistymisen voidaan olettaa jatkuvan samansuuntaisena tulevaisuudessa, sillä vuokra-asuntomarkkinoiden pitkäaikaista kysyntää tukevat kaupungistuminen ja kotitalouksien keskimääräisen koon pieneneminen. Yhden tai kahden huoneen asunnoissa asuvista asuntokunnista yli 60 prosenttia asuu vuokralla. Vaikka vuokralla asuminen on yleisintä nuorissa ikäryhmissä, se on yleistynyt vanhemmissa ikäryhmissä. Yksin elävistä 60 vuotta täyttäneistä 32 prosenttia asui vuokralla vuonna 2023, kun osuus vuonna 2010 oli 29 prosenttia.[3] Vuokra-asumisen suosion kasvun taustalla on monia tekijöitä, kuten työpaikkojen keskittyminen kasvukeskuksiin, demografiset muutokset ja ihmisten asumismieltymyksien muutokset.[4] Vuokra-asuntojen kysynnän kasvu ei jakaudu tasaisesti kaikkiin asuntotyyppeihin tai alueisiin. Pienten asuntojen kysyntään vaikuttavat yksinasuvien määrän kehitys, väestönkasvun hidastuminen ja asuntojen tarjonnan muutokset. Pitkällä aikavälillä vuokra-asuntojen kysyntää määrittävät väestörakenteen muutokset, kaupungistuminen ja maahanmuutto kotitalouksien määrän kasvu.[5]

Vuokra-asumiseen liitetään yleisesti myönteisiä mielikuvia, kuten helppous, vaivattomuus ja huolettomuus. Nuorten mielikuvat vuokra-asumisesta ovat aiempaa myönteisempiä, sillä 29 prosenttia vuokra-asunnossa asuvista nuorista nosti joustavuuden yhdeksi tärkeimmistä syistä vuokra-asumiselle. Vuokralla asuvista 87 prosenttia kokee asumisensa nykyisessä asunnossaan erittäin tai melko turvalliseksi. Vain neljä prosenttia on kokenut turvattomuutta. Huolta herättivät naapuruston rauhattomuus, vuokrasuhteen epävarmuus sekä taloudelliset vaikeudet. Turvallisuus on yksi olennaisimpia tekijöitä vuokranantajaa valittaessa asunnon hintatason ja vuokranantajan luotettavuuden sekä maineen ohella.[6]

[1] Suomen virallinen tilasto 2024.

[2] Suomen Vuokranantajat 2025; Lahtinen ym. 2024.

[3] HE 33/2026.

[4] Alho ym. 2018.

[5] Isotalo 2026.

[6] Rakli 2025.

1.1 Suomalaisten vuokra-asuntomarkkinoiden rakenteesta

Vuokra-asuntomarkkinoiden toimijat ja omistusrakenne

Suomalaiset vuokra-asuntomarkkinat koostuvat monipuolisesta toimijakentästä. Vuokranantajakenttä ulottuu yksityishenkilöistä, jotka omistavat yhden tai muutaman vuokra-asunnon[7], institutionaalisiin toimijoihin, kuten kiinteistöyhtiöihin, sijoitusrahastoihin ja muihin suurempiin omistajiin, jotka hallinnoivat asuntoportfoliota. Myös yritykset, kunnat ja yleishyödylliset toimijat ovat merkittäviä toimijoita sosiaalisen asumisen ja kunnallisen vuokra-asuntokannan kautta.

Vuokra-asuntomarkkinat jakaantuvat vapaarahoitteiseen ja tuettuun vuokra-asuntotuotantoon. Vapaarahoitteinen tuotanto syntyy markkinaehtoisesti ja sopeutuu kysyntään kasvukeskuksissa, joissa vuokrataso heijastaa sijaintia, rakentamis- ja rahoituskustannuksia sekä kilpailutilannetta. Tuettu vuokra-asuntotuotanto perustuu julkiseen rahoitukseen ja sääntelyyn. Valtion tuki voi näkyä korkotuettuina lainoina, investointiavustuksina ja vuokrien sekä tuotto-odotusten rajaamisena. ARA- ja muut tuetun tuotannon muodot pyrkivät turvaamaan kohtuuhintaisen vuokra-asuntotarjonnan pienituloisille ja muille tuen tarpeessa oleville ryhmille, mutta rahoituksen saatavuus ja kustannuspaineet rajoittavat tuotannon volyymia.[8] Markkinaehtoisen vuokra-asuntotuotannon voimakkaan kasvun seurauksena ARA-asuntojen osuus vuokra-asunnoista on laskenut 2000-luvulla. Suurissa kaupungeissa ARA-asuntojen osuus on keskimäärin 36 prosenttia.[9]

Suomalaisen vuokra-asuntomarkkinan toiminta on alueellisesti jakautunutta. Pääkaupunkiseudun vuokrakehitys oli 2020-luvulle tultaessa muuta maata vahvempaa. Kehitys hidastui vuosikymmenen alkupuolen ajan ja vuonna 2025 vuokrat kääntyivät pääkaupunkiseudulla selkeään laskuun. Muualla Suomessa kehitys kulki osittain eri suuntaan. Vuokrien nousu vauhdittui 2020-luvulla ja vuosina 2023 (+2,0 %) ja 2024 (+1,9 %) vuokrat kasvoivat nopeimmin viimeisen kymmenen vuoden aikana. Vuonna 2025 kasvu hidastui muualla maassa ja vuoden viimeisellä neljänneksellä vuokrat laskivat.[10]

Vuonna 2025 runsas tarjonta leimasi vuokra-asuntomarkkinoita kymmenessä suurimmassa kaupungissa, joskin eri voimakkuudella. Vantaa on ollut usean vuoden ajan kaikkein haastavimmassa asemassa, kun taas Kuopion vuokra-asuntomarkkina on siirtynyt tasapainoisempaan vaiheeseen. Pitkittynyt ylitarjonta on monilla alueilla painanut vuokrakehitystä. Samalla osa suurista asuntosijoittajista näyttää hyväksyneen markkinatilanteen ja on laskenut vuokria markkinatasolle parantaakseen käyttöastetta. Vuokrien lasku on todennäköisesti ollut suurissa kaupungeissa tilastoja voimakkaampaa.[11]

Vapaarahoitteiset vuokra-asunnot ovat keskittyneet suurimpiin kaupunkeihin.[12] Kuudessa suurimmassa kaupungissa sijaitsee reilut 54 prosenttia vapaarahoitteisista vuokra-

[7] Yksityishenkilövuokranantajia on noin 360 000 ja he tarjoavat 40 prosenttia kaikista vuokra-asunnoista (HE 33/2026).

[8] Lahtinen ym. 2024.

[9] Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2023.

[10] Suomen Vuokranantajat 2026.

[11] Suomen Vuokranantajat 2026.

[12] Häkkinen 2021.

asunnoista ja pääkaupunkiseudulla vajaat 36 prosenttia. Yli 100 000 asukkaan kaupungeissa sijaitsee vajaat 63 prosenttia ja yli 50 000 asukkaan kaupungeissa reilut 73 prosenttia vapaarahoitteisista vuokra-asunnoista. Koko maassa kymmenen suurinta omistajaa omistavat vajaat 41 prosenttia kaikista vapaarahoitteisista vuokra-asunnoista.

Koko maan tasolla vapaarahoitteisista vuokra-asunnoista reilut 42 prosenttia on osakeyhtiöiden hallussa. Seuraavaksi suurimpia omistajia ovat kunnat noin 30 prosentin omistuksella, säätiöt vajaan 8 prosentin ja keskinäiset vahinkovakuutusyhtiöt, joihin sisältyvät useimmat eläkevakuutusyhtiöt, vajaan 6 prosentin omistusosuudella. Edellä mainittujen omistusosuus kattaa liki 90 prosenttia koko maan vapaarahoitteisista vuokra-asunnoista. Kuntien suurehkoa osuutta selittää osittain se, että hieman alle puolet kuntien vapaarahoitteisista vuokra-asunnoista on vanhoja aravakohteita, jotka ovat vapautuneet niitä sääntelevistä rajoituksista. Aravarahoitusta saaneiden asuntojen ylivoimaisesti suurimpana omistajana toimivat kunnat yli 75 prosentin omistusosuudella. Muita suuria aravarahoitusta saaneiden kohteiden omistajia ovat osakeyhtiöt ja säätiöt. Pääkaupunkiseudulla osakeyhtiöiden hallussa on 45 prosenttia vapaarahoitteisista vuokra-asunnoista. Muusta maasta poiketen keskinäisten vahinkovakuutusyhtiöiden sekä kommandiittiyhtiöiden osuus on pääkaupunkiseudulla huomattavasti suurempi.[13] Viime vuosina omistajarakenne on muuttunut institutionaalisten sijoittajien osuuden kasvaessa, mikä on lisännyt ammattimaista hallinnointia ja pitkäjänteistä sijoittamista. Tämä kehitys voi vaikuttaa vuokratason kehittymiseen ja tarjonnan suunnitteluun, mutta samalla korostaa tarvetta markkinoiden läpinäkyvyydelle.

Vuokra-asuntomarkkinoiden alueellinen kehitys ja muuttuvat kysyntätekijät

Asuntojen kysyntään kunnissa vaikuttaa eniten väestömäärän muutos. Syntyvyys, kuolleisuus, kuntien väliset muutot ja maahan- tai maastamuutto aiheuttavat väestönkasvua tai tappiota, joka näkyy asuntomarkkinoiden kiristymisenä tai ylitarjontana.[14] Maahanmuuton vaikutus asuntokysyntään riippuu maahantulon syystä ja asumisjärjestelyistä. Perhesyihin perustuva muutto ei lisää asuntojen kokonaiskysyntää, jos henkilö liittyy jo olemassa olevaan kotitalouteen. Maahanmuuton vaikutukset näkyvät vuokra-asuntomarkkinoilla, sillä maahanmuuttajat asuvat tyypillisesti vuokra-asunnoissa.[15]

Vuokralaisten taloudellinen asema vaikuttaa vuokra-asuntomarkkinoihin. Useiden satojentuhansien vuokralaisten maksukyky on heikentynyt viime vuosina sekä yleisen taloustilanteen että asumisen tukijärjestelmiin tehtyjen muutosten seurauksena. Muutoksia on kohdistunut asumistukeen, työttömyysturvaan ja toimeentulotukeen. Merkittävin muutos oli opiskelijoiden siirtyminen 1.8.2025 yleiseltä asumistuelta opintotuen asumislisälle. Kelan mukaan yleistä asumistukea maksettiin joulukuussa 2025 noin 240 000 ruokakunnalle, mikä oli 142 000 ruokakuntaa vähemmän kuin vuotta aiemmin. Tukimuutokset heikentävät monien vuokralaisten maksukykyä ja ohjaavat kysyntää kalliimmista yksiöistä edullisempiin asuntoihin sekä lisäävät kimppa-asumista. Ilmiöstä on nähtävissä alustavia merkkejä, mutta vaikutusten arvioidaan näkyvän voimakkaammin vuoden 2026 aikana.[16]

[13] Häkkinen 2021.

[14] Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2023.

[15] PTT 2024.

[16] Suomen Vuokranantajat 2026.

Lyhytvuokraus (esim. Airbnb) vaikuttaa vuokra-asuntomarkkinoihin monitasoisesti. Ilmiö on heterogeeninen, sillä tarjontaan kuuluu sekä satunnaisia yksityisiä majoittajia että ammattimaisia, useita kohteita hallinnoivia toimijoita. Ammattimainen toiminta voi lisätä pitkäaikaisten vuokra-asuntojen siirtymistä matkailukäyttöön, mikä vähentää pitkäaikaisten vuokra-asuntojen tarjontaa ja voi nostaa vuokratasoa kysytyillä alueilla. Vaikutukset eivät rajoitu hintoihin, vaan ne heijastuvat asuinalueiden rakenteeseen, paikalliseen elinkeinotoimintaan ja matkailuun.[17]

1.2 Vakuuden asettaminen ja siihen liittyvät käytännöt

Vakuuden tarkoitus ja käyttö vuokrasuhteessa

Vakuuksien asettaminen on Suomessa vakiintunut osa vuokra-asuntomarkkinoiden toimintaa. Vaikka vakuuksien käyttöä ei tilastoida, voidaan arvioida, että kyseessä on käytäntö, joka kattaa valtaosan vuokrasuhteista. Vakuus on tärkeä osa vuokrasuhdetta, sillä se suojaa sekä vuokranantajan että vuokralaisen etuja. Vuokranantajalle se tarjoaa turvaa silloin, kun vuokralainen laiminlyö vuokrasuhteeseen liittyviä velvoitteitaan. Vuokralaiselle vakuus toimii kannustimena noudattaa vuokrasopimuksen ehtoja ja huolehtia velvollisuuksistaan, kuten huoneiston huolellisesta hoitamisesta.[18]

Vuokranantajan, uuden vuokralaisen ja laajemmin vuokra-asuntomarkkinoiden kannalta on tärkeää, että asunto luovutetaan vuokrasuhteen päättyessä sovitussa kunnossa. Hyvän vuokratavan mukaan, ellei vuokrasopimuksessa ole muuta sovittu, vuokranantajan tulee luovuttaa asunto vuokrasuhteen alkaessa tyhjänä ja siivottuna. Vuokralaisen velvollisuutena on huolehtia huoneistosta huolellisesti vuokrasuhteen aikana ja luovuttaa asunto vuokrasuhteen päättyessä tyhjänä ja siivottuna samassa kunnossa kuin se on ollut vuokrasuhteen alussa, lukuun ottamatta tavanomaista kulumista. Tämä tukee uuden vuokrasuhteen sujuvaa alkamista ilman viivästyksiä, ylimääräisiä korjaus- tai siivouskustannuksia sekä niistä syntyviä erimielisyyksiä. Samalla se vähentää vuokranantajan riskiä vuokratulojen menetyksistä asunnon kunnostamisen tai uudelleenmarkkinoinnin aikana. Kun asunnot siirtyvät joustavasti vuokralaiselta toiselle ja niiden kuntoon kohdistuvat vastuut ovat ennakoitavia, vuokra-asuntojen vaihtuvuus toimii tehokkaammin ja markkinoiden kitkatekijät vähenevät. Tasapaino vuokranantajan oikeuden suojata omaisuuttaan ja vuokralaisen oikeusturvan välillä on tärkeää sekä osapuolten että vuokra-asuntomarkkinoiden toimivuuden kannalta.

Vapaarahoitteisessa vuokra-asuntokannassa vakuuksien käyttö on tavanomaista. Julkisesti tuetussa asuntokannassa vakuus on yleinen, mutta sen tasossa ja maksutavassa voi esiintyä joustoja esimerkiksi sosiaaliturvan kautta katettuna. Poikkeukset, kuten vakuudettomat vuokrausmallit tai takauspalveluihin perustuvat ratkaisut eivät muuta kokonaiskuvaa vakuuksien laajasta käytöstä.

Viime vuosina on havaittavissa kehityssuunta, jossa jotkin isot vuokranantajat eivät peri vakuutta, kun asunto vuokrataan digitaalisen alustan kautta. Tällöin vuokranantaja hyödyntää alustaa, joka mahdollistaa vuokralaisen tunnistamisen, luottotietojen tarkistamisen ja maksujärjestelyt ilman, että perinteistä pankkitalletusta vaaditaan.

[17] HE 33/2026; Myllys 2020; Naumanen & Myllyoja 2020.

[18] Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 25 §; jatkossa huoneenvuokralaki.

Vakuus voi poiketa edellä mainitusta, jos henkilöllä on maksuhäiriömerkintöjä tai jos henkilön kotipaikka on Suomen ulkopuolella, eikä luottotietoja voida tämän vuoksi tarkistaa.

Tutkimuksen aikana voimassa ollut sääntely

Huoneenvuokralain 8 pykälässä säädetään vakuuden asettamisesta vuokrasuhteessa. Pykälän 1 momentin mukaan vuokrasopimuksen osapuolet voivat sopia kohtuullisen vakuuden asettamisesta sen vahingon varalle, ettei sopijapuoli täytä velvoitteitaan. Sopimuksen osapuoli ei yksipuolisesti voi määrätä sopimuskumppaniaan asettamaan vakuutta, vaan vakuus voidaan vaatia vain, jos siitä on sovittu. Vakuudesta voidaan sopia vuokrasopimusta tehtäessä ja sopimuksen ehtoja muutettaessa. Se voidaan sopia molempien tai vain toisen osapuolen velvoitteiden turvaamiseksi. Vakuuden suuruudesta säädetään huoneenvuokralaissa, jonka 8 pykälän nojalla vakuus saa olla enintään kolmen kuukauden vuokraa vastaava summa. Vakuus vastaa tyypillisesti 1–3 kuukauden vuokraa ja se annetaan normaalisti rahana.

Vakuussumma maksetaan vuokranantajan määrittelemälle tilille tai erilliselle vakuustilille. Vakuus voi olla myös henkilötakaus tai ulkopuolisen tahon tarjoama kuukausimaksullinen palvelu[19]. Vakuudeksi voidaan antaa mitä tahansa, joka turvaa vakuuden saajan asemaa ja jonka vakuuden saaja vakuudeksi hyväksyy. Vakuus voi olla rahaa, tavaraa, kiinteää omaisuutta, sitoumus tai osakkeita.[20] Myös takausta voidaan käyttää vakuutena, jos vakuuden saaja siihen suostuu.[21] Vakuus tulee antaa ennen asunnon hallinnan luovuttamista ja se palautetaan vuokrasuhteen päätyttyä. Vakuus on vuokralaisen omaisuutta siihen saakka, kunnes vuokranantajalle syntyy oikeus vakuuteen vuokralaisen laiminlyönnin vuoksi. Vuokrasuhteen aikana vuokranantajan on säilytettävä saamaansa vakuutta huolella ja sen on oltava irrotettavissa vuokranantajan muusta omaisuudesta.[22]

Tutkimuksen aikana voimassa olleessa huoneenvuokralaissa ei ollut säännöksiä siitä, miten vakuuden palauttamisen kanssa tulisi menetellä tai mikä on palauttamisen takaraja. Laki ei aseta estettä sille, että osapuolet sopivat ajasta, jonka kuluttua vakuus

[19] Vakuuden rinnalle on viime vuosina tullut vaihtoehtoisia palveluita, joissa vakuus voidaan hoitaa kuukausimaksullisena palveluna. Vuokralainen maksaa vakuuden sijaan säännöllistä maksua palveluntarjoajalle, joka sitoutuu korvaamaan mahdolliset vuokranantajan saatavat. Kuukausimaksullisten palveluiden etu liittyy alhaiseen alkuvaiheen kustannukseen, sillä vuokralaisen ei tarvitse sitoa pääomaa vakuuteen. Tämä voi helpottaa nuorten tai pienituloisten pääsyä vuokramarkkinoille. Toisaalta malli siirtää taloudellista riskiä pidemmälle aikavälille ja voi kokonaiskustannuksiltaan muodostua perinteistä vakuutta kalliimmaksi, koska maksuja ei palauteta vuokrasuhteen päättyessä. Palveluntarjoajien välillä on eroja hinnoittelussa, sopimusehdoissa sekä korvaustilanteisiin liittyvissä kustannuksissa. Kuukausimaksut määräytyvät vakuuden suuruuden perusteella, minkä lisäksi voidaan periä avaus- tai tilinhoitomaksuja. Sopimukset voivat olla määräaikaisia tai toistaiseksi voimassa olevia ja niiden irtisanomiseen liittyy määrätty irtisanomisaika. Yhteisiä ehtoja palveluille ovat muun muassa täysi-ikäisyys, moitteettomat luottotiedot sekä voimassa oleva kotivakuutus. Useimmat palvelut kattavat vuokrasopimuksen rikkomisesta aiheutuvia kustannuksia, kuten maksamattomia vuokria ja vahinkoja, mutta korvausvastuu siirtyy lopulta vuokralaiselle. Korvaustilanteissa vuokralainen maksaa yleensä koko korvattavan summan sekä käsittely- ja viivästyskulut, jotka vaihtelevat eri palveluntarjoajilla. (Kuivas & Vanha-Majamaa 2024.)

[20] HE 304/1994.

[21] HE 33/2026.

[22] Tuulikangas 2018, 17–18.

vuokrasuhteen päätyttyä on palautettava, tai sopivat siitä, missä ajassa vaatimus vakuuden käytöstä on viimeistään esitettävä. Vakuuden saajan tulee hoitaa vakuutta huolellisesti ja palauttaa se vuokrasuhteen päätyttyä, jollei vakuutta ole perusteltua käyttää sellaisen vahingon korvaamiseksi, jonka varalta se on asetettu.[23]

Hyvä vuokratapa -ohjeistuksessa on todettu, että jos perusteita vakuuden käyttämiseen ei ole, vakuus on palautettava täysimääräisenä ja viivytyksettä, kun vuokrasuhde on päättynyt. Jos taas vakuuden antaja ei ole täyttänyt velvoitteitaan, vakuuden saajan tulee ilmoittaa vakuuden antaneelle osapuolelle vaatimuksensa vakuuden käytöstä. Vaatimus tulee esittää ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun laiminlyönnit ovat todettavissa, jos muuta ei ole sovittu. Jos vuokranantajalla on perusteita pidättää osa vakuudesta, on erotus palautettava vuokralaiselle viivytyksettä ja että vakuuden pidättämisestä ja sen syistä on ilmoitettava vuokralaiselle viivytyksettä kirjallisesti vuokralaisen ilmoittamaan osoitteeseen.[24]

Vuokranantajan pitää palauttaa vakuus viipymättä vuokrasuhteen päätyttyä, jos perusteita vakuuden pidättämiselle ei ole. Varmuuden vuoksi vakuutta ei voi pidättää. Palautuksen viivästyessä vuokranantajan tulee maksaa palautettavalle vakuuden osalle viivästyskorkoa vuokrasuhteen päättymistä seuraavasta päivästä lukien.[25] Vuokralainen ei voi jättää vakuuteen vedoten viimeisiä vuokria maksamatta, vaan vuokra tulee maksaa vuokrasuhteen loppuun asti.

Vuokrasopimuksessa tulee sopia, mihin vakuutta voi käyttää. Vakuus sovitaan yleensä sopimusvakuutena, jolloin sillä voidaan kattaa vuokrarästien lisäksi huoneistolle aiheutuneet vahingot ja loppusiivouksen puutteet. Vuokranantaja voi näin pidättää vakuudesta rahaa silloin, kun vuokralainen on laiminlyönyt velvoitteitaan.[26]

Vuokranantaja ei saa vähentää tavanomaisesta kulumisesta aiheutuvia kustannuksia vakuudesta. Tavanomainen kuluminen tarkoittaa asunnon luonnollista ikääntymistä, kuten lattian kulumista tai pieniä naarmuja, jotka syntyvät tavallisessa asumisessa. Vuokranantaja ei voi edellyttää, että asunto olisi vuokrasuhteen alussa ja lopussa täsmälleen samassa kunnossa.

Vuokranantajan on aina annettava kirjallinen selvitys vakuuden pidätyksistä ja niiden perusteista. Vuokranantajan tulee näyttää väitteensä huoneiston tavanomaisesta

---

[23] HE 304/1994; HE 33/2026.

[24] Vuokralaiset ry 2018, 11;

[25] Vakuuden oikeudeton pidättäminen ei sellaisenaan täytä rikoslain 28 luvun 4 §:n 3 momentissa tarkoitetun saatavan kavalluksen tunnusmerkistöä korkeimman oikeuden ennakkopäätöksen mukaan (KKO:2021:36). Ennakkopäätöksessä oli kyse siitä, että A ei ollut palauttanut vuokralaisilleen B:lle ja C:lle vuokrasopimusten päättymisen jälkeen vuokralaisten A:n pankkitilille tallettamia vuokravakuusrahoja. Korkein oikeus katsoi, ettei yksin laiminlyönti palauttaa varoja täyttänyt rikoslain 28 luvun 4 §:n 3 momentissa tarkoitetun saatavan kavalluksen tunnusmerkistöä. Kun asiassa ei ollut selvitetty, että vuokranantaja olisi oikeudettomasti sanottuja varoja käyttämällä tai muulla vastaavalla tavalla aiheuttanut tilitysvelvollisuuden täyttämättä jäämisen, syyte saatavan kavalluksesta hylättiin.

[26] Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksen (KKO:2003:71) mukaan vuokravakuuden tarkoituksena on turvata vuokranantajan muitakin saamisia kuin maksamatta jätettyjä vuokria, esimerkiksi vahingonkorvaussaamisia, jotka perustuvat vuokralaisen huolimattomuudellaan huoneistolle aiheuttamaan vahinkoon.

poikkeavasta kulumisesta tai siivouspuutteista toteen. Mahdollisten vahinkojen aiheuttamien kustannusten ollessa suurempia kuin vakuuden määrä on, voi vuokranantaja vaatia korvausta vakuuden määrän ylittävältä osalta. Vuokralaisen aiheuttamien vahinkojen korvaaminen ei rajoitu vakuuden määrään ja toisaalta se voi olla vähemmän kuin vakuuden määrä kokonaisuudessaan on.[27]

Uudistuva sääntely 1.10.2026 alkaen

Uusi huoneenvuokralainsäädäntö tuli voimaan 1.10.2026. Hallituksen esityksen mukaan vakuutta koskevaa sääntelyä täsmennetään, jotta vakuuden käyttöön ja palauttamiseen liittyvät menettelyt olisivat selkeämpiä. Esityksen mukaan vuokranantajan velvollisuuksia vakuuden palauttamisessa ja pidättämisessä tarkennetaan, vakuuden määrää koskeva enimmäisraja säilytetään ja vakuuden asettajan oikeussuojaa vahvistetaan seuraavasti.[28]

Jos vuokrasuhteessa on sovittu vakuudesta, se turvaa lähtökohtaisesti kaikkien vuokrasuhteesta johtuvien velvoitteiden täyttämisen, ellei osapuolten välillä ole sovittu muuta. Mikäli vakuutta ei aseteta sovitussa määräajassa, sillä osapuolella, jonka hyväksi vakuus on sovittu, on oikeus purkaa vuokrasopimus. Purkuoikeutta ei ole, jos vakuus asetetaan ennen kuin purkamisilmoitus on annettu tiedoksi.

Vuokrasuhteen päätyttyä vakuus on palautettava tai vapautettava viipymättä. Vaihtoehtoisesti vuokranantajan on ilmoitettava kirjallisesti vakuuden pidättämisestä viimeistään 14 päivän kuluessa vuokrasopimuksen päättymisestä tai hallinnan luovuttamisesta. Jos määräajan noudattamiselle on perusteltu este, toimenpide on tehtävä viivytyksettä esteen poistuttua. Ilmoituksessa tulee yksilöidä saatavan peruste sekä esittää kohtuullinen arvio sen määrästä.

Vakuudesta voidaan pidättää enintään saatavan määrää vastaava osuus tai ilmoituksessa esitetty arvio saatavan määrästä. Jos vakuus on talletettu vuokravakuustilille, sen saa pidättää kokonaan siihen saakka, kunnes saatavan määrä on selvinnyt. Jos vuokranantaja pidättää vakuuden perusteettomasti tai jättää sen vapauttamatta ilman hyväksyttävää syytä, vakuuden asettajalla on oikeus saada korvaus aiheutuneesta vahingosta. Vuokranantaja vapautuu vastuusta vain osoittamalla, ettei menettely ole johtunut hänen virheestään, laiminlyönnistään tai huolimattomuudestaan.

Laki rajoittaa vakuuden määrää. Vuokralaiselta ei voida vaatia vakuutta, joka ylittää kolmen kuukauden vuokraa vastaavan määrän. Lisäksi mitättömiä ovat sopimusehdot, joilla rajoitetaan vakuuden asettajan lain mukaisia oikeuksia tai laajennetaan vakuuden saajan oikeuksia lain sallimaa laajemmaksi. Tämä koskee myös ehtoja, joilla rajoitetaan oikeutta vahingonkorvaukseen tai viivästyskorkoon.

1.10.2026 voimaan tulleen lain vakuuden palauttamismenettelyä ja määräaikoja koskevia säännöksiä sovelletaan myös ennen lain voimaantuloa tehtyyn vuokrasopimukseen, elleivät osapuolet ole toisin sopineet.

[27] Tuulikangas 2018.

[28] HE 33/2026.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

2.1 Tutkimuksen tavoite

Loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvia korvausvaatimuksia on käsitelty tutkimuskirjallisuudessa niukasti, eikä ilmiöstä ole muodostunut kattavaa tutkimuskuvaa. Saatavilla oleva tieto perustuu hajanaisiin selvityksiin, viranomaisaineistoihin sekä opinnäytteisiin, jotka eivät mahdollista ilmiön kokonaisvaltaista tarkastelua.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja analysoida laadullisesti loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvia korvausvaatimuksia. Tarkastelu kohdistuu siihen, millaisia erimielisyyksiä vuokrasuhteen päättyessä ilmenee sekä millä tavoin nämä vaikuttavat vuokralaisen korvausvelvollisuuteen. Tutkimuksessa vastataan kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Millaisia loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvia korvausvaatimuksia vuokralaiset kohtaavat?
2. Miten vuokralaiset voivat vahvistaa asemaansa korvausvelvollisuutta koskevissa erimielisyyksissä käytettävissään olevien todistelukeinojen avulla?

Vuokralaisen korvausvelvollisuuden tarkastelulla on laajempi yhteiskunnallinen merkitys, sillä vakuus liittyy vuokra-asuntomarkkinoiden toimivuuteen, vuokralaisen asemaan ja asumisen taloudelliseen turvallisuuteen. Tutkimus lisää ymmärrystä siitä, millaiset käytännöt voivat heikentää korvausvelvollisuuden ennakoitavuutta ja läpinäkyvyyttä sekä millä tavoin vuokrasuhteen osapuolten välistä tasapainoa voidaan vahvistaa.

Tutkimuksessa tarkastellaan vuokralaisten kokemuksia ja näkemyksiä loppusiivoukseen sekä asunnon kuntoon liittyvistä korvausvaatimuksista kuluttajatutkimuksen näkökulmasta. Tutkimuksessa ei arvioida yksittäisten vuokranantajien menettelyjen lainmukaisuutta eikä tarkastella ilmiötä kuluttaja-asiamiehen valvontatehtävän näkökulmasta.

2.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa käytetty aineisto kerättiin KKV:n Nova-tietokannasta, hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiltä ja kaupunkien asumisneuvojilta sekä suurimmilta ammattimaisilta vuokranantajilta. Aineistotriangulaation avulla tutkimuksessa ei ainoastaan verrata eri aineistolähteistä nousevia havaintoja, vaan tarkastellaan ilmiötä eri toimijoiden näkökulmista. Nova-aineisto tuo esiin vuokralaisten yhteydenotoissa ilmeneviä erimielisyyksiä, asiantuntija-aineisto erimielisyyksien kytkeytymistä laajempiin asumisen sosiaalisiin ja yhteiskunnallisiin haasteisiin ja vuokranantajakysely käytännön menettelytapoja. [29]

[29] Tuomi & Sarajärvi 2018.

Nova-aineisto

Pääasiallisena aineistona käytettiin kuluttajaneuvonnan Nova-tiedonhallintajärjestelmään[30] vuosina 2024–2025 kirjattuja vakuuteen liittyviä tapauksia. Tällaisia vuokra-asumiseen liittyviä ilmoituksia löytyi 661 kappaletta vuodelta 2024 ja 646 kappaletta vuodelta 2025. (Taulukko 1.)

Jotta analysoitavaan aineistoon saatiin mukaan tapaukset, joissa kuluttajaneuvontaan on otettu yhteyttä vuokrasuhteen päättymisen jälkeiseen asunnon loppusiivoukseen ja/tai asunnon kuntoon liittyvien erimielisyyksien vuoksi, hakutuloksista tarkasteltiin ilmoitukset tapauskohtaisesti. Aineistoa kerätessä nimittäin ilmeni, että yksittäisten hakusanojen kuten loppusiiv* käyttö ei antanut kaikkia soveltuvia tapauksia kirjauskäytäntöjen vuoksi.

Taulukko 1. Korvausvelvollisuuteen liittyvät erimielisyydet Nova-aineistossa

	Vuosi 2024	Vuosi 2025
Vuokra-asunnon vakuuteen liittyvät yhteydenotot yhteensä	661	646
Loppusiivous ja/tai asunnon kunto	448	437
Yksityinen vuokranantaja	127	104
Elinkeinonharjoittaja	321	333
Vesimaksut	46	47
Avainten palautus ja lukitus	39	31
Asumisaikaiset puutteet	39	28
Maksamattomat vuokrat	18	23
Vuokrasopimuksen purku	30	26
Asumisoikeusasunto	17	23
Vuokranantajan yhteydenotto	24	31

[30] Nova-järjestelmään tallennetaan kuluttajaneuvontaan saapuvat yhteydenotot riippumatta siitä, onko yhteydenotto tehty puhelimitse vai sähköisen asiointilomakkeen kautta. Jokaisesta yhteydenotosta tallennetaan järjestelmään sekä valmiiksi luokiteltuja taustatietoja että vapaamuotoinen kuvaus kuluttajan esittämästä asiasta. Puhelimitse tehdyissä yhteydenotoissa kuvauksen kirjaa kuluttajaneuvonnan asiantuntija. Sähköisen lomakkeen kautta tehdyissä ilmoituksissa kuvaus on pääsääntöisesti kuluttajan itsensä kirjoittama.

Asunnon loppusiivoukseen ja asunnon kuntoon liittyvien erimielisyyksien lisäksi Nova-aineistossa esiintyy monenlaisia vakuuden käyttöön liittyviä asioita. Näitä ovat vesimaksuja koskevat erimielisyydet, avainten palautus ja lukkojen uudelleensarjoitus, asumisaikana ilmenneet vahingot ja puutteet (esimerkiksi kodinkoneiden rikkoutuminen), maksamattomat vuokrat sekä vuokrasopimuksen purkaminen. Vakuuden palauttamista muistuttavia asumissuhteen päättymiseen liittyviä taloudellisia erimielisyyksiä esiintyy myös asumisoikeusasunnoissa. Vuokralaisten lisäksi kuluttajaneuvontaan ottavat yhteyttä vuokranantajat, jotka hakevat neuvoja vuokrasuhteeseen liittyvissä kysymyksissä. (Taulukko 1.)

Analysoitavasta aineistosta rajattiin pois sellaiset tapaukset, joissa on kyse vuokralaisen ja yksityisen vuokranantajan välisestä erimielisyydestä, sillä kuluttajaneuvonnan toimivaltaan ei kuulu yksityishenkilöiden välisten riitojen sovittelu. [31]

Tutkimuksen tavoitteena ei ole vertailla eri vuokranantajaryhmien toimintaa tai tehdä niitä koskevia johtopäätöksiä, vaan tarkastella kuluttajaneuvontaan tulleissa yhteydenotoissa ilmeneviä vuokralaisen korvausvelvollisuuteen liittyviä erimielisyyksiä sekä niissä toistuvia teemoja. Kuluttajatutkimuksen kohteena ovat erimielisyyksien sisältö ja niihin liittyvät menettelytavat, eivät vuokranantajien ominaisuudet. Tekstissä esitetyt esimerkit havainnollistavat aineistossa esiintyviä tilanteita, eivätkä ne kuvaa tietyn vuokranantajaryhmän tyypillistä toimintaa. Tämän vuoksi tapauksia, joissa vuokranantajan oikeudellinen asema ei käy aineistosta ilmi, ei ole rajattu aineiston ulkopuolelle. Rajauksen arvioidaan vaikuttavan tutkimuksen tuloksiin vain vähäisesti, sillä aineistossa siivouksen riittävyyteen, asunnon kunnon arviointiin ja vakuuden pidättämisen perusteisiin liittyvät erimielisyydet ovat pääpiirteissään samankaltaisia riippumatta siitä, onko vuokranantajana yksityishenkilö vai elinkeinonharjoittaja. Näin ollen vuodelta 2024 analysoitiin yksityiskohtaisesti 321 tapausta ja vuodelta 2025 333 tapausta.[32]

Nova-järjestelmään tallennettujen tapauskuvausten laajuus ja yksityiskohtaisuus vaihtelevat tapauskohtaisesti. Osa kuvauksista on lyhyitä ja keskittyy tiettyyn kysymykseen, kuten siihen, voiko vuokranantaja vähentää vakuudesta siivouskuluja. Toisissa tapauksissa kuvaukset sisältävät yksityiskohtaisempia selostuksia vuokrasuhteen päättymisestä, asunnon tarkastuksesta, vuokranantajan vaatimuksista sekä osapuolten välisestä viestinnästä. Joissakin tapauksissa kuvaukseen voi sisältyä tietoa vuokranantajan esittämistä kustannuksista tai toimenpiteistä, joiden perusteella vakuudesta on pidätetty osa tai koko summa. Kuvauskentät eivät aina sisällä kaikkia olennaisia yksityiskohtia, vaan ne kuvaavat tapausta siten kuin se on kirjattu järjestelmään. Laadullisen analyysin kannalta tämä ei muodostu rajoitteeksi, sillä tavoitteena ei ole kuvata yksittäisiä tapauksia, vaan tunnistaa toistuvia ilmiöitä, toimintatapoja ja niihin liittyviä erimielisyyksiä.

[31] Kuluttajariitalautakunta ratkaisee vuokra-asioissa poikkeuksellisesti kuluttajien välisiä erimielisyyksiä. (https://www.kuluttajariita.fi/ostajalle/hakemuksen-tekeminen/asunnon-vuokraus/)

[32] Nova-aineiston laajuus on analyysiin sisällytettyä aineistoa suurempi, koska tapausten esivaiheen tarkastelussa käytiin läpi yksityisten vuokranantajien ja vuokralaisten välisiä erimielisyyksiä. Vaikka nämä tapaukset rajattiin tutkimuksen aineistosta pois kuluttajaneuvonnan toimivaltarajojen vuoksi, niiden tarkastelu tuki aineiston kokonaisvaltaista hahmottamista ja osoitti, että keskeiset teemat, kuten siivouksen riittävyys, asunnon kunnon arviointi ja vakuuspidätysten perustelut, toistuivat eri vuokranantajatyypeissä.

Nova-aineiston analyysi toteutettiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmin.[33] Analyysi eteni vaiheittain siten, että ensimmäiseksi aineistoon tutustuttiin lukemalla läpi tapaukset ja muodostamalla esiymmärrys siitä, millaiset loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset ilmoituksissa toistuvat. Esiymmärryksen pohjalta laadittiin alustava luokittelurunko, johon kirjattiin analyysin keskeiset teemat.[34]

Seuraavaksi aineisto käytiin läpi tapaus tapaukselta ja kukin tapaus luokiteltiin sen perusteella, millaisia piirteitä siinä esiintyy. Yksi tapaus saattoi kuulua useampaan luokkaan, mikäli siinä käsiteltiin samanaikaisesti siivoukseen ja asunnon kuntoon liittyviä erimielisyyksiä. Luokittelun yhteydessä tehtiin muistiinpanoja toistuvista ilmiöistä sekä uusista teemoista, joita ei huomioitu alkuperäisessä luokittelurungossa. Luokitteluvaiheen tarkoituksena oli jäsentää aineisto temaattisiin kokonaisuuksiin. Varsinaisessa analyysissä tarkasteltiin temaattisia osa-aineistoja vertailemalla tapauskuvauksia keskenään ja etsimällä niistä yhdistäviä sekä toistuvia piirteitä. Analyysi eteni tapauskuvauksista kohti yleisempiä tulkintoja siitä, millaisia loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset tyypillisesti ovat.

Laadullisen tutkimuksen tavoite ei ole tuottaa tilastollisesti yleistettäviä tuloksia, vaan syventää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Se suuntautuu siihen, miten ihmiset kokevat, tulkitsevat ja merkityksellistävät maailmaa ympärillään. Tämän vuoksi huomio kohdistuu yksityiskohtiin, kontekstiin ja kokemusten moniulotteisuuteen. Asioihin, jotka jäävät määrällisten menetelmien ulkopuolelle.[35]

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan kokonaisvaltaisesti ja tulkinnallisesti. Tavoitteena on tunnistaa ilmiön keskeisiä piirteitä, rakenteita ja merkityksiä sekä kuvata, miten ja miksi ilmiö ilmenee tietyllä tavalla. Näin tutkimus tuottaa syvällistä tietoa, joka auttaa ymmärtämään ilmiön taustalla olevia mekanismeja ja antaa välineitä sen tarkasteluun erilaisissa konteksteissa.

Vaikka laadullisen tutkimuksen tuloksia ei ole tarkoitus yleistää tilastollisesti laajempaan populaatioon, ne voivat olla analyyttisesti yleistettäviä. Ne tarjoavat käsitteitä, näkökulmia ja tulkintoja, joita voidaan soveltaa ja arvioida muissa vastaavissa tapauksissa.[36] Huomionarvoista on, että laadullinen tutkimus ei pyri vastaamaan kysymykseen “kuinka moni”, vaan kysymyksiin “miten” ja “miksi”.

Asumisneuvojien ja sosiaalityöntekijöiden havainnot loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvista korvausvaatimuksista

Nova-aineistoa täydennettiin asiantuntija-aineistolla, joka kerättiin kaupunkien asumisneuvojilta sekä hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiltä. Tavoitteena oli syventää kuluttajaneuvontaan perustuvasta aineistosta syntyvää ymmärrystä vuokralaisen korvausvelvollisuudesta sekä tunnistaa vuokra-asumisessa esiintyviä rakenteellisia tekijöitä, jotka eivät nouse esiin asiakasyhteydenottojen tasolla.

Aineisto kattaa Porin, Kuopion, Tampereen, Oulun, Vantaan ja Espoon kaupungit sekä Varsinais-Suomen, Keski-Suomen ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueet. Kokonaisuus

[33] Tuomi & Sarajärvi 2018.

[34] Ks. Eskola & Suoranta 2008, 174–180.

[35] Eskola ja Suoranta 2008; Alasuutari 2024.

[36] Eskola ja Suoranta 2008.

edustaa sekä kasvukeskusten että maakunnallisten hyvinvointialueiden näkemyksiä, mikä vahvistaa havaintojen monipuolisuutta ja lisää niiden tulkinnallista kattavuutta.

Asiantuntija-aineiston keruun yhteydessä arvioitiin aineiston kylläänтymistä. Vastauksissa alkoivat toistua samat teemat, erityisesti vuokralaisen taloudellinen haavoittuvuus, dokumentoinnin puutteet sekä vuokrasuhteen päättymiseen liittyvät menettelytavat. Uudet vastaukset eivät tuoneet esiin olennaisesti uusia ilmiöitä, vaan vahvistivat ja täsmensivät aiemmin tunnistettuja havaintoja. Tämän perusteella voidaan katsoa, että keskeiset rakenteelliset teemat on tavoitettu aineistossa kattavasti.

Nova-aineiston tavoin asiantuntijahavainnot viittaavat siihen, että merkittävä osa korvausvelvollisuutta koskevista yhteydenotoista koskee yksityisiä vuokranantajia.

Asiantuntija-aineiston perusteella loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset kytkeytyvät vuokrasuhdetta laajempiin kokonaisuuksiin, kuten asumisen hallintaan. Ne heijastavat taloudellisen haavoittuvuuden, asumisen tukijärjestelmien ja vuokrasuhteen käytäntöjen limittymistä, mikä tekee tilanteen ratkaisemisesta monivaiheista. Näin aineisto täydentää Nova-aineistosta syntyvää kuvaa ja tuo esiin erimielisyyksien taustalla vaikuttavia rakenteellisia tekijöitä.

Asiantuntijat korostivat vuokralaisohjauksen, ennaltaehkäisevän neuvonnan ja eri toimijoiden yhteistyön merkitystä tilanteissa, joissa osapuolten näkemykset ovat eriytyneet. Näkökulma laajentaa tarkastelua yksittäisistä sopimus- tai rahamääräisistä erimielisyyksistä kohti asumisen hallinnan kysymyksiä. Aineiston perusteella loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset kytkeytyvät laajemmin vuokralaisen tiedonsaantiin, kykyyn ymmärtää omia oikeuksiaan sekä mahdollisuuksiin selviytyä asumiseen liittyvistä velvoitteista. Tämän vuoksi vakuusasioita voidaan tarkastella osana asumisen tukea ja sosiaalista turvaa, jossa oikea-aikaisella neuvonnalla ja eri toimijoiden yhteistyöllä voidaan ehkäistä tilanteiden pitkittymistä ja kärjistymistä.

Sosiaalityön ja asumisneuvonnan näkökulmasta loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset kytkeytyvät vuokralaisten elämänhallinnan haasteisiin. Rajallinen taloudellinen liikkumavara voi tehdä vakuuden menettämisestä tai viivästymisestä merkittävän lisäkuormituksen, joka heijastuu uuden asunnon hankintaan, velkaantumiseen ja toimeentulotuen tarpeeseen. Samalla vuokralaisen ja vuokranantajan neuvotteluaseman epäsymmetria voi heikentää vuokralaisen edellytyksiä arvioida ja haastaa esitettyjä kustannuksia.

Kysely ammattimaisille vuokranantajille vakuuksien käytöstä

Koska ajankohtaista tutkimustietoa vakuuden käyttöä koskevista käytännöistä on rajallisesti saatavilla, tutkimuksessa hyödynnettiin ammattimaisille vuokranantajille suunnattua kyselyä. Kysely kohdistettiin suurimmille ammattimaisille vuokranantajille, kuten kiinteistösijoitusyhtiöille, vuokraustoimintaa harjoittaville yrityksille ja yleishyödyllisille toimijoille. Sen avulla täydennettiin muista aineistolähteistä muodostuvaa kuvaa loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvista korvausvaatimuksista ammattimaisten vuokranantajien näkökulmasta sekä saatiin ajantasaista tietoa vakuuskäytännöistä ammattimaisessa vuokraustoiminnassa.

Kyselyn toteutuksesta vastasi KKV ja se lähetettiin 136 suurimmalle ammattimaiselle vuokranantajalle keväällä 2026. Kysely osoitettiin niille organisaatioiden edustajille, joilla on vastuuta vuokraustoiminnasta, vuokrasuhteiden hallinnasta, vakuuskäytännöistä ja vuokrasuhteiden päättämiseen liittyvistä menettelyistä. Kyselyyn saatiin 57 vastausta, mikä vastaa 42 prosentin vastausastetta.

Kyselyssä tarkasteltiin vakuuden palauttamisen käytäntöjä ja erimielisyyksiä vuokrasuhteen päättyessä. Tarkastelun kohteena olivat vakuuden perimiseen ja palauttamiseen liittyvät toimintatavat, palautuksen eteneminen, viivästysten syyt sekä tilanteet, joissa ammattimaisen vuokranantajan ja vuokralaisen välille syntyy erimielisyyksiä vakuuden käytöstä. Lisäksi kyselyssä selvitettiin vakuuden pidättämisen perusteita, käytettyjä dokumentointikäytäntöjä sekä osapuolten kohtaamia erimielisyyksiä vuokrasuhteen päättyessä.

3 LOPPUSIIVOUKSESTA JA ASUNNON KUNNON PUUTTEISTA JOHTUVAT KORVAUSVAATIMUKSET

Vuokrasuhteen päätyttyä vuokralaiselle voidaan esittää asunnon kuntoon tai loppusiivoukseen liittyviä korvausvaatimuksia. Nova-aineiston perusteella keskeinen käytäntö on, että vuokranantaja kattaa siivous- tai korjauskustannuksia pidättämällä vakuuden osittain tai kokonaan. Vaatimuksia ei aina kohdisteta yksinomaan vakuuteen, vaan vuokranantaja voi esittää erillisiä laskuja samoihin perusteisiin vedoten.

Nova-aineiston luokittelussa nousi esiin yhdeksän vuokralaisen korvausvelvollisuutta koskevaa teemaa (kuva 1). Nova-aineistosta nousevat vuokranantajan korvausvaatimuksiin kytkeytyvät asiat voidaan luokitella kolmeen pääteemaan sen mukaan, millä tasolla erimielisyys vuokralaisen ja vuokranantajan välillä ilmenee. Ensimmäinen teema koskee vaatimusten sisältöä ja perusteluja (mitä vaaditaan), toinen teema käsittelee toimintatapojen oikeudenmukaisuutta (miten toimitaan) ja kolmas teema korostaa tiedonsaantia ja toimenpiteiden ajoitusta (milloin toimitaan).



Kuva 1. Loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset. (Kuvan tekemisessä hyödynnetty tekoälyä.)

Nova-aineiston luokittelu toi esiin sen huomionarvoisen erimielisyyksiin sisältyvän ilmiön, että ne syntyvät harvoin yksittäisestä virheestä. Tyypillisemmin kyse on useiden toisiinsa kytkeytyvien asioiden yhdistelmästä. Vuokralainen voi esimerkiksi saada pitkän ajan kuluttua poismuutosta ylimitoitetun laskun vähäisistä siivouspuutteista ilman riittävää erittelyä. Huomattavaa on, että eri tekijät kietoutuvat toisiinsa ja vahvistavat toistensa vaikutuksia. Yksittäinen siivouspuute tai asunnon kuntoa koskeva erimielisyys ei välttämättä johda erimielisyyteen, mutta yhdessä puutteellisen dokumentoinnin, epäselvän laskutuksen ja viivästyneen tiedonsaannin kanssa ne voivat muodostaa perustan erimielisyydelle. Erimielisyyksien ymmärtäminen edellyttää näiden toisiinsa liittyvien tekijöiden tarkastelua kokonaisuutena. Sama ilmiö näkyy tulosten kuvauksessa,

sillä eri tekijät limittyvät toisiinsa, eikä niitä ole tarkoituksenmukaista kaikissa yhteyksissä erottaa toisistaan.

3.1 Vuokranantajan korvausvaatimusten perusteet ja kohtuullisuus

3.1.1 Vakuuden pidättäminen tai laskutus loppusiivouksen perusteella

Nova-aineisto osoittaa, että loppusiivoukseen liittyvät erimielisyydet eivät johdu vain siivouspuutteista, vaan useiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Kyse ei ole vain siitä, miten asunto on siivottu, vaan siitä, miten siivouksen tasoa arvioidaan, millaisia odotuksia vuokranantajalla on ja kuinka ennakoitavia vaatimukset ovat vuokralaisen näkökulmasta. Tulkinnanvaraiset siivousohjeet ja arviointikriteerit sekä jälkikäteen tarkentuvat vaatimukset heikentävät ennakoitavuutta, jolloin vuokralaisen on vaikea arvioida, milloin loppusiivoukselle asetetut velvoitteet on täytetty.

Keskeinen kysymys liittyy loppusiivouksen vaatimustason tulkinnanvaraisuuteen. Vaikka vuokrasuhteen päättyessä asunnon edellytetään olevan siisti, ei ole yksiselitteistä mittapuuta sille, millainen siivoustaso on riittävä. Vuokralainen voi ymmärtää loppusiivouksen tarkoittavan huolellista perussiivousta saamiensa ohjeiden perusteella, kun taas vuokranantajan arviointi voi perustua korkeampaan puhtauden tasoon. Ero odotuksissa voi johtaa siihen, että vuokralaisen käsitys sopimuksen mukaisesta toiminnasta ja vuokranantajan jälkikäteinen arviointi poikkeavat toisistaan.

Toisaalta vuokrasopimuksissa on yleensä loppusiivousta koskevia ehtoja, kuten vaatimus luovuttaa asunto huolellisesti siivottuna tai erillisten muuttosiivousohjeiden mukaisessa kunnossa. Jos vuokralainen ei noudata näitä ehtoja tai laiminlyö huolellisen perussiivouksen, kyse voi olla sopimusrikkomuksesta, jonka perusteella vuokranantajalla voi olla oikeus periä siivouksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset vakuudesta. Haasteeksi muodostuu se, että sopimusehtojen yleisluonteisuus ja siivouksen laadun tapauskohtainen arviointi jättävät tulkinnanvaraa siitä, milloin vuokralainen on täyttänyt velvollisuutensa ja milloin vakuuden käyttäminen on perusteltua.

> Esim. Vuokralainen oli tehnyt loppusiivouksen, mutta sai huomautuksen kylpyhuoneen silikonisaumojen värjäytymistä ja uunin kulumajäljistä, joita pidettiin puutteellisena siivouksena.

Loppusiivouksen laadun arvioinnissa vähäiset puutteet voivat saada korostuneen painoarvon. Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset ovat kokeneet, että rasvatahra, pölyinen lista tai puutteellisesti puhdistettu kodinkone voi muodostua ratkaisevaksi perusteeksi arvioida siivous epäonnistuneeksi. Vuokranantajan arviointi ei kohdistu siihen, onko asunto kokonaisuutena asianmukaisessa kunnossa, vaan huomio kiinnittyy yksityiskohtiin, joiden merkitys voi kasvaa vuokralaisen mielestä suhteettoman suureksi. Tämä voi vahvistaa vuokralaisen kokemusta siitä, että loppusiivousta tarkastellaan virheiden etsimisen näkökulmasta.

> Esim. Vuokralainen koki, että vuokranantaja pidätti osan vakuudesta vedoten siihen, että jääkaapin laatikoissa oli vähäisiä tahroja ja parvekkeella hieman likaa. Vuokralaisen näkökulmasta asunto oli kokonaisuutena siisti, mutta yksittäiset havainnot johtivat laajaan siivouslaskuun.

> Esim. Vuokralainen sai useiden satojen eurojen laskun ammattisiivouksesta, vaikka puutteet liittyivät vuokralaisen kokemuksen perusteella lähinnä pölyisiin pintoihin ja wc-istuimen kalkkijälkiin. Laskutus vaikutti perustuvan siihen, että asunto siivottiin kokonaan uudelleen pienten siivouspuutteiden vuoksi.

Loppusiivouksen ja tavanomaisen kulumisen välinen raja voi olla tulkinnanvarainen. Kaikki asunnossa näkyvät jäljet eivät johdu puutteellisesta siivouksesta, vaan ne voivat olla seurausta normaalista kulumisesta. Tällöin loppusiivouksen arviointi voi vuokralaisen näkemyksen mukaan laajentua koskemaan asunnon yleistä kuntoa eikä sen puhtautta.

3.1.2 Vakuuden pidättäminen tai laskutus asunnon vaurioiden perusteella

Asunnon vaurioihin keskittyvän analyysin keskiössä on se, miten havainnot asunnon kunnosta tulkitaan vuokrasuhteen päättyessä ja miten nämä tulkinnat konkretisoituvat vakuuden pidättämisenä tai korjauskustannusten laskutuksena. Nova-aineistossa toistuu erimielisyys siitä, mikä lasketaan asunnon vaurioiksi ja mikä kuuluu tavanomaiseen kulumiseen. Tällaiset erimielisyydet ovat yleisiä sosiaalityöntekijöiden ja asumisneuvojien havaintojen perusteella.

Vuokralaisten mukaan arjen käytössä syntyvät jäljet, kuten taulujen tai hyllyjen kiinnittämisestä syntyneet reiät, hankausjäljet tai pienet pintavauriot, parketin tai muiden lattiamateriaalien kulumisesta aiheutuvat jäljet kulku-urilla sekä suihku- ja pesutilojen kalkkisaostumat ja käytöstä syntyvä pinttyminen, tulkitaan tavanomaiseksi asumisesta aiheutuvaksi kulumiseksi eikä asunnon vaurioiksi. Kuluttajaneuvontaan tulleissa vuokralaisten yhteydenotoissa vuokranantajat ovat voineet arvioida nämä asunnon vaurioiksi, mikä synnyttää tulkintaeroja siitä, missä kulkee hyväksyttävän kulumisen ja korvattavan vahingon välinen raja.

Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset ovat kokeneet, että vuokranantajat pidättävät osan tai koko vakuuden tai lähettävät laskuja asunnon vaurioiden korjaamisesta, jotka heidän näkökulmastaan eivät ole perusteltuja, kuten seuraavat tapaukset havainnollistavat.

> Esim. Vuokranantaja katsoi parketin kulku-urien ja naarmujen olevan vaurioita ja teetti koko lattian hionnan ja lakkauksen vuokralaisen kustannuksella (lasku yli 1500 euroa), vaikka jäljet keskittyvät eteisen ja olohuoneen kulkureiteille ja olivat syntyneet usean vuoden tavanomaisessa käytössä.
>
> Esim. Vuokranantaja tulkitsi seinien lievän tummentumisen ja hankausjäljet vaurioiksi ja laskutti koko huoneiston maalaamisen (lasku noin 3000 euroa), vaikka jäljet rajoittuvat sängyn ja sohvan taakse jääneisiin kohtiin.
>
> Esim. Vuokranantaja katsoi suihkutilan kalkkisaostumat vaurioiksi ja tilasi perusteellisen pintojen käsittelyn ja uudelleensuojauksen (lasku yli 500 euroa), vaikka kyse oli vähitellen käytön aikana kertyneestä kalkista, joka näkyy hanan ympärillä ja laattojen saumoissa.

Näiden osalta huomionarvoista ei ole vahingon olemassaolo, vaan sen konteksti. Parketin kuluminen voi olla seurausta tavanomaisesta käytöstä, kun taas syvempi naarmu voidaan tulkita vaurioksi. Vastaavasti seinäpintojen tummentuminen voi liittyä asumisen tavanomaiseen vaikutukseen kalusteiden sijoittelun ja käytön seurauksena. Tulkinta riippuu paitsi jäljestä myös siitä, miten sitä suhteutetaan asumisen kestoon. Sosiaalityöntekijöiden ja asumisneuvojien havaintojen perusteella vuokralla asuvien henkilöiden määrä vaikuttaa asunnon kulumiseen, sillä vuokranantajat pidättävät vakuuden helpommin isoissa lapsiperheissä, joissa asunnon kuluminen on voimakkaampaa.

Loppusiivousta koskevien havaintojen tavoin Nova-aineisto viittaa siihen, että asunnon vaurioiden arviointi voi perustua yksittäisiin havaintoihin ilman laajempaa tarkastelua siitä, millainen asunnon kunto on ollut sisään muutettaessa ja miten havaittu puute suhteutuu

normaaliin kulumiseen. Vuokralaisten näkemyksen mukaan yksittäinen jälki voi saada suhteettoman suuren merkityksen arvioinnissa, vaikka sen merkitys riippuisi asunnon iästä, lähtökunnosta, asumisen kestosta ja tavanomaisesta käytöstä aiheutuneesta kulumisesta. Tämä voi lisätä tulkintaeroja siitä, milloin kyse on korvattavasta vahingosta ja milloin tavanomaisesta asunnon kulumisesta.

3.1.3 **Kohtuuttomiksi koetut vakuuden pidätykset ja laskut**

Nova-aineistossa toistuu havainto, että kuluttajaneuvontaan yhteyttä ottaneet vuokralaiset pitävät vuokranantajan esittämiä laskuja ja vakuudesta tehtyjä pidätyksiä suhteettomina asunnossa havaittuihin vähäisiin puutteisiin tai epäsiisteyteen nähden. Vuokralaisten näkökulmasta kustannukset vaikuttavat ylimitoitetuilta, eikä niiden perusteita ole aina esitetty riittävän selkeästi.

Vuokralaisten näkemyksen mukaan kuvatun ja arvioidun korjausperusteen sekä veloitetun summan välillä esiintyy epäsuhtaisuutta. Nova-aineistossa on lukuisia tapauksia, joissa vähäisten ja paikallisten jälkien (yksi naulanreikä, pieni naarmu, muutama teipin jälki) perusteella on maalattu koko seinä uudestaan tai uusittu koko lattia. Näissä tapauksissa kustannusarviot nousevat tuhansiin euroihin, vaikka vaurion luonne viittaa tavanomaiseen kulumiseen tai vähäiseen paikalliseen korjaukseen. Vastaavanlainen epäsuhtaisuus ilmenee asumisneuvojien ja sosiaalityöntekijöiden esiin tuomien havaintojen perusteella.

> Esim. Vuokranantaja veloitti vuokralaiselta yli 2 000 euroa seinien ja katon maalaamisesta. Vuokralaisen mukaan hänen aiheuttamansa maalattavat jäljet rajoittuivat kahteen seinään, minkä vuoksi hän piti veloitusta laajuudeltaan suhteettomana.

Toiseksi vuokralaisten näkemysten mukaan erimielisyyksiä aiheuttaa laskutuksen perusteiden ja todistusaineiston epäselvyys. Vaikka vuokralainen voi dokumentoida asunnon kunnon valokuvin tai videoin poismuuton yhteydessä, vuokranantajan esittämä aineisto voi jäädä epäselväksi. Kuvia ei aina toimiteta lainkaan, ne voivat olla lähikuvia tai niistä ei käy ilmi, milloin ne on otettu. Myös laskut voivat olla puutteellisesti eriteltyjä. Vuokralaiselle ilmoitetaan loppusumma ilman tietoa tehdyistä työtunneista, materiaaleista tai työn tekijästä. Tämä vaikeuttaa vuokralaisten mielestä kustannusten arviointia ja voi lisätä kokemusta kohtuuttomuudesta.

> Esim. Vuokranantaja vaati vuokralaiselta 400 euroa loppusiivouksesta. Vuokralainen piti laskua perusteettomana ja epäili, että vuokranantajan esittämät valokuvat puutteista eivät olleet hänen asunnostaan. Vuokranantaja oli toimittanut useita kuvia väitetyistä siivouspuutteista, vaikka vuokralaisen mukaan asunto oli siivottu huolellisesti annettujen ohjeiden mukaisesti. Vuokranantaja ei pystynyt esittämään selvitystä siitä, mikä yritys siivouksen oli tehnyt, milloin työ oli tehty tai mihin kustannukset perustuivat.

Kolmanneksi Nova-aineisto osoittaa, että useat toisiinsa liittyvät tekijät voivat kasvattaa vuokralaiselta perittäviä kustannuksia siten, että ne nousevat epäsuhtaan korjaustarpeen laajuuden kanssa. Näitä ovat muun muassa kiinteähintaiset hinnoittelukäytännöt sekä tilanteet, joissa vakiintunut yhteistyökumppani tekee korjaukset. Kustannukset voivat kasvaa tilanteissa, joissa korjausten laajuus ylittää havaittujen puutteiden laajuuden tai niiden kohdentuminen yksittäisiin puutteisiin jää epäselväksi. Asunnon uudelleenvuokraus tai saattaminen myyntikuntoon, voivat ohjata korjauksia laajempiin kokonaisuuksiin kuin yksittäisten puutteiden korjaaminen sinänsä edellyttäisi.

> Esim. Vuokralainen sai loppusiivouksesta mielestään ylimitoitetun laskun noin kaksi kuukautta muuton jälkeen. Ennen laskua ei annettu tietoa väitetyistä puutteista. Asuntoon oli tilattu noin 200 euron loppusiivous, mutta vuokralainen myöntää ainoaksi puutteeksi uunin pesemättä jättämisen. Vuokralaisen mielestä isännöitsijän kuvissa esitetyt jäljet ovat tavanomaisen kulumisen jälkiä. Asunto on edelleen tyhjillään ja vuokrailmoituksen kuvissa näkyvät samat seinien jäljet, joista vuokralaista laskutettiin.
>
> Esim. Vuokralainen oli tehnyt asunnon loppusiivouksen mielestään huolellisesti, mutta tästä huolimatta vuokranantaja oli tilannut useita tunteja kestäneen loppusiivouksen ikään kuin vuokralainen ei olisi siivonnut asuntoa laisinkaan.

Nova-aineistossa on lukuisia tapauksia, joissa vuokralaiset pitävät vuokranantajan osoittamia puutteita siivouksessa saivarteluna. Vuokralaisen mukaan vuokranantaja on todistekuvissaan zoomannut pieniin likoihin, joita olisi vaikea edes erottaa paljaalla silmällä, kuten pieniin murusiin lattialla tai vähäiseen pölymäärään, joka on voinut kulkeutua asuntoon muuton jälkeen. Vuokralaiset kokevat, että väitetyt puutteet eivät oikeuta laskutukseen.

> Esim. Vuokranantaja oli laittanut vuokralaiselle loppusiivouslaskun (425e) pölystä. Vuokranantaja oli kuvannut viat zoomaten, paljain silmin pölyä ei vuokralaisen mukaan näkisi. Asunto on 25 vuotta vanha ja vuokralainen asunut siinä perheineen 10 vuotta.

Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa vuokranantaja on veloittanut vuokralaiselta asunnon lopputarkastuksesta aiheutuneita kustannuksia. Nämä tilanteet voivat muodostua epäselviksi silloin, kun vuokralaiselle ei ole selkeästi ilmoitettu maksun perusteesta tai siitä, miten kustannus liittyy vuokralaisen vastuulle kuuluvaan menettelyyn.

3.2 Menettelyllinen läpinäkyvyys ja oikeudenmukaisuus

3.2.1 **Vuokralaisella ei ole mahdollisuutta korjata puutteita**

Nova-aineiston perusteella vuokralaiselle ei aina anneta mahdollisuutta korjata loppusiivouksen puutteita tai väitettyjä asunnon vaurioita ennen kuin niistä aiheutuu kustannuksia tai vakuudesta tehtäviä pidätyksiä. Nova-aineiston perusteella vuokralaiset pitivät tätä ongelmana, mutta kyse ei ole lainvastaisesta menettelystä. Vuokralainen voi pyrkiä neuvottelemaan mahdollisuudesta uusia loppusiivous ennen asunnon luovutusta seuraavalle vuokralaiselle, mutta vuokranantajalla ei ole lakiin perustuvaa velvollisuutta suostua tähän. Mahdollisuus korjata puutteet on rajallinen silloin, kun vuokralainen muuttaa pois vuokrasopimuksen päättymispäivänä ja asunnon hallinta siirtyy uudelle vuokralaiselle. Vuokralaisella ei enää ole oikeutta päästä asuntoon tekemään lisäsiivousta tai korjauksia.

Nova-aineiston keskeinen havainto liittyy puutteista ilmoittamisen ajoitukseen. Vuokralaisten kokemuksen mukaan puutteista tai vaurioista ilmoitetaan viiveellä, toisinaan viikkoja tai kuukausia poismuuton jälkeen. Tällöin asunto on siirtynyt uudelle vuokralaiselle, eikä vuokralaisella ole enää mahdollisuutta tehdä korjauksia. Lopputarkastuksia ei aina tehdä vuokralaisen läsnä ollessa tai niiden ajankohta jää epäselväksi. Samoin avainten palautuskäytännöt voivat sulkea vuokralaisen pois asunnosta ennen kuin havaitut puutteet on yksilöity.

> Esim. Vuokranantaja lähetti vuokralaiselle 350 euron laskun loppusiivouksesta kaksi viikkoa poismuuton jälkeen. Vuokralaiselle ei ollut ennen laskua ilmoitettu

siivouksen puutteista eikä hänelle annettu mahdollisuutta käydä korjaamassa väitettyjä virheitä, vaikka hän olisi ollut siihen valmis.

Esim. Vuokranantaja laskutti 700 euroa lattian hionnasta ja kunnostuksesta vedoten naarmuihin. Vuokralaiselle ei ilmoitettu asiasta ennen työn tilaamista, eikä hänelle annettu mahdollisuutta esittää omaa näkemystään tai korjata väitettyjä vaurioita ennen töiden aloittamista.

Viestintään ja menettelytapoihin liittyvät puutteet näyttäytyvät aineistossa huomattavana erimielisyyksiä aiheuttavana tekijänä. Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset ovat kokeneet, ettei vuokralaiselle aina ilmoiteta havaituista puutteista ennen ulkopuolisen työn tilaamista eikä anneta mahdollisuutta niiden korjaamiseen. Samalla loppusiivouksen vaatimukset voivat olla tulkinnanvaraisia ja jälkikäteen esitetty dokumentaatio, kuten valokuvat, puutteellisia. Vuokralaisten kokemus vaikutusmahdollisuuksien puuttumisesta liittyy sekä vuokrasuhteen päättymisen ajallisiin ja oikeudellisiin reunaehtoihin että viestintään ja menettelytapoihin, joiden koetaan heikentävän mahdollisuuksia ehkäistä vakuudesta syntyviä erimielisyyksiä.

3.2.2 **Kustannusten erittelyn puute**

Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset ovat kokeneet, että vakuuden pidättämisen perusteena olevat kustannukset esitetään puutteellisesti eriteltyinä. Loppusiivouslaskuissa ilmoitetaan tyypillisesti kokonaissumma ja yleisluonteinen viittaus muuttosiivoukseen, ilman tietoa työn sisällöstä, kestosta tai hinnoitteluperusteista. Vastaava pätee asunnon korjauksesta aiheutuneisiin laskuihin kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneiden vuokralaisten kokemusten perusteella. Yksityiskohtaisempia erittelyjä tai kuvatodisteita toimitetaan erillisestä pyynnöstä ja joissakin tapauksissa ne jäävät kokonaan puuttumaan.

Riittämätön erittely vaikeuttaa vuokralaisen mahdollisuuksia arvioida vaatimusten perusteltavuutta. Se voi lisätä epäluottamusta laskutuksen läpinäkyvyyteen ja vahvistaa käsitystä kustannusten määräytymisen epäselvyydestä. Tällöin vuokralainen joutuu selvittämään ja kyseenalaistamaan vaatimusten perusteita ilman riittävää aineistoa, mikä voi luoda vaikutelman näyttötaakan siirtymisestä vuokralaiselle.

Esim. Vuokralainen sai laskun loppusiivouksesta (230 euroa) noin kolme kuukautta poismuuton jälkeen ilman erittelyä. Vuokralainen oli saanut valokuvat ja osasi odottaa laskua, mutta erittelyä kuluista ei ole toimitettu.

Esim. Vuokranantaja veloitti vuokralaiselta 338,31 euroa huonosta loppusiivouksesta. Vuokralainen pyysi toimitettavaksi kuitit siivouksesta, mutta ei ole saanut niitä.

Tilannetta voi vuokralaisten mukaan vaikeuttaa se, että esitettyjen kuvatodisteiden alkuperä tai kohdistuminen kyseiseen asuntoon jää epäselväksi. Joissakin tapauksissa vuokralaiset kertovat epäilleensä, että esitetyt kuvat eivät koske heidän asuntoaan tai että ne eivät kuvaa asunnon kuntoa vuokrasuhteen päättymishetkellä. Kun sekä kustannusten perusteet että niitä tukeva dokumentaatio jäävät vuokralaisen näkökulmasta puutteellisiksi, voi tämä lisätä epävarmuutta vaatimusten oikeellisuudesta.

3.2.1 **Tarkastuksen sekä korjaus- ja siivoustöiden yhdistyminen**

Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa sama toimija vastaa useista vuokrasuhteen päättymiseen liittyvistä tehtävistä, kuten siivouksen ja asunnon kunnon arvioinnista sekä

siivous- ja korjaustöiden tekemisestä. Tällainen roolien yhdistyminen voi lisätä epäselvyyksiä kustannusten perusteista ja osaltaan lisätä erimielisyyksien riskiä vuokralaisen korvausvelvollisuudesta.

Kun sama toimija vastaa sekä puutteiden arvioinnista että niiden korjaamisesta tai siivouksesta, vuokralaiset voivat kokea, että menettelyn riippumattomuutta on vaikea arvioida. Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa vuokralaiselta on pidätetty vakuudesta merkittäviä summia loppusiivouksen perusteella ilman, että hänelle on vuokralaisen mukaan annettu mahdollisuutta korjata havaitut puutteet. Siivous on tällöin tilattu suoraan vuokranantajan käyttämältä palveluntarjoajalta ja kustannukset on veloitettu vakuudesta ilman yksityiskohtaista erittelyä tai vuokralaisen näkökulmasta riittäviä perusteluja. Tällainen menettely voi rajoittaa vuokralaisen mahdollisuuksia arvioida vaatimusten perusteita ja vaikuttaa niiden käsittelyyn.

Samankaltaisia piirteitä ilmenee asunnon vaurioita koskevissa korvausvaatimuksissa. Nova-aineistossa kuvataan tapauksia, joissa vuokralaisten mukaan vähäiset vauriot ovat johtaneet laajoihin ja kustannuksiltaan merkittäviin korjauksiin. Kun vaurioiden arviointi ja korjausten tekeminen ovat saman toimijan vastuulla, vuokralaisen voi olla vaikea arvioida, vastaavatko korjaukset todettua vauriota ja ovatko niistä aiheutuneet kustannukset kohtuullisia. Korvausvaatimusten arviointia vaikeuttaa edelleen se, ettei kustannuksista aina esitetä yksityiskohtaista laskuerittelyä.

Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset ovat kokeneet, että vuokralaiselle ei välttämättä toimiteta riittäviä tietoja korjausten ja siivoustöiden perusteista, laajuudesta tai hinnoittelusta. Kun tarkastus, päätöksenteko ja toteutus eivät ole selkeästi eriytyneet, seurauksena voi olla vuokralaisten kohtuuttomiksi kokemia kustannuksia ja erimielisyyksien lisääntymistä.

Toisaalta roolien eriyttäminen ulkopuolisten toimijoiden hoidettavaksi ei ratkaise näitä ongelmia. Jos vuokralainen on laiminlyönyt vuokrasopimuksen tai lain mukaiset velvollisuutensa, kuten loppusiivouksen tekemisen, hän vastaa lähtökohtaisesti tästä aiheutuvista kohtuullisista kustannuksista riippumatta siitä, kuka tarkastuksen tai korjaus- ja siivoustyöt tekee. Ulkopuolisten toimijoiden käyttö voisi joissakin tilanteissa lisätä menettelyn riippumattomuutta, mutta samalla kasvattaa vuokrasuhteen päättämisen kustannuksia. Keskeiseksi kysymykseksi nousee pikemminkin menettelyn läpinäkyvyys, havaintojen dokumentointi ja kustannusten riittävä erittely kuin se, mikä taho vastaa eri työvaiheista.

3.3 Tiedonsaannin ajoitus ja toimenpiteiden viiveet

3.3.1 **Laskutus tai ilmoitus puutteista tapahtuu viiveellä**

Nova-aineistossa toistuu ilmiö, jossa vuokralainen saa tiedon loppusiivoukseen tai asunnon kuntoon liittyvistä puutteista sekä vakuudesta tehtävistä pidätyksistä viikkoja ja kuukausia poismuuton jälkeen. Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset pitävät ongelmallisena sitä, ettei heille ilmoiteta viivytyksettä havaituista puutteista ja siitä, että vakuutta aiotaan käyttää niiden kattamiseen. Sen sijaan lopullisten siivous- tai korjauskustannusten ei voida edellyttää olevan tiedossa heti vuokrasuhteen päättyessä, vaan ne täsmentyvät myöhemmin, kun työt on tehty ja niistä aiheutuneet kustannukset ovat selvillä. Nova-aineiston perusteella tieto korvausvelvollisuudesta annetaan 2–3 kuukauden kuluttua vuokrasuhteen päättymisestä, mutta joissakin tapauksissa viive on huomattavasti pidempi, kuten seuraava tapaus havainnollistaa.

> Esim. Vuokranantaja lähetti poismuuton jälkeen vuokralaiselle 165 euron loppusiivouslaskun, jonka perusteina mainittiin pesemätön uuni, puhdistamaton liesikupu ja suodatin sekä tahrat seinissä ja ikkunoissa. Noin 5 kuukautta myöhemmin vuokranantaja lähetti uuden, 3 065,36 euron suuruisen laskun vedoten huoneiston siivoukseen, hallinnollisiin kuluihin ja huoneiston korjauksiin.

Vuokralaisen mahdollisuudet osoittaa asunnon kunto heikkenevät, koska väitteitä ei voi tarkistaa, puutteita korjata tai omaa näkemystä esittää ajantasaisesti. Ajan kuluessa valokuvat, videot, kuitit ja muistijäljet saattavat kadota tai menettää todistusvoimaansa, kun taas vuokranantajalla on hallussaan asuntoa koskeva dokumentaatio ja pääsy tilaan. Tämä voi synnyttää osapuolten välille epätasapainoisen asetelman.

Korvausvaatimuksen perusteltavuuden arviointi voi vaikeutua, jos puutteet havaitaan uuden vuokralaisen muutettua asuntoon, asunnon esittelyn yhteydessä tai muun myöhemmän käytön aikana. Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa uusi asukas on ilmoittanut vuokranantajalle havaitsemistaan siivoukseen tai asunnon kuntoon liittyvistä puutteista, minkä jälkeen aiemman vuokralaisen vakuudesta on tehty pidätyksiä. Tällöin korvausvaatimus ei perustu vuokrasuhteen päättymisen jälkeen tehtyyn lopputarkastukseen, vaan myöhemmin tehtyihin havaintoihin. Mitä enemmän aikaa vuokrasuhteen päättymisen jälkeen on kulunut, sitä haastavampaa voi olla arvioida, missä vaiheessa puutteet ovat syntyneet, koska asunnon kunto on voinut muuttua asunnon esittelyjen, huoltotoimenpiteiden, välisiivouksen tai uuden asukkaan käytön seurauksena.

> Esim. Vuokranantaja ilmoitti vuokralaiselle sähköpostitse 2 viikkoa poismuuton jälkeen pidättäneensä 390 euroa vakuudesta. Perusteena riittämätön loppusiivous. Tässä vaiheessa asiaan ei voinut vaikuttaa, sillä uusi vuokralainen asui jo talossa.

> Esim. Vuokranantaja vetosi uuden vuokralaisen palautteeseen jääneistä siivouspuutteista ja pidätti osan vakuudesta (pidätys 400 euroa), vaikka asuntoon on tehty huoltokäynti ja avainten luovutuksen jälkeen siellä on liikkunut useita toimijoita.

Nova-aineistossa näkyy ilmiö, jossa vaatimuksia esitetään useassa erässä pitkän ajan kuluessa. Tämä hajauttaa kokonaiskuvaa vuokralaisen näkökulmasta. Yksittäiset laskut voivat vaikuttaa vähäisiltä, mutta yhdessä ne aiheuttavat merkittävän taloudellisen rasituksen. Toistuvat ja viiveelliset laskut lisäävät epävarmuutta siitä, milloin vuokrasuhteen vastuut päättyvät.

> Esim. Vuokranantaja on lähettänyt poismuuton jälkeen kaksi laskua, joissa on vuokralaisen mukaan vaatinut “mitä mielikuvituksellisimmilla tavoilla keksityistä syistä yhteensä 1 200 euroa”. Syyt ovat esimerkiksi "tehostemaalia seinässä", vaikka vuokralainen ei ole koskaan maalannut asunnossa. Siivouskuluja perustellaan "jalanjäljellä lattiassa" (eli juuri pestyssä lattiassa olleella sukanjäljellä). Nyt 5–6 kuukautta myöhemmin tuli vielä kolmas lasku (200e) väliovesta, johon oli tavaroiden siirrossa tullut jälki asumisaikana. Oven jälki oli kahden heidän tarkastajansa kanssa katsottu tavanomaiseksi kulumiseksi 8 vuoden asumisen aikana. Vuokralainen on maksanut kaiken, koska ei halua joutua ulosottoon. Hän kysyy, kuinka kauan muuton jälkeen ja kuinka monta kertaa vuokranantaja voi häntä laskuttaa.

Viiveellinen laskutus ei ole vain tiedonkulkuun liittyvä kysymys, vaan se viittaa puutteisiin asian käsittelyssä. Kun asunnon tarkastus, havaintojen dokumentointi ja vuokralaiselle annettava tieto eivät toteudu viivytyksettä vuokrasuhteen päättyessä, epävarmuus

lisääntyy ja asioiden jälkikäteinen arviointi vaikeutuu. Samalla vuokralaisen mahdollisuudet selvittää vaatimusten perusteita tai esittää niihin vastanäyttöä heikkenevät, mikä voi heikentää luottamusta siihen, että vakuuden käyttö perustuu selkeästi yksilöityihin ja todennettavissa oleviin perusteisiin.

Nova-aineiston perusteella korostuu tarve sille, että asunnon kunto arvioidaan viivytyksettä poismuuton yhteydessä, havainnot dokumentoidaan järjestelmällisesti ja puutteista ilmoitetaan nopeasti. Menettelyn oikeudenmukaisuus ei määräydy vain sen perusteella, mitä puutteita havaitaan, vaan myös sen mukaan, milloin havainnot tehdään ja miten niiden perusteet voidaan osoittaa.

3.3.2 **Vakuuden palauttaminen viivästyy**

Nova-aineiston perusteella vakuuden palauttamiseen liittyvät viiveet näyttävät olevan yleisimpiä tilanteissa, joissa palautuksen perusteesta on erimielisyyttä tai vuokranantajan ja vuokralaisen näkemykset asunnon kunnosta poikkeavat toisistaan. Aineistossa viiveet liittyvät usein tarkastusten ajoitukseen ja korvausvaatimusten esittämiseen vasta vuokrasuhteen päättymisen jälkeen. Korvausvaatimuksesta ilmoitetaan joissakin tapauksissa pitkän ajan kuluttua vuokrasuhteen päättymisestä, mikä on aineistossa yhteydessä viiveellä tehtyyn loppukatselmukseen tai tilanteisiin, joissa tarkastus on tehty ilman vuokralaisen läsnäoloa. Tällöin voi syntyä epäselvyyttä tarkastuksen ajankohdasta ja tehdyistä havainnoista, mikä voi osaltaan pidentää asian selvittämistä ja vakuuden palauttamista.

Dokumentaation puutteet aiheuttavat toisen tärkeän viivästystekijän. Nova-aineistossa esiintyy toistuvasti tapauksia, joissa vuokralaisen näkemyksen mukaan vuokranantajan esittämä näyttö perustuu yleisluontoisiin laskuihin, joista eivät ilmene kustannusten muodostuminen tai tehdyt toimenpiteet. Tällöin vuokralaisen mahdollisuus arvioida vaatimusten perusteltavuutta heikkenee, mikä johtaa lisäselvityspyyntöihin ja vaatimusten kiistämiseen.

Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa asunto on siirtynyt nopeasti uuden vuokralaisen käyttöön. Tällöin uusi asukas on voinut ilmoittaa vuokranantajalle havaitsemistaan puutteista pian muuton jälkeen, minkä jälkeen asunto on siivottu ja siellä on tehty korjauksia. Tällöin vakuudesta tehtävien pidätysten perusteiden ja kustannusten kohdentamisen arviointi voi muodostua aiempaa haastavammaksi, erityisesti silloin, kun puutteiden ajankohdasta tai syntytavasta on osapuolten välillä eriäviä näkemyksiä.

Huomattava osa viivästyksistä liittyy erimielisyyksiin siitä, mikä katsotaan tavanomaiseksi kulumiseksi ja mikä korvattavaksi vahingoksi. Kun osapuolet tulkitsevat samoja havaintoja eri tavoin, asian ratkaiseminen edellyttää lisäselvityksiä. Tämä pidentää käsittelyaikaa ja lisää epävarmuutta lopputuloksesta.

Vuokralaisen korvausvelvollisuuden arviointiin vaikuttavat vuokranantajan organisatoriset ratkaisut, kuten ulkoistetut palvelut ja hallinnointirakenteet, jotka voivat pidentää tiedonkulkua ja päätöksentekoa. Kun vuokrasuhteen päättymiseen liittyvät tehtävät jakautuvat useille toimijoille, korvausvaatimusten käsittely etenee vaiheittain. Prosessiin voi kuulua kustannusarvioiden hankkiminen, työn tilaaminen ja laskutus, mikä pidentää asian käsittelyaikaa. Nova-aineiston perusteella tämä ilmenee siten, että laskut ja kustannusarviot toimitetaan viiveellä tai useassa erässä. Kustannukset tarkentuvat vähitellen, mikä edellyttää toistuvaa yhteydenpitoa osapuolten välillä. Viivästykset korostuvat silloin, kun vuokranantaja reagoi vuokralaisen näkemyksen mukaan hitaasti vuokralaisen yhteydenottoihin. Tällöin korvausvaatimuksen käsittely pitkittyy, mikä lisää epävarmuutta vaatimuksen perusteista, määrästä ja asian lopputuloksesta.

3.3.3 Vakuutta ei palauteta eikä pidätyksen perusteita ilmoiteta

Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa vakuutta ei palauteta vuokrasuhteen päättymisen jälkeen eikä vuokralaiselle toimiteta riittäviä tietoja pidätyksen perusteista. Vuokralainen jää epäselvyyteen siitä, onko vakuuden pidättämisen taustalla siivoukseen, asunnon vaurioihin, muihin kustannuksiin vai käsittelyn viivästymiseen liittyvä peruste.

> Esim. Vuokralainen luovutti omasta mielestään asunnon siistinä ja hänellä on videodokumentaatio asunnon kunnosta, mutta vuokranantaja pidätti vakuuden vedoten väitteisiin vaurioista ja siivouksesta. Vuokranantaja ei ole liittänyt vaatimuksiinsa todisteita eikä vastaa reklamaatioihin.

Tyypillistä näille tapauksille on, että vuokralainen on toistuvasti pyytänyt vakuuden palauttamista, mutta vuokranantaja ei reagoi yhteydenottoihin. Yhteydenpidon puute voi jatkua useita kuukausia tai pidempäänkin, vaikka kyse voi olla vuokralaiselle merkittävistä rahamääristä. Vaikka tällaisia tapauksia esiintyy Nova-aineistossa vähemmän kuin niitä, joissa vuokranantaja esittää jonkinlaisen perusteen vakuuden pidättämiselle, ne ovat vuokralaisen näkökulmasta erityisen vaikeita. Ilman vuokranantajan kannanottoa vuokralaisella ei ole mahdollisuutta arvioida pidätyksen perusteita, esittää omaa näkemystään tai ratkaista asiaa neuvotteluteitse. Asian selvittämisen vastuu siirtyy vuokralaiselle, jonka on haettava apua ulkopuolisilta tahoilta, kuten kuluttajaneuvonnasta.

> Esim. Vuokralainen muutti pois asunnosta ja pyysi vakuuden (1 200 €) palauttamista heti vuokrasuhteen päätyttyä. Hän lähetti useita sähköposteja ja tekstiviestejä seuraavan kahden kuukauden aikana, mutta vuokranantaja ei vastannut yhteydenottoihin lainkaan. Koska mitään perusteluja vakuuden pidättämiselle ei esitetty, vuokralainen ei voinut arvioida tilanteen oikeellisuutta tai ryhtyä neuvottelemaan, vaan joutui kääntymään kuluttajaneuvonnan puoleen.

> Esim. Vuokralainen tiedusteli 950 euron vakuuden palautusta useaan otteeseen poismuuton jälkeen, mutta vuokranantaja ei reagoinut yhteydenottoihin yli kolmen kuukauden aikana. Vuokralaiselle ei toimitettu mitään tietoa puutteista tai kustannuksista, eikä vakuuden pidättämistä perusteltu. Tilanne esti asian selvittämisen vuokranantajan kanssa ja pakotti vuokralaisen viemään asian ulkopuoliseen käsittelyyn saadakseen vakuuden takaisin.

3.4 Erimielisyyksien kohdentuminen eri vuokralaisryhmiin

Tiedon saatavuus ja vuokralaisen mahdollisuudet arvioida asemaansa

Nova-aineiston perusteella loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset korostuvat tilanteissa, joissa vuokralaisen asemaa heikentävät tiedollinen epäsymmetria, taloudellinen riippuvuus, puutteellinen kokemus vuokra-asuntomarkkinoista tai kyky hyödyntää oikeusturvakeinoja. Tällöin kyse ei ole yksittäisistä erimielisyyksistä, vaan vuokralaisen edellytyksistä arvioida vuokranantajan vaatimusten perusteltavuutta, neuvotella niistä ja tarvittaessa riitauttaa niitä. Tutkimuksen aineisto viittaa siihen, että erimielisyyksien vaikutukset eivät jakaudu tasaisesti vuokralaisten kesken. Samanlaisen vaatimuksen seuraukset voivat vaihdella vuokralaisen taloudellisten resurssien, tiedollisten valmiuksien ja oikeusturvakeinojen käytön kyvyn mukaan.

Asumisneuvojien ja sosiaalityöntekijöiden havaintojen mukaan maahanmuuttajataustaiset vuokralaiset ja kansainväliset opiskelijat kohtaavat muita

useammin vakuusmenettelyihin liittyviä haasteita. Maahanmuuttajataustaisten vuokralaisten haavoittuvuutta voivat lisätä puutteellinen kielitaito sekä suomalaisen vuokra-asumisjärjestelmän, siihen liittyvän lainsäädännön ja toimintatapojen heikompi tuntemus. Tämä voi näkyä vaikeutena arvioida, millaisia siivous- tai korjauskustannuksia vuokranantaja voi perustellusti kattaa vakuudesta tai millaista näyttöä vaatimusten tueksi voidaan edellyttää. Osalla maahanmuuttajataustaisista vuokralaisista voi olla haasteita ymmärtää korvausvelvollisuuden perusteita tai arvioida omaa oikeudellista asemaansa suhteessa vuokranantajaan.

Asumisneuvojilta ja sosiaalityöntekijöiltä saatujen tietojen perusteella osa kansainvälisistä opiskelijoista on ollut epävarmoja siitä, voiko vuokrasuhteeseen liittyvillä erimielisyyksillä olla vaikutusta heidän oleskelulupaansa. Tilanteessa yhdistyvät tiedollinen epävarmuus ja riippuvuus toisesta osapuolesta, sillä vuokra-asunnon säilyminen tai uuden asunnon saaminen sisältyy asumisen perustarpeisiin. Tämä voi vähentää halukkuutta kyseenalaistaa vuokranantajan menettelyjä, jos asian selvittämisen koetaan voivan vaikeuttaa asumisjärjestelyjä tai tulevia vuokrasuhteita. Taloudelliset vaikutukset voivat korostua kansainvälisten opiskelijoiden kohdalla siksi, että heidän käytettävissään ei ole samoja sosiaaliturvan tukimuotoja kuin Suomessa vakituisesti asuvilla henkilöillä.

Ylipäätään kielelliset ja tiedolliset esteet voivat heikentää vuokralaisen mahdollisuuksia reagoida tilanteeseen ja arvioida esitettyjen vaatimusten perusteltavuutta. Jos tarkastusasiakirjat, reklamaatiot tai kustannuserittelyt toimitetaan vaikeaselkoisina tai kielellä, jota vuokralainen ei ymmärrä, hän voi joutua hyväksymään vuokranantajan näkemyksen ilman mahdollisuutta arvioida sen perusteita. Keskeiseksi muodostuu tiedon saavutettavuus. Pelkkä tiedon saatavilla oleminen ei riitä, jos vuokralaisella ei ole edellytyksiä ymmärtää sen merkitystä, arvioida omaa asemaansa tai soveltaa tietoa omaan tapaukseensa.

> Esim. Maahanmuuttajataustainen henkilö menetti vuokrasuhteen päättyessä koko vakuutensa siivous- ja korjauskuluihin liittyvien vaatimusten perusteella. Vuokranantaja toimitti asiasta suomenkieliset tarkastusasiakirjat ja kustannuserittelyt, joiden sisältö jäi vuokralaiselle epäselväksi. Vuokralainen ei tiennyt, millaisia kustannuksia vakuudesta voidaan periä tai että vuokranantajan tulee osoittaa vaatimustensa perusteet. Epävarmuus omista oikeuksista, vaikeus ymmärtää asiakirjoja sekä pelko vaikeudesta löytää uusi asunto johtivat siihen, ettei vuokralainen riitauttanut vakuuspidätystä.

Kokemattomuus ja epävarma asema vuokra-asuntomarkkinoilla

Nuorten, opiskelijoiden ja ensivuokralaisten haasteet liittyvät kokemattomuuteen sekä vuokrasuhteen velvollisuuksien ja käytäntöjen puutteelliseen tuntemukseen. Ensimmäisessä vuokrasuhteessa vuokralaisella ei välttämättä ole selkeää käsitystä siitä, mitä pidetään tavanomaisena kulumisena, miten lopputarkastukset toteutetaan tai millaisia vaatimuksia vuokranantaja voi perustellusti esittää. Vuokranantajan väitteet asunnon puutteista tai vaurioista voivat näyttäytyä vuokralaiselle lähtökohtaisesti oikeutettuina, vaikka niiden perusteet jäisivät epäselviksi.

Nuorilla vuokralaisilla vuokra-asuntomarkkinoiden valtasuhteiden merkitys korostuu epävarman aseman vuoksi. Asunnon saaminen voi olla vaikeaa, mikä voi vaikuttaa siihen, että vuokrasuhteen päättymiseen liittyviä erimielisyyksiä vältetään kärjistämästä. Tämä voi vähentää halukkuutta kyseenalaistaa vuokranantajan toimintaa tai vaatia tarkempia perusteluja vakuuspidätyksille. Vuokralainen saattaa hyväksyä pidätyksen välttääkseen asian pitkittymisen tai siksi, ettei hän arvioi omaavansa valmiuksia asian selvittämiseen.

Esim. Ensimmäisessä vuokra-asunnossaan asunut opiskelija sai vuokrasuhteen päätyttyä ilmoituksen, että osa vakuudesta pidätetään asunnon siivouksen ja pintojen kulumisen vuoksi. Vuokranantaja viittasi tarkastuksessa havaittuihin puutteisiin, mutta ei eritellyt tarkemmin, mitkä kustannukset liittyivät tavanomaisesta kulumisesta poikkeaviin vahinkoihin. Kokemattomana vuokralaisena vuokralainen ei osannut arvioida, olivatko vaatimukset kohtuullisia tai olisiko hän voinut pyytää tarkempia perusteluja pidätykselle.

Taloudellinen haavoittuvuus ja oikeusturvan käytännön toteutuminen

Heikossa taloudellisessa asemassa oleville vuokralaisille erimielisyydet vuokranantajan kanssa merkitsevät huomattavasti enemmän kuin yksittäistä taloudellista erimielisyyttä. Työttömien, pienituloisten tai toimeentulonsa osalta Kelan etuuksien varassa elävien taloudelliseen tilanteeseen yllättävällä siivous tai remonttilaskulla on iso vaikutus. Asumisneuvojilta ja sosiaalityöntekijöiltä saatujen tietojen mukaan pienituloiset vuokralaiset eivät ole kyenneet maksamaan kerralla useiden tuhansien eurojen suuruisia remontti- tai korjauskuluja. Tyypillisesti vuokralaiset ovat sopineet maksusuunnitelmista, joissa kuukausittainen maksu on ollut noin 100–200 euroa. Jo tällaisista maksuista selviytyminen on aiheuttanut huomattavia taloudellisia vaikeuksia.

Vakuusrahat ovat kotitalouksille merkittävä taloudellinen erä ja niiden sitoutuminen kahteen vuokrasuhteeseen voi kuormittaa pienituloisia tai muuten taloudellisesti tiukassa tilanteessa olevia vuokralaisia. Uuden vuokrasuhteen vakuus maksetaan yleensä ennen asunnon hallinnan luovutusta, kun taas edellisen vuokrasuhteen vakuus vapautuu vuokrasuhteen päättymisen ja asunnon tarkastuksen jälkeen. Tämän vuoksi muutto voi edellyttää, että vuokralaisella on käytettävissään varoja samanaikaisesti sekä uuden vakuuden maksamiseen että muutosta aiheutuvien kustannusten kattamiseen. Jos edellisen vuokrasuhteen vakuuden vapautuminen viivästyy tai vakuus pidätetään, taloudellinen kuormitus voi pitkittyä ja vaikeuttaa kotitalouden talouden hallintaa.

Taloudellinen epävarmuus voi heikentää vuokralaisen mahdollisuuksia hyödyntää käytettävissä olevia oikeusturvakeinoja. Oikeuksien olemassaolo ei takaa niiden toteutumista, vaan niiden käyttäminen edellyttää riittäviä resursseja, kuten aikaa, tietoa, asiointikykyä ja mahdollisuutta jatkaa asian selvittämistä. Vaikka vakuuspidätystä pidettäisiin perusteettomana, asian jatkaminen voidaan kokea liian kuormittavaksi tai riskialttiiksi. Vuokralainen saattaa hyväksyä epäselviä vaatimuksia ja tyytyä vakuuden osittaiseen palautukseen saadakseen varoja käyttöönsä nopeammin.

Erimielisyydet korostuvat taloudellisia, sosiaalisia tai arjen hallinnan haasteita omaavilla vuokralaisilla. Ne eivät näyttäydy ainoastaan taloudellisina erimielisyyksinä, vaan kytkeytyvät laajemmin velkaantumiseen, työllisyyden muutoksiin tai muihin elämäntilanteen kuormitustekijöihin. Loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset syventävät olemassa olevia vaikeuksia, sillä vuokralaisen mahdollisuudet dokumentoida asunnon kuntoa, arvioida esitettyjen vaatimusten perusteltavuutta ja hyödyntää oikeussuojakeinoja voivat olla rajalliset. Taloudelliset vaikeudet, terveydelliset haasteet ja asumisen epävarmuus heikentävät edellytyksiä selvittää korvausvelvollisuuteen liittyviä erimielisyyksiä.

Tilanne on osittain erilainen, kun vakuuden maksaa Kela[37] eikä vuokralainen itse. Sosiaalityöntekijöiltä ja asumisneuvojilta kerätyn tiedon perusteella vuokralaisen henkilökohtainen taloudellinen menetys ei konkretisoidu samalla tavalla kuin itse maksetussa vakuudessa. Tämä voi vähentää motivaatiota selvittää vakuuspidätyksen perusteita, pyytää tarkempia selvityksiä tai riitauttaa perusteettomia vaatimuksia. Vuokralainen voi kokea, ettei asia koske häntä samalla tavalla, koska menetetty vakuus ei ole ollut hänen omia säästöjään. Vuokralaiset kiinnostuvat tyypillisimmin asian selvittämisestä, mikäli heille itselleen jää maksettavaa. Havainto viittaa siihen, että vakuusjärjestelmän kannustimet vaihtelevat sen mukaan, kuka kantaa välittömän taloudellisen riskin.

Sosiaalityöntekijöiden ja asumisneuvojien haastatteluissa nousi esiin havainto, että vakuuden pidättäminen näyttäisi heidän kokemuksensa mukaan olevan yleisempää tilanteissa, joissa vakuus on myönnetty Kelan kautta. Haastateltavat arvioivat, että tällaiset tilanteet voivat vaikeuttaa uuden vuokra-asunnon hankkimista, koska aiemmin käytetty vakuus voi vaikuttaa Kelan harkintaan uuden vakuuden myöntämisen edellytyksistä.

Nova-aineiston perusteella vähäinen tietämys omista oikeuksista vahvistaa loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvia korvausvaatimuksia vuokralaisen taustasta riippumatta. Vuokralainen ei välttämättä tiedä, että vuokranantajan tulee yksilöidä vakuuspidätyksen perusteet, osoittaa kustannusten määrä ja erottaa tavanomainen kuluminen vaurioista. Myös tieto oikeusturvakeinoista voi olla rajallista, jolloin vuokralainen ei tunne kuluttajaneuvonnan tai Kuluttajariitalautakunnan roolia eikä tiedä, miten vaatimuksia voidaan riitauttaa.

Nova-aineisto viittaa siihen, että oikeusturvakeinojen hyödyntäminen ei toteudu vuokralaisten kesken yhdenvertaisesti. Vaikka vuokralaiset voivat pyytää kustannuserittelyjä, kiistää vaatimuksia ja saattaa asian Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, kaikki vuokralaiset eivät tähän kykene. Asioiden dokumentointi ja kirjallinen reklamointi edellyttävät tietoa oikeuksista sekä aikaa ja voimavaroja asian

[37] Kela myöntää vakuuden ensisijaisesti maksusitoumuksena. Kela voi myöntää perustoimeentulotukea perustellusta syystä vakuutta varten esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- avo- tai avioero
- terveydelliset syyt
- perhekoon muutos
- asunnottomuus
- asunnottomuuden uhka
- työpaikan saaminen toiselta paikkakunnalta
- tutkintoon johtavan opiskelupaikan saaminen toiselta paikkakunnalta
- asunnon vaihtaminen edullisempaan Kelan tai hyvinvointialueen kehotuksesta.

Asiakkaan pitää toimittaa vakuushakemus Kelaan. Kela selvittää ensin, onko asiakkaalla oikeus perustoimeentulotukeen. Kela ratkaisee oikeuden perustoimeentulotukeen ennen kuin se käsittelee vakuushakemuksen. https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-toimeentulotuki-maksusitoumukset-vuokravakuus

selvittämiseen, minkä vuoksi asian ratkaiseminen voi riippua siitä, miten vuokralainen kykenee toimimaan epäselvässä tilanteessa.

Tiedollinen epäsymmetria korostuu silloin, kun vuokranantaja toimii ammattimaisesti ja vuokralainen on harvoin tai ensimmäistä kertaa tekemisissä vuokrasuhteen päättymiseen liittyvien kysymysten kanssa. Ammattimaisella toimijalla on vakiintuneet käytännöt, kun taas vuokralaisen mahdollisuudet arvioida toiminnan asianmukaisuutta perustuvat rajallisempaan kokemukseen. Oikeuksien toteutuminen voi riippua siitä, miten vuokralainen tunnistaa asemansa ja pystyy hankkimaan tietoa oikeuksistaan.

Vuokrasuhteen päättymiseen liittyy samanaikaisia muutoksia, kuten muutto, uuden asunnon hankkiminen sekä opiskelu- tai työpaikan vaihtuminen. Joillekin vuokralaisille tilanteeseen voi liittyä muutto toiselle paikkakunnalle tai ulkomaille. Tällaisessa siirtymävaiheessa huomio suuntautuu ensisijaisesti uuden asumisen järjestämiseen, jolloin päättyvään vuokrasuhteeseen liittyvien kysymysten selvittäminen voi jäädä muiden kiireellisten järjestelyjen varjoon. Vuokrasuhteen päättymiseen liittyvät samanaikaiset muutokset voivat lisätä vuokralaisen haavoittuvuutta riippumatta hänen taustastaan tai aikaisemmasta kokemuksestaan vuokra-asuntomarkkinoilla.

4 VUOKRALAISTEN KÄYTTÄMÄT TODISTELUKEINOT KORVAUSVELVOLLISUUTTA KOSKEVISSA ERIMIELISYYKSISSÄ

Yhteiskunnallisessa keskustelussa on tuotu esiin, että vuokralaisilla on parantamisen varaa asumisen taidoissa. Vuokralaisten on ymmärrettävä asumiseen liittyvien sopimusten sisältö voidakseen tehdä taloudellisesti tarkoituksenmukaisia päätöksiä.[38] Tämä korostuu vakuuksissa, joihin liittyy sekä juridisia että käytännön kysymyksiä. Riittävä osaaminen ja selkeä ohjeistus auttavat vuokralaisia ymmärtämään oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan, vähentävät väärinkäsityksiä ja ehkäisevät erimielisyyksiä.[39]

Loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset voivat asettaa vuokralaisen haastavaan asemaan vakuusasioiden selvittämisessä. Edellisissä luvuissa esitetty analyysi osoittaa, että vuokralaisen ja vuokranantajan erimielisyydet koskevat menettelyiden epäselvyyksiä, näyttökysymyksiä sekä vaatimusten tulkinnanvaraisuutta. Vuokralaisen on vastuusta vapautuakseen kyettävä osoittamaan, että hän on täyttänyt vuokrasuhteen velvollisuudet eikä vuokranantajan siivous-, korjaus- tai muu korvausvaatimus johdu vuokralaisen huolimattomuudesta, laiminlyönnistä tai muusta hänen vastuulleen kuuluvasta menettelystä. Oman aseman puolustaminen heikkenee, jos vuokralaisella ei ole keinoja arvioida vaatimusten oikeellisuutta tai esittää niihin vastanäyttöä.

Seuraavassa tarkastellaan Nova-aineiston sekä asumisneuvojien ja sosiaalityöntekijöiden esiin tuomien havaintojen perusteella, miten vuokralaiset ovat pyrkineet turvaamaan asemansa korvausvelvollisuutta koskevissa erimielisyyksissä käytettävissään olevien todistelukeinojen avulla. Tarkasteltavina asiakokonaisuuksina ovat lopputarkastukseen liittyvät käytännöt, loppusiivouksen laadun todentaminen, asunnon tavanomaisen kulumisen tai vaurioiden todentaminen sekä erimielisyydet vuokralaisen korvausvelvollisuudesta.

Vaikka loppusiivoukseen sekä asunnon kulumiseen ja vaurioihin liittyvissä erimielisyyksissä hyödynnetään samoja todistelukeinoja, ilmiöitä tarkastellaan erillisissä luvuissa. Loppusiivousta koskevissa erimielisyyksissä keskeistä on osoittaa siivouksen taso vuokrasuhteen päättyessä. Kulumista ja vaurioita koskevissa erimielisyyksissä arvioinnin kohteena on se, onko kyse tavanomaisesta asumisesta johtuvasta kulumisesta vai vuokralaisen korvausvastuulle kuuluvasta vahingosta. Erottelun myötä samoja todistelukeinoja voidaan tarkastella erilaisissa käyttötarkoituksissa ja tulkintayhteyksissä.

4.1 Lopputarkastukseen liittyvät käytännöt

Asunnon lopputarkastuksen perusteella arvioidaan asunnon kunto vuokrasuhteen päättyessä. Nova-aineiston perusteella erimielisyydet eivät liity vain tarkastuksen lopputulokseen, vaan siihen, miten tarkastus on toteutettu. Vuokralaisen näkökulmasta

[38] Ks. esim. Isännöintiliitto 2025.

[39] Vuokralaiset ja vuokranantajat eivät läheskään aina ymmärrä tai osaa muotoilla riittävän tarkasti, mihin vakuus on tarkoitettu tai mihin sitä voidaan käyttää, mikä voi johtaa oikeudenmenetyksiin. Vakuutta voidaan ajatella tarvittavan vain vuokranmaksun varmistamiseksi, vaikka vuokralaisella on muitakin velvoitteita. Sanotut seikat ovat toisinaan johtaneet erimielisyyksiin esimerkiksi siitä, kattaako vakuus vuokranmaksun lisäksi kaikki vuokrasuhteesta johtuvat velvoitteet ja niiden laiminlyönnit. (HE 33/2026.)

epäselvät menettelytavat heikentävät kokemusta siitä, millä perusteilla johtopäätökset asunnon kunnosta tehdään.

Asumisneuvojilta ja sosiaalityöntekijöiltä saatujen tietojen mukaan epäselväksi jää usein asunnon kunto sekä vuokrasuhteen alkaessa että sen päättyessä. Monissa tapauksissa ei ole selvää, onko asunnon kunto dokumentoitu sisään- ja poismuuton yhteydessä tai onko lopputarkastus toteutettu vuokralaisen ja vuokranantajan edustajan läsnä ollessa. Tämä vaikeuttaa sen arviointia, ovatko esitetyt siivous- ja korjausvaatimukset vuokralaisen vastuulla. Vuokrasopimuksissa on usein ehto, jonka mukaan vuokralaisen tulee ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista viipymättä sisäänmuuton jälkeen. Muussa tapauksessa viat tai puutteet voidaan katsoa vuokralaisen aiheuttamiksi. Kaikki vuokralaiset eivät kiinnitä huomiota tällaisiin sopimusehtoihin tai niiden käytännön merkitykseen vuokrasuhteen aikana. Tämän vuoksi asunnon lähtötilan dokumentointi ja puutteista ilmoittaminen voivat jäädä tekemättä, mikä vaikeuttaa vastuun arviointia vuokrasuhteen päättyessä.

Keskeinen kysymys liittyy vuokralaisen osallistumismahdollisuuksiin. Lopputarkastus voidaan tehdä ilman vuokralaista, jolloin vuokralainen ei pääse seuraamaan arviointia, keskustelemaan havainnoista tai esittämään omaa näkemystään asunnon kunnosta. Asunnon kunnon arviointi rakentuu vuokranantajan havaintojen varaan, kuten seuraava tapaus havainnollistaa.

> Esim. Vuokralainen muutti pois asunnosta ja luovutti avaimet sovitusti. Asunnon tarkastus tehtiin noin kolmen viikon kuluttua muutosta, eikä vuokralainen ollut paikalla tarkastuksessa. Tarkastuksen perusteella vuokranantaja esitti vaatimuksia siivouspuutteista, kuten "pölyisyydestä ja keittiön rasvaisuudesta". Vuokralainen ei pystynyt todentamaan asunnon tilaa luovutushetkellä, koska hänellä ei ollut tarkastushetkeltä yhteistä dokumentointia vuokranantajan kanssa. Vuokralaisen oli vaikea kiistää esitettyjä havaintoja ja vakuudesta tehtiin pidätys ilman selkeää vertailukohtaa.

Vuokralainen voi vahvistaa asemaansa osallistumalla lopputarkastukseen, pyytämällä tarkastuksesta kirjallisen asiakirjan sekä dokumentoimalla asunnon kunnon valokuvin ja videotallentein ennen avainten luovutusta. Vuokralaisen ja vuokranantajan välisen kirjallisen viestinnän säilyttäminen ja tarkastuksessa havaittujen puutteiden perustelujen pyytäminen parantavat vuokralaisen edellytyksiä arvioida vaatimusten oikeellisuutta ja tarvittaessa riitauttaa niitä.[40]

Toinen huomionarvoinen kysymys liittyy tarkastuksen sisältöön. Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset ovat kokeneet, että heille ei aina ole selvää, mitä tarkastuksessa arvioidaan ja millä kriteereillä havaintoja tehdään. Tarkastus voi jäädä vuokralaiselle muodolliseksi menettelyksi sen sijaan, että se toimisi läpinäkyvänä

[40] Käytännöt muuttotarkastusten tekemisessä vaihtelevat vuokranantajittain. Osa vuokranantajista hyödyntää omatoimista muuttotarkastusta, jossa vuokralainen dokumentoi asunnon kunnon itse ja toimittaa valokuvat sekä muut pyydetyt tiedot vuokranantajalle. Joillakin suurilla vuokranantajilla muuttotarkastus toteutetaan kaksivaiheisesti siten, että ensimmäinen tarkastus tehdään vuokrasuhteen aikana irtisanomisilmoituksen jälkeen, jolloin vuokralaisella on mahdollisuus osallistua tarkastukseen ja saada tietoa mahdollisista puutteista sekä loppusiivouksen vaatimuksista. Lopullinen tarkastus tehdään sen jälkeen, kun asunnon hallinta on luovutettu vuokranantajalle.

arviointina. Kun arviointikriteerit jäävät epämääräisiksi, myöhemmät kustannusvaatimukset voivat vaikuttaa yllättäviltä tai vaikeasti ymmärrettäviltä.

Nova-aineistossa esiintyy tilanteita, joissa lopputarkastuksen ja myöhemmin esitettyjen korvausvaatimusten välinen yhteys jää vuokralaisen näkökulmasta epäselväksi. Vuokralaiselle ei aina ole selvää, ovatko tarkastuksessa tehdyt havainnot lopullisia vai voivatko ne muuttua myöhemmän arvioinnin perusteella. Tämä voi lisätä epävarmuutta siitä, mikä merkitys lopputarkastukselle annetaan vuokrasuhteen päättymishetken asunnon kunnon arvioinnissa. Jos tarkastuksen havainnoista ei muodostu osapuolille yhteistä ja dokumentoitua näkemystä, myöhemmät korvausvaatimukset voivat perustua erilaisiin tulkintoihin asunnon kunnosta vuokrasuhteen päättyessä. Asunnon lopputarkastus ei tällöin ehkäise erimielisyyksiä, vaan asunnon kunnon arviointi voi jatkua tarkastuksen jälkeen esiin tulevien havaintojen ja selvitysten perusteella.

Tutkimuksen perusteella asunnon kunnon dokumentointi voi olla samanaikaisesti sekä erimielisyyksiä ennaltaehkäisevä että niitä siirtävä mekanismi. Vaikka se vahvistaa jälkikäteistä todennettavuutta, yksittäisten havaintojen painottuminen voi siirtää erimielisyyden dokumentaation tulkintaan ja riittävyyteen. Tällöin kiista ei koske vain asunnon kuntoa vaan myös näyttöaineiston merkitystä.

4.2 Loppusiivouksen laadun todentaminen

Nova-aineiston perusteella loppusiivoukseen liittyvissä vakuuspidätyksissä korostuvat tarkastusten ajoitus, vaatimusten perusteleminen ja dokumentoinnin laatu. Arvioinnin kannalta merkittäviä tekijöitä ovat, milloin vuokralaiselle ilmoitetaan havaituista puutteista, miten vakuuspidätyksen perusteet dokumentoidaan sekä onko vuokralaisella ollut mahdollisuus saada riittävät tiedot vaatimuksista ja tarvittaessa reagoida niihin.

Nova-aineistossa toistuu tarkastusten viivästyminen vuokrasuhteen päättymisen jälkeen. Kun tarkastus tehdään viikkojen kuluttua muutosta, havaintojen ajallinen yhteys vuokralaisen toimintaan heikkenee. Kuluttajaneuvontaan ilmoituksen tehneet vuokralaiset ovat kokeneet, että vuokralaisen on vaikea osoittaa, että esitetyt puutteet (esim. asunnon pölyisyys) eivät ole syntyneet vuokralaisen asumisaikana.

> Esim. Vuokralainen muutti pois asunnosta ja oletti vakuuden palautuksen etenevän asianmukaisesti. Tarkastus tehtiin useita viikkoja muuton jälkeen ja vuokranantaja esitti uusia siivouspuutteita, joita ei ollut mainittu aiemmassa yhteydenpidossa. Vuokralaisella ei ollut dokumentaatiota asunnon tilasta luovutushetkellä, eikä hän ollut varautunut myöhemmin esitettyihin väitteisiin. Koska tarkastuksen ja vuokrasuhteen päättymisen välinen aika oli pitkä, vuokralaisen oli vaikea osoittaa, että havaitut puutteet eivät olisi syntyneet hänen asumisaikanaan.

Toinen kysymys liittyy korvausvaatimusten muuttumiseen vuokrasuhteen päättymisen jälkeen. Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa vuokralaiselle on aluksi ilmoitettu tietyistä siivouspuutteista, mutta myöhemmin esitettyihin vaatimuksiin on sisältynyt uusia tai laajempia puutteita. Vuokralaisen näkökulmasta keskeistä on menettelyn ennakoitavuus sekä se, että korvausvaatimusten perusteet ovat selkeitä. Jos lopputarkastusta on pidetty asian lopullisena arviointina, myöhemmin esitetyt uudet vaatimukset voivat tehdä alkuperäisten havaintojen ja myöhempien korvausvaatimusten välisen yhteyden arvioinnista vaikeaa. Tämä korostuu silloin, kun vaatimuksista ilmoitetaan viiveellä tai niiden perusteita ja ajankohtaa ei ole dokumentoitu riittävän tarkasti. Vuokralaisten näkemyksen mukaan tällöin voi olla vaikea arvioida, vastaavatko korvausvaatimukset havaittujen puutteiden laajuutta.

Nova-aineiston perusteella vuokralaiset dokumentoivat asunnon kuntoa jo ennen vuokrasuhteen päättymistä. Käytössä ovat valokuvat ja videot sekä muuttohetkellä että ennen asunnon luovutusta. Tavoitteena on muodostaa vertailukelpoinen tilanne, jolla voidaan tarvittaessa kiistää vuokranantajan havainnot.

> Esim. Vuokralainen kuvasi ennen poismuuttoa asunnon huoneet videolle siten, että tallenteella näkyivät lattiat, seinät, kodinkoneet ja saniteettitilat yksityiskohtaisesti. Lisäksi hän säilytti muuttohetkellä otetut valokuvat samoista tiloista osoittaakseen, ettei asunnossa ollut vuokrasuhteen päättyessä sellaisia vaurioita tai puutteita, joihin vuokranantaja myöhemmin vetosi vakuuden pidättämisen perusteena. Vuokralainen oli myös säilyttänyt vuokranantajan kanssa käymänsä sähköposti ja whatsapp-keskustelut.

Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa vuokralaisen toimittama dokumentaatio tai muu vastanäyttö on johtanut korvausvaatimusten uudelleenarviointiin tai niiden muuttamiseen. Aineistossa mainittuja keinoja ovat esimerkiksi asunnosta otetut valokuvat ja videot, kirjallisen viestinnän säilyttäminen sekä vuokranantajalta pyydetyt tarkemmat perustelut ja kustannuserittelyt. Näiden tapausten perusteella dokumentoinnilla ja oikea-aikaisella reagoinnilla voi olla merkitystä loppusiivoukseen liittyvien korvausvaatimusten selvittämisessä.

Sosiaalityöntekijöiden ja asumisneuvojien näkemykset osoittavat, etteivät kaikki vuokralaiset kykene kattavaan dokumentointiin puutteellisten voimavarojen, osaamisen tai välineiden vuoksi. Mahdollisuus esittää vastanäyttöä heikkenee tilanteissa, joissa asunnon kuntoa ei ole dokumentoitu riittävästi ennen muuttoa tai sen aikana. Poismuuton yhteydessä tehtävät korvausvaatimukset voivat kohdistua tilanteisiin, joiden olosuhteita vuokralaisen on jälkikäteen vaikea osoittaa.

Nova-aineiston perusteella dokumentaation puutteet heikentävät vuokralaisen mahdollisuuksia ymmärtää ja arvioida hänelle esitettyjä vaatimuksia. Tietoisuus oikeussuojakeinoista voi vahvistaa vuokralaisen neuvotteluasemaa. Vuokralaisen esittämä viittaus kuluttajaneuvontaan, Kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn tai kirjallisen vaatimuksen esittäminen voi johtaa siihen, että vuokranantaja tarkistaa tai rajaa vaatimuksiaan. Havainto korostaa sitä, että erimielisyyksien selvittäminen ja niiden oikeudenmukaisuus ei riipu ainoastaan sääntelystä, vaan myös vuokralaisen käytännön mahdollisuuksista tuottaa ja hyödyntää näyttöä.

> Esim. Vuokralainen kiisti loppusiivoukseen ja seinäpintojen puhdistukseen liittyvät yli 800 euron vaatimukset sekä pyysi vuokranantajalta erittelyä kustannuksista ja niihin liittyvistä tositteista. Samalla vuokralainen ilmoitti olevansa valmis viemään asian Kuluttajariitalautakunta käsiteltäväksi, mikäli asiassa ei päästäisi sovintoon. Tämän jälkeen vuokranantaja tarkisti vaatimuksiaan ja palautti osan vakuudesta vedoten siihen, että kaikkia alkuperäisiä kustannuksia ei voitu osoittaa riittävän tarkasti.

4.3 Asunnon tavanomaisen kulumisen tai vaurioiden todentaminen

Nova-aineiston perusteella asunnon vaurioihin ja tavanomaiseen kulumiseen liittyvät erimielisyydet koskevat tulkinnanvaraisia tilanteita, joissa osapuolet arvioivat asunnon kuntoa eri tavoin. Vuokranantaja voi tulkita seinäpinnan jäljen vaurioksi, mutta vuokralainen pitää sitä tavanomaisena kulumisena. Vuokralaiset pyrkivät vaikuttamaan tähän tulkintaan tuomalla esiin asunnon käyttöhistoriaa, kuten selityksiä jälkien syntytavoista tavanomaisen asumisen seurauksena sekä perusteluja siitä, että kyse ei ole huolimattomuudesta vaan tavanomaisesta kulumisesta.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännössä on korostettu näyttötaakan jakautumista osapuolten välillä. Vuokranantajan tulee osoittaa huoneiston vauriot, niiden syntyajankohta sekä vuokralaisen vastuu niistä. Vuokralaisen vastuusta vapautuminen edellyttää sen osoittamista, että kyse on tavanomaisesta kulumisesta tai ettei vaurio johdu hänen huolimattomuudestaan. Ratkaisukäytännössä on painotettu lähtötilan dokumentoinnin merkitystä. Vakuutta ei voida pidättää ilman riittävää ja yksilöityä selvitystä sekä vaurioista että niistä aiheutuneista kustannuksista.[41]

Nova-aineistossa esiintyy tapauksia, joissa vuokralaisen ja vuokranantajan näkemykset tavanomaisen kulumisen ja korvattavan vahingon rajasta poikkeavat toisistaan. Erimielisyydet koskevat esimerkiksi seinien pinttymiä, pieniä kolhuja, naarmuja tai muita käytöstä aiheutuneita jälkiä. Joissakin tapauksissa vuokralaiselta on vaadittu seinän maalaamisesta tai lattian korjaamisesta aiheutuneita kustannuksia sellaisten jälkien perusteella, joita vuokralainen on pitänyt tavanomaisena kulumisena. Aineiston perusteella tällöin keskeiseksi kysymykseksi nousee se, millä perusteilla havaintoja arvioidaan tavanomaisena kulumisena tai korvattavana vahinkona. Jos arviointiperusteet eivät ole molemmille osapuolille riittävän selkeät, korvausvaatimusten ennakoitavuus ja arvioitavuus voivat heikentyä.

Vuokralaisen oikeusturvan näkökulmasta riskejä aiheuttavat asunnon alkuperäisen kunnon puutteellinen dokumentointi ja se, ettei vuokrasuhteen aikana tehtyjä muutoksia ole kirjattu. Jos seinässä on ollut jo muutettaessa naarmuja, mutta niitä ei ole dokumentoitu, voi vuokralainen joutua myöhemmin vastuuseen niiden korjaamisesta. Samoin jos vuokralainen tekee asuntoon muutoksia ilman vuokranantajan lupaa, kuten maalaa seiniä, voi vuokralainen joutua vastuuseen asunnon ennallistamisesta aiheutuvista kustannuksista.

> Esim. Vuokranantaja vaati vuokralaiselta vakuudesta korvausta olohuoneen seinän maalaamisesta vedoten seinässä olleisiin naarmuihin ja pinttymiin. Vuokralainen kiisti vaatimuksen ja toimitti muuttohetkellä sekä poismuuton yhteydessä otettuja valokuvia, joiden perusteella seinässä oli ollut samankaltaisia jälkiä jo vuokrasuhteen alkaessa. Lisäksi vuokralainen vetosi siihen, että kyse oli usean vuoden asumisen aikana syntyneestä tavanomaisesta kulumisesta eikä yksilöitävissä olevasta vahingosta.

Dokumentoinnin merkitys korostuu tulkinnanvaraisissa tilanteissa. Nova-aineiston perusteella vuokralaiset turvaavat asemaansa ottamalla valokuvia ja videoita sekä muuttohetkellä että vuokrasuhteen päättyessä sekä säilyttämällä kirjallisen viestinnän vuokranantajan kanssa. Esimerkiksi muutostöille etukäteen saatu kirjallinen hyväksyntä voi myöhemmin osoittaa toimenpiteen olleen sallittu. Dokumentaation avulla vuokralainen voi osoittaa, että havaitut jäljet ovat olleet asunnossa jo aiemmin tai että ne kuuluvat tavanomaiseen kulumiseen.

Nova-aineistossa kuvataan keinoja, joilla vuokralaiset ovat pyrkineet puolustamaan asemaansa erimielisyyksissä. Näihin kuuluvat vaatimusten perustelujen pyytäminen, tavanomaista kulumista koskevien väitteiden kiistäminen, dokumentaation esittäminen sekä tarvittaessa ulkopuolisen asiantuntija-arvion hankkiminen. Vuokralaiset ovat pyytäneet eriteltyjä kustannusarvioita ja kyseenalaistaneet tilanteita, joissa pienen

[41] https://www.kuluttajariita.fi/paatokset/vuokravakuuden-pidattaminen-huoneiston-kunnon-perusteella/

vaurion perusteella on vaadittu koko seinä- tai lattiapinnan uusimista. Aineiston perusteella tällainen toiminta on joissakin tapauksissa johtanut vaatimusten lieventymiseen tai poistumiseen kokonaan.

Nova-aineiston perusteella vuokralaisen huolellisuusvelvollisuus ilmenee ennakoivana toimintana. Huolellisuus ei tarkoita ainoastaan vahinkojen välttämistä, vaan aktiivista toimintaa epäselvissä tilanteissa, kuten ohjeiden varmistamista sekä havaittujen puutteiden ilmoittamista viivytyksettä. Vuokralainen, joka ilmoittaa vioista niiden ilmetessä tai varmistaa etukäteen muutostöiden sallittavuuden, parantaa asemaansa osoittaessaan toimineensa asianmukaisesti, jos vastuunjaosta myöhemmin syntyy erimielisyyttä.

4.4 Erimielisyydet vuokralaisen korvausvelvollisuudesta

Nova-aineiston perusteella vuokralaisen korvausvelvollisuutta koskevat erimielisyydet eivät yleensä johdu yksittäisestä tekijästä, vaan muodostuvat kokonaisuudesta, jossa korostuvat viestintä, vaatimusten perusteleminen, dokumentaatio sekä vuokralaisen mahdollisuudet arvioida ja tarvittaessa riitauttaa esitetyt vaatimukset. Aineistossa toistuvat tapaukset, joissa vakuutta pidätetään ilman vuokralaisen näkökulmasta riittävän selkeitä perusteluja. Kuluttajaneuvontaan yhteyttä ottaneet vuokralaiset kuvaavat tilanteita, joissa heille ilmoitetaan vakuudesta pidätettävä kokonaissumma ilman kustannuserittelyä tai siivous- ja korjauskustannuksista esitetään arvioita ennen lopullisten kustannusten täsmentymistä. Vuokralaisen näkökulmasta epävarmuutta lisäävät vakuuden palauttamisen viivästykset sekä tilanteet, joissa vaatimuksia täydennetään myöhemmin esimerkiksi uusilla korjauskustannuksilla. Jos vaatimusten tueksi ei esitetä riittävää dokumentaatiota, vuokralaisen mahdollisuudet arvioida niiden perusteltavuutta heikkenevät.

Tutkimuksen perusteella vuokralaisen näkökulmasta keskeisiä riskitekijöitä ovat passiivinen suhtautuminen erimielisyyteen, suulliseen viestintään tukeutuminen sekä epäselvien vaatimusten hyväksyminen ilman tarkempaa selvitystä. Tilanteessa, jossa vuokralainen hyväksyy puhelimitse esitetyn vaatimuksen ilman kirjallista vahvistusta tai erittelyä, hänen on myöhemmin vaikea vedota vaatimuksen epäselvyyteen.

Vuokralaisen oikeusturvan toteutuminen edellyttää aktiivista toimintaa erimielisyyksissä. Ensin pyritään ratkaisuun suoraan vuokranantajan kanssa neuvottelemalla ja esittämällä vastanäyttöä toimittamalla omia valokuvia asunnon kunnosta tai pyytämällä erittelyä kustannuksista. Mikäli yhteisymmärrystä ei saavuteta, vuokralaisella on käytettävissään ulkopuolisia oikeussuojakeinoja, kuten avun pyytäminen kuluttajaneuvonnasta ja jos tämä ei auta, asian vieminen Kuluttajariitalautakuntaan käsiteltäväksi. Myös kaupunkien asumisneuvonnat auttavat vuokralaisia erimielisyyksissä, kuten seuraava tapaus havainnollistaa.

> Esim. Asunnon lattiaan oli tullut kulumaa ja vuokranantaja vaati lattian vaihtamista kokonaan. Asiakkaalla oli kuvia asunnosta ennen muuttoa ja muuton jälkeen. Asukas kiisti suurten jälkien syntyneen asumisensa aikana, mutta myönsi asumisen aikana tulleen tavanomaista kulumaa. Vuokranantajalla ei ollut todisteita siitä, että jäljet olivat syntyneet kyseisen asukkaan aikana. Vuokranantaja esitti asukkaalle korvausvaatimuksen, jonka perusteella hän olisi pidättänyt vakuuden ja laskuttanut lattian korjauksen kustannuksia, mutta ei esittänyt mitään dokumenttia kustannusten syntymisestä. Vaatimus tuntui asukkaasta kohtuuttomalta eikä hänellä olisi ollut varaa niiden maksamiseen. Asukas oli yhteydessä asumisneuvontaan, jossa vuokranantajan kanssa käyty korvausvaatimus käytiin läpi. Seuraavaksi asukas ja asumisneuvoja olivat

yhdessä yhteydessä vuokranantajaan ja keskustelivat vaatimuksista. Vuokranantaja ei voinut todentaa jälkien syntyneen kyseisen asukkaan aikana eikä esittänyt dokumentteja kustannusten syntymisestä. Tilanne soviteltiin niin, että vuokranantaja luopui lattiaa koskevista vaatimuksista.

Osa vuokralaisen ja vuokranantajan erimielisyyksistä ylittää kuluttajaneuvonnan toimivallan ja keinovalikoiman rajat, jolloin vuokralainen ohjataan hakemaan oikeudellista apua esimerkiksi oikeusaputoimistosta. Nova-aineiston sekä asumisneuvojien ja sosiaalityöntekijöiden näkemysten perusteella tällaiset erimielisyydet liittyvät tyypillisesti näyttökysymyksiin tai laajoihin korvausvaatimuksiin. Osapuolten tulkinnat asioista ja vastuista voivat erkaantua huomattavasti toisistaan, eikä yhteistä käsitystä tosiseikoista synny. Tällöin kyse ei ole neuvonnalla ratkaistavasta tiedollisesta kysymyksestä, vaan oikeudellisesta näyttö- ja arviointikysymyksestä.

Asumisneuvojien ja sosiaalityöntekijöiden havaintojen perusteella osa erimielisyyksistä ylittää tavanomaisen vuokranantajan ja vuokralaisen välisen erimielisyyden tason ja edellyttää oikeudellista arviointia. Erityisesti tilanteissa, joissa vuokralaisen taloudelliset resurssit, tiedot oikeuksista tai kyky arvioida esitettyjen vaatimusten perusteita ovat rajalliset, mahdollisuudet reagoida erimielisyyteen voivat jäädä heikoiksi. Tällöin kyse ei ole ainoastaan siitä, onko vuokranantajan vaatimus perusteltu, vaan myös siitä, onko vuokralaisella mahdollisuudet arvioida vaatimusta, hankkia tarvittavaa näyttöä ja käyttää käytettävissä olevia oikeussuojakeinoja.

Vaikka oikeusapu mahdollistaa tilanteen oikeudellisen tarkastelun ja asian käsittelyn jatkamisen, sen hyödyntämiseen voi liittyä käytännön esteitä. Asian selvittäminen voi edellyttää aikaa ja valmiuksia tunnistaa omaan tilanteeseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia, mikä voi vaikeuttaa haavoittuvassa asemassa olevien vuokralaisten edellytyksiä viedä asiaa eteenpäin. Vakuutta koskevien erimielisyyksien lopputulos ei näin määräydy vain sääntelyn tai osapuolten esittämien vaatimusten perusteella, vaan myös sen mukaan, millaiset valmiudet osapuolilla on hyödyntää oikeudellisia keinoja.

5 AMMATTIMAISTEN VUOKRANANTAJIEN NÄKEMYKSET VAKUUDEN KÄYTÖSTÄ

Tutkimuksessa tarkastellaan ensisijaisesti vuokralaisten kokemuksia loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvista korvausvaatimuksista. Myös ammattimaisten vuokranantajien näkökulman huomioiminen on tärkeää, koska kyse on tulkinnanvaraisista arvioista asunnon kunnosta, loppusiivouksen laadusta ja kustannusten kohtuullisuudesta. Ammattimaisten vuokranantajien kokemukset auttavat ymmärtämään, millä perusteilla vakuuspidätyksiä tehdään, mihin tarkastus- ja laskutuskäytännöt perustuvat sekä millaisia haasteita vuokrasuhteiden päättymisessä heidän näkökulmastaan ilmenee.

Kyselyyn vastasi yhteensä 57 organisaatiota. Suurin vastaajaryhmä oli vuokraustoimintaa harjoittavat yritykset, joita oli 27 (47 % vastaajista). Toiseksi suurin ryhmä oli yleishyödylliset yhteisöt ja toimijat, joita oli 22 (39 %). Kiinteistösijoitusyhtiöitä vastaajista oli viisi (9 %) ja kolme vastaajaa (5 %) valitsi vaihtoehdon "muu". Yhdessä vuokraustoimintaa harjoittavat yritykset sekä yleishyödylliset yhteisöt muodostavat yli 86 prosenttia kaikista vastaajista, mikä vahvistaa tulosten edustavuutta vuokra-asuntosektorin kannalta. Avoimeen vastauskenttään annetut "muu"-vastaukset olivat kunnan omistamia vuokrataloyhtiöitä tai kuntaomisteisia kiinteistöosakeyhtiöitä.

Vastaajat edustivat pääasiassa keskisuuria ja suuria vuokra-asuntokantaa hoitavia toimijoita. Lähes puolet vastaajista (47 %) hallinnoi 200–999 vuokra-asuntoa ja noin neljännes vastaajista (25 %) hallinnoi yli 1 000 asuntoa. Pienempien toimijoiden osuus aineistossa on vähäisempi. Hallinnoitavia asuntoja oli alle 200 yhteensä 28 prosentilla vastaajista, joista vain 7 prosenttia hallinnoi alle 50 asuntoa. Kyselyn tulokset heijastavat sellaisten organisaatioiden näkemyksiä, joilla on laaja kokemus vuokra-asuntojen hallinnoinnista.

Vakuuden periminen

Vakuuden ilmoitti perivänsä 84 prosenttia vastaajista, mikä viittaa siihen, että käytäntö on vuokra-asuntomarkkinoilla vakiintunut. Vastaajista 12 prosenttia kertoi perivänsä vakuuden vain tietyissä tilanteissa, esimerkiksi vuokralaisen taustan tai vuokrasopimuksen erityispiirteiden perusteella. Vain 4 prosenttia vastaajista ei peri vakuutta lainkaan. Tulokset viittaavat siihen, että vakuutta pidetään tärkeänä keinona hallita vuokrasuhteeseen liittyviä taloudellisia riskejä.

Avoimissa vastauksissa vakuudesta luopumista perusteltiin kahdella tekijällä. Ensinnäkin vakuuden katsottiin voivan vaikeuttaa asunnon vuokraamista, jos vuokralainen ei pysty maksamaan vakuutta etukäteen. Toiseksi vakuuden hallinnointiin liittyvän työn arvioitiin olevan suurempi kuin siitä saatava lisäturva. Mahdolliset vahingot ja muut kustannukset voidaan tarvittaessa periä vuokralaiselta ilman vakuutta.

> "Aiemmin, kun meillä oli vakuuksia, osa asiakkaista laski vakuuden viimeisen asumiskuukauden vuokraksi, tarkistamatta, riittääkö se monen vuoden asumisen jälkeen ja jouduimme hakemaan heille vakuudesta huolimatta pienehköillä summilla velkatuomioita, kun asiakas ei reagoinut maksukehotuksiimme. Vakuuksiin liittyvä ongelma on myös se, että toimeentulotukena vakuuden saaneet eivät joskus piitanneet muuttosiivouksesta tms, koska tiesivät vakuussitoumuksen kattavan aiheutuvat kulut suurelta osin."

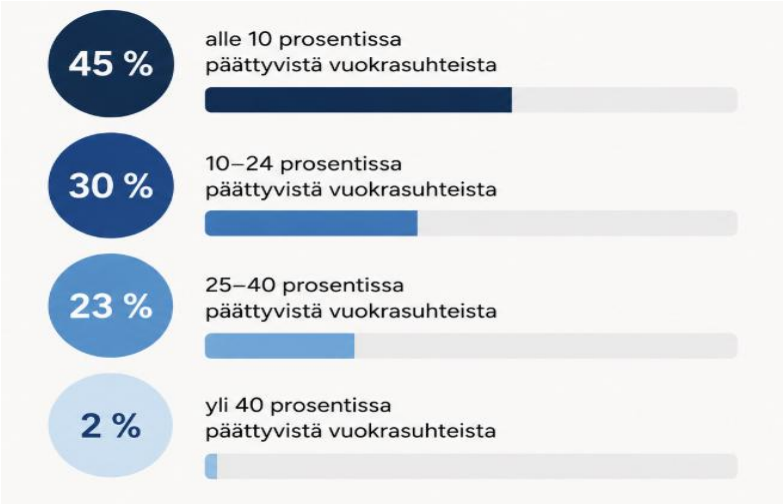
Vakuuden keräämisessä käytetään useita rinnakkaisia toimintatapoja. Yleisin käytäntö on rahavakuus, joka maksetaan suoraan ammattimaisen vuokranantajan tilille. Tätä

ilmoitti käyttävänsä 66 prosenttia vastaajista. Lähes puolet vastaajista (47 %) käyttää erillistä vakuustiliä vakuuden säilyttämiseen. Perinteiset rahavakuudet ovat edelleen vakuuskäytäntöjen perusta. Muu vakuus, kuten erilaiset sitoumukset tai vaihtoehtoiset järjestelyt, oli käytössä 40 prosentilla vastaajista. Ulkopuolisten palveluntarjoajien tarjoamia vakuuspalveluja käytti 20 prosenttia vastaajista. Henkilötakaus oli harvinaisempi vakuusmuoto, sillä sitä käytti 11 prosenttia vastaajista. Tulokset viittaavat siihen, että ammattimaiset vuokranantajat hyödyntävät vakuuksien hallinnassa useita käytäntöjä ja yhdistävät tarvittaessa eri vakuusmuotoja. Tämä voi heijastaa pyrkimystä sovittaa vakuusjärjestelyt erilaisiin vuokralaisryhmiin, riskiprofiileihin ja hallinnollisiin käytäntöihin. Vaihtoehtoisten vakuusratkaisujen suhteellisen yleinen käyttö osoittaa, että markkinoilla on tapahtunut kehitystä kohti joustavampia vakuusmalleja perinteisen rahavakuuden rinnalla.

> "Vakuus on hallinnollisesti työläs prosessi, mutta tarpeellinen asunnon vuokraamisen turvaamiseksi. Vuokralaiselle rahavakuus voi olla taloudellisesti raskasta, kun edellisestä asunnosta ei ole vielä rahavakuutta saanut takaisin, kun pitäisi jo uuteen asuntoon vakuus maksaa. Samaan aikaan muuttokulut, uuden asunnon vuokra ym. painavat päälle. Maksusitoumuksen ja henkilökohtaisen takauksen määrät ovat kasvaneet."

Vakuuden käyttö vuokrasuhteessa

Suurin osa vastaajista (45 %) ilmoitti käyttävänsä vakuutta alle kymmenessä prosentissa päättyvistä vuokrasuhteista. Vastaajista 30 prosenttia arvioi vakuutta käytettävän 10–24 prosentissa vuokrasuhteista. Noin kolme neljästä vastaajasta käyttää vakuutta enintään neljäsosassa päättyvistä vuokrasuhteista. Noin neljännes vastaajista (23 %) kertoi vakuutta käytettävän 25–40 prosentissa vuokrasuhteista. Yli 40 prosentissa vuokrasuhteista vakuutta käyttävien osuus jäi pieneksi (2 %). (Kuva 2.)



Kuva 2. Vakuuden käyttö vuokrasuhteessa. (Kuvan tekemisessä hyödynnetty tekoälyä.)

Vaikka vakuuden periminen on yleinen käytäntö, kyselyn perusteella valtaosa vuokrasuhteista päättyy ilman, että vakuutta käytetään. Vakuutta käytetään vastaajien mukaan silloin, kun vuokrasuhteen päättyessä syntyy kustannuksia ammattimaiselle vuokranantajalle. Puutteellinen loppusiivous on yleisin käyttökohde, sillä 91 prosenttia vastaajista ilmoitti käyttävänsä vakuutta, kun loppusiivous ei vastaa annettuja ohjeita.

Myös maksamattomat vuokrat (76 %) ja asunnon vauriot, jotka ylittävät tavanomaisen kulumisen (75 %), ovat yleisiä perusteita vakuuden käyttämiselle. Muut sopimusrikkomukset, kuten tupakointi sisätiloissa, olivat harvinaisempi peruste vakuuden käyttämiselle (25 %). Avoimissa vastauksissa korostuivat kadonneet tai palauttamatta jääneet avaimet sekä niiden vuoksi tarvittavat lukkojen uudelleensarjoitukset. Lisäksi vakuutta käytetään muiden maksamattomien maksujen, kuten vesimaksujen tai ovenavausmaksujen, kattamiseen.

Vakuuden pidättäminen

Vastaajien mukaan vuokralaiselta pidätettävän vakuuden määrä perustuu lähes aina toteutuneisiin kustannuksiin. Kolme neljästä vastaajasta (75 %) ilmoitti määrittelevänsä pidätettävän summan aiheutuneiden kustannusten perusteella, jolloin vakuudesta vähennetään korjaus-, siivous- tai muut kulut niiden toteutuneen määrän mukaisesti. Noin neljännes vastaajista (23 %) käyttää kiinteää hinnastoa vakuudesta tehtävien vähennysten määrittämisessä, mikä voi lisätä ennakoitavuutta sekä ammattimaisen vuokranantajan että vuokralaisen näkökulmasta, mutta samalla se poikkeaa toteutuneisiin kustannuksiin perustuvasta arvioinnista. Avoimessa vastauksessa yksi vastaaja kertoi käyttävänsä sekä hinnastoa että toteutuneita kustannuksia.

Vastausten perusteella uusia loppusiivoukseen tai asunnon vaurioihin kohdistuvia vaatimuksia esitetään pääosin tapauskohtaisesti ja uusien vaatimusten esittäminen on melko harvinaista. Yleisin toimintatapa on, että uusia vaatimuksia esitetään, kun uusia kustannuksia ilmenee (40 % vastaajista). Vastaajista noin 30 prosenttia ilmoitti esittävänsä uusia vaatimuksia harvoin ja 23 prosenttia ei esitä niitä koskaan. Vain 4 prosenttia vastaajista kertoi esittävänsä uusia vaatimuksia usein. Kyselyn vastaukset viittaavat siihen, että vakuuden pidättämisvaatimukset pyritään yksilöimään ja rajaamaan varhaisessa vaiheessa. Vaatimuksia ei käsitellä jatkuvasti täydentyvänä kokonaisuutena, vaan uusia vaatimuksia esitetään, jos tarkastuksen tai jälkiselvitysten yhteydessä ilmenee uusia kustannuksia.

Dokumentointikäytännöissä lähes kaikki vastaajat hyödyntävät muuttotarkastusta (95 %) ja valokuvadokumentaatiota (86 %) vuokra-asunnon kunnon todentamisessa. Asunnon kunnon vertailu ennen ja jälkeen vuokrasuhteen perustuu visuaaliseen dokumentointiin.

> ”Kuvalliset raportit asunnon kunnosta ovat todella tärkeät. Niiden avulla olemme itse pystyneet ratkomaan useita erimielisyyksiä vuokralaisten kanssa asunnon kunnosta/siivouksen tasosta.”

Digitaaliset tarkastusraportit ovat käytössä noin neljänneksellä vastaajista (26 %) ja videodokumentaatiota hyödyntää vain pieni osa (9 %). Vastaajista 7 prosenttia ilmoitti, ettei käytä kuvallista dokumentointia lainkaan.

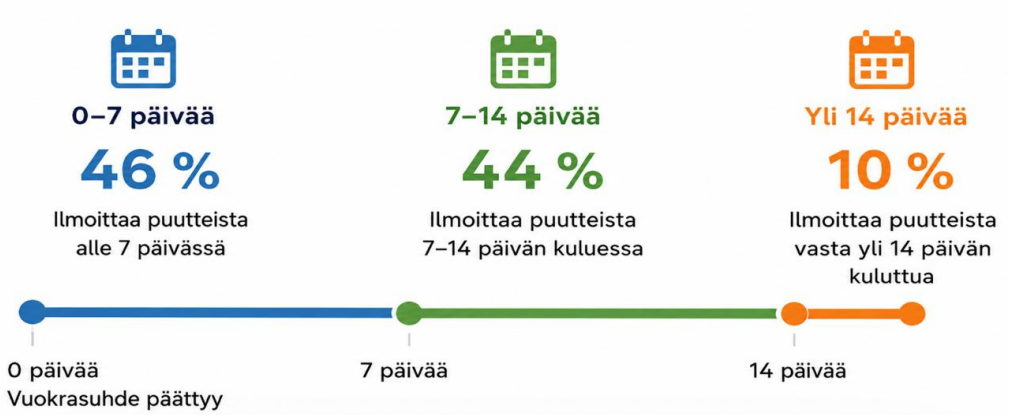
Avoimissa vastauksissa korostuu dokumentoinnin ja näyttöön perustuvan toiminnan merkitys erimielisyyksien ehkäisyssä ja vakuuden käytön perustelemisessa. Kuvallinen dokumentaatio ja tarkastusraportit nähdään huomattavina keinoina erimielisyyksien ennaltaehkäisyssä. Samalla loppusiivouksen ja tavanomaisen kulumisen välinen raja koetaan tulkinnanvaraiseksi, mikä voi lisätä erimielisyyksiä. Osa toimijoista täydentää omaa dokumentointiaan ulkopuolisten asiantuntijoiden laatimilla vaurioraporteilla.

Kyselyn tulosten perusteella vuokralaiset saavat tilaisuuden korjata asunnon loppusiivouksessa tai vaurioissa havaitut puutteet, mutta käytännön toteutuksessa on vaihtelua. Noin 25 prosenttia vastaajista ilmoitti tarjoavansa korjausmahdollisuuden aina ja 32 prosenttia usein. Vastaajista 40 prosenttia kertoi tarjoavansa mahdollisuuden korjata puutteet harvoin ja vain 4 prosenttia ei koskaan tarjoa tätä mahdollisuutta.

"Annamme aina asukkaalle irtisanomisen yhteydessä muuttosiivousohjeen ja siksi emme kutsu takaisin siivoamaan, kun lopputarkastuksessa todetaan puutteita siivouksessa."

Vakuuden palauttaminen

Vuokrasuhteen päättymiseen liittyvä viestintä sekä asunnon puutteista ilmoittaminen on useimmissa tapauksissa melko nopeaa ja painottuu vuokrasuhteen päättymisen jälkeisille kahdelle ensimmäiselle viikolle. Kyselyn tulosten perusteella 46 prosenttia vastaajista ilmoittaa asunnon puutteista alle seitsemässä päivässä vuokrasuhteen päättymisestä ja 44 prosenttia 7–14 päivän kuluessa. Vain 10 prosenttia ilmoittaa yli kahden viikon kuluttua. (Kuva 3.)



Kuva 3. Ilmoitus asunnon puutteista vuokrasuhteen päättymisen jälkeen. (Kuvan tekemisessä hyödynnetty tekoälyä.)

Ammattimaiset vuokranantajat palauttavat vakuuden pääosin kuukauden kuluessa vuokrasuhteen päättymisestä, mutta käytännöissä on hajontaa. Suurin osa vastaajista noudattaa 14–30 päivän aikajännettä (55 %), kun taas 34 prosenttia palauttaa vakuuden alle 14 päivässä. Yli 30 päivän palautusajat koskevat 11 prosenttia vastaajista.[42] Viiveiden taustalla korostuvat korjausten selvittäminen ja kustannusten määrittely (80 %), tarkastukset (56 %) sekä hallinnolliset menettelyt (42 %). Merkittäviä tekijöitä ovat myös erimielisyydet vuokralaisen kanssa (36 %) sekä alihankkijoiden aikataulut (38 %). Avoimissa vastauksissa viivästysten syiksi nousivat sisäiset resurssipuutteet, puuttuvat vuokralaisen yhteystiedot tai tilinumerot, odottavat vesitasauslaskut sekä tilanteet, joissa asian käsittely riippui ulkopuolisen tahon, kuten Kelan, päätöksestä tai käsittelystä.

"Nykyisin on yleistynyt, etteivät ihmiset (poismuuttavat) vastaa tuntemattomaksi katsomiinsa puheluihin, joka vaikeuttaa asioiden selvittelyä ja vaikeuttaa välttämätöntä yhteydenpitoa. Myös uusien osoitetietojen päivittyminen virallisiin

[42] Uuden 1.10.2026 voimaan astuvan huoneenvuokralainsäädännön mukaan vuokrasuhteen päätyttyä vakuus on palautettava tai vapautettava viipymättä. Vaihtoehtoisesti vuokranantajan on ilmoitettava kirjallisesti vakuuden pidättämisestä viimeistään 14 päivän kuluessa vuokrasopimuksen päättymisestä tai hallinnan luovuttamisesta. Jos määräajan noudattamiselle on perusteltu este, toimenpide on tehtävä viivytyksettä esteen poistuttua. Ilmoituksessa tulee yksilöidä saatavan peruste sekä esittää kohtuullinen arvio sen määrästä.

> lähteisiin saattaa kestää yllättävän kauan. Kansainvälistyminen on lisännyt ulkomaisen kanssakäymisen haasteita kaikilla tasolla, kun ihmiset muuttavat eri maihin."

Avoimissa vastauksissa nousevat esiin vuokralaisen toimintaan kytkeytyvät haasteet, kuten puutteellinen loppusiivous, huoneistoon jätetyt tavarat sekä avainten katoaminen. Useissa vastauksissa korostetaan sitä, että vuokralaiset eivät aina ilmoita aiheuttamistaan vaurioista tai ymmärrä vuokrasopimuksen velvoitteita. Näiden tekijöiden koetaan lisäävän tarkastustarvetta ja aiheuttavan erimielisyyksiä vakuuden käytöstä.

> "Vuokralaisten huolimattomuus ja suoranainen välinpitämättömyys asuntoja ja toisen arvokasta omaisuutta kohtaan tuntuu lisääntyneen viime vuosina. Asuntojen muuttosiivousohjeita laiminlyödään välillä törkeästi, eikä vuokralainen ilmoita, jos on aiheuttanut huoneistoon kulumaa, joka ei ole tavanomaisen kulumisen piirissä. Kun tavanomaisen kuluman ulkopuolelle laskettavat vauriot selviävät poismuuttohetkellä, venyy todennäköisesti vakuuden palautus, kun korjaajaa aletaan selvittämään vasta silloin. Myös avaimia hukkuu vuokralaisilla nykyään huomattavasti enemmän, kuin joitain vuosia sitten ja lisäavaimet/lukkojen sarjoitukset viivästyttävät vakuuden palautuksia."

Kyselyn tulokset osoittavat, että vakuuden palautusprosessi koostuu useista vaiheista ja siihen vaikuttavat monet samanaikaiset tekijät. Vaikka ilmoitukset mahdollisista vähennyksistä tehdään useimmiten nopeasti, lopullinen käsittely voi viivästyä kustannusten selvittämisen, dokumentoinnin ja hallinnollisten vaiheiden vuoksi. Avoimissa vastauksissa prosessia kuvataan työlääksi tilanteissa, joissa useita vuokrasuhteita päättyy samanaikaisesti, kuten seuraava sitaatti osoittaa.

> "Keväällä poismuuttoja voi olla esim. 300 samana kuuna. Mahdotonta palauttaa vakuuksia heti kaikista, odottelemme laskuja, tarkastusten tuloksia ym. Yksi kuukausi riittää juuri ja juuri."

Vakuuteen liittyvät erimielisyydet ja niiden ratkaisu

Vakuuteen liittyvien erimielisyyksien esiintyvyys on vastaajien mukaan verrattain matala. Suurin osa vastaajista (68 %) arvioi erimielisyyksien koskevan alle 10 prosenttia vuokrasuhteista. Vastaajista 11 prosenttia arvioi erimielisyyksien osuudeksi 10–24 prosenttia ja 21 prosenttia 25–40 prosenttia vuokrasuhteista. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut erimielisyyksien ylittävän 40 prosenttia vuokrasuhteista.

Vuokralaisen ja ammattimaisen vuokranantajan erimielisyyksien taustalla korostuvat asunnon kuntoon ja loppusiivoukseen kohdistuvat asiat. Loppusiivous mainittiin syynä lähes kaikilla vastaajilla (93 %) ja myös erimielisyydet asunnon kunnosta (tavanomainen kuluminen vs. vaurio) olivat yleisiä (76 %). Lähes puolet vastaajista (47 %) mainitsi vakuudesta vähennettyjen kustannusten suuruuden huomattavana erimielisyyksien aiheena. Kustannusten puutteellinen erittely tai vakuuden palauttamisen viivästyminen, olivat harvinaisempia syitä.

> "Siivoukset aiheuttavat todella paljon eripuraa suurten näkemyserojen vuoksi. Se, mikä on toisen mielestä todella hyvin siivottu, on toisen mielestä täysi sikolätti. Aniharva käytetty huoneisto palautetaan niin, että siellä ei ole mitään moitittavaa siivouksessa (olen tehnyt lopputarkastuksen noin 700 asuntoon vuosien varrelta). Hyväksyttävään loppusiivoustasoon ei ole mitään selkeää lakiin piirrettyä linjaa, joten tilanteessa nojataan tarkastuksen tehneen työntekijän näkemykseen emmekä voi vedota lakipykäliin siivousten suhteen."

> "Senioriasuttajana haasteena on yleisessä edunvalvonnassa olevat asukkaat. Jos ulkoa hankittu loppusiivous tehdään huonosti eikä sitä asukas itse valvo, niin monesti ongelmien korjaamiseen ei jää aikaa ennen kuin seuraava asukas jo muuttaa ja hankala on vekslata näitä siivousongelmia jälkikäteen. KELA vaatii selkeän dokumentaation puutteista."

> "Hyvin usein vakuudet ovat riittämättömiä aiheutuneiden kulujen kattamiseen. esim. 2kk vuokraa vastaava vakuus pienessä opiskelija-asunnossa ei kummoisia vahinkoja kata."

Avoimissa vastauksissa nousi esiin avainten hallintaan liittyviä tapauksia sekä näkemyksiä siitä, että selkeä dokumentaatio ja näyttö vähentävät erimielisyyksien syntymistä. Toisaalta osa vastaajista kuvasi, että erimielisyyksiä ei aina saada ratkaistua tai että niiden selvittäminen voi olla työlästä ja monivaiheista, vaikka asia pysyisi hallinnollisella tasolla.

Erimielisyydet käsitellään yleisimmin suoraan vuokralaisen kanssa neuvottelemalla. Näin ilmoitti toimivansa 88 prosenttia vastaajista. Kuluttajaneuvontaa hyödyntää 5 prosenttia vastaajista, eikä kukaan ilmoittanut asioiden etenevän kuluttajariitalautakuntaan tai oikeudenkäyntiin. Avoimissa vastauksissa mainittiin lisäksi asumisneuvonta sekä se, että kaikkia erimielisyyksiä ei aina saada ratkaistua.

Se, ettei yksikään vastaaja ilmoittanut erimielisyyksien etenevän kuluttajariitalautakuntaan tai oikeudenkäyntiin, viittaa siihen, että vakuuteen liittyvät erimielisyydet käsitellään osapuolten välisin neuvotteluin. Tulosta voi selittää se, että viralliset riidanratkaisumenettelyt koetaan aikaa vieviksi suhteessa erimielisyyden taloudelliseen merkitykseen. Ammattimaisten vuokranantajien kannalta kuluttajariitalautakunta ei ole samalla tavoin käytettävissä oleva oikeussuojakeino kuin vuokralaisille. Lisäksi osa erimielisyyksistä saattaa jäädä ratkaisematta tai päättyä ilman virallista käsittelyä.

Vakuuteen liittyvien erimielisyyksien rakentuminen eri osapuolten näkökulmista

Ammattimaisille vuokranantajille suunnatun kyselyn tulokset täydentävät Nova-aineistosta muodostuvaa kuvaa loppusiivoukseen ja asunnon kuntoon liittyvistä korvausvaatimuksista. Vuokralaisten valituksissa korostuvat kokemukset epäselvistä vakuuspidätyksistä, puutteellisista perusteluista, viivästyneestä palautuksesta sekä tilanteista, joissa vuokralainen kokee joutuvansa puolustamaan oikeuttaan vakuuden saamiseen. Ammattimaisten vuokranantajien vastauksissa vakuusmenettely näyttäytyy hallinnollisena ja riskienhallintaan liittyvänä kokonaisuutena, jossa vakuuden käytön perusteita arvioidaan tarkastusten, dokumentoinnin ja kustannusten todentamisen avulla. Aineistot kuvaavat samaa prosessia eri näkökulmista. Vuokralaisen kannalta keskeisiä ovat kokemus menettelyn oikeudenmukaisuudesta, perustelujen riittävyydestä ja tiedon läpinäkyvyydestä. Ammattimaisen vuokranantajan näkökulmassa korostuvat vastuun kohdentaminen, vahinkojen osoittaminen ja kustannusten perusteleminen.

Olennainen ero aineistojen välillä liittyy siihen, missä vaiheessa loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvat korvausvaatimukset tulevat näkyviksi. Nova-aineistossa korvausvaatimukset konkretisoituvat siinä vaiheessa, kun vuokralainen saa tiedon vakuuden pidättämisestä tai hänelle esitetyistä kustannuksista. Ammattimaisten vuokranantajien näkökulmasta painopiste on tätä edeltävissä vaiheissa, kuten asunnon tarkastamisessa, vaurioiden arvioinnissa, kustannusten selvittämisessä ja dokumentoinnissa. Erimielisyyksien taustalla on aiemmissa vaiheissa syntyviä tulkintaeroja siitä, mikä on asunnon hyväksyttävä kunto, mikä kuuluu tavanomaiseen kulumiseen ja millaiset kustannukset voidaan kohdistaa vuokralaiselle.

Ammattimaisten vuokranantajien vastaukset haastavat osittain Nova-aineistossa esiin nousevaa kuvaa siitä, että vakuuksia pidätettäisiin laajasti tai ilman perusteita. Kyselyn perusteella vakuuden käyttö on useimmilla toimijoilla rajattu tilanteisiin, joissa vuokrasuhteen päättymisestä aiheutuu kustannuksia ja valtaosa vastaajista ilmoitti perustavansa pidätykset toteutuneisiin kustannuksiin. Lisäksi dokumentointikäytännöt ovat yleisiä ja muuttotarkastukset sekä valokuvat ovat ratkaisevia välineitä asunnon kunnon todentamisessa ja vakuuden käytön perustelemisessa. Ammattimaisten vuokranantajien näkökulmasta vakuuden pidättäminen ei näyttäydy ensisijaisesti taloudellisen hyödyn tavoitteluna, vaan keinona hallita vuokrasuhteeseen liittyviä riskejä ja kohdentaa kustannuksia, kun vuokralaisen vastuulle arvioidaan syntyneen korvattavaa vahinkoa.

Ammattimaisten vuokranantajien näkökulma tuo esiin sellaisia tekijöitä, jotka eivät näy vuokralaisten valituksissa. Näitä ovat tarkastusten, korjausten ja laskujen yhteensovittamiseen liittyvät viiveet, suuret samanaikaiset muuttopiikit sekä riippuvuus ulkopuolisista toimijoista. Vakuusasian käsittelyn pitkittyminen ei aina johdu päätöksestä käyttää tai pidättää vakuutta, vaan voi liittyä siihen, että kustannusten määrittäminen edellyttää useita selvitys- ja hallinnollisia vaiheita. Tämä täydentää Nova-aineistossa esiin nousevaa kokemusta vakuusasioiden hitaudesta osoittamalla, että viiveiden taustalla voi olla organisatorisia ja hallinnollisia tekijöitä.

Aineistojen välinen jännite liittyy siihen, miten näyttöä, vastuuta ja kohtuullisuutta arvioidaan. Ammattimaiset vuokranantajat korostavat dokumentoinnin merkitystä, mutta vuokralaisten kokemuksissa esteeksi voi muodostua se, ettei dokumentaatio välity ymmärrettävästi tai esitetty näyttö vakuuta vuokralaista kustannusten oikeutuksesta. Loppusiivouksen puutteet sekä tavanomaisen kulumisen ja korvattavan vaurion välinen raja ovat molemmissa aineistoissa keskeisiä erimielisyyksien lähteitä. Ammattimaiselle vuokranantajalle kyse voi olla tarkastuksessa havaitusta puutteesta, kun taas vuokralaiselle tärkeä kysymys on, kuuluuko kyseinen puute hänen vastuulleen. Erimielisyyksien ytimessä ei ole vain tiedon puute, vaan erilaiset tulkintakehykset siitä, miten vastuuta, näyttöä ja kohtuullisuutta arvioidaan.

Ammattimaisten vuokranantajien kyselyn merkitys tutkimuksessa on siinä, että se auttaa ymmärtämään, miksi samat tilanteet saavat erilaisia merkityksiä vuokralaisten ja ammattimaisten vuokranantajien näkökulmista. Aineisto osoittaa, että erimielisyyksissä kietoutuvat yhteen vuokralaisten kokemat oikeusturvaan ja menettelyjen läpinäkyvyyteen liittyvät kysymykset sekä ammattimaisten vuokranantajien hallinnolliset ja menettelylliset haasteet. Yhdessä Nova-aineiston ja ammattimaisten vuokranantajakyselyn tulokset osoittavat, että vuokralaisen ja ammattimaisen vuokranantajan erimielisyydet rakentuvat harvoin yksittäisestä virheestä. Niiden taustalla vaikuttaa useiden tekijöiden yhteisvaikutus, kuten dokumentoinnin riittävyys, viestinnän toimivuus sekä erilaiset käsitykset asunnon kunnosta ja kustannusten oikeutuksesta.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimuksessa on tarkasteltu laadullisesti loppusiivouksesta ja asunnon kunnon puutteista johtuvia korvausvaatimuksia vuokrasuhteen päättyessä. Analyysi on kohdistunut siihen, millaisissa tilanteissa vuokralaisen korvausvelvollisuudesta syntyy erimielisyyksiä sekä mitkä tekijät vahvistavat vuokralaisen asemaa näissä erimielisyyksissä. Tutkimuksen tuloksia tulee tulkita suhteessa käytettyyn aineistoon. Nova-aineiston analyysi perustuu kuluttajaneuvonnan toimivaltaan kuuluviin yhteydenottoihin, minkä vuoksi tarkastelu kohdistuu elinkeinonharjoittajina toimiviin vuokranantajiin.

Vakuuden palauttamiseen liittyvät erimielisyydet voivat muodostaa vuokralaiselle taloudellisen riskin ja vaikeuttaa arjen jatkuvuutta.[43] Vakuuden pidättäminen voi estää uuden vuokra-asunnon saamisen, lisätä velkaantumista ja aiheuttaa huomattavaa taloudellista epävarmuutta. Tilannetta pahentaa se, että vakuuden pidättämisen lisäksi vuokralainen voi saada vuokranantajalta erillisen laskun vahingoista tai siivouskuluista.

Asunnon loppusiivoukseen, kulumiseen ja vaurioihin liittyvät erimielisyydet

Vuokralaisen korvausvelvollisuuteen liittyvät erimielisyydet eivät rajoitu yksittäisiin siivouspuutteisiin tai asunnossa havaittuihin vaurioihin, vaan niiden taustalla ovat arviointiperusteiden epäselvyys ja osapuolten erilaiset käsitykset hyväksyttävästä lopputuloksesta.[44] Keskeiseksi kysymykseksi muodostuu, millä perusteilla vuokrasuhteen päättyessä arvioidaan loppusiivouksen laatua sekä sitä, ylittääkö asunnon kunto tavanomaisen kulumisen rajan muodostaen korvausvastuun perusteen.

Vuokralaisen voi olla vaikeaa ennakoida, milloin asunnon puutteet oikeuttavat vakuuden pidättämiseen. Vaikka vuokralaiselle olisi annettu siivousohjeita, niiden sisältö ja soveltaminen voivat vaihdella. Erimielisyyksiä voi syntyä tilanteissa, joissa arviointikriteerit täsmentyvät vuokrasuhteen päättymisen jälkeen eikä vuokralaisella ole mahdollisuutta arvioida, miten asunnon kuntoa tullaan tarkastelemaan. Yksittäiset havainnot, kuten vähäinen likaantuminen, voivat korostua korvausvaatimusten arvioinnissa suhteessa asunnon kokonaiskuntoon.

Vastaava epäselvyys näkyy asunnon vaurioita koskevissa tilanteissa, joissa keskeiseksi kysymykseksi muodostuu tavanomaisen kulumisen ja korvattavan vahingon välinen raja. Tavanomaisen kulumisen arviointi ei perustu yksittäiseen havaintoon, vaan siihen vaikuttavat asumisen kesto, asunnon alkuperäinen kunto ja käyttötapa. Vuokralaiset voivat kokea, että tavanomaiset asumisen jäljet tulkitaan korvattaviksi vaurioiksi.

Vakuuden pidättämiseen ja lisälaskutukseen liittyvät erimielisyydet eivät selity yksittäisillä siivouspuutteilla tai asunnossa havaituilla vaurioilla. Niiden taustalla vaikuttavat arviointiperusteiden epäselvyys sekä osapuolten erilaiset käsitykset hyväksyttävästä lopputuloksesta. Jos arviointiperusteet jäävät epäselviksi, vuokralaisen voi olla vaikea

[43] Oikeusministeriö 2024, 358–359.

[44] Öblomin ja Antfolkin (2017) tutkimus tukee havaintoa siitä, että vuokralaisen ja vuokranantajan erimielisyydet eivät selity yksittäisillä siivoukseen tai asunnon kuntoon liittyvillä tekijöillä, vaan kytkeytyvät laajempiin vuokra-asuntomarkkinoiden rakenteellisiin piirteisiin sekä vuokralaisen ja vuokranantajan väliseen tiedolliseen ja institutionaaliseen epätasapainoon.

tietää, miten hänen olisi tullut toimia välttääkseen vaatimukset tai millä perusteilla esitettyihin vähennyksiin tulisi reagoida.

Vakuusmenettelyjen merkitys korvausvelvollisuutta koskevissa erimielisyyksissä

Tutkimuksen perusteella vakuusmenettelyihin liittyvät käytännöt voivat vaikuttaa siihen, miten vuokranantajan ja vuokralaisen välille syntyy erimielisyyksiä. Tällaisia tilanteita ovat puutteista ilmoittaminen viiveellä, lopputarkastuksen tekeminen ilman vuokralaisen osallistumista tai se, että asunto siirtyy uuden vuokralaisen käyttöön ennen kuin havaitut puutteet on yksilöity. Näissä tilanteissa vuokralaisen mahdollisuudet saada tietoa havaituista puutteista, esittää oma näkemyksensä tai tarvittaessa reagoida niihin ennen korjauksia tai asunnon siivoamista voivat jäädä rajallisiksi. Erimielisyyksien kannalta keskeistä ei ole vakuuspidätyksen lopputulos, vaan se, kuinka oikea-aikaisesti ja selkeästi pidätyksen perusteista viestitään. Jos tieto puutteista ja niihin perustuvista korvausvaatimuksista annetaan korjausten tai asunnon siivoamisen jälkeen, vuokralaisen mahdollisuudet arvioida vaatimusten perusteltavuutta voivat heikentyä.

Tutkimus tuo esiin kustannusten ja vaatimusten läpinäkyvyyteen liittyviä erimielisyyksiä. Vakuuden käyttäminen kulujen kattamiseen voi perustua yleisluontoisiin laskuihin ilman riittävää erittelyä tehdyistä töistä, materiaaleista tai kustannusten muodostumisesta. Puutteellinen tai viivästynyt dokumentaatio vaikeuttaa vuokralaisen mahdollisuuksia arvioida kulujen tarpeellisuutta ja kohtuullisuutta sekä kiistää perusteettomiksi koetut vaatimukset. Läpinäkyvyyden puute voi heikentää luottamusta vakuusmenettelyihin ja lisätä erimielisyyksien syntymistä.

Vuokralaisen vaikutusmahdollisuudet korvausvelvollisuutta koskevissa erimielisyyksissä

Vakuusasioissa ei ole kyse vain osapuolten välisistä erimielisyyksistä, vaan myös menettelyistä, jotka voivat heikentää vuokralaisen asemaa vuokrasuhteen päättyessä. Vuokralaisella ei nykyisessä sääntelyssä ole oikeutta korjata puutteita itse kohtuullisessa ajassa ennen kuin vuokranantaja teettää työn ulkopuolisella toimijalla ja veloittaa kustannukset vakuudesta.

Kuluttaja-asiamies esitti uuden huoneenvuokralainsäädännön valmistelun yhteydessä eriävän mielipiteen, jonka mukaan lakiin tulisi sisällyttää vuokralaiselle oikeus korjata väitetyt puutteet ennen vakuuden käyttämistä. Kuluttaja-asiamiehen näkemyksen mukaan vakuutta koskevassa sääntelyssä ei riittävästi turvata vuokralaisen oikeuksia, koska vuokralaisella ei ole tilaisuutta uusia esimerkiksi lähtösiivousta omalla kustannuksellaan kohtuullisessa ajassa ennen kustannusten vakuudesta pidättämistä.[45]

Vuokralaiselle annettava oikeus puutteiden korjaamiseen ei olisi ristiriidassa vuokranantajan oikeutettujen etujen kanssa. Sääntelyn tavoitteena on varmistaa, että huoneisto on uuden vuokralaisen käyttöön luovutettaessa asianmukaisessa kunnossa. Jos vuokralainen voi saavuttaa saman lopputuloksen itse, ei ole ilmeistä perustetta siirtää tehtävää ulkopuoliselle palveluntarjoajalle vuokralaisen kustannuksella. Tällainen oikeus olisi johdonmukainen suhteessa lain 20 pykälään, jossa vuokranantajalle annetaan mahdollisuus huolehtia havaitun puutteen poistamisesta viivytyksettä tai sovitussa ajassa. Vuokralaisen vastaavan oikeuden tunnistaminen vahvistaisi osapuolten välistä

[45] Oikeusministeriö 2024, 361.

tasapainoa ja parantaisi vuokralaisen oikeusturvaa tilanteissa, joissa huoneiston kunnosta tai siivouksen riittävyydestä on erimielisyyttä.[46]

Vaikka lokakuussa 2026 voimaan astuneeseen uudistettuun huoneenvuokralainsäädäntöön ei sisälly vuokralaiselle oikeutta korjata havaittuja puutteita ennen vakuuden käyttämistä, menettelyä voitaisiin edistää hyvänä vuokrauskäytäntönä. Vuokranantaja voisi ennen ulkopuolisen palvelun tilaamista ilmoittaa havaitusta puutteesta vuokralaiselle ja antaa tälle tilaisuuden korjata puute kohtuullisessa määräajassa. Toimintatapa voisi vähentää erimielisyyksiä, parantaa toiminnan läpinäkyvyyttä ja tukea osapuolten välistä luottamusta ilman, että vuokranantajan oikeus huolehtia asunnon kunnosta vaarantuu.

Tiedonsaannin ajoitus ja vakuuden palautuksen viiveet

Tutkimus viittaa siihen, että tiedonsaannin viiveet ja vakuuden palautuksen pitkittyminen heikentävät vuokralaisten kokemusta vuokrasuhteen päättymisen sujuvuudesta. Puutteista, vaurioista tai vakuuden pidätyksistä ilmoitetaan viikkojen tai kuukausien kuluttua poismuutosta, jolloin asunnon kuntoa on vaikea todentaa ja vuokralaisen mahdollisuus esittää oma näyttönsä heikkenevät.

Viiveellinen laskutus, puutteellinen dokumentaatio ja vaiheittain esitetyt vaatimukset heikentävät vuokralaisen korvausvelvollisuuden läpinäkyvyyttä. Kun kustannuksia esitetään useassa erässä, vuokrasuhteeseen liittyvien vastuiden päättymisajankohta jää epäselväksi. Vakuus voi muuttua jälkikäteiseksi riskinsiirtomekanismiksi, jossa myöhemmin havaitut kustannukset kohdistetaan vuokralaiselle. Vakuuden käyttämisen kannalta on tärkeää, että vahingon syntyajankohta pystytään näyttämään toteen.[47]

Lokakuussa 2026 voimaan astuneen uudistetun huoneenvuokralain 8 pykälä vastaa osittain vakuuden palautuksen viiveitä koskeviin erimielisyyksiin asettamalla vuokranantajalle määräajan vakuuden palauttamiselle tai vakuuden pidättämisestä ilmoittamiselle. Vuokranantajan on annettava kirjallinen ilmoitus viimeistään 14 päivän kuluessa vuokrasuhteen päättymisestä tai hallinnan luovuttamisesta ja ilmoituksessa on yksilöitävä saatavan peruste sekä arvio sen määrästä. Säännös lisää toiminnan läpinäkyvyyttä ja vähentää epävarmuutta tilanteissa, joissa vakuutta ei palauteta välittömästi. Lisäksi perusteettomasta vakuuden pidättämisestä säädetty vahingonkorvausvastuu vahvistaa kannustimia käsitellä vakuusasiat viivytyksettä. Uudistuksen voidaan arvioida parantavan vuokralaisten oikeusturvaa ja vähentävän vakuuden palauttamiseen liittyviä viiveitä sekä niistä aiheutuvia erimielisyyksiä. Toisaalta 14 päivän määräaika voi johtaa siihen, että vuokranantajat tekevät vakuuden pidättämispäätöksiä varmuuden vuoksi, mikäli heillä ei ole aikaa tai tietoa asunnon vaurioista tai korjauksista aiheutuvien kustannusten arviointiin. Tämä voi lisätä varovaisuusperusteista pidättämistä ja siirtää lopullista arviointia myöhempään selvittelyyn.

Erimielisyyksien kohdentuminen eri vuokralaisryhmiin

Tutkimuksen perusteella erimielisyydet korostuvat vuokralaisryhmissä, joiden edellytykset arvioida vaatimusten perusteltavuutta ja käyttää oikeusturvakeinoja ovat muita heikommat. Haavoittuvassa asemassa ovat maahanmuuttajataustaiset vuokralaiset,

[46] Oikeusministeriö 2024, 362.

[47] Tuulikangas 2018, 23, 37.

kansainväliset opiskelijat, nuoret ja ensivuokralaiset sekä taloudellisesti tai sosiaalisesti vaikeassa asemassa olevat henkilöt.

Selittäväksi tekijäksi nousee vuokranantajan ja vuokralaisen välinen tiedollinen epäsymmetria. Vuokralaisilla ei aina ole tietoa oikeuksistaan, vakuuden käyttämisen edellytyksistä tai käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista. Kielelliset esteet, vähäinen kokemus vuokra-asuntomarkkinoista ja epävarmuus omasta oikeudellisesta asemasta vaikeuttavat vuokranantajan esittämien vaatimusten arviointia.

Ammattimaisesti toimivan vuokranantajan ja kokemattoman vuokralaisen välinen tiedollinen ero voi vahvistaa osapuolten välistä valtaepätasapainoa. Vuokralaisen korvausvelvollisuutta koskevissa erimielisyyksissä tämä näkyy osapuolten erilaisina mahdollisuuksina arvioida asunnon kuntoa, perustella vaatimuksia ja esittää niitä tukevaa näyttöä. Vuokranantajalla on paremmat edellytykset hankkia korjausarvioita ja selvittää kustannusten perusteita. Vuokralaisen aseman kannalta olennaista on, kuinka selkeästi hän pystyy ymmärtämään esitettyjen vaatimusten perusteet ja kuinka hänellä on mahdollisuus reagoida niihin.

Vuokralaisten todistelukeinot ja näyttö korvausvelvollisuutta koskevissa erimielisyyksissä

Vuokranantajien käytännöt rakentuvat riskienhallinnan, dokumentoinnin ja kustannusten kattamisen logiikalle. Vuokralaisen näkökulmasta olennainen haaste liittyy arvioinnin ennakoitavuuteen sekä todisteluasetelmaan, jossa lähtötilan ja muutosten dokumentointi määrittää vastuukysymysten ratkeamista. Erimielisyyksissä ei ole kysymys vain siitä, ovatko vuokranantajan esittämät vaatimukset perusteltuja, vaan myös siitä, miten vaatimuksia koskeva näyttö syntyy ja millaiset edellytykset vuokralaisella on puolustaa asemaansa.[48] Erimielisyydet liittyvät tilanteisiin, joissa loppusiivouksen laatua tai väitettyjen vaurioiden syntymistä koskeva näyttö on puutteellista tai tulkinnanvaraista.

Keskeiseksi havainnoksi nousee dokumentaation merkitys. Valokuvat, videot, kirjallinen viestintä sekä muuttohetkien dokumentointi ovat tärkeitä keinoja, joilla vuokralaiset voivat osoittaa näkemyksensä ja vahvistaa asemaansa korvausvelvollisuutensa selvittämisessä. Aktiivinen reagointi ja vaatimusten perustelujen pyytäminen voivat johtaa vaatimusten tarkistamiseen tai niistä kokonaan luopumiseen. Vuokralaisen asema ei määräydy yksinomaan vuokranantajan havaintojen perusteella, vaan sen mukaan, miten vuokralainen kykenee tuottamaan vastanäyttöä.

Tulokset herättävät kysymyksen siitä, missä määrin oikeusturvan tulisi perustua vuokralaisen omaan aktiivisuuteen ja osaamiseen. Kaikilla vuokralaisilla ei ole samanlaisia valmiuksia dokumentoida asunnon kuntoa, säilyttää näyttöä tai arvioida esitettyjen vaatimusten lainmukaisuutta. Tiedolliset, taloudelliset ja sosiaaliset resurssit vaikuttavat vuokralaisen mahdollisuuksiin puolustaa oikeuksiaan, jolloin oikeusturva saattaa toteutua eri tavoin eri vuokralaisryhmien välillä.

Tutkimus viittaa siihen, että erimielisyyksien taustalla on rakenteellisia tekijöitä. Vuokrasuhteen päättymiseen liittyvät käytännöt eivät aina ole riittävän läpinäkyviä. Viivästyneet lopputarkastukset, puutteellinen dokumentointi, muuttuvat vaatimukset ja

[48] Silvolan (2025) tutkimuksen mukaan vakuuteen liittyvät erimielisyydet eivät ole vain taloudellisia erimielisyyksiä, vaan niissä ratkaisevaksi muodostuu se, miten asiat voidaan osoittaa ja perustella.

epäselvät kustannuserittelyt heikentävät vuokralaisen edellytyksiä arvioida vaatimusten oikeellisuutta. Erimielisyydet eivät synny vain asunnon kunnosta tai siivouksesta, vaan siitä, miten näitä koskevat havainnot tehdään ja esitetään.

Erimielisyyksien yhteisvaikutus vakuusmenettelyn ennakoitavuuteen

Vakuutta koskeville erimielisyyksille on tyypillistä niiden monitasoinen luonne. Erimielisyyden taustalla ei tavallisesti ole vain yksi yksittäinen puute, vaan useista epäselvyyksistä muodostuva kokonaisuus. Loppusiivoukseen liittyvä erimielisyys voi samanaikaisesti koskea esimerkiksi siivouksen tason arviointia, aiheutuneiden kustannusten kohtuullisuutta, vaatimusten perustelujen riittävyyttä sekä sitä, onko vuokralaisella ollut mahdollisuus reagoida vaatimuksiin ajoissa.

Vuokralaisen näkökulmasta useiden samanaikaisten tekijöiden limittyminen vaikeuttaa korvausvelvollisuuden perusteiden arviointia. Kun samaan tilanteeseen liittyy useita tulkinnanvaraisia kysymyksiä, voi olla haastavaa erottaa vahinkoihin perustuvat vaatimukset arviointiin liittyvistä näkemyseroista. Tämä voi vahvistaa osapuolten välistä tiedollista epätasapainoa. Vuokranantajalla on yleensä käytössään asuntoa koskeva dokumentaatio ja kustannustiedot, joiden perusteella vaatimuksia perustellaan. Keskeiseksi kysymykseksi muodostuu tällöin kustannusten oikeellisuus ja se, kuinka läpinäkyvästi korvausvelvollisuuden perusteet esitetään.

Pohdinta

Tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että erimielisyyksien taustalla ei aina ole osapuolten virheellinen toiminta, vaan vuokrasuhteen päättymiseen liittyvien käytäntöjen epäyhtenäisyys. Loppusiivouksen laadun arviointi, tavanomaisen kulumisen tulkinta ja kustannusten kohdentaminen vuokralaiselle sisältävät harkinnanvaraa. Kun arviointikriteerit ovat epäselviä, erimielisyyksien ratkaiseminen perustuu osapuolten kykyyn esittää näyttöä ja puolustaa näkemyksiään.

Ammattimaisten vuokranantajien kyselyn perusteella erimielisyydet näyttävät useimmiten liittyvän asunnon kunnon tulkintaan eikä järjestelmällisesti puutteellisiin toimintatapoihin. Ammattimaiset vuokranantajat korostavat dokumentointia, muuttotarkastuksia ja toteutuneisiin kustannuksiin perustuvaa menettelyä. Tulokset viittaavat siihen, että vuokralaisten ja ammattimaisten vuokranantajien erimielisyydet syntyvät usein samoista havainnoista tehtävistä erilaisista tulkinnoista pikemminkin kuin yksiselitteisesti virheellisestä toiminnasta.

Tulokset herättävät kysymyksen vuokralaisten oikeusturvan yhdenvertaisesta toteutumisesta. Oikeuksien puolustaminen edellyttää aktiivista dokumentointia, sääntelyn tuntemista ja vaatimusten perusteltavuuden arviointia, mihin kaikilla vuokralaisilla ei ole valmiuksia. Erimielisyyksien lopputulos voi riippua enemmän osapuolten tiedollisista resursseista kuin asian aineellisesta oikeellisuudesta.

Erimielisyydet eivät vaikuta vain vuokralaisten ja vuokranantajien välisiin suhteisiin, vaan vuokra-asuntomarkkinoiden toimivuuteen. Vakuusjärjestelmän keskeinen merkitys liittyy luottamukseen. Vaikka vakuuden tarkoituksena on turvata vuokranantajan oikeutetut saatavat, järjestelmä voi vuokralaisen kannalta näyttäytyä epäoikeudenmukaisena, jos vakuuden käyttöä koskevat menettelyt eivät ole läpinäkyviä. Epäselvät käytännöt lisäävät osapuolten vastakkainasettelua. Selkeät toimintatavat vähentävät erimielisyyksiä sekä vahvistavat vuokra-asuntomarkkinoiden toimivuutta.

Tutkimuksen perusteella on todennäköistä, että kaikki vuokralaisen korvausvelvollisuuteen liittyvät erimielisyydet eivät tule viranomaisten tietoon. Osa vuokralaisista saattaa

hyväksyä vuokranantajan esittämät vaatimukset, koska niiden selvittäminen koetaan työlääksi ja epävarmaksi. Tällöin osa kuluttajahaitasta jää piileväksi, eikä se näy viranomaisille tehtyinä yhteydenottoina tai valituksina.

Vaikka tutkimuksessa on tarkasteltu vakuuden palauttamiseen liittyviä tilanteita, havaitut ilmiöt eivät rajoitu tapauksiin, joissa vakuus on asetettu. Myös silloin, kun vakuutta ei ole asetettu, vuokranantaja voi vaatia vuokralaiselta korvausta asunnon puutteellisesta siivouksesta tai vahingoista. Tällöin samat arviointiin, näyttöön ja kustannusten perustelemiseen liittyvät kysymykset voivat nousta osapuolten välisen erimielisyyden kohteiksi. Loppusiivouksen laadun arviointi, tavanomaisen kulumisen ja korvattavan vaurion välinen raja sekä vaatimusten läpinäkyvä perusteleminen ovat laajempia vuokrasuhteen päättymiseen liittyviä kysymyksiä kuin pelkästään vuokralaisen korvausvelvollisuuteen liittyviä tilanteita. Tutkimuksen tuloksia voidaan tämän vuoksi soveltaa laajemmin vuokrasuhteen päättymisen jälkeisten erimielisyyksien tarkasteluun, joissa keskeisiksi muodostuvat osapuolten erilaiset näkemykset asunnon kunnosta, vastuunjaosta ja kustannusten oikeutuksesta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan esittää, että erimielisyyksien vähentäminen edellyttää ennaltaehkäisevien käytäntöjen vahvistamista. Erimielisyyksiä voidaan ehkäistä dokumentoimalla asunnon kunto vuokrasuhteen alussa ja lopussa, tekemällä tarkastukset viivytyksettä sekä perustelemalla vakuudesta tehtävät vähennykset nykyistä täsmällisemmin. Mitä paremmin asunnon kunto, tarkastukset ja kustannukset dokumentoidaan, sitä harvemmin syntyy näyttöön liittyviä erimielisyyksiä.

Yksi mahdollinen kehittämiskohde liittyy asunnon kunnon dokumentointiin vuokrasuhteen alkaessa. Sisäänmuuton yhteydessä tehtävä dokumentointi voisi helpottaa myöhempää arviointia siitä, mitkä muutokset kuuluvat tavanomaiseen kulumiseen ja mitkä voivat johtua vuokralaisen vastuulle kuuluvista vaurioista. Samalla dokumentointi voisi ohjata vuokralaista kiinnittämään huomiota vuokrasopimuksen ehtoihin, kuten velvollisuuteen ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista viipymättä.

Vuokrausalalla on jo käytössä digitaalisia muuttotarkastuksia, joissa vuokralainen dokumentoi asunnon kunnon itse poismuuttaessaan. Vastaavaa toimintamallia voitaisiin hyödyntää myös vuokrasuhteen alussa. Digitaalinen sisäänmuuttotarkastus voisi yhtenäistää lähtötilanteen dokumentointia sekä tarjota vuokralaiselle tietoa huoneiston kunnossapitoon, loppusiivoukseen ja vakuuden käyttöön liittyvistä velvollisuuksista. Samalla olisi tärkeää huolehtia siitä, että käytettävissä on vaihtoehtoisia toimintatapoja niille kuluttajille, jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluja tai tarvitsevat niiden käyttöön tukea. Tämä voisi osaltaan vähentää myöhemmin syntyviä tulkintaeroja ja erimielisyyksiä.

Erimielisyyksien ehkäisyssä on tärkeää, että vuokralainen ymmärtää vuokrasopimuksen ehdot sekä vuokranantajan antamat ohjeet. Tilannetta voidaan parantaa selkeällä viestinnällä, jossa vuokrasopimuksen ehdot, vakuuden käyttöperusteet sekä poismuuttoon liittyvät velvollisuudet esitetään ymmärrettävästi ja tarvittaessa täydennetään käytännön ohjeilla. Kun vuokralainen tietää, mitä häneltä odotetaan, hänen on helpompi toimia velvollisuuksiensa mukaisesti, mikä osaltaan vahvistaa osapuolten välistä luottamusta ja edistää vuokra-asuntomarkkinoiden toimivuutta.

Tutkimus ajoittuu tilanteeseen, jossa huoneenvuokralainsäädännön uudistus ei vielä ollut voimassa. Sen vuoksi tutkimuksen tulokset kuvaavat vuokralaisten asemaa ja vakuuden palauttamiseen liittyviä käytäntöjä ennen vakuutta koskevan sääntelyn uudistumista. Tulokset muodostavat siten tärkeän vertailupohjan tulevalle seurannalle. Tulosten avulla

voidaan myöhemmin arvioida, ovatko lainsäädännön muutokset vaikuttaneet vuokralaisten asemaan ja vähentäneet vakuuden palauttamiseen liittyviä ongelmia.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2024. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Alho, E., Kekäläinen, A., Noro, K., Tähtinen, T., Vuori, L., Härmälä, V. & Oikarinen, E. 2018. Vuokra-asuntosijoitusalan kannattavuus, kilpailutilanne ja kehittämistarpeet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 9/2018. https://tietokayttoon.fi/documents/10616/6354562/9-2018-Vuokra-asuntosijoitusalan+kannattavuus,+kilpailutilanne+ja+kehitt%C3%A4mistarpeet.pdf/78d04a82-ebdc-430a-a3f0-5abc10ba6344?version=1.0&t=1521704885000

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2023. Asuntomarkkinakatsaus. Vuokra-asunnot 1/2023. https://www.varke.fi/fi/document/vuokra-asuntomarkkinat-2023?utm_source=chatgpt.com

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

HE 33/2026. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain ja liikehuoneiston vuokrauksesta annetun lain muuttamisesta. https://www.finlex.fi/fi/hallituksen-esitykset/2026/33#OT0

HE 304/1994. Hallituksen esitys Eduskunnalle uusiksi huoneenvuokralaeiksi ja niihin liittyvien lakien muuttamisesta. https://www.finlex.fi/fi/hallituksen-esitykset/1994/304

Häkkinen, A. 2021. Isot omistajat jyllääväät vuokramarkkinoilla. Tieto & trendit. Tilastokeskus. https://stat.fi/tietotrendit/blogit/2021/isot-omistajat-jyllaavat-vuokramarkkinoilla

Isotalo, K. 2026. Asuntosijoittajan yksiökone yskii – mitä vuokraat tulevaisuudessa? Taloustaito. https://www.taloustaito.fi/Rahat/asuntosijoittajan-yksiokone-yskii--mita-vuokraat-tulevaisuudessa/#7c48aa07

Kuivas, E. & Vanha-Majamaa, A. 2024. Vuokravakuudeksi riittää nyt pieni kuukausimaksu – vertailimme eri palveluiden ehdot. https://yle.fi/a/74-20079719

Lahtinen, M., Eerola, E., Kuronen, M. & Ruonavaara, H. 2024. Julkisesti tuetun asuntotuotannon merkitys ja kehittäminen 2020-luvulla. Ympäristöministeriön julkaisuja 2024:8. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/817a5f56-e892-416e-9504-12b26489162c/content

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995).

Myllys, J. 2020. Airbnb:n mahdolliset vaikutukset Helsingin vuokra-asuntomarkkinoihin – Vuokra-aukkoteorian näkökulma. Maisterintutkielma maantieteessä. Ihmis- ja kaupunkimaantiede ja alueellinen suunnittelu. Helsingin yliopisto. https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/bf011af9-905b-4d73-902e-570540d67c98/content

Naumanen, M. & Myllyoja, J. 2020. Lyhytaikaisen majoitustoiminnan tilastointimahdollisuudet Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:23. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/5cc95329-e668-431c-9ac1-fe5a3fdd5024/content

Oikeusministeriö 2024. Huoneenvuokralakityöryhmän mietintö. Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2024:41. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/b070e3a8-f32b-4aac-ab4a-f450df6df4de/content

PTT 2024. Erikoisteema: Alueellinen asuntomarkkinaennuste 2024. https://www.ptt.fi/ennusteet/erikoisteema-alueellinen-asuntomarkkinaennuste-2024/

Rakli 2025. Mielikuvatutkimus vuokra-asumisesta 2025. https://www.rakli.fi/wp-content/uploads/2025/10/vuokra-asumisen-imagotutkimus-2025.pdf

Silvola, E. 2025. Yksityinen vuokranantaja vai elinkeinonharjoittaja? Juridiset erot vuokrasuhteen riitatilanteissa. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/907051/Silvola_Emilia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Suomen virallinen tilasto 2024. Asunnot ja asuinolot. Viiteajankohta: 2024. Helsinki: Tilastokeskus. https://stat.fi/fi/julkaisu/cm3r9ym6p5yse07w4l3fturxo

Suomen Vuokranantajat 2025. Vuokramarkkinakatsaus 2025. https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2025/03/Vuokramarkkinakatsaus-2025-julkinen.pdf

Suomen Vuokranantajat 2026. Vuokramarkkinakatsaus 2026. https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2026/03/Vuokramarkkinakatsaus-2026-%E2%80%93-julkinen.pdf

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulikangas, E. 2018. Vakuus asuinhuoneiston vuokrasopimuksissa. Vaasan ammattikorkeakoulu. Liiketalous. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/155698/Tuulikangas_Enni.pdf;jsessionid=D73967DF9D8D6AF03043041EDC82E354?sequence=1

Vuokralaiset ry 2018. Hyvä vuokratapa 2018-ohjeistus. https://bin.yhdistysavain.fi/1584736/PSfvmoYPtnvY9ls3McZa0V1dCr/Hyva%CC%88%20vuokratapa%202018.pdf

Vuokralaiset ry 2026. Asuinhuoneiston tavanomainen kuluminen ja asunnon siivous. Ohje vuokravälittäjälle, vuokranantajalle, vuokralaiselle ja isännöitsijälle. https://bin.yhdistysavain.fi/1584736/0VDHH7dYpjGy7sLsgGEu0V1dBt/Asunnon%20tavanomainen%20kuluminen%20-ohje.pdf

Öblom, A. & Antfolk, J. 2017. Ethnic and gender discrimination in the private rental housing market in Finland: A field experiment PLoS ONE, 12(8), e0183344. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5576692/pdf/pone.0183344.pdf

Linkkien toimivuus on tarkistettu 21.8.2026.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston Katsauksia 5/2026
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
PL 5, 00531 Helsinki
Puhelin 029 505 3000 (pvm/mpm)
kirjaamo@kkv.fi •www.kkv.fi