

Vastaus kuluttajariitalautakunnalle

Asia D/3225/39/2026

Kuluttajariitalautakuntaan on tullut vireille asia, joka koskee reklamaatiota Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen laskusta. Kirkkonummen Vesi -liikelaitos kiittää mahdollisuudesta antaa vastaus ja lausuu seuraavaa:

Asian tausta

Kirkkonummen Veden asiakas, kiinteistön [REDACTED] omistaja ([REDACTED]) on 9.1.2026 lähettänyt Kirkkonummen Veden sähköpostiin reklamaation koskien 31.12.2025 päivättyä laskua. Laskun numero on [REDACTED] eräpäivä 3.2.2026 ja laskun summa 721,91 € (sis. alv 25,5%). Laskuun sisältyy vesihuollon perusmaksuja (80,80 EUR, sis alv 25,5%) ja veden (323,04 EUR sis alv 25,55) ja jäteveden (318,07 EUR sis. alv 25,5%) vesimittarilukemaan perustuva kulutus loka-joulukuun 2025 välisenä aikana.

Suuren laskun syynä on asiakkaan kiinteistössä tapahtunut putkivuoto. Suuri osa mittarin läpi menneestä vedestä ei ole päätenyt viemäriin.

Liikelaitoksen johtaja on viranhaltijapäätöksellään 9.2.2026 § 3 päättänyt hyvittää laskusta viemäriin joutumattoman jäteveden osuuden 308,46 €. Asiakas on tehnyt oikaisuvaatimuksen viranhaltijapäätöksestä. Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen johtokunta on päätöksellään 31.3.2026 § 10 päättänyt hylätä oikaisuvaatimuksen ja pitää liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätöksen 9.2.2026 § 3 voimassa.

Asiakas on tehnyt ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakunnalle. Ratkaisupyynnössä asiakas vaatii seuraavia asioita:

1. Kunnan liikelaitoksen (vesihuoltolaitos) velvollisuuksien ja vastuiden sisältö ja laajuus. Toimitusehtojen mukaan laitoksen velvollisuutena on todettuaan ”niin suuren vedenkulutuksen, että on syytä epäillä vuotoa kiinteistön kvv-laitteistossa, laitos saattaa asian asiakkaan tietoon.”
2. Onko kunnan liikelaitoksen tiedottaminen riittävää, jos asiakkaita tiedotetaan asiakkaan kannalta niinkin keskeisestä kysymyksestä kuin kiinteistön vedenkulutuksen reaaliaikaisesta etäseurantamahdollisuudesta, tai muista merkittävistä muutoksista, yksinomaan e-laskun liitteessä.
3. Vaatimus muuttaa Kirkkonummen Veden lasku kaudelta 30.9.-31.12.2025 vastaamaan samaa tasoa kuin vapaa-ajan kiinteistömme vedenkulutus on ollut samana ajanjaksona aiempina vuosina, eli noin 3 m³, määrältään yhteensä 9,79 €, jolloin hyvitys kulutetun veden osuudesta olisi yhteensä 313,25 €. Kirkkonummen Vesi on päätöksessään 9.2.2026 ilmoittanut hyvittävänsä vesilaskusta viemäriin joutumattoman jäteveden käyttömaksua 96 m³.

Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen vastaus ratkaisupyyntöön

Kirkkonummen Vesi -liikelaitos kiistää kuluttajan esittämät vaatimukset jäljempänä ilmenevin perustein.

1. Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen vastuiden sisältö ja laajuus

Asiakkaan mukaan Kirkkonummen Vesi on lokakuussa 2025 saanut tiedon todennäköisestä vesivuodosta asiakkaan kiinteistöllä, mutta ei ole ilmoittanut asiakkaalle. Vesivuoto jatkui yli 3 kk ajan. Asiakas väittää, että Kirkkonummen Vesi on saanut häiriöilmoituksen poikkeuksellisen suuresta vedenkulutuksesta asiakkaan kiinteistöllä lokakuun 2025 alussa.

Kirkkonummen Vesi ei ole saanut häiriöilmoitusta poikkeuksellisen suuresta vedenkulutuksesta asiakkaan kiinteistöllä lokakuussa 2025 tai muunakaan ajankohtana. Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksella ei ole olemassa palvelua, joka ilmoittaisi poikkeuksellisen suuresta vedenkulutuksesta yksittäisellä kiinteistöllä, tai palvelua, jolla se seuraisi ja valvoisi kaikkien asiakkaiden mittareita ja ilmoittaisi heille mahdollisista poikkeamista vedenkulutuksessa. Vesihuoltolaitoksella ei ole mahdollisuutta eikä resursseja seurata ja valvoa yksittäisten asiakkaiden vesimittareita.

Etäluettava vesimittari, jollainen asiakkaan kiinteistöllä on, välittää tiedot kiinteistön vedenkulutuksesta laskutusjärjestelmään järjestelmällisesti. Mittarin ja etäluennan tarkoitus on tuottaa tietoa laskutusta varten. Kiinteistön vedenkulutuksen seuraaminen ei kuulu vesilaitoksen velvollisuuksiin vaan nimenomaisesti asiakkaan velvollisuuksiin. Asiakkaalle ilmoitetaan poikkeamista vedenkulutuksessa, jos poikkeamat huomataan muun työn, esimerkiksi laskutuksen, yhteydessä. Vesimittareiden lukemat siirretään automaattisesti järjestelmästä toiseen. Asiakkaita Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen vaikutusalueella on tuhansia, joten tarkkaan yksittäisten kiinteistöjen vedenkulutuksen seurantaan asiakkaiden puolesta ei ole resursseja. Etäluenta ei perusta Kirkkonummen Vedelle mitään valvonta- tai tiedotusvelvollisuutta, vaan velvollisuus vedenkulutuksen tarkkailuun ja kiinteistön oman vesihuoltojärjestelmän ylläpitoon, seuraamiseen ja valvontaan on ja pysyy asiakkaalla.

Mittarilukema pyörii mittarin kyljessä mittarin mallista riippumatta ja asiakkaan velvollisuus on seurata mittarinsa lukemaa. Asiakkaan velvollisuutena on myös reagoida poikkeamiin. Lisäksi Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen asiakkaan velvollisuutena on huolehtia ja vastata kiinteistönsä kvv-laitteistosta ja putkista sekä niiden kunnosta. Asiakkaiden velvollisuutena on myös huoltaa, seurata ja valvoa kiinteistönsä ja rakennustensa putkistoja ja laitteistoja. Ne eivät ole vesihuoltolaitoksen velvollisuuksia eikä sen vastuulla. Asiakkaalla on velvollisuus seurata, että kaikki toimii. Tämä seuraamis- ja huolehtimisvelvollisuus koskee niin kesämökkejä/vapaa-ajan asuntoja kuin myös ympärivuotisessa käytössä olevia vakinaisia asuntoja.

Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen yleisissä toimitusehdoissa on kirjaukset asiakkaan velvollisuuksista useassa eri kohdassa.

Kohdassa 5.1. *Vedenkulutus ja viemärivereden määrä* on todettu, että asiakkaan tulee seurata vedenkulutustaan ja sen muutoksia. Asiakkaan tulee olla riittävästi selvillä kiinteistöltä viemäriin johdettavan viemärivereden määrästä ja ilmoitettava laitokselle sellaiset kiinteistöllä tapahtuneet muutokset, jotka vaikuttavat olennaisesti viemärivereden määrään.

Kohdassa 8.6. *Asiakkaan velvollisuudet* on todettu, että kiinteistön omistaja tai haltija vastaa kiinteistön vesi- ja viemärilaitteistosta liittämisikohtaan saakka. Asiakkaan on suunniteltava, rakennettava ja kunnossapidettävä kvv-laitteistot siten, että niistä ei aiheudu haittaa kiinteistölle, laitokselle eikä kolmannelle osapuolelle. Kiinteistön omistaja tai haltija vastaa myös muista kuin edellä mainituista kiinteistön laitteistoista, laitteista ja järjestelmistä, joita kiinteistöllä käytetään talousveden, jäteveden ja huleveden johtamisessa tai käsittelyssä. Asiakas on velvollinen viipymättä ilmoittamaan laitokselle tonttijohdoissa sekä laitoksen laitteissa havaitsemistaan vioista ja vuodoista. Asiakas vastaa kiinteistökohtaisten kvv-laitteiden kunnosta. Asiakkaan on säännöllisesti tarkastettava ja kunnossapidettävä kiinteistökohtaiset kvv-laitteensa. Asiakas on velvollinen noudattamaan laitoksen antamia ohjeita tai määräyksiä näiden laitteiden asentamisesta, käytöstä, kunnossapidosta ja toiminnan tarkkailusta.

Vesihuoltolaitoksen yleisissä toimitusehdoissa kohdassa 8.5. *Laitoksen velvollisuudet* on todettu, että ”**j**os laitos toteaa, että asiakkaan vedenkulutus on niin suuri, että on syytä epäillä vuotoa kiinteistön kvv-laitteistossa, laitos saattaa asian asiakkaan tietoon.” (Korostus tässä.) Kyseisessä kohdassa ei siis lue niin, että Kirkkonummen Vesi seuraisi asiakkaan vedenkulutusta ja ilmoittaisi poikkeamista. Vesihuoltolaitos siis ilmoittaa, **j**os se sattuu huomaamaan tai epäilee jotain.

Edelleen toteamme, että asiakkaiden velvollisuutena on itse huolehtia veden kulutuksensa seuraamisesta eikä asiakas voi ulkoistaa tätä Kirkkonummen Vesi-liikelaitoksen vastuulle. Asiakasportaali mahdollistaa nimenomaisesti asiakkaalle vedenkulutuksen seuraamisen etänä ko. portaalin kautta. Toisena vaihtoehtona on, että asiakas käy kiinteistöllään riittävän usein ja tarkistaa, että kaikki on kunnossa. Jos asiakas havaitsee tarkistuskierroksellaan poikkeamaa, hänen kuuluu ryhtyä tarpeellisiin toimenpiteisiin.

2. Vedenkulutuksen etäseurantamahdollisuudesta tiedottaminen

Kirkkonummen Vesi -liikelaitos ei ole laiminlyönyt tiedotusta asiakkaan vedenkulutuksen etäseurantamahdollisuudesta, kuten asiakas väittää. Portaalin tarjoamiseen ei ole sitouduttu sopimusdokumentaatioissa. Se on uusi lisäpalvelu, joka on ollut Kirkkonummen Veden etäluenta-asiakkaiden käytettävissä kesästä 2025 alkaen. Portaali otetaan käyttöön asteittain. Kaikille asiakkaille, joilla on kesäkuussa 2025 ollut etämittari käytössä, on mennyt laskutuskauden 4—6/2025 laskun liitteenä tiedote portaalin käyttömahdollisuudesta. Myös reklamaation tehneelle asiakkaalle on mennyt vastaava tiedote laskun numero 77237484 liitteenä. Asiakkaan velvollisuutena on tutustua huolellisesti hänelle lähetettyihin asiakirjoihin, myös laskuihin ja niiden liitteisiin. Portaalista on tiedotettu myös Kirkkonummen Veden verkkosivuilla.

Linkit Kirkkonummen Veden ja Kirkkonummen kunnan verkkosivustolla julkaistuihin tiedotteisiin:

<https://kirkkonummi.fi/kirkkonummen-veden-digipalvelut-uudistuivat-asiakkaan-tiedonsaanti-paranee/>, julkaistu 12.9.2025

<https://kirkkonummi.fi/etaluenta-asiakas-seuraa-vedenkayttoasi-portaalista/>, julkaistu 5.11.2025

Kirkkonummen Vesi -liikelaitos on tiedottanut riittävällä tavalla.

Kirkkonummen Vesi korostaa, että oman kiinteistön vedenkulutuksen seuranta on kiinteistön omistajan vastuulla. Etäseurantamahdollisuus ei ole ainoa keino seurata vedenkulutusta, vaan kyseessä on maksuton lisäpalvelu, joka on tullut asiakkaiden käyttöön kesällä 2025. Vedenkulutusta on ennen lisäpalvelun käyttöönottoa ja voi edelleen seurata myös kiinteistön vesimittarista, jonka kyljestä mittarilukema on aina luettavissa.

3. Vaatimus laskun hyvityksestä

Kuten edellä on todettu, liikelaitoksen johtaja on päättänyt hyvittää laskusta viemäriin joutumattoman jäteveden käyttömaksua 96 m³ eli 308,43 € (sis. alv 25,5 %). Asiakkaan mukaan hyvitystä ei ole maksettu.

Laskua [REDACTED] ei ole maksettu. Liikelaitoksen johtajan päätöksen mukainen hyvittäminen ei tarkoita, että Kirkkonummen Vesi maksaisi asiakkaalle hyvityksen tilanteessa, jossa laskua ei ole maksettu, vaan hyvitys vähennetään avoimen laskun summasta.

Asiakkaalle on 8.7.2026 tehty hyvityslasku numerolla [REDACTED] liikelaitoksen johtajan päätöksen 9.2.2026 § 2 mukaisesti.

Asiakas voi vähentää hyvityslaskun summan (308,43 €) maksaessaan laskun numerolla [REDACTED]

Asiakas on saanut 30.6.2026 maksumuistutuksen laskusta [REDACTED]. Asiakas on tehnyt maksumuistutuksesta reklamaation. Perintätoimet on keskeytetty ja maksumuistutuksen kulut on poistettu. Muistutus on lähtenyt virheellisesti, koska perintätoimistolle oli annettu tieto laskun eräpäivän siirtämisestä, mutta tieto käsittelystä kuluttajariitalautakunnasta ei ollut päätenyt perintätoimistolle. Laskun perintätoimia jatketaan vasta, kun kuluttajariitalautakunta on antanut päätöksen asiasta.

Liitteet

1. Kirkkonummen Veden toimitusehdot
2. Vesihuoltosopimus 1.4.2021
3. Liikelaitoksen johtajan viranhaltijapäätös 9.2.2026 § 3
4. Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen johtokunnan päätös 31.3.2026 § 10