

Begäran om omprövning av tjänsteinnehavarbeslut 5/2026 av direktören för affärsverket, 12.3.2026

Direktionen för affärsverket Kyrkslätts Vatten 25.05.2026
52/03.06.02/2026

Beredare	Taija Rönberg, kommunjurist fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi , tfn 09 29671 (växel)
Beslutsförslag	Direktör för affärsverket Kyrkslätts vatten Teemu Ketola Direktionen för affärsverket Kyrkslätts vatten beslutar 1) godkänna textändringen i punkt 3.1 i begäran om omprövning så att följande mening stryks i tjänsteinnehavarbeslutet 12.3.2026: "Hakija arvioi, että rikkoutuminen on tapahtunut toukokuussa 2025." (Sökanden beräknar att rörbrottet har inträffat i maj 2025.) 2) godkänna textändringen i punkt 3.2 i begäran om omprövning så att ordet "laiminlyönti" (försummelse) stryks och texten lyder: "Hakija ei ole seurannut vedenkulutustaan ja sen muutoksia, mikä on asiakkaan vastuulla Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 5.1 mukaan. Asiakas vastaa kiinteistökohtaisten kvv laitteidensa kunnosta ja niiden säännöllisestä tarkastamisesta sekä kunnossapidosta Vesihuoltolaitoksen yleisten toimitusehtojen kohdan 8.6 mukaisesti." (Sökanden har inte följt sin vattenförbrukning och förändringar i den, vilket enligt 5.1 i Vattentjänstverkets allmänna villkor är på kundens ansvar. Kunden svarar för skicket av sina fastighetsspecifika fva-anordningar och regelbunden kontroll och regelbundet underhåll av dem i enlighet med 8.6 i Vattentjänstverkets allmänna villkor.) 3) avslå hela ändringsyrkandet i punkt 3.3 i begäran om omprövning. 4) avslå hela ändringsyrkandet i punkt 3.4 i begäran om omprövning. 5) avslå hela ändringsyrkandet i punkt 3.5 i begäran om omprövning. 6) avslå hela ändringsyrkandet i punkt 3.6 i begäran om omprövning. 7) i övrigt hålla tjänsteinnehavarbeslutet av direktören för affärsverket 12.3.2026 i kraft. 8) konstatera att faktura 77247313 är krediterad och att faktura 77251235 har betalningstid tills beslutet har vunnit laga kraft.
Behandling	
Beslut	
Redogörelse	Fastighetens ägare har 21.3.2026 lämnat en begäran om omprövning av tjänsteinnehavarbeslut 5/2026 av direktören för affärsverket, Reklamaatio laskusta (Reklamation av faktura) (77247313). Genom tjänsteinnehavarbeslutet har det på faktura 77247313 krediterats 216 m ³ , det vill säga nästan två tredjedelar, av den fakturerade avloppsvattenförbrukningen (384 m ³) som delvis berodde på ett läckage under perioden april–december 2025. Kunden har blivit medveten om den ökade

vattenförbrukningen och därigenom noterat läckaget på fastigheten när fakturan anlönt. Sökanden är missnöjd med den beviljade gottgörelsen.

Rättelse av tjänsteinnehavarbeslutet har sökts på följande sätt:

3.1 Enligt sökanden har rörbrottet inträffat 29.10.2025.

3.2 Sökanden kräver att tjänsteinnehavarens ordalydelse om att sökanden har försummat uppföljningen av vattenförbrukningen ändras så att påståendet om sökandens försummelse stryks och att inget mer än den allmänna uppföljningsskyldigheten uttrycks i bemötandedelen

3.3 Sökanden kräver att påståendet om att hen inte har varit tillräckligt medveten om fastighetens vattenförbrukning och avloppsvattenmängd under perioden mars 2025–januari 2026 stryks.

3.4 Sökanden kräver att konstaterandet i bemötandedelen ”Mittarin vaihdon yhteydessä ei tutkita tai vertailla asiakkaan kulutustietoja” (I samband med mätarbytet varken utreds eller jämförs kundens konsumtionsuppgifter) formuleras om så att bristen medges

3.5 Sökanden kräver att Kyrkslätts vatten även krediterar det vatten som runnit i marken på fastigheten i samma proportion som avloppsavgiften krediteras

3.6 Sökanden kräver att en motsvarande kreditering för 13 dagar görs på nästa faktura, på samma grunder som den faktura som omfattas av omprövningsbegäran.

Närmare motiveringar till partiellt godkännande och partiellt avslag på begäran om omprövning

Motiveringar i beslutspunkt 1 till godkännande av textändringen och strykning av punkten i fråga: Sökanden har konsekvent på basis av sina beräkningar framfört att rörbrottet och den sannolika tidpunkt då skadan inträffat har varit 29.10.2025, inte i maj 2025 så som konstaterats i tjänsteinnehavarbeslutet 12.3.2026. Datumet 29.10.2025 är dock bara en uppskattning, och skadans exakta tidpunkt kan inte längre i efterhand påvisas pålitligt och säkert. Således förblir det oklart när skadan inträffat. Faktum är dock att skadan i något skede har inträffat.

Motiveringar för godkännande i beslutspunkt 2: Den nya ordalydelsen kan godkännas och framhäver kundens skyldighet att följa sin vattenförbrukning och kundens ansvar för anläggningens skick enligt vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor.

Motiveringen till avslag i beslutspunkt 3 är att mätarställningen har kunnat ses av kunden både före och efter installationen av den fjärravläsbara mätaren 24.11.2025. Av mätarställningarna framgår att kunden inte tillräckligt har följt sin vattenförbrukning mars 2025–januari 2026. Med kund avses här [REDACTED] under hens livstid och hens dödsbo efter att hen avlidit.

Motiveringen till avslag i beslutspunkt 4 är att Kyrkslätts vatten har förbundit sig till varken bevakning eller uppföljning av någon enskild kunds vattenförbrukning. Vattenverket har därmed ingen skyldighet att vare sig utreda eller jämföra kundens konsumtionsdata, utan uppföljningen är på kundens ansvar.

Motiveringen till avslag i beslutspunkt 5 är att Kyrkslätts vatten endast krediterar den kalkylerade andelen av det avloppsvatten som runnit ut i marken, 693,96 euro (inkl. moms 25,5 %), från faktura 77247313. De tillämpade beräkningsgrunderna framgår av tjänsteinnehavarbeslut 5/2026, som är föremål för begäran om omprövning.

Motiveringen till avslag i beslutspunkt 6 är att det inte finns någon anledning till större kreditering. Kyrkslätts vatten har 24.3.2026 redan krediterat den reklamerade fakturan. Den nya fakturan 77251235 har bildats enligt det reklamerade tjänsteinnehavarbeslutet och skickats till kunden på samma dag. I dess slutsumma 1420,24 euro (inkl. moms 25,5 %) ingår inte andelen av det avloppsvatten som runnit ut i marken.

Motiveringar i beslutspunkt 7: I samband med behandlingen av omprövningsbegäran konstaterar Kyrkslätts vatten att det i övrigt hänvisar till samma motiveringar som i tjänsteinnehavarbeslut 5/2026 av direktören för affärsverket (reklamation av faktura 77247313). Kyrkslätts vatten framför i sitt bemötande tilläggsmotiveringar till avslag på begäran om omprövning.

Bakgrund

Fastighetens andra ägare avled i september 2025. Ansvar för fastigheten och dess avtal inklusive vattenförsörjningsavtalet med skyldigheter övergick till dödsboet.

En ny fjärravläsbar vattenmätare installerades på fastigheten 24.11.2025. Tidigare användes en mekanisk vattenmätare.

Faktura 77247313 för faktureringsperioden 1.10–31.12.2025 skickades till fastigheten. När avtalsparten öppnade fakturan 13.1.2026 märkte hen på fakturans summa att vattenförbrukningen på fastigheten har varit exceptionellt stor.

Att reagera på den stora slutsumman på fakturan kan inte anses som tillräcklig uppföljning som avses i punkt 5.1 i Vattenförsörjningsverkets allmänna leveransvillkor. Sökanden anser dock att Kyrkslätts vatten trots Vattenförsörjningsverkets allmänna leveransvillkor har haft ansvaret att följa kundens vattenförbrukning och separat meddela kunden om den höga vattenförbrukningen.

Kundens skyldigheter

Fjärravläsning innebär ingen övervaknings- eller informeringsskyldighet för Kyrkslätts vatten, utan skyldigheten att följa vattenförbrukningen och underhålla, följa upp och övervaka fastighetens eget vattenförsörjningssystem är och förblir hos kunden. Ansvaret för uppföljningen av förbrukningen, vattenmätarställningen och underhållet av fastighetens vattenförsörjningssystem ligger hos kunden. Vattenverket har varken resurser eller skyldighet att följa enskilda kunders mätare eller fungera som deras bevakare. Kunden ska själv följa sin förbrukning, reagera på avvikelser och sköta sina skyldigheter. Detta gäller även dödsbon, till vilka ansvaret överförs efter att personen avlidit.

Denna uppföljnings- och skötselskyldighet gäller såväl sommarstugor som andra fritidsbostäder och permanenta bostäder som används året runt. Huruvida man bor i dessa byggnader eller inte har ingen betydelse med tanke på skyldigheten.

Affärsverket Kyrkslätts vattens leveransvillkor

I affärsverket Kyrksläotts vattens allmänna leveransvillkor står det på flera ställen om kundens skyldigheter.

I punkt 5.1. Vattenförbrukning och mängden avloppsvatten står det: "Kunden ska följa sin vattenförbrukning och ändringar i den. Kunden ska vara tillräckligt medveten om mängden avloppsvatten som avleds från fastigheten till avloppet samt meddela verket om sådana ändringar i fastigheten, som väsentligt påverkar mängden avloppsvatten."

I punkt 8.6. Kundens skyldigheter står det: "Fastighetsägaren eller - innehavaren av en fastighet som anslutits till verkets ledningsnät ansvarar för fastighetens vatten- och avloppsanordningar till och med förbindelsepunkten. Kunden ska planera, bygga och underhålla FVA-anordningarna så, att de inte utgör någon

olägenhet för fastigheten, verket eller tredje parter..." Det må konstateras i detta sammanhang: som exempel på olägenhet kan anses den extra kostnad på vattenfakturan som orsakats fastighetsägaren på grund av maskinskada och läckt vatten.

"Fastighetsägaren eller -innehavaren ansvarar även för fastighetens andra förutnämnda anordningar, apparater och system, som i fastigheten används till att leda och hantera hushållsvatten, spillvatten eller dagvatten och grundernas dräneringsvatten." "Kunden är skyldig att utan dröjsmål underrätta verket om fel och läckage som upptäckts i tomtledningarna och verkets anordningar." "Kunden är ansvarig för skicket på de fastighetsspecifika FVA-anordningarna." "Kunden ska regelbundet kontrollera och underhålla sina fastighetsspecifika FVA-anordningar..." "Kunden är skyldig att följa verkets anvisningar och bestämmelser vid installation, användning, underhåll och funktionskontroll av dessa anordningar."

Vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor punkt 8.5

I punkt 8.5. Verkets skyldigheter konstateras: "**Om** verket konstaterar att anslutarens vattenförbrukning är så stor att det finns skäl att misstänka läckage i fastighetens FVA-anordningar, underrättar verket anslutaren om detta". I den aktuella punkten står det alltså inte att vattenverket automatiskt meddelar kunden varje gång det är läckage. Vattenverket meddelar alltså **om** det råkar märka eller misstänker något.

Den fjärravläsbara mätaren förmedlar systematiskt, inte manuellt, uppgifterna till faktureringsystemet. Syftet med mätaren och fjärravläsningen är att producera information för faktureringen. Uppföljningen av mätaren hör inte till vattentjänstverkets skyldigheter utan uttryckligen till kundens skyldigheter. Man kan alltså konstatera att vattenverket meddelar kunden om det märker något, men det har varken skyldighet eller ansvar att meddela kunden. Även om Kyrksläotts vatten meddelade om avsevärda förändringar i kundens vattenförbrukning, ifall det skulle råka lägga märke till sådana, har affärsverket Kyrksläotts vatten inte förbundit sig till övervakning och uppföljning av en enskild kunds vattenförbrukning, och kunderna har inte lovats något sådant i något av dokumenten. Kunderna informeras om avvikelser i vattenförbrukningen om avvikelserna observeras i samband med annat arbete, till exempel fakturering. Mätarställningarna på vattenmätarna överförs automatiskt från ett system till ett annat.

Kreditering av faktura

I avsnittet Yhteenveto ja jatkotoimet (Sammandrag och fortsatta åtgärder) i tjänsteinnehavarbeslut 5/2026 av direktören för affärsverket, 12.3.2026, har det konstaterats att Kyrksläotts Vatten inte krediterar den vattenförbrukning som uppkommit på fastigheten, eftersom den höga förbrukningen inte har orsakats av ett fel i vattentjänsterna. Kyrksläotts vatten har alltid varit redo att gottgöra

kunden för den avloppsvattenförbrukning som avviker från den tidigare genomsnittliga förbrukningen. Således har kunden gottgjorts för det vatten som runnit ut i marken utanför avlopps nätet. Kyrksläotts vatten är inte berett att gottgöra mera, eftersom grunder för extra gottgörelse saknas. Om kunden i detta fall gottgjordes ännu mera skulle det i praktiken innebära att övriga kunder hos vattenverket måste stå för kostnaderna för extra vattenläckage. Detta skulle vara problematiskt med tanke på rättvis och jämlik behandling av kunderna.

Vattentjänstverket har inte försummat sina skyldigheter

Kyrksläotts vatten har inte försummat sina skyldigheter. Vattentjänstverket har ingen tjänst där den på sina kunders vägnar kontinuerligt följer alla kunders mätare och vattenförbrukning och meddelar dem om eventuella avvikelser i vattenförbrukningen. Vattentjänstverket har inga resurser till sådant på grund av tusentals kunder. Kunderna svarar själva för uppföljningen av sin vattenförbrukning, och kunden kan inte delegera sitt ansvar till vattentjänstverket. Efter att en person avlider övergår dessa uppföljningsskyldigheter till dödsboet.

Kyrksläotts vatten meddelar inte separat och personligen kunderna att förändringar i deras vattenförbrukning har observerats eller att deras vattenförbrukning har ökat. Detta gäller också de kunder som omfattas av fjärravläsning. Till vattentjänstverkets skyldigheter hör inte heller att gå runt på kundernas fastigheter för att kontrollera och följa om allting är i skick. Alla kunder bemöts jämlikt och rättvist och ingen kund får särbehandling.

Avslutningsvis

Som en del av kontinuerlig utveckling av kundbetjäningen har Kyrksläotts vatten börjat ta i bruk en kundportal som syftar till att hjälpa kunderna med uppföljningen av vattenförbrukningen. Portalen är en extra tjänst som vattentjänstverket självmant tillhandahåller, och tillhandahållandet av den grundar sig inte på någon skyldighet. Mer information om portalen finns på Kyrksläotts vattens webbsidor <https://kyrkslatt.fi/kyrkslatts-vatten/>

Huruvida den portal som Kyrksläotts vatten erbjuder sina kunder som en extra tjänst finns tillgänglig på fastigheten eller inte påverkar inte kundens skyldighet att följa sin egen vattenförbrukning. Avtalsparternas skyldigheter kvarstår i enlighet med Vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor.

Iakttagande av konsumenttvistenämndens rekommendation

Kyrksläotts vatten är berett att följa konsumenttvistenämndens rekommendation i ärendet.

Sökande av ändring

Kunden kan hänskjuta det beslut som fattats av direktionen för affärsverket Kyrksläotts vatten med anledning av denna begäran om omprövning som ett tvistemål till avgörande av konsumenttvistenämnden (anvisningar på webbplatsen www.kuluttajariita.fi). Konsumenttvistenämnden behandlar fakturerings tvister, avtalstvister och tvister som gäller vattenverkets verksamhet.

Dessutom har kunden möjlighet att hänskjuta ärendet även till Helsingfors förvaltningsdomstol för avgörande, om ärendet gäller administrativa förfaranden av vattenverket.

Tillämpade lagrum:

1 kap. 2 § 1 mom. och 3 kap. 13 § 1 mom. i lagen om vattentjänster (119/2001)

Bilagor:

Begäran om omprövning 21.3.2026

Affärsverket Kyrksläatts vattens allmänna leveransvillkor

Tjänsteinnehavarbeslut 5/2026 av direktören för affärsverket, 12.3.2026