

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS  
3. osasto

TUOMIO

11/24118

Käräjätuomari Mitja Korjakoff

23.6.2011

L 10/36897

**Kantaja**

Directa Oy  
1530206-0  
c/o DaOnline Oy / OTM Veli Sinda  
Salmisaarenkatu 1 B  
00180 HELSINKI

**Vastaaja**

[REDACTED]  
c/o Aatsto Bützow Oy / OTM Samu Leivo  
Raatihuoneenkatu 7 B  
13100 HÄMEENLINNA

**Asia**

Velkomus, palvelussopimus ym.

**Vireille**

5.10.2010

**KANNE**

**Vaatimukset**

**Directa Oy** on vaatinut, että käräjäoikeus velvoittaa [REDACTED]  
[REDACTED] toiminimen [REDACTED] haltijana

- maksamaan kantajalle erääntyneen laskun nro 1710067 perusteella 541,63 euroa 16 prosentin vuotuisine viivästyskorkoineen 2.4.2009 lukien maksupäivään saakka ja huomautuskulun 8,70 euroa,

- maksamaan kantajalle erääntyneen laskun nro 1725368 perusteella 24,19 euroa 16 prosentin vuotuisine viivästyskorkoineen 1.5.2009 lukien maksupäivään saakka ja huomautuskulun 8,70 euroa,

- korvaamaan kantajan oikeudenkäyntikuluina 5.250 euroa ja arvonlisäveron määränä 1.207,50 euroa eli yhteensä 6.457,50 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä, lisättyinä kantajan oikeudenkäyntimaksulla ja 50 euron suuruisilla kopiointikuluilla sekä

- korvaamaan kantajan asianosaiskulut 600 euroa lisättyinä arvonlisäveron määrällä.

**Perusteet**

Kantaja solmi palvelusopimuksensa ensivaiheessa puhelimitse tapahtuvana etämyyntinä ja sopimuskentekoprosessi koostui sekä suullisesti että kirjallisesti annetuista tiedoista. Tässä tapauksessa saatava oli perustunut Directa Oy:n ja kantajan 10.3.2008 puhelinkeskustelun perusteella tekemään palvelusopimukseen, jonka mukaan kantaja oli rekisteröinyt vastaajan ilmoittamat mediatiedot

tietokantaansa ja tarjoamiinsa hakemistopalveluihin sekä luovuttanut kyseisiä tietoja edelleen hakemistojen käyttäjille. Vastaaja oli sen sijaan sitoutunut suorittamaan kantajalle rekisteröintimaksun ja jälkikäteen 12 kuukauden pituisen laskutuskauden aikana kertyneiden hakuosumien perusteella määräytyvät laskut. Kantaja oli 11.3.2008 lähettänyt vastaajalle laskun, tilausvahvistuksen, rekisteriotteen ja sopimukseen sovellettavat yleiset sopimusehdot. Vastaaja oli maksanut palvelun rekisteröintiä koskevan laskun ja lunastanut 10.11.2008 kantajan asiakaspalvelusta asiakasetulahjansa. Vastaaja ei kuitenkaan ollut maksanut sopimuskauden 10.3.2008 - 10.3.2009 aikaisista palveluista kertynyttä laskua. [REDACTED] oli ainoastaan 20.3.2009 sähköpostitse ilmoittanut, että sopimus olisi irtisanottu ja siten päättynyt aiemmin. Vastaaja oli irtisanonut sopimuksen kuitenkin vasta 6.4.2009 puhelimitse, jolloin kantaja oli sopimusehtojen vastaisesti ja asiakkaan eduksi katsonut sopimuksen päättyneeksi irtisanomisen perusteella 20.3.2009. Kantaja oli lähettänyt tämän perusteella vastaajalle laskun sopimuskaudelta 11.3.2009 - 20.3.2009, mutta vastaaja ei ollut maksanut mainittua laskua. Vastaaja ei ollut millään tavalla reklamoinut sopimuksesta ennen 20.3.2009.

Kantaja oli itse tehnyt osan haastehakemuksen laatimiseksi tarvittavasta työstä muun muassa koonnut asiakirjoja, kuunnellut nauhoituksia ja purkanut niitä sekä muokannut haastehakemusta. Kantajan asianosaiskuluvaatimus muodostui neljästä tehdystä tunnista (150 euroa/h). Veloitus vastasi kantajan asiakaspalvelun hinnaston mukaista tuntiveloitusta.

## VASTAUS

### Vaatimukset

[REDACTED] toiminimen [REDACTED] [REDACTED] haltijana on kiistänyt kanteen perusteeltaan ja määrältään ja vaatinut, että Directa Oy veloitetaan korvaamaan sen oikeudenkäyntikuluina 5.150,00 euroa ja arvonnäköveron määränä 1.182,20 euroa eli yhteensä 6.322,20 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä.

### Perusteet

[REDACTED] oli ollut vuodesta 2005 lähtien asiakassuhteessa Directa Oy:hyn. Directa oli 10.3.2008 yrittänyt myydä vastaajalle kanteessa esitettyä, uudenlaista hakuosumien laskutukseen perustuvaa hakemistopalvelua. Koska vastaaja ei ollut halunnut mainittua palvelua, Directa Oy:n virkailija oli tarjonnut ns. näkyvyyspalvelua, joka koski vastaajayrityksen yhteystietojen näkyvyyttä kantajan hakemistopalvelimella. Palvelu oli maksanut ainoastaan rekisteröintimaksun hinnan, ja lisäksi kantaja oli luvannut lahjakortin Ruotsin risteilylle. Vastaaja oli tilannut kantajalta tämän palvelun ja maksanut saamansa, palvelua koskevan laskun 11.3.2008. Directa Oy oli kuitenkin lisännyt laskun tekstiosaan myös sellaisia palveluja, joita vastaaja ei ollut tilannut. Myös tilauksenvahvistukseen oli merkitty palveluja, joista ei ollut aiemmin sovittu. Kantajan lähettämät vakiosopimusehdot eivät niin ikään olleet vastanneet puhelimesta sovittua. Sopimus oli syntynyt ainoastaan sen sisältöisenä kuin

puhelimessa oli sovittu ja nimenomaisesti oli sovittu, ettei palvelusopimus sisältänyt hakuosumiin perustuvaa hakupalvelua.

Kanteessa tarkoitetut laskut koskivat kantajan myöhemmin lisäämiä palveluja, joita vastaaja ei ollut tilannut. Kantajan ja vastaajan välille ei ollut syntynyt kanteessa väitettyä palvelusopimusta sillä perusteella, että vastaaja oli 11.3.2008 maksanut näkyvyyspalvelua koskevan rekisteröintimaksun.

Kantajan menettely oli siten ollut hyvän liiketavan vastaista ja oikeudentoimilain 33 §:n nojalla kunnianvastaista ja arvotonta. Vastaaja ei ollut koskaan saanut mainittua risteilylahjakorttia.

Kantajalla ei ollut oikeutta yksipuolisesti muuttaa puhelimessa solmitun sopimuksen ehtoja jälkikäteen lähetetyillä kirjallisilla sopimusehdoilla. Vastaajalla ei ollut ollut tässä tilanteessa siten mitään reklamaatiovelvollisuutta. Jälkikäteen lähetetyillä sopimusehdoilla olisi voitu täsmentää ainoastaan tiettyjä sopimuksen kannalta vähämerkityksellisiä seikkoja muttei sopimuksen olennaisia ainesosia, kuten hintaa tai hinnanmuodostumisperusteita. Vastaajalle ei ollut tällä tavoin voitu myöskään luoda uusia velvoitteita. Vastaajalla oli oikeus luottaa siihen, että sopimus oli voimassa puhelimessa sovitun sisältöisenä.

Koska vastaaja oli ollut sopimussuhteen heikompi osapuoli, oli kantajalla ollut korostunut tiedonantovelvollisuus. Vastaajalla ei ollut reklamaatiovelvollisuutta sopimusta vastaamattomasta, kantajan yksipuolisesti laatimasta tilausvahvistuksesta tai vakiosopimusehdoista. Joka tapauksessa vastaaja oli reklamoinut kantajaa 20.3.2009 sekä puhelimitse että sähköpostilla. Lisäksi 6.4.2009 kantaja oli ollut yhteydessä [REDACTED] jolloin tämä oli reklamoinut kantajan laskusta.

## **RIIDATTOMAT SEIKAT**

- Sopimuksen syntyminen 10.3.2008 käydyn puhelinkeskustelun seurauksena
- Laskujen ja muun sopimusmateriaalin lähettämisaikajankohdat
- Vastaajan yhteydenotto 20.3.2009 sähköpostitse
- Kantajan yhteydenotto 6.4.2009 puhelimitse
- Rekisteröintimaksun maksaminen

## **RIITAISET SEIKAT**

- Puhelin keskustelun seurauksena syntyneen sopimuksen sisältö ja ehdot
- Kunnian/ hyvän liiketavan vastainen ja arvoton menettely
- Reklamaatiovelvollisuus
- Reklamaation toteutuminen
- Directa Oy:n noudattaman sopimuksentekomenettelyn oikeudellinen arviointi

## **LUETTELO TODISTEISTA**

## Kantajan kirjalliset todisteet

- K1. Lasku nro 1576113 liitteineen
- K2. Sopimusvahvistus 10.3.2008
- K3. Maksuhuomautus nro 1591626 liitteineen
- K4. Lasku nro 1710067 liitteineen
- K5. Maksuhuomautus nro 1729115
- K6. Lasku nro 1725368
- K7. Maksuhuomautus nro 1740387
- K8. Soittoraportti kantajan myyjän ja vastaajan välisestä puhelusta 10.3.2008
- K9. Hakuosumapohjaisen hinnoittelumallin arviointiraportti 20.9.2009 **(salassa pidettävä)**
- K10. Quentinelin laatima raportti 12.1.2009 **(salassa pidettävä)**

## Kantajan nimeämä muu oikeudenkäyntiaineisto

- 1. Professori Juha Karhun lausunto 16.11.2010
- 2. Korkeimman oikeuden ratkaisut KKO:2006:71, KKO:2010:23, KKO:2011:6 ja KKO:2011:21
- 3. Pirkanmaan kärjäoikeuden tuomiot 10/35773, 11/3173 ja 11/5467
- 4. Pohjanmaan kärjäoikeuden tuomio 11/1229
- 5. Päijät-Hämeen kärjäoikeuden tuomio 10/15313
- 6. Satakunnan kärjäoikeuden tuomio 11/346
- 7. Vasa hovrätt dom 430, 30.4.1999
- 8. Helsingin kärjäoikeuden tuomio 11/10845

## Vastaajan kirjalliset todisteet

- V1. Directa Oy:n lasku nro 1576113 liitteineen (K1)
- V2. Directa Oy:n lasku 11.3.2009 liitteineen (K4)
- V3. ██████████ sähköpostiviesti 20.3.2009

## Vastaajan nimeämä muu oikeudenkäyntiaineisto

- 1. Professori Kari Hopun lausunto 2.11.2009
- 2. Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunto 10.11.2008
- 3. Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunto 17.3.2009

## Kantajan henkilötodistelu

- 1. Todistaja Janne Lumikko, myyntipäällikkö
- 2. Todistaja Kalle-Veikko Paakkanen, myyntineuvottelija Da Oonline Oy
- 3. Todistaja Iina Siponen, laadunvalvonta
- 4. Todistaja Anne Hoffren, asiakaspalvelupäällikkö

## Vastaajan henkilötodistelu

- 1. ██████████ todistelutarkoituksessa

## KÄRÄJÄOIKEUDEN RATKAISUN PERUSTELUT

## Henkilötodistelu

**Todistaja Lumikko** on käräjäoikeudessa kertonut työskennelleensä myyntipäällikkönä Directassa vuodesta 2004 lähtien. Puhelinmyyjät osallistuivat kolmipäiväiseen aloituskoulutukseen, jossa annettiin yksityiskohtaista tietoa yrityksestä ja myytävästä tuotteesta sekä kirjallista materiaalia ja järjestettiin kirjalliset fakta- ja myyntikokeet. Koulutuksessa selvitettiin muun muassa hakuosuman määritelmä ja perehdyttiin myyntipuhemalliin. Lisäksi myyjille jaettiin kaikki sopimusmateriaali, joka vastasi puhelimesta ilmoitettuja tietoja. Myyntipuhe ja myyntipuhemalli eivät olleet sama asia, koska malli oli vain runko sille, missä järjestyksessä asiat puhelimesta esitettiin. Tilaajat tekivät heräteostoksen lähtiessään "hommaan" mukaan. Kaikissa tilanteissa ostajalle kerrottiin palvelun sisältö, tuote eli palvelu, hinnoittelu eli hakuhitin määräytyminen numeropalvelussa ja nettihaussa, rekisteröintimaksu, hintakatto ja kaupan ehdot, jotka luettiin puhelun päätteeksi suoraan paperista. Nämä seikat kerrottiin kahteen kertaan puhelun aikana. Tämä oli ollut ehdoton ohjeistus. Hakuosuma määräytyi joko numeropalvelusta annettavien yrityksen tietojen tai nettihaussa hakutuloksissa näytettävien tietojen perusteella. Tyypillisesti myyntipuhelu kesti 10-60 minuuttia riippuen asiakkaan esittämien kysymysten määrästä. Minimikesto oli 10 minuuttia, koska palvelun sisältö, hinnoittelu ja kaupan ehdot käytiin pikkutarkasti läpi. Lisäksi myyjä ilmoitti jokaisessa puhelussa, että kirjallinen sopimusmateriaali tuli erikseen postissa.

Puhelun jälkeen myyntineuvottelija kirjasi kaikki asiakkaan tiedot ja merkitsi asiakkaan kanssa sovitut hakusanat tietokantaohjelmaan sekä kirjasi kaupan soittoraporttiin. Asiakkaalle lähetettiin sähköpostivahvistusviesti kirjatuista tiedoista ja soitettiin kontrollipuhelu, jossa tarkistettiin se, että asiakas oli ymmärtänyt sen, mitä hänelle oli myyty. Tämän jälkeen asiakkaalle lähetettiin postitse kirjallinen sopimusmateriaali, jonka vastaanottamisen jälkeen hänellä oli vielä seitsemän vuorokautta huomautusaikaa. Nämä seikat ja sopimuksen syntyminen käytiin läpi puhelun aikana. Sitova sopimus syntyi siinä vaiheessa, kun asiakas oli saanut kirjallisen sopimusmateriaalin eikä hän ollut seitsemän vuorokauden kuluessa reklamoinut sopimuksesta. Sopimus syntyi siten huomautusajan päättymisen jälkeen. Työpaikan erittäin tiukan ohjeistuksen ja myyjän oman työpaikan säilymisen kannalta oli tärkeää, että puhelussa annettiin mahdollisimman kattavasti tietoa palvelusta. Lisäksi, jos kauppaa ei ollut tehty huolella, kaupat "tulivat bumerangina takaisin myyjälle". Laaduntarkastus tarkkaili sitä, että kaikki sopimukset olivat syntyneet 110-prosenttisesti ohjeistuksen mukaan, ja valvonta tavoitti 85 prosenttia asiakkaista. Reklamaatiot hoidettiin siten, että myyntineuvottelijalle ilmoitettiin tulleesta reklamaatiosta, joka sitten selvitti asian asiakkaan kanssa. Lumikko itse esimiehenä valvoi myyntiä kentällä ja puuttui välittömästi virheisiin, jos niitä ilmeni. Lisäksi laadunvalvonta valvoi myyntiä tehokkaasti. Tyypillisin reklamaation aihe oli niin sanottu "ostokrapula", koska asiakkaat tekivät palvelua tilatessaan heräteostoksen.

Myyntipäällikkö Lumikon mukaan ei ollut ollut mahdollista, että

██████████ olisi myyty sopimusehdoille ja tuotevalikoimalle vieras tuote nimeltään näkyvyyspalvelu, koska Directa Oy:llä ei ollut koskaan ollut mainittua tuotetta myynnissä. Kaikkien tuotteiden myynti oli perustunut hakuosumalaskutukseen, eikä muunlaista tuotetta ollut mahdollista myydä. Lisäksi laadunvalvonta tavoitti 85 prosenttia asiakkaista, jolloin ██████████ väittämät epäselvyydet olisi korjattu.

Kolmipäiväinen koulutusmalli oli ollut Directa Oy:ssä käytössä vuodesta 2004 lähtien. Lumikko oli itse kouluttanut myyntineuvottelija Katja Rantilän. Asiakkaalla oli seitsemän päivää aikaa sopimusmateriaalin saapumisen jälkeen reklamoida, minkä jälkeen sopimus syntyi. Lumikko ei ole osannut vastata siihen, milloin sopimus oli syntynyt, jos lasku oli päivätty 11.3.2008, eikä siihen, milloin asiakas on siinä tapauksessa saanut laskun postitse. Hän ei ole työskennellyt asiakaspalvelussa. Ei ollut mahdollista, että jos asiakas oli kieltäytynyt puhelimesta tarjotusta palvelusta, hänelle olisi tästä ja laadunvalvonnasta huolimatta lähetetty lasku ja sopimus olisi syntynyt. Jos asiakas sanoi, että palvelu kuulosti hyvältä, ja pyysi saada papereita tutustumista varten, sopimusta ei tehty, koska ehdoton ohjeistus oli se, että ainoastaan 110-prosenttisesti varmoja sopimuksia solmittiin. Sopimuksen tekemisessä ei saanut olla mitään epäselvää. Lumikko ei työskennellyt asiakaspalvelussa, eikä hän ole tiennyt, olivatko kaikki asiakkaat maksaneet laskunsa asianmukaisesti.

Soittoraportti oli selvitys, jonka myyjä täytti myynnin esimiehiä varten joka päivä kauppojen lukumäärästä riippumatta. Soittoraportin mukaan Rantilä oli 10.3.2008 kirjannut järjestelmään kolme kauppa asiakasnumeroineen ja kampanjoineen. Jokainen myyjä kertoi jokaisessa myyntipuhelussa edellä mainitut, ohjeistuksen mukaiset tiedot. Rantilä oli vahvistanut allekirjoituksellaan kaupan syntyneen hyvän kauppatavan ja työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti. Kun kauppa oli tehty, myyjä oli kirjannut kaupan hakusanoineen ns. in call-tietokantaohjelmaan. Soittoraportti ei ollut kuitenkaan mikään nauhoite puhelusta. Siitä ilmeni ainoastaan kampanjan hinta 59 euroa ja jatkuva luonne. Lumikko oli käymällä Rantilän soittoraportteja läpi varmistunut allekirjoituksen perusteella Rantilän antamien tietojen asianmukaisuudesta jokaisen puhelun aikana. Jos Rantilä olisi puhunut asiakkaan kanssa jotain muuta kuin mitä Directa oli määrännyt puhumaan, laadunvalvonta olisi todennäköisesti tavoittanut ██████████ ja oikaissut tämän saamat tiedot. Lumikon mukaan tällainen tilanne olisi ollut hyvin marginaalinen, koska laadunvalvonta tavoitti 85 prosenttia asiakkaista.

Suoraan paperista luettavat kaupan ehdot eivät olleet sama asia kuin yleiset sopimusehdot, vaan niihin sisältyivät hinnoitteluperiaate, sopimuskauden pituus ja irtisanominen. Lisäksi niissä sanottiin, että "nyt kaupat oli tehty" ja "olttiin 110-prosenttisesti mukana sopimuksessa". Kaupan ehdot olivat suoria lainauksia sopimusehtojen kohdista, mutta ne olivat vain Directan omassa käytössä eikä niitä lähetetty erikseen asiakkaalle. Directa teki vain "110 varmoja" kauppvoja.

Soittoraportin vaikutus myyjien palkanmaksun kannalta oli se, että raportti piti täyttää joka päivä. Palkkaus perustui provisiopalkkaukseen. Maaliskuussa 2008 oli ollut käytössä pohjapalkka tai takuupalkka, jonka lisäksi maksettiin provisiota. Provision määrä hakuosumapalvelun osalta oli ollut mahdollisesti 40 euroa.

**Todistaja Kalle-Veikko Paakkanen** on käräjäoikeudessa kertonut työskennelleensä Directa Oy:ssä vuodesta 2006 lähtien myyntineuvottelijana. Paakkanen oli alussa käynyt läpi kolmipäiväisen koulutuksen ja myöhemmin hakuosumaperusteisen palvelun perusteella uuden, vastaavanlaisen koulutuksen. Myyjien tuli puhelimesta antaa asiakkaille tiedot siitä, mistä palvelusta oli kysymys eli numerotiedustelu/nettihakupalvelu, mitä se maksoi yritykselle ja mihin hinta perustui, minkälainen sopimus oli, mikä oli hintakatto, ja lopuksi vielä kerrottiin kaupan ehdot. Kaikki nämä oli käyty kahteen kertaan läpi. Palvelun hinta oli ollut 29 senttiä/haku+alv rekisteröintimaksun ollessa 59 euroa. Lisäksi kerrottiin, että sopimukseen kuului kaksi eri laskua, joista hakuosumalasku tuli vasta vuoden kuluttua, ja että sopimus oli voimassa vuoden pätkissä toistaiseksi ja jatkui automaattisesti. Maksullista näkyvyyttä oli kertynyt yrityksen löytyessä numeropalvelusta ja nettihausta. Paakkanen ei ole kuullut, että myyjät olisivat tehneet olemattomia sopimuksia tai sopimuksia tuotevalikoimaan kuulumattomista palveluista. Paakkasen mukaan tässä ei olisi ollut mitään järkeä, koska laadunvalvonta kontrolloi jokaisen tehdyn sopimuksen soittamalla asiakkaalle ja kertaamalla hinnat ja sopimuksen voimassaolon ja ehdot. Jos asiakas sai materiaalia, joka ei vastannut hänen käsitystään palvelusta, hänen tuli reklamoida seitsemän päivän kuluessa kirjallisen materiaalin saapumisesta, eikä sopimusta silloin syntynyt. Myyjät työskentelivät avokonttorissa ja kaikki kuuluivat toistensa puhelut. Jokaisen myyntitapa oli yksilöllinen, mutta kaupan ehdot luettiin suoraan paperista, jolloin mainittiin vielä kerran, että asiakkaalle lähetetään postia, jossa on tilausvahvistus, sopimusehdot ja lasku, ja kerrotaan vielä uudestaan, mihin hakuosumalaskutus perustui ja että lasku niistä tulisi vuoden kuluttua. Sopimus syntyi käytännössä silloin, kun asiakas ei ollut seitsemän päivän kuluessa reklamoinut sopimuksesta. Myyjillä oli motivaatio antaa sopimuksesta mahdollisimman kattavat tiedot, koska mikäli myyjät "pelleilivät" sopimuksentekomenettelyssä eivätkä hoitaneet sitä kunnolla ja sopimus peruuntui, aikaa meni hukkaan eikä heille maksettu siitä mitään. Myyjä jäi heti kiinni.

Soittoraportista ilmeni päivän aikana tehdyt kaupat, asiakasnumero ja sopimuksen laatu. Allekirjoittamalla sopimuksen myyjä oli sitoutunut siihen, että kyseiset sopimukset oli todellisuudessa tehty asiakkaan kanssa. Directassa toiset myyjät ja myyntipäällikkö valvoivat myyntipuheluita ja vuorovaikutus oli aktiivista. Paakkanen ei ole kuullut, että myyjä olisi kertaakaan myynyt tuotetta, joka ei olisi vastannut tuotevalikoimaa. Ei ollut todennäköistä, että [REDACTED] kanssa olisi sovittu jostain muusta kuin hakuosumalaskutukseen perustuvasta palvelusta. Myöskään sellaisia sopimuksia ei ollut tehty, joissa asiakkaalle olisi ilman tilausta lähetetty tilausvahvistuksia ja laskuja,

koska sopimusta ei ollut syntynyt, jos sitä ei ollut kunnolla myyty asiakkaalle. Asiakas reagoi tällaisessa tilanteessa välittömästi perusteettomasti lähetettyyn laskuun. Vuonna 2008 myyntineuvottelijan palkka perustui toteutuneiden kauppojen perusteella laskettavaan provisioon, jonka suuruus oli tuolloin ollut muutamia kymmeniä euroja. Lisäksi oli ollut takuupalkka ja pohjapalkka, mutta käytännössä palkka kertyi toteutuneista kaupoista.

Asiakkaalle ei suoranaisesti ilmoitettu, että sopimus syntyi vasta laskun saapumisen ja reklamaatioajan kulumisen jälkeen. Kaupan ehdoissa kuitenkin kerrottiin, että palvelu laitetaan nyt käyntiin ja noin tunnin kuluessa asiakkaan tiedot olivat löydettävissä kantajan rekistereistä. Asiakas saattoi sitten kirjallisesta materiaalista tarkistaa, että kaikki tiedot olivat niin kuin oli sovittu. Useissa tapauksissa asiakkaille kerrottiin reklamaatioajasta ja sopimuksen syntymisestä, koska siitä myös usein kysyttiin, mutta nämä seikat eivät sisältyneet kaupan ehtoihin. Käytännössä, kun asiakkaalle ilmoitettiin puhelimesta, että sopimus laitetaan nyt voimaan, jos asiakas halusi palvelun, normaalin puhelinmyynnin mukaisesti sopimus syntyi vasta reklamaatioajan päättymisen jälkeen. Asiakkaalle soitettiin aina vielä seuraavana päivänä, mutta kaikkia eli hieman yli 10 prosenttia asiakkaista ei tavoitettu. Sopimus syntyi seitsemän arkipäivän pituisen reklamaatioajan päättymisen jälkeen eli perussäännön mukaan noin kahden viikon kuluttua laskun päiväyksestä. Soittoraportista ilmeni, että Räntilä oli 10.3.2008 sopinut asiakkaan kanssa 59 euron suuruudesta avausmaksusta ja toistaiseksi, vuoden kerrallaan voimassa olevasta sopimuksesta. Puhelun sisältö ei muutoin ilmennyt raportista. Muiden hinnoitteluperusteiden merkitseminen ei ollut tarpeen, koska kaikilla asiakkailla oli ollut sama 0,29 euron hinnoitteluperustelu.

**Todistaja Iina Siponen** on käräjäoikeudessa kertonut, että hän on työskennellyt Directa Oy:ssä vuodesta 2005 myyntineuvottelijana. Vuonna 2007 Siposta koulutettiin yhden päivän ajan hakuosumaperusteisen palvelun myyntiin. Myyntityötä tehtiin avokonttorissa, ja kaikki kuulivat muiden puhelut. Kauppojen tekeminen tekaistuilla ehdoilla oli järjetöntä, koska siitä jäi heti kiinni. Muut myyjät kuulivat puhelut ja lisäksi laadunvalvontapuhelulla estettiin paikkansa pitämättömät puheet. Myyjän intressissä oli sellainen puhelu, joka johti pysyvään sopimukseen, koska myyjä sai provision ainoastaan toteutuneista sopimuksista. Myynnissä käytettiin yksilöllistä myyntipuhetta ja kaikille myyjille yhteisiä kaupan ehtoja. Kaupan ehdot olivat tiivistelmä oleellisista sopimusehdoista, muun muassa hintatiedoista ja siitä, miten jatkossa edetään. Kaupan ehdot alkoivat maininnalla siitä, että tiedot rekisteröidään ja laitetaan kirjallinen materiaali tulemaan sekä pyydetään asiakasta tutustumaan siihen. Asiakkaalla oli seitsemän vuorokauden pituinen huomautusaika laskettuna siitä, kun hän oli vastaanottanut kirjallisen materiaalin. Hakusanat olivat peräisin puhelinkeskustelusta asiakkaan kanssa. Myyjät eivät olleet tehneet olemattomia kauppvoja, koska siitä olisi jäänyt kiinni ja muut myyjät olisivat siitä kuulleet. Räntilän myyntipuhe oli ollut hyvin kattava, vaikka persoonana hän oli ollut hyvin suorapuheinen.

Vuonna 2008 maaliskuussa Directa oli myynyt myös kiinteähintaista näkyvyyspalvelua, jonka hinta oli ollut 480 euroa + alv vuodessa, mutta Räntilä ei ollut myynyt kyseistä palvelua. Mikäli asiakas oli valinnut kiinteähintaisen, hakuosumiin perustumattoman palvelun, hän oli säästänyt siinä avausmaksun hinnan.

Laadunvalvonnan tehtävänä oli huolehtia sisäisestä laadunvalvonnasta ja varmistaa se, että asiakas oli ymmärtänyt, mistä asiassa oli kyse, ja että hän oli halunnut palvelun. Lisäksi puhelussa käytiin läpi asiakkaan osoitetiedot, kehoitettiin vielä tutustumaan kirjalliseen materiaaliin ja käytiin läpi hintatiedot ja sopimuksen voimassaoloaika. Laadunvalvonta oli yrittänyt tavoittaa [REDACTED] mutta häntä ei ollut saatu kiinni puhelimitse. Laadunvalvontapuhelussa toistettiin samoja asioita kuin myyntipuhelussa, mutta laadunvalvonta ei ollut sopimuksen syntymisen kannalta välttämätön. Mikäli asiakas oli tullut toisiin ajatuksiin sopimuksesta, se voitiin näin kirjata ylös mahdollisimman nopeasti.

Räntilä oli aina lukenut asiakkaalle kaupan ehdot, ja ne vastasivat sopimusehtojen kohtia. Kaikki myyjät lukivat kaupan ehdot, koska niin oli ohjeistettu ja avokonttorissa muut myyjät kuuluivat toisten myyjien puhelut. Räntilä oli soittoraportissa sitoutunut allekirjoituksellaan siihen, että hän oli tehnyt kaikki sopimukset/tilaukset hyvän kauppatavan ja työnantajan ohjeiden mukaisesti. Soittoraportti oli osoitus siitä, että Räntilä oli tietyillä asiakasnumeroilla sopinut tilauksesta. Valittu 59 euron hintainen tuote oli myös rastitettu raporttiin.

Kauppojen tekeminen tekaistuilla ehdoilla olisi tullut ilmi, koska useampi myyjä olisi kuullut puhelun. Lisäksi asiakkaalle lähetettiin sähköpostilla sopimusvahvistus, jonka perusteella asiakas saattoi reklamoida, jos hän ei ollut tilannut mitään. Laadunvalvontapuhelussa käytiin vielä läpi kaupan sisältö. Jos sopimus poikkesi siitä, mitä asiakas oli mielestään puhelimesta sopinut, hän varmasti ilmoitti asiasta. Viimeisenä asiakkaalle lähetettiin kirjallinen materiaali, jossa oli kattavasti käyty läpi kaikki asiat. Kun asiakasta oli kehoitettu tutustumaan aineistoon, hän luonnollisesti otti yhteyttä, jos jonkin sopimuksessa ei vastannut aiemmin sovittua. Siponen on tietonen siitä, että Helsingin käräjäoikeudessa on vireillä 1.500 kantajan nostamaa kannetta, jossa vastaajat ovat katsoneet, etteivät myyntipuheet olleet vastanneet palvelua tai että myyntipuheessa oli annettu ymmärtää jotain muuta. Myyjät saivat provision, mikäli asiakas oli maksannut laskun. Laadunvalvonta soitti kaikille asiakkaille, mutta kaikkia ei tavoitettu. Tällä hetkellä Siponen oli ainoa työntekijä, joka soitti laadunvalvontapuheluja, ja hän oli tehnyt sitä vuodesta 2005 lähtien.

Siponen on kuulemiensa Räntilän puheluiden ja annetun ohjeistuksen perusteella sekä laadunvalvonnan pohjalta olettanut, että Räntilä oli aina käynyt sopimukseen liittyvät asiat kattavasti läpi. Siponen ei ole kuitenkaan varmuudella voinut mennä tästä takuuseen. Pelkästään allekirjoittamalla soittoraportin myyjä vakuutti, että hän oli tehnyt tilauksen ja toiminut työnantajan antamien ohjeiden mukaisesti. Oli mahdollista, että joku muu myyjä oli poikennut Directan antamista

ohjeista, mutta sellaista ei ollut tullut ilmi. Räntilän myymä, soittoraporttiin rastitettu palvelu oli ollut ainoa tuona aikana myynnissä ollut palvelu. Huomautusajan alkamisen osalta asiakkaan katsottiin vastaanottaneen kirjallisen materiaalin 2-3 postipäivän jälkeen siitä, kun ltella oli lähettänyt materiaalin. Siponen ei ollut myyntipuheluissa kertonut huomautusajasta, ellei asiakas ollut sitä erikseen kysynyt. Tällöin asiakkaalle kerrottiin, että hänellä oli oikeus peruuttaa tilaus. Asiakkaalle oli myös kerrottu puhelimesta, että kirjallinen materiaali ja sopimusehdot tulisivat postissa, muttei sitä, milloin sopimus tosiasiasa syntyi. Asiakkaan piti tarkistaa, että tiedot vastasivat puhelimesta sovittua. Sopimus syntyi kuitenkin vasta reklamaatioajan päättymisen jälkeen.

Siposen mukaan ei ollut todennäköistä, että [REDACTED] kanssa olisi sovittu hakuosumiin perustumattomasta kiinteähintaisesta näkyvyyspalvelusta. Joka tapauksessa sen hinta olisi ollut 480 euroa vuodessa. Räntilä ei ollut myynyt tätä palvelua.

**Todistaja Anne Hoffren** on käräjäoikeudessa kertonut työskennelleensä Directa Oy:ssä vuodesta 2005 lähtien ensin myynnissä ja sittemmin asiakaspalvelupäällikkönä. Kaikki reklamaatiotilanteet oli hoidettu yksilöllisesti käymällä läpi koko asiakashistoria. Directa myi internet-pohjaista palvelua vuodesta 2004 lähtien. Hakuosumapohjainen palvelu oli tullut myyntiin 1.1.2007. Kilpailijoilla oli ollut tuohon aikaan kiinteähintainen, huomattavasti kalliimpi palvelu myynnissä. Hakuosumapalvelua pidettiin asiakkaiden kannalta parempana ja edullisempänä kuin kilpailijoiden palveluita, eikä nyt esillä olevia ongelmia osattu odottaa. Reklamaatioiden määrä pysyi uuden palvelun myötä samana. Laadunvalvontaan ei ollut tullut tietoa, että myynnissä olisi ollut ongelmia. Vuoden 2008 kesällä alkoi mediamylläkkä yhtiöstä, ja uutisoinnin vuoksi kantaja alkoi saada paljon reklamaatioita. Suomen Yrittäjät oli kannustanut elinkeinonharjoittajia reklamoimaan palvelusta ja tekemään rikosilmoituksen yhtiötä vastaan, jotta Directa Oy:n lähettämät laskuja ei olisi tarvinnut maksaa. Lisäksi Suomen Yrittäjät oli laatinut elinkeinonharjoittajille valmiin reklamaatiopohjan sekä jaellut keskuskauppakamarin ja professori Hopun lausuntoa eri tahoille haasteiden riitautusta varten.

Hoffrenin mukaan [REDACTED] kanssa ei ollut voitu tehdä tämän väittämän sisältöistä näkyvyyspalvelua koskevaa, hakuosumalaskutukseen perustumattomaa sopimusta, koska muut noin 40 myyjää ja varsinkin Räntilän pöydässä istuneet kolme muuta myyjää olisivat sen kuulleet ja laadunvalvonta olisi soittanut asiakkaalle joka tapauksessa seuraavana päivänä. Laadunvalvontapuheluista noin 80 prosenttia tavoitti asiakkaan. Lisäksi myyjä oli puhelun päätteeksi lähettänyt [REDACTED] sähköpostisopimusvahvistuksen. Yleisin syy laskun maksamattomuudelle olivat maksuhaluttomuus ja maksukyvyttömyys. Rekisteröintimaksua koskeva lasku oli lähetetty [REDACTED] 11.3.2008 ja maksuhuomautus 7.4.2008. [REDACTED] oli 14.4.2008 maksanut laskun alkuperäisen summan, mutta hän oli jättänyt muistutuskulun maksamatta, jolloin hänelle oli 15.4.2008 lähetty

huomautus, joka oli siirretty perintään. [REDACTED] oli maksanut perintään menneen osan laskusta 29.5.2008.

Marraskuussa 2008 [REDACTED] oli saanut Directa Oy:ltä sähköpostiviestinä asiakastiedotteen, jossa kerrottiin, että asiakas voi lunastaa asiakaspalvelusta tennisturnausliput. [REDACTED] oli soittanut asiakaspalveluun 10.11.2008 ja lunastanut kyseiset asiakasetuna olleet liput. Sähköpostiviestissään 20.3.2009 [REDACTED] oli väittänyt, että hän olisi irtisanonut sopimuksen jo vuotta aikaisemmin. Kantajalla ei ollut tällaisesta puhelusta tai viestistä taltiota, koska sopimusta ei ollut irtisanottu. [REDACTED] väite ei siten ollut uskottava. Lisäksi [REDACTED] oli lunastanut edellä mainitut tennisliput marraskuussa 2008. Hoffren oli 20.3.2009 tulleen viestin perusteella soittanut [REDACTED] 6.4.2009 ja ilmoittanut tälle, ettei sopimusta ollut voitu irtisanoa vuotta aikaisemmin, koska sopimus oli tehty vasta maaliskuussa 2008. [REDACTED] oli väittänyt soittaneensa vuotta aikaisemmin kantajan asiakaspalveluun ja irtisanoneensa sopimuksen, koska hän ei ollut saanut myyjän lupaamaa risteilylahjakorttia. Hoffren oli ilmoittanut [REDACTED] ettei tällaista puhelua ollut tullut ja että asiakas oli ilmeisesti sekoittanut kantajan johonkin toiseen yritykseen. Asiakkaan olisi pitänyt itse lunastaa risteilylahjakortti soittamalla kantajan asiakaspalveluun. Lisäksi [REDACTED] oli ilmoittanut puhelussa, ettei hän aio maksaa laskua, koska hän oli irtisanonut sopimuksen vuotta aikaisemmin. [REDACTED] ei ollut koskaan aikaisemmin väittänyt kantajalle, että puhetta olisi ollut vain rekisteröintimaksuun perustuvasta palvelusta.

Myyjän ei ollut mahdollista luoda omaa, myytävää tuotettaan. Tarjottava tuote oli ollut kaikille yrityksille sama. [REDACTED] ei ollut vuonna 2008 reklamoinut sopimuksesta eikä irtisanonut sitä. Soittoraportissa Räntilä oli allekirjoituksellaan vakuuttanut tehneensä kaikki sopimukset hyvän kauppataivan ja työnantajan ohjeiden mukaisesti. Räntilä oli siis kertonut asiakkaalle palvelun hinnoitteluperusteet eli hakuosumiin perustuvasta laskutuksesta, rekisteröintimaksun suuruudesta ja muista palvelun keskeisistä ehdoista. Mikäli [REDACTED] ei olisi halunnut hakuosumiin perustuvaa laskutusta, hänen olisi tullut ottaa kiinteähintainen 480 euron palvelu, johon ei ollut kuulunut rekisteröintimaksua. Räntilä oli myynyt ainoastaan yhtä tuotetta, mutta jokaisella myyjällä oli ollut mahdollisuus myydä myös kiinteähintaista näkyvyyspalvelua, jota oli myyty yksinomaaisesti 1.1.2007 asti. Räntilä ei kuitenkaan käytännössä ollut myynyt yhtään tällaista sopimusta, koska asiakkaan ei olisi ollut järkevää ottaa kiinteähintaista palvelua. Hakuosumapalvelussa laskutus oli voinut olla kaikkea mahdollista 0-480 euron välillä, mutta kiinteähintaisessa palvelussa hinta oli aina ollut 480 euroa. Yhtiö ei ollut tuohon aikaan myynyt muuta ja varsinkaan 59 euron hintaista palvelua. Tällaista tuotetta ei ollut koskaan ollut olemassakaan.

Tennisturnauslipuista oli ilmoitettu asiakastiedotteessa marraskuussa 2008. Sopimuksen teon yhteydessä tällaisista lipuista ei ollut vielä ollut tietoa tai puhetta. Risteilylahjakortteja oli lähetetty hakuosumiin perustuviin laskujen yhteydessä tai sitten ostajan oli pitänyt erikseen soittaa asiakaspalveluun rekisteröintimaksuun liittyvän laskun

maksamisen jälkeen. [REDACTED] ei ollut puhelussa 6.4.2008 tai muutoinkaan missään vaiheessa reklamoinut palvelun laskutusperusteista. Hoffren on muistanut kyseisen puhelunkeskustelun hyvin, koska hän oli juuri kuunnellut puhelua koskevan nauhoitteen. Lisäksi jokainen asiakaspalvelija kirjasi ylös puhelinkeskustelun sisällön kantajan järjestelmään.

Hoffren oli keskustellut [REDACTED] kanssa puhelimesta 11.5.2011 ja pyrkinyt sovintoon, jolloin [REDACTED] oli todennut, että "tuomari päättää asian". Seuraavana aamuna [REDACTED] asiamies oli lähettänyt Hoffrenille sähköpostiviestin, jossa oli väitetty, että Hoffren olisi sanonut asiakkaalle, ettei tämä ollut toimittanut käräjäoikeuteen lausumaansa ajoissa ja että asiassa olisi tulossa yksipuolinen tuomio. Lisäksi oli väitetty, että Hoffren olisi sanonut, että "unohda koko juttu", kun [REDACTED] oli kehottanut olemaan yhteydessä suoraan hänen asiamieheensä. Hoffren oli ollut yhteydessä suoraan [REDACTED] koska hän ei ollut tiennyt, että [REDACTED] oli avustaja.

Hoffren on kertonut vielä, että sopimus Directan ja asiakkaan välille oli syntynyt seitsemän vuorokauden kuluttua kirjallisen sopimusmateriaalin vastaanottamisesta silloin, kun asiakas ei ollut peruuttanut palvelua. Asiakkaan katsottiin saaneen asiakirjat noin kahden arkipäivän kuluttua Itellan tulostettua ja lähetettyä laskut, jos Itella lähetti laskun seuraavana päivänä saatuaan sen kantajalta. Laskun päiväys ei ollut välttämättä sama päivä kuin lähettämisaikakohta. Laskun sivussa oli vertikaalisesti Directan lähettämisaikakohta Itellalle. Reklamaatioaika umpeutui keskimäärin kymmenen päivän kuluttua puhelusta, mikäli rekisteröintilasku oli annettu postin kuljetettavaksi samana päivänä kuin puhelu oli soitettu.

[REDACTED] on käräjäoikeudessa kertonut olleensa vuodesta 2005 lähtien asiakassuhteessa Directaan. Myös vuonna 2005 [REDACTED] oli saanut kantajalta lahjana tennisliput. Directa oli 10.3.2008 ottanut yhteyttä [REDACTED] ja tarjonnut palvelua, joka maksoi 29 senttiä kappale jokaisesta numeropalveluun tehdystä, [REDACTED] koskevasta kyselystä. Lisäksi [REDACTED] oli luvattu lähettää jonkin raportti. [REDACTED] oli heti kieltäytynyt tarjotusta palvelusta, koska hänen mielestään se mahdollisesti latausten "näpyttelyn" keinotekoisesti. [REDACTED] ei ollut pitänyt palvelua tarpeellisena, eikä hän ollut halukas muutoinkaan jatkamaan asiakassuhdettaan kantajan kanssa. [REDACTED] oli ilmoittanut tahtonsa selvästi, minkä nuori naisvirkailija oli ymmärtänyt. Virkailija oli kuitenkin sanonut, että [REDACTED] olisi ollut tyhmää olla antamatta tietoja itsestään, koska jos häntä kysyttiin eikä hän maksaisi perusmaksua, hänen tietojään ei enää löytyisi kantajan tietokannasta. [REDACTED] ei olisi periaatteessa tarvinnut uusia asiakkaita, mutta kun myyjä oli kertonut, että kaupan päälle tulee "ihan upea" risteily palvelun hinnalla, [REDACTED] oli hyväksynyt tarjouksen. Oli selvää, ettei hakuosumapalvelu ollut sisältynyt sopimukseen.

[REDACTED] asui Hämeenlinnassa, eikä hänellä ollut tarvetta hakuosumaanpalveluun. Hänen asiakkaansa saivat tiedon hänen

yrityksestään puheiden, ei internetin kautta. [REDACTED] ei kiinnostanut tietää, kuinka monta kertaa hänen nimeään olisi haettu heinäkuussa tai elokuussa. [REDACTED] ei aluksi ollut ottamassa edes hänellä aikaisemmin ollutta kantajan palvelua, jossa hänen tietonsa näkyivät internetissä ja numeropalvelussa. Koska myyjä oli vedonnut palvelun järkevyyteen, hintaan ja risteilyyn, [REDACTED] oli kuitenkin suostunut kauppaan. Oli selvää, ettei hakuosumapalvelu ollut sisällynyt sopimukseen. [REDACTED] oli laskun saatuaan luottanut siihen, että se mitä oli aikaisemmin sovittu, se myös pidettiin. Hän oli ollut myös Directan asiakas monta vuotta, eikä hänellä ollut ollut mitään ongelmia yhtiön kanssa ennen vuotta 2008. [REDACTED] ei myöskään ollut tarjottu kiinteähintaista 480 euron arvoista palvelua, koska hän ei ollut ollut kiinnostunut siitäkään. [REDACTED] ei ole muistanut saaneensa tai lukeneensa sähköpostisopimusvahvistusta, koska maaliskuussa 2008 hänen tietokoneensa kovalevy oli ollut rikki.

Ennen vuoden 2009 maaliskuuta [REDACTED] oli mahdollisesti soittanut asiakaspalveluun ja kysellyt risteilyn perään sekä ilmoittanut, ettei hän halunnut olla tekemisissä yrityksen kanssa, joka ei ollut täyttänyt sovittua. [REDACTED] oli siis turhaan maksanut perusmaksun. [REDACTED] oli 20.3.2009 lähettänyt kantajalle sähköpostia, jossa hän oli ilmoittanut irtisanoneensa sopimuksen jo vuosi sitten. Ilmeisesti tämän perusteella Hoffren oli 6.4.2009 soittanut [REDACTED]. Vastaaja oli ilmoittanut Hoffrenille, ettei hän ollut tilannut kyseessä olevaa palvelua ja ettei hän ollut saanut perusmaksuperusteiseen palveluun sisällynyttä, luvattua Ruotsin-risteilyä. Hoffren oli ilmoittanut, että [REDACTED] olisi saanut risteilyn soittamalla asiakaspalveluun, mitä ei [REDACTED] mielestä ollut sovittu palvelua otettaessa, vaan lahjakortin piti tulla sen jälkeen, kun hän oli maksanut rekisteröintilaskun. Directa oli viikottain lähettänyt sähköpostitse asiakastiedotteen ja siinä oli ollut ilmoitus, että kaikki asiakkaat saisivat tennislippuja. Liput eivät olleet olleet mitään palkintoja. [REDACTED] oli saanut tennislippuja jo vuonna 2005.

Directasta 10.3.2008 soittanut puhelinympäri oli ollut ulospäinsuuntautunut nuori nainen, joka oli kovasti yrittänyt myydä tuotettaan, mutta [REDACTED] ei ollut halunnut sitä, jolloin myyjä ei ollut sen yksityiskohtaisemmin kertonut sopimusehdoista. Kun myyjä oli sanonut, ettei ollut järkevää olla ottamatta [REDACTED] jo aiemmin ollutta perusmaksullista palvelua, tämän sopimuksen ehdot olivat jo [REDACTED] tutut eikä asiaa ollut käyty enää sen tarkemmin läpi. Tarkoitus oli ottaa vain palvelu, jossa [REDACTED] yrityksen tiedot löytyivät numeropalvelusta ja netissä. [REDACTED] ei olisi ottanut tätäkään palvelua ilman luvattua risteilyä. Myyjä oli todennäköisesti kertonut, että hän lähettää paperit myöhemmin postissa.

Hoffren oli soittanut [REDACTED] uudelleen keväällä 2011 ja ilmoittanut, että asia tullaan käsittelemään Helsingin kärjäoikeudessa. Lisäksi Hoffren oli sanonut, että "oli hyvän tavan mukaista tehdä sovinto". [REDACTED] oli ilmoittanut, että hänellä oli asiamies, johon Hoffrenin tulisi olla yhteydessä. Hoffren oli sanonut tähän, ettei [REDACTED] ollut ilmoittanut kärjäoikeuteen kaikkia tietoja ja ettei kantaja ollut tiennyt,

että [REDACTED] oli asiamies. Hoffrenin kuullessa, että hänen tulisi ottaa yhteyttä [REDACTED] asiamieheen, Hoffren oli todennut, että "unohda koko juttu", ja puhelu oli päätynyt siihen.

Kun [REDACTED] oli saanut rekisteröintiä koskevan laskun, hänellä ei ollut ollut mitään syytä epäillä, että seuraavana vuonna kantajalta tulisi 540 euron suuruinen lasku. [REDACTED] ei ollut tilannut kyseistä palvelua ja hän oli luottanut siihen, mitä puhelimesta oli sovittu. Hän oli aikaisemminkin saanut kantajalta vuosittain vain yhden laskun.

[REDACTED] oli aikaisemmin tehnyt kirjanpitoja, mutta nyt hän toimi ainoastaan isännöitsijänä. [REDACTED] oli saanut sovittua vastaamattoman sopimusmateriaalin ja rekisteröintimaksua koskevan laskun sekä maksanut perusmaksun. [REDACTED] ei ollut tutkinut sen enempää sopimusta, koska hän oli luottanut siihen, mitä puhelimesta oli sovittu. [REDACTED] teki paljon suullisia sopimuksia, jotka pitivät, eli se mitä oli sovittu, se piti. Lisäksi hän oli ollut Directaan asiakassuhteessa monta vuotta, eikä hänellä ollut aikaisemmin ollut mitään ongelmia kyseisen yrityksen kanssa. Hän ei ollut lukenut pientä tekstiä niin kuin olisi pitänyt.

[REDACTED] ei ollut tarvinnut tai halunnut Directan myyjän ensiksi tarjoamaa palvelua, eikä hän ollut ymmärtänyt, kuka sellaista palvelua ylipäänsä tarvitsi. [REDACTED] muisti myyntipuhelun hyvin, koska se oli ollut hyvin hauska siinä mielessä, että joku oli todella keksinyt myydä sellaista asiaa, jolla ei ollut mitään merkitystä. [REDACTED] mielestä hän oli sähköpostiviestistä 20.3.2009 ilmenevin tavoin ottanut Directaan yhteyttä jo heti sopimuksen tekemisen jälkeen vuonna 2008, koska hän ei ollut saanut luvattua risteilyä, ja irtisanonut sopimuksen. Marraskuussa 2008 [REDACTED] oli lunastanut tennisturnausliput, koska hänelle oli niitä tarjottu. Hän ei ollut ajatellut, oliko hän asiakas vai ei. [REDACTED] sai paljon tarjouksia sähköpostitse, joista osan hän luki ja osaa ei.

[REDACTED] mukaan irtisanominen vuonna 2008 oli tapahtunut puhelimitse tai sähköpostitse [REDACTED] ei kuitenkaan ole ollut selviä muistikuvia yhteydenotosta tai sen ajankohdasta.

## Näytön arviointi ja johtopäätökset

### Riidattomat seikat

Asiassa on riidatonta, että Directa Oy:n puhelinmyyjä on 10.2.2008 soittanut [REDACTED] ja tarjonnut hakuosumiin perustuvaa yritystietojen hakupalvelua [REDACTED]-nimisen toiminimen käyttöön. [REDACTED] on puhelinkeskustelun aikana hyväksynyt tietyn sisältöisen tarjouksen. Palveluun on sovellettu Directa Oy:n 1.2.2008 yksipuolisesti laatimia vakioehtoja. Directa Oy:n laskutuksessa on 11.3.2008 tulostettu ja annettu postin kuljetettavaksi palvelua koskeva ensimmäinen lasku, tilausvahvistus ja sopimusehdot. [REDACTED] on maksanut rekisteröintiä koskevan laskun kantajan ilmoituksen mukaan 7.4.2008 lähetetyn maksuhuomautuksen jälkeen 14.4.2008 alkuperäisen summan osalta. Koska [REDACTED] on jättänyt muistutuskulun

maksamatta, hänelle on 15.4.2008 lähetty huomautus, joka on siirretty perintään. [REDACTED] on maksanut perintään menneen osan laskusta 29.5.2008. Marraskuussa 2008 [REDACTED] on lunastanut Directa Oy:n sähköpostitse hänelle tarjoamat tennisturnausliput. [REDACTED] on saanut ensimmäisen laskutuskauden palveluita koskevan laskun maaliskuussa 2009, jolloin hän on 20.3.2009 ilmoittanut Directalle sähköpostitse irtisanoneensa sopimuksen jo vuotta aikaisemmin. Kantajan laadunvalvontapäällikkö Hoffren on 6.4.2009 soittanut [REDACTED] ettei sopimusta ole irtisanottu vuonna 2008. Sopimus on kuitenkin katsottu irtisanotuksi 20.3.2009. [REDACTED] ei ole maksanut 2.4.2009 eräännyttä laskutuskauden laskua.

#### Sopimuksen syntyta ja -ajankohta

Asiassa on kyse kahden elinkeinonharjoittajan välille, puhelinkeskustelun seurauksena syntyneeksi väitetystä palvelusopimuksesta.

Directa Oy on katsonut, että sopimus on puhelinmyynnissä noudatettavien periaatteiden mukaisesti syntynyt kantajan noudattaman sopimuskentekoprosessin kautta. Tähän menettelyyn ovat kuuluneet neljä erillistä vaihetta, joita ovat olleet: 1. puhelinkeskustelu asiakkaan kanssa, 2. sähköpostisopimusvahvistuksen lähettäminen, 3. laadunvalvontapuhelu asiakkaalle ja 4. kirjallisen sopimusmateriaalin lähettäminen. Kantajan näkemyksen mukaan sopimus on syntynyt vasta siinä vaiheessa, kun vastaajalla on sopimusmateriaalin vastaanottamisen jälkeen ollut seitsemän päivän huomautusaika eikä tämä ole mainitussa reklamaatioajassa ottanut yhteyttä kantajaan. Directan näkemyksen mukaan tämän tyyppisessä puhelinmyynnissä sitovan sopimuksen syntymistä arvioitaessa ei voida soveltaa oikeustoimilain 1 §:ssä tarkoitettua tarjous-vastaus -menetelmää.

[REDACTED] on sen sijaan katsonut, että jo 10.3.2008 käydyn puhelinkeskustelun perusteella kantajan ja vastaajan välille on syntynyt tietynsisältöinen suullinen sopimus, jonka sisältö kantajan on pitänyt vahvistaa erikseen toimitettavalla kirjallisella materiaalilla. Mikäli tämä materiaali on poikennut suullisesti tehdyn sopimuksen sisällöstä, ei vastaajalla ole ollut reklamaatiovelvollisuutta.

Varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista annetun lain 1 §:n mukaan sopimus syntyy silloin, kun sopimuksen tekemistä koskevaan tarjoukseen on annettu hyväksyvä vastaus. Saman lain 3 §:n mukaan suullisesti tehtyyn tarjoukseen on, jos se hyväksytään, heti annettava vastaus, ellei ole varattu aikaa sen antamiseen; jos vastausta ei anneta heti, katsotaan tarjous hylätyksi.

Asiassa on riidatonta, että [REDACTED] on 10.3.2008 puhelinkeskustelun aikana hyväksynyt kantajan puhelinmyyjän esittämän tietyn sisältöisen tarjouksen. Kantajan todistajiksi nimeämät Lumikko, Paakkanen, Siponen ja Hoffren ovat yhdenmukaisesti kertoneet yhtiön näkemyksen sopimuksen syntyhetkestä. Sopimuksen syntyajankohta seitsemän

päivän pituisen reklamaatioajan päätyttyä ilmenee myös 1.2.2008 päivättyjen palvelusopimuksen ehtojen (K1) 2.2. kohdasta. Kantajan näkemystä puoltaa myös professori Karhun lausunto, jossa viitataan korkeimman oikeuden ratkaisuun KKO 2010:23 kohtaan 12 ja todetaan, että sopimuksen syntyminen on tämän tyyppisessä puhelinmyynnissä tarjous-vastaus -mekanismin sijasta liitettävä osapuolten toiminnasta ilmeneviin ulkoisiin tunnusmerkkeihin.

Toisaalta kantajan todistaja, myyntipäällikkö Lumikko on puhunut puhelinkeskustelun yhteydessä "kaupan tekemisestä", "tehdyin kaupan kirjaamisesta järjestelmään ja "sopimuksen syntymisestä". Paakkanen on kertonut, että "laadunvalvonta kontrolloi jokaisen tehdyn sopimuksen soittamalla asiakkaalle". Lisäksi hän on puhunut soittoraportista ilmenevistä "tehdystä kaupoista". Myös Siponen on kertonut muun muassa, että "soittoraportti oli osoitus siitä, että Ranttilä oli tietyllä asiakasnumerolla sopinut tilauksesta". Paakkanen ja Siponen ovat yhdenmukaisesti ilmoittaneet, että reklamaatioajasta on kerrottu asiakkaalle vain, mikäli tämä on sitä erikseen tiedustellut. Heidän mukaansa asiakkaalle ei ole kerrottu, että sopimus syntyisi vasta reklamaatioajan päättymisen jälkeen asiakkaan jättäessä reklamoimatta sopimuksesta. Kantajan 11.3.2008 päiväämstä laskusta (K1) ilmenee, että [REDACTED] tekemän sopimuksen alkupäivämääräksi on merkitty 10.3.2008. Myös tilausvahvistuksessa (K1) ja 10.3.2008 väitetyksi lähetetyssä sähköpostisopimusvahvistuksessa (K2) on puhuttu jo syntyneestä sopimuksesta. Soittoraportissa 10.3.2008 (K6) Ranttilä vakuuttaa, että kaikki hänen tekemänsä sopimukset/tilaukset on tehty hyvän kauppatavan ja työnantajan ohjeiden mukaisesti.

Käräjäoikeus toteaa, että Directa Oy:n soveltamista yleisistä sopimusehdoista ja esitetystä sopimuskentekomenettelystä huolimatta kantajan nimeämien todistajien kertomuksista ja kirjallisista todisteista ilmenee, että kantajayhtiössäkin on mielletty sopimuksen syntyneen pikemminkin jo puhelinkeskustelun perusteella kuin reklamaatioajan päättymisen jälkeen. Kertomusten mukaan asiakkaalle ei ole lähtökohtaisesti kerrottu reklamaatioajasta tai siitä, että sitova sopimus syntyisi oikeustoimilain 1 §:ssä säädetystä, vallitsevasta sopimuskäytännöstä poiketen vasta kyseisen huomautusajan päättymisen jälkeen. Koska asiassa on riidatonta, että [REDACTED] on antanut hyväksyvän vastauksen kantajan esittämään sopimuksen tekemistä koskevaan tarjoukseen 10.3.2008 eikä asiassa ole näytetty, että sopimuksen sitovien vaikutusten olisi nimenomaisesti sovittu puhelimesta alkavan vasta sopimuskentekoprosessin myöhemmässä vaiheessa, ja koska myös kaikki kantajan kirjallinen sopimusmateriaali viittaa sopimuksen syntymiseen puhelinkeskustelussa 10.3.2008, käräjäoikeus katsoo, että Directa Oy:n ja [REDACTED] välille on syntynyt suullinen sopimus 10.3.2008. Tällainen tulkinta on yhdenmukainen etämyyntiä koskevien, vakiintuneiden periaatteiden kanssa, koska myös etämyyntiin sovelletaan lähtökohtaisesti oikeustoimilain 1 §:ää tarjous-vastaus -mekanismia ja yleisesti käytössä oleva, kuluttajansuojalain 6 luvun 15 §:stään ilmenevä peruuttamisoikeus koskee nimenomaan jo tehtyä sopimusta. Pysäköintiä koskevan

ratkaisun KKO:2010:23 osalta käräjäoikeus toteaa, että tapauksessa on kyse "tilaajan" tahdonmuodostuksen ilmenemistavasta, mikä [REDACTED] tapauksessa on täysin yksiselitteisesti tullut esille jo puhelinkeskustelun aikana.

#### Sopimuksen sisältö

Kantaja on vedonnut kanteensa tueksi 10.3.2008 syntyneeksi katsottavaan hakuosumaperusteista palvelua koskevaan sopimukseen, johon liittyvät Directa Oy:n yksipuolisesti laatimat vakioehtoiset sopimusehdot, tilausvahvistus ja rekisteröintimaksua koskeva lasku (K1) on lähetetty [REDACTED] pian sopimuksen solmimisen jälkeen. Todistajat Lumikko, Paakkanen, Siponen ja Hoffren ovat käräjäoikeudessa kertoneet varsin yhdenmukaisesti kantajan puhelinmyyjien saamasta kolmipäiväisestä koulutuksesta ja ohjeistuksesta noudatettavan sopimuksentekomenettelyn osalta, myytävistä tuotteista, myynnin valvonnasta ja erityisesti siitä, mitä tietoja asiakkaalle on puhelinkeskustelun aikana annettu. Kertomusten mukaan kaikissa tilanteissa ostajalle on ilmoitettu palvelun sisältö, tuote eli palvelu, hinnoittelu eli hakuhitin määräytyminen numeropalvelussa ja nettihaussa, rekisteröintimaksu, hintakatto ja kaupan ehdot, jotka on luettu puhelun päätteeksi suoraan paperista. Tämä on Lumikon mukaan ollut ehdoton ohjeistus. Kaupan ehdot ovat olleet tiivistelmä tietyistä sopimusehtojen kohdista ja selostus siitä, miten asiassa tullaan etenemään.

Kertomuksista ilmenee edelleen, että keväällä 2008 Directa Oy on myynyt vain 0,29 euron arvoisiin hakuosumiin perustuvaa hakupalvelua. Lumikon mukaan mitään näkyvyyspalvelua ei ole koskaan ollut olemassakaan. Siposen ja Hoffrenin mukaan tarjolla on tosin ollut myös kiinteähintainen, 480 euron arvoinen näkyvyyspalvelu, mutta se ei ole asiakkaan kannalta ollut kannattava.

Lumikon ja Paakkasen mukaan ei ole ollut mahdollista, että jos asiakas on kieltäytynyt puhelimesta tarjotusta palvelusta, hänelle on tästä ja laadunvalvonnasta huolimatta lähetetty lasku ja sopimus on syntynyt tällä tavoin. Ehdoton ohjeistus on ollut se, että kantaja on tehnyt ainoastaan 110-prosenttisesti varmoja sopimuksia. Lumikko ei ole tiennyt, ovatko kaikki asiakkaat maksaneet laskunsa asianmukaisesti. Hoffrenin mukaan [REDACTED] kanssa ei ole voitu tehdä tämän väittämien sisältöistä näkyvyyspalvelua koskevaa, hakuosumalaskutukseen perustumattomaa sopimusta, koska muut noin 40 myyjää ja varsinkin Räntilän pöydässä istuneet kolme muuta myyjää olisivat sen kuulleet ja laadunvalvonta olisi soittanut asiakkaalle joka tapauksessa seuraavana päivänä. Lisäksi Hoffrenin mukaan myyjä on puhelun päätteeksi lähettänyt [REDACTED] sähköpostisopimusvahvistuksen.

Myöskään Paakkanen tai Siponen eivät ole kuulleet, että myyjät olisivat tehneet olemattomia sopimuksia tai sopimuksia tuotevalikoimaan kuulumattomista palveluista. Heidän mukaansa tästä olisi jäänyt heti kiinni. Siponen on ollut tietoinen kantajan Helsingin käräjäoikeudessa nostamien kanteiden lukumäärästä ja syystä. Kaikki todistajat ovat

vakuuttaneet, että Ranttilä on tunnollisena myyjänä aina lukenut asiakkaalle sopimusehtoja vastaavat kaupan ehdot ja että hän on soittoraportissa sitoutunut allekirjoituksellaan siihen, että hän on tehnyt kaikki sopimukset/tilaukset hyvän kauppatavan ja työnantajan ohjeiden mukaisesti (K6).

Todistajat ovat yhdenmukaisesti korostaneet sitä, ettei myyjän intressissä ole ollut olemattomien sopimusten tekeminen tai niiden tekeminen ohjeistuksesta poikkeavilla ehdoilla, koska myyjät ovat avokonttorissa kuulleet toistensa puhelut ja kiinnijäämisriski on ollut ilmeinen, koska laadunvalvonta on varmistanut jokaisen sopimuksen syntyneen asianmukaisesti, koska asiakkaalla on ollut reklamaatiomahdollisuus ja koska myyjien palkka on perustunut vain tehdyistä kaupoista maksettavaan provisioon.

██████████ on käräjäoikeudessa kertonut, ettei hän ole puhelinkeskustelussa 10.3.2008 halunnut ottaa myyjän aluksi tarjoamaa, hakuosumalaskutukseen perustuvaa palvelua. ██████████ mielestä palvelu on ollut täysin tarpeeton, ja hän on kertonut ihmetelleensä, kuka sellaista on edes keksinyt myydä. Koska myyjän mielestä ei ole ollut järkevää, ettei ██████████ aikaisemman näkyvyyspalvelun perusteella kirjatut tiedot enää näkyisi kantajan rekistereistä ja koska myyjä on luvannut kaupan päälle Ruotsin-risteilyn, ██████████ on kertonut hyväksyneensä 59 euron vuosimaksulla vanhojen tietojensa kirjaamisen rekistereihin. ██████████ on kertonut olleensa asiakassuhteessa Directa Oy:hyn vuodesta 2005 lähtien, eikä hänellä ole ollut lainkaan syytä epäillä puhelimesta solmitun uuden, näkyvyyspalveluun liittyvän sopimuksen sisältöä. Tästä syystä myyjä ei ole ██████████ mukaan käynyt sopimusehtoja sen tarkemmin läpi puhelimesta, eikä ██████████ ole niihin perehtynyt sopimusmateriaalin saatuaan. ██████████ on luottanut siihen, mitä puhelimesta on sovittu.

Käräjäoikeus toteaa, että kantajan ja vastaajan näkemykset tehdyn sopimuksen sisällöstä eli tarjotusta palvelusta, laskutusperusteista ja hinnasta ovat ilmeisen ristiriitaiset. Directa Oy ei ole esittänyt selvitystä siitä, mitä puhelinkeskustelun aikana 10.3.2008 ██████████ kanssa on tosiasiallisesti suullisesti sovittu sopimuksen sisällöstä. Tämä ei varsinaisesti ilmene kantajan todistajien yleisluonteisista eikä Ranttilän myyntitapaa kuvailevista kertomuksista saatikka Ranttilän 10.3.2008 kirjaamasta soittoraportista, johon on vain rastitettu 59 euron arvoinen jatkuva palvelu. Ainoa selvitys puhelun sisällöstä on saatavissa ██████████ kertomuksesta. ██████████ on kertonut muistaneensa myyntipuhelun hyvin, koska myyty hakuosumapalvelu on ollut "niin hauska". ██████████ eriävään näkemykseen sopimuksen sisällöstä viittaa osin vastaajan 20.3.2009 laatima sähköpostiviesti (V3), jossa hän on ilmoittanut irtisanoneensa sopimuksen puhelimitse jo vuotta aikaisemmin. ██████████ on kertonut irtisanomisen syyksi sen, ettei hän ole saanut luvattua risteilylahjakorttia, joka kantajan on pitänyt lähettää hänelle automaattisesti. Myös Hoffrenin kertomus 6.4.2009 käydystä puhelinkeskustelusta vahvistaa sitä ██████████ näkemystä, että tämä olisi jo vuotta aikaisemmin halunnut päästä sopimuksesta eroon. Tätä

päätelmää ei kumoa pelkästään se seikka, että Hoffren on 6.4.2009 ilmoittanut [REDACTED] ettei tämä ole voinut irtisanoa sopimusta vuotta aikaisemmin, koska sopimus on vasta solmittu silloin, ja että [REDACTED] on irtisanomisen suhteen sekoittanut kantajan johonkin toiseen yritykseen, eikä se seikka, ettei kantajalla ole ollut esittää tallennetta tai muuta selvitystä [REDACTED] jo vuonna 2008 kantajaan tekemästä yhteydenotosta.

Käräjäoikeus toteaa, että normaalin elämänkokemuksen perusteella asiakkaalla ei olisi aiheutta ollen maksamatta hakuosumista kertynyttä, kantajan lähettämää laskua, mikäli hän olisi ymmärtänyt ja hyväksynyt sopimuksen kantajan esittämän sisältöisenä. Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, ettei [REDACTED] kertomuksesta ole tullut esille sellaisia epä johdonmukaisuuksia, että ne vaikuttaisivat hänen kertomuksensa uskottavuuteen siltä osin kuin kyse on ollut hänen saamastaan, sopimuksen sisältöä koskevasta käsityksestä.

Kantajan kanteensa tueksi esittämän näytön riittävyttä arvioidessaan käräjäoikeus on ottanut huomioon todistajien kertomukset keväällä 2008 tarjotuista palveluista, myyjien saamasta tiukasta ohjeistuksesta ja myyntitoiminnan valvonnasta sekä myyjillä olevasta intressistä tehdä vain pysyviä sopimuksia. Nämä kertomukset ovat pääosin olleet varsin yhdenmukaiset. Käräjäoikeus on kuitenkin kiinnittänyt myös huomiota siihen, että Lumikko, Paakkanen, Siponen ja Hoffren ovat kertoneet, ettei olemattomien sopimusten tekeminen tai niiden tekeminen eri ehdoilla ja ohjeistuksesta poiketen ole ollut lainkaan mahdollista. Lumikon ja Paakkasen tietoon ei ole tullut tällaisia tapauksia tai tapauksia, joissa asiakas olisi jättänyt laskunsa maksatta. Lumikon mukaan Directa Oy on tehnyt vain 110-prosenttisesti varmoja sopimuksia. Tämä Lumikon toteamus on ristiriidassa sen kanssa, että professori Karhu on kantajan tilaamassa lausunnossaan katsonut, ettei sopimus olisi syntynyt jo myyntipuhelun aikana, koska Directa Oy:n luottamus asiakasyrityksen sitoutumistarkoitukseen on ollut vielä varmistamatta.

Lisäksi kertomukset siitä, mitä palveluja keväällä 2008 on myyty sekä mitä palveluja Ranttilä on saanut myydä tai mitä hän on tosiasiallisesti myynyt, ovat olleet asiassa ristiriitaiset. Myyntipäällikkönä toimivan Lumikon mukaan ei ole edes ollut mahdollista, että [REDACTED] olisi myyty muuta kuin hakuosumiin perustuvaa palvelua, koska muunlaista näkyvyyspalvelua ei ole koskaan ollut olemassakaan. Tämä on ollut ristiriidassa muiden todistajien kertomusten kanssa ja erityisesti vastoin sitä, mitä [REDACTED] on kertonut kantajalta vuodesta 2005 lähtien tilaamaastaan näkyvyyspalvelusta.

Käräjäoikeus on toteaa, että yleisesti tunnettu seikka on se, että Helsingin käräjäoikeudessa on vireillä noin 1.500 kantajan nostamaa velkomuskannetta, joissa vastaajina olevat elinkeinonharjoittajat ovat jättäneet laskunsa maksamatta pääsääntöisesti sillä perusteella, etteivät he ole katsoneet palvelun vastanneen sovittua tai jopa sillä perusteella, etteivät he ole ymmärtäneet lainkaan tehneensä sopimusta kantajan

kanssa. Tämän seikan valossa ei ole uskottavaa, ettei Lumikolla tai Paakkasella olisi ollut mitään tietoa Directa Oy:n hakuosumaperusteiseen palveluun liittyvistä ongelmista tai etteivät väärinkäsitykset sopimuksen syntytilanteessa olisi todistajien esittämällä tavalla olleet lainkaan mahdollisia. Uskottavaa ei myöskään ole, että Suomen Yrittäjät olisi Hoffrenin esittämien tavoin mediamylläkin perusteella vähintäänkin sadoissa tapauksissa kehottanut elinkeinonharjoittajia vetoamaan yksimielisesti sovitusta poikkeavaan sopimuksen sisältöön.

Käräjäoikeuden näkemyksen mukaan kanteiden lukumäärän perusteella on päädyttävä siihen johtopäätökseen, ettei esimiesten tai avokonttorissa toisten myyjien yksittäiseen myyjään kohdistama valvonta ole toiminut kantajan esittämällä tavalla tai että Directa Oy:n ohjeistuksessa ja/tai asiakkaille annettavissa tiedoissa on ollut selviä puutteita. Lisäksi, vaikka todistajat ovat kertoneet laadunvalvonnan kontrolloivan jokaisen sopimuksen asianmukaisen syntymisen, laadunvalvontapäällikkö Hoffren on kuitenkin kertonut, että laadunvalvontapuheluista ainoastaan noin 80 prosenttia on tavoittanut asiakkaan. [REDACTED] tapauksessa laadunvalvonta ei ole kyennyt varmistamaan, että [REDACTED] olisi ymmärtänyt kantajan vetoamalla tavalla solmimansa sopimuksen sisällön, koska häntä ei ole tavoitettu. Kantajan kirjalliseksi todisteeksi nimeämästä sähköpostisopimusvahvistuksesta 10.2.2008 (K2) ei myöskään suoranaisesti ilmene, että tällainen asiakirja olisi tosiasiaa lähetetty [REDACTED] [REDACTED] itse ei ole muistanut saaneensa vahvistusta, koska hänen tietokoneen on ollut tuolloin rikki. Asiassa on edelleen jäänyt epäselväksi se, miten kantaja on suhtautunut [REDACTED] esittämään, todisteesta V3 ilmenevään, jo keväällä 2008 tapahtuneeksi ilmoitettuun irtisanomista koskevaan reklamaatioon. Kyseisessä sähköpostiviestissä 20.3.2009 [REDACTED] on viiteen eri kertaan ilmoittanut irtisanoneensa sopimuksen jo vuotta aikaisemmin. Asiassa saadun selvityksen perusteella käräjäoikeus ei pidä uskottavana sitä, että [REDACTED] olisi sekoittanut jonkin toisen sopimuksen irtisanomisen kantajan kanssa tehtyyn sopimukseen. Myöskään myyjien provisioon sidottu palkkaus ei sulje pois sitä, etteikö sopimusten tekeminen tilaajan käsittämästä sisällöstä poiketen olisi mahdollista. Käräjäoikeus toteaa, että puhtaassa provisiopalkkauksessa myyjillä on selvä intressi solmia niin paljon sopimuksia kuin mahdollista, mikä on saattanut vaikuttaa rajoittavasti asiakkaalle annettavien tietojen kattavuuteen. Siposen mukaan provisio on maksettu myyjälle, mikäli asiakas on maksanut rekisteröintilaskun.

Käräjäoikeus toteaa vielä, että se seikka, että Rantila on soittoraportissa 10.3.2008 allekirjoituksellaan vahvistanut tehneensä kaikki sopimukset/tilaukset hyvän kauppatavan ja työnantajan ohjeiden mukaisesti ei edellä esitettyjen seikkojen valossa varmuudella osoita sitä, että sopimuksentekomenettely olisi, [REDACTED] kiistäessä asian, edennyt kantajan todistajien kuvaamalla tavalla. Käräjäoikeus on lopuksi kiinnittänyt huomiota siihen, että todistajat ovat kertoneet siitä, miten kaupan ehdot ovat olleet kaikille myyjille jaettava tiivistelmä, joka on

toistettu jokaisen puhelun päätteeksi. Suoraan paperista luettavat kaupan ehdot eivät olleet sama asia kuin yleiset sopimusehdot, vaan niihin ovat sisältyneet hinnoitteluperiaate, sopimuskauden pituus ja irtisanomisehto sekä selostus siitä, miten asiassa edetään. Kaupan ehdot ovat olleet vain Directan omassa käytössä. Asiassa on kuitenkin jäänyt näyttämättä se, mitä seikkoja kyseisiin ehtoihin on täsmällisesti ottaen sisältynyt, eikä tällaista ehtokokoelmaa myöskään ole esitetty asiassa kirjallisena todisteena, vaikka se on todistajien kertomusten perusteella ollut kirjallisessa muodossa ja jokaisen myyjän käytössä.

Edellä mainituilla seikoilla käräjäoikeus katsoo, että kantajan asianmukaisen sopimuskentekoprosessin tueksi esittämät seikat eli myyjien saama ohjeistus ja heihin kohdistettu valvonta, sähköpostisopimusvahvistus, sopimusten laadunvalvonta, myyjien provisiopalkkaus ja asiakkaan reklamaatiomahdollisuus eivät riittävästi osoita, [REDACTED] kiistäessä lähtökohtaisesti johdonmukaisin ja uskottavina pidettävien perusteiden sopimuksen sisällön kantajan esittämän mukaisena, ettei tässä tapauksessa palvelusta ole ollut mahdollista sopia toisin kuin kantaja väittää.

Directa Oy:n asiana on esittää selvitys siitä, että palvelun sisällöstä ja hakuosumiin perustuvasta laskutuksesta on sovittu kantajan esittämällä tavalla ja sopimusasiakirjoista ilmenevän mukaisesti sekä siten, että [REDACTED] on tahdonilmaisullaan nimenomaisesti hyväksynyt sen. Directa Oy ei kuitenkaan ole kyennyt esittämään riittävää näyttöä ja osoittamaan [REDACTED] puhelinkeskustelun perusteella saamia käsityksiä vääriksi. Pelkästään todistajien kertomukset sopimuskentekomenettelystä yleensä ja Räntilän myyntitavasta sekä se seikka, että Directa Oy on lähettänyt [REDACTED] sopimukseen liittyvät asiakirjat, joissa on ilmoitettu palvelun luonne ja laskutusperuste, eivät yksiselitteisesti osoita, että sopimus olisi syntynyt kantajan esittämän sisältöisenä. [REDACTED] hyväksyvää tahdonilmaisua eivät myöskään osoita hänen marraskuussa 2008 lunastamansa tennisliput.

#### Reklamaation toteutuminen

Joka tapauksessa Directa Oy on saatavan perimisen tueksi vedonnut siihen, ettei [REDACTED] ole reklamaatiolle varatussa seitsemän päivän ajassa sopimusasiakirjojen saapumisesta ilmoittanut kantajalle kieltäytyvänsä sopimuksesta.

Directa Oy on vedonnut saatavan perimisen tueksi sen 1.2.2008 yksipuolisesti laatimiin palvelusopimuksen ehtoihin. Palvelusopimuksen ehtojen (K1) 2.2 kohdassa todetaan, että kaikki reklamaatiot koskien sopimuksen syntyä on toimitettava 7 päivän sisällä tilausvahvistuksen/rekisteriotteen ja laskun vastaanottamisesta kirjallisesti yhtiölle. Mikäli asiakas ei ota yhteyttä yhtiöön yllä mainitun ajan kuluessa, katsotaan sopimussuhde syntyneeksi. Samoin 11.3.2008 päivätyn laskun etusivulla pyydetään tarkistamaan tilausvahvistukseen merkittyjen tietojen oikeellisuus ja ilmoittamaan mahdollisista virheistä viikon kuluessa.

Kantajan nimeämien todistajien kertomusten perusteella asiassa on jäänyt epäselväksi se, mistä ajankohdasta, postinkulku huomioon ottaen, seitsemän päivän reklamaatioaika on alkanut kulua. Todistaja Lumikko ei ole osannut vastata asiaa koskevaan kysymykseen lainkaan. Lisäksi Paakkasen mukaan kyse on ollut seitsemästä arkipäivästä. Paakkanen ja Siponen ovat lisäksi yhdenmukaisesti ilmoittaneet, että reklamaatioajasta on kerrottu asiakkaalle vain, mikäli tämä on sitä erikseen tiedustellut. Heidän mukaansa asiakkaalle ei ole kerrottu, että sopimus syntyisi vasta reklamaatioajan päättymisen jälkeen asiakkaan jättäessä reklamoimatta sopimuksesta. Kantaja on kiistänyt, että [REDACTED] olisi missään vaiheessa ennen 20.3.2009 reklamoinut sopimuksesta kantajalle.

[REDACTED] on käräjäoikeudessa myöntänyt, ettei hän ole sopimusasiakirjojen saavuttua perehtynyt niihin tarkemmin, koska hän on luottanut puhelimesta sovitun palvelun sisältöön ja hintaan. [REDACTED] mukaan tämä luottamus on perustunut hänellä Directa Oy:n kanssa vuodesta 2005 olleeseen asiakassuhteeseen. [REDACTED] ei ole muistanut, missä vaiheessa vuonna 2008 hän on irtisanonut sopimuksen. Asianosaisten esittämän näytön valossa asiassa on siten jäänyt epäselväksi se, että milloin [REDACTED] on ensimmäisen kerran reklamoinut sopimuksesta. Näyttämättä on jäänyt, että tämä olisi tapahtunut seitsemän päivän kuluessa sopimusasiakirjojen saapumisesta.

Käräjäoikeus toteaa, että sidonnaisuus vakioehtoihin voi syntyä sillä perusteella, että vastaaja on laiminlyönyt reklamaation (Wilhelmsson, Vakiosopimus ja kohtuuttomat sopimusehdot, 2008, s. 81). Esimerkiksi vahvistuskirjeen yhteydessä annetut vakioehdot, jossa vahvistetaan puhelimitse solmitun sopimuksen synty, lähtökohtaisesti sitovat vastapuolta, jos tämä ei reklamoi ajoissa tai kohtuullisessa ajassa. Siinä määrin kuin vahvistuskirjeen tai muun vastaavan asiakirjan voidaan katsoa sisältävän muutoksen aikaisempaan yhteisymmärrykseen, ei reklamaation laiminlyönti kuitenkaan lähtökohtaisesti aiheuta suoraan sidonnaisuutta sopimusehtoihin (Wilhelmsson, s. 84-85). Tätä johtopäätöstä puoltaa myös oppi yksilöllisten sopimusehtojen ensisijaisuudesta. Myös professori Hoppu katsoo 2.11.2009 päivätyssä lausunnossaan (s. 3), ettei vastapuolella ole reklamaatiovelvollisuutta silloin, jos sopimuskumppani lähettää vastapuolelle sopimusehdot, jotka poikkeavat siitä, mitä puhelimesta on sovittu.

Käräjäoikeus toteaa, että elinkeinonharjoittajien välisessä sopimussuhteessa sovellettavasta selonottovelvollisuudesta huolimatta sopimuspuolen on jo sopimusoikeudellisista näkökohdista lähtien voitava luottaa siihen, että suullisesti aikaisemmin esimerkiksi puhelimesta esitetyt tiedot pitävät paikkansa myös myöhemmässä vaiheessa. Koska asiassa esitetyn näytön perusteella on päädyttävä siihen, että [REDACTED] on ymmärtänyt risteilylahjakortin houkuttelevana tilanneensa aikaisempaa palvelua vastaavan, 59 euron arvoisen näkyvyyspalvelun eikä Directa Oy ei ole kyennyt riittävällä tavalla

osoittamaan, että sopimus olisi kuitenkin tehty sen vetoaman sisältöisenä, käräjäoikeus katsoo, että Directa Oy:n lähettämien sopimusasiakirjojen voidaan tässä nimenomaisessa tapauksessa katsoa sisältävän muutoksen aikaisempaan yhteisymmärrykseen siltä osin kuin sopimuksen laskutus on vastoin [REDACTED] käsitystä perustunutkin hakuosumiin. Reklamaation laiminlyönti ei ole siten voinut aiheuttaa suoraan sidonnaisuutta sopimusehtoihin eivätkä Directa Oy:n 1.2.2008 päiväämät palvelusopimuksen ehdot ole tältä osin tulleet osaksi [REDACTED] suullisesti solmimaa sopimusta.

Käräjäoikeus katsoo näillä perusteilla, ettei Directa Oy voi laskusaatavansa perimiseksi vedota perusteisiin, jotka poikkeavat siitä, mitä [REDACTED] on puhelimitse ilmoitettu palvelun luonteesta, laskutusperusteesta ja hinnasta.

#### Kunnianvastainen ja arvoton menettely

[REDACTED] on joka tapauksessa vedonnut asiassa kunnianvastaiseen ja arvottomaan menettelyyn. Varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain 33 §:n mukaan oikeustointa, jota muuten olisi pidettävä pätevänä, älköön saatettako voimaan, jos se on tehty sellaisissa olosuhteissa, että niistä tietoisesti olisi kunnian vastaista ja arvotonta vedota oikeustoimeen, ja sen johon, oikeustoimi on kohdistettu, täytyy olettaa niistä tietäneen.

Kyseisen säännöksen soveltaminen tulee kysymykseen muun muassa silloin, kun sopimuspuoli on erehtynyt sitoutumispäätöksensä kannalta olennaisista seikoissa. Mikäli toisella sopimuskumppanilla on paremmat tiedot sopimukseen liittyvistä olosuhteista, mutta hän ei ole ilmoittanut niistä vastapuolelle, kyse voi olla kunnianvastaisesta ja arvottomasta menettelystä. Menettely ei edellytä, että erehdys on aina lähtöisin toisen osapuolen antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista. Myös itsenäisesti aiheutuneen erehdyksen hyväksikäyttäminen voi olla OikTL 33 §:n vastaista (Hemmo, Sopimusoikeuden oppikirja, 2008 s. 213). Kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä arvioitaessa voidaan muun muassa ottaa huomioon normaalista sopimuskäytännöstä poikkeava, kyseenalainen sopimuksentekomenettely ja yleiset moraalikäsitteet. Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunnoissa 10.11.2008 on todettu, että hyvän liiketavan vastaiseksi on katsottava menettely, jossa asiakas ei ole lainkaan tilannut tiettyä palvelua, mutta myyjä on siitä huolimatta katsonut sopimuksen syntyneeksi ja lähettänyt asiakkaalle laskun (s. 9). Mikäli markkinoinnissa on jätetty ilmaisematta asiakkaan kannalta tärkeitä hinnan määräytymistä koskevia seikkoja ja asiakkaalle on tästä syystä syntynyt väärä käsitys markkinoitavan palvelun hinnasta, on tällaista menettelyä niin ikään pidettävä harhaanjohtavuutensa vuoksi hyvän liiketavan vastaisena (lausunto 10.11.2008, s. 8).

Professori Hopun 2.11.2009 laatimassa lausunnossa (s.18) todetaan vielä, että kunnianvastaista ja arvotonta on vetoaminen sellaiseen sopimukseen, joka on tehty juridisesti oikein, mutta vilpillisesti

menetellen. Tällainen on esimerkiksi tilanne, jossa yritys lähettää tietoisesti puhelimesta tehdyn jälkeen sovitusta poikkeavat ehdot vastapuolelle huomauttamatta niissä olevista muutoksista alkuperäiseen sopimukseen nähden. Kyseiseen pätemättömyyteen on erikseen vedottava ja siihen vetoavan sopimuskumppanin on näytettävä toteen, että kysymys on ollut tällaisesta menettelystä.

Käräjäoikeus katsoo, ettei Directa Oy ei ole kyennyt esittämään asiassa näyttöä siitä, että sopimus olisi tehty puhelimesta sen esittämän sisältöisenä ja vastoin sitä, mitä [REDACTED] on sopimuksen sisällöstä puhelinkeskustelun perusteella ymmärtänyt. Directa Oy:n ja [REDACTED] näkemykset sopimuksen olennaisista ainesosista ovat poikenneet toisistaan siinä määrin, ettei kysymys ole enää voinut olla puhtaasta väärinkäsityksestä. [REDACTED] tahdonmuodostus on tässä tapauksessa koskenut aivan muun sisältöistä sopimusta kuin mihin kantaja vetoaa. [REDACTED] mukaan hän ei ole missään tapauksessa halunnut tarpeettomaksi kokemaansa hakuosumiin perustuvaa palvelua. Koska Directa Oy on yksipuolisesti laatinut sopimussuhteeseen sovellettavat ehdot, on sen hakemistopalveluiden kokeneena ammattilaisena täytynyt olla tilanteessa tietoinen myymistään tuotteista, omista sopimusehdoistaan, laskutusperusteistaan ja palvelun hinnan määräytymisestä. Lisäksi myyntivirkailija Räntilän on asiassa saadun selvityksen perusteella täytynyt ymmärtää, mihin käsitykseen sopimuksen sisällöstä [REDACTED] on jäänyt. Yleisten sopimusehtojen lähettäminen vastaajalle vasta myöhemmässä vaiheessa ei ole korjannut tätä käsitystä.

Asiassa saadun selvityksen perusteella käräjäoikeus katsoo, että Directa Oy:n [REDACTED] antamat tiedot ovat olleet vähintäänkin harhaanjohtavia ja puutteellisia. Lisäksi sopimuksen muuttaminen laskutuksen osalta puhelinkeskustelussa sovitusta on katsottava hyvän liiketavan vastaiseksi menettelyksi. Näillä perusteilla käräjäoikeus katsoo, että 2.10.2007 Directa Oy ja toiminimen [REDACTED] välillä tehty sopimus on syntynyt Directa Oy:n kunnianvastaisen ja arvottoman menettelyn seurauksena. Kantaja ei siten voi vedota sopimukseen siinäkään tapauksessa, että Sokanmaa olisi vastoin käräjäoikeuden edellä esittämiä perusteluita tullut sidotuksi kantajan vetoaman sisältöiseen sopimukseen, vaan sopimus on katsottava pätemättömäksi.

## **Lopputulos**

Koska asiassa ei ole näytetty, että [REDACTED] olisi antanut tahdonilmaisunsa sopimukselle kantajan esittämän sisältöisenä, ei sopimus sido [REDACTED] muun sisältöisenä kuin puhelinkeskustelussa on näytetty sovitun. Lisäksi esitetyn näytön valossa Directa Oy:n menettely sopimuksentekotilanteessa on loukannut hyvää liiketapaa ja ollut siten kunnianvastaista ja arvotonta, minkä vuoksi sopimus on joka tapauksessa katsottava pätemättömäksi. Näillä perusteilla Directa Oy:n kanne on hylättävä.

## **Oikeudenkäyntikulut- ja asianosaiskulut**

Directa Oy on hävinnyt asian, ja se on siten oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 1 §:n nojalla velvollinen korvaamaan vastapuolensa tarpeellisista toimenpiteistä johtuneet, kohtuulliset oikeudenkäyntikulut. Kantajalla ei ole ollut huomautettavaa vastaajan asiamiehenä toimineen OTM Samu Leivon oikeudenkäyntikululaskusta. Asian päättyessä näin kantaja saa pitää omat oikeudenkäynti- ja asianosaiskulunsa vahinkonaan.

**Tuomiolauselma**

Directa Oy:n kanne hylätään.

Directa Oy velvoitetaan korvaamaan [REDACTED] toiminimen [REDACTED] haltijana asiassa aiheutuneina kohtuullisina oikeudenkäyntikuluina 5.150,00 euroa ja arvonnäköveron määränä 1.182,20 euroa eli yhteensä 6.322,20 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkeineen 23.7.2011 lukien.

**MUUTOKSENHAKU**

Tähän tuomioon saa hakea muutosta valittamalla siitä Helsingin hovioikeuteen. Asianosaisen, joka tahtoo valittaa, on ilmoitettava kuitenkin tyytymättömyyttä viimeistään torstaina 30.6.2011.

käräjätuomari

Mitja Korjakoff