

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS
3. osasto

TUOMIO
Annettu kansliassa

12/3187

30.1.2012

L 10/45713

Kantaja

Directa Oy
1530206-0
c/o Da Online Oy / OTM Mirjam Isoranta
Salmisaarenkatu 1 B
00180 HELSINKI

Vastaaja

[REDACTED]
[REDACTED]
c/o Aatsto Botnia Oy / OTM Eveliina Tammela
Iso Roobertinkatu 1 A 5
00120 HELSINKI

Asia

Velkomus, palvelussopimus ym.

Vireille

29.11.2010

KANNE

Vaatomukset

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

- maksamaan kantajalle erääntyneen laskun nro 1667866 perusteella 562,41 euroa 16 prosentin vuotuisine viivästyskorkoineen 30.12.2008 lukien maksupäivään saakka ja huomautuskulun 8,70 euroa ja

- korvaamaan kantajan oikeudenkäyntikulut 5.750,00 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä, lisättynä kantajan oikeudenkäyntimaksulla ja 30 euron suuruisilla kopiointikuluilla.

Directa Oy on 9.12.2011 päivätyssä kirjelmässään peruuttanut asianosaiskuluja koskevan vaatimuksensa.

Perusteet

Kantaja solmi palvelusopimuksensa ensivaiheessa puhelimitse tapahtuvana etämyyntinä ja sopimuksentekoprosessi koostui sekä suullisesti että kirjallisesti annetuista tiedoista. Kantaja oli sopimuksentekoprosessissaan pyrkinyt maksimaalisesti varmistamaan vastaajan sopimuksentekotahdon. Sopimuksentekotapa oli järjestetty monivaiheiseksi prosessiksi, jossa vastapuolen sopimukseen sitoutuminen varmennettiin ja vahvistettiin vaiheittain. Sopimus oli syntynyt sitovasti, kun asiakas ei ollut reklamoinut seitsemän vuorokauden sisällä kirjallisen sopimusmateriaalin vastaanottamisesta. Tässä tapauksessa saatava oli perustunut Directa Oy:n ja vastaajan

3.12.2007 käymän 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 3.12.2007 lähettänyt vastaajalle sähköpostitse sopimusvahvistuksen osoitteeseen [REDACTED]. Sopimusvahvistuksessa oli kerrattu muun muassa se, mistä palveluista vastaajan tiedot löytyivät, hakuosumalaskutusperuste ja hakuosuman yksikköhinta sekä viitattu sopimusehtoihin. Sopimus oli varmistettu 4.12.2007 kantajan laadunvalvonnasta vastaajalle soitetulla puhelulla, jonka aikana [REDACTED] oli kerrattu muun muassa sopimuksen synty ja laskutusperusteet. Sekä sopimusvahvistuksen lähettäminen että laadunvalvontapuhelun soittaminen olivat kantajan vapaaehtoisesti suorittamia sopimuksentekoon liittyviä varmistustoimia, jotka eivät perustuneet mihinkään lakiin.

Kantaja oli 4.12.2007 lähettänyt vastaajalle laskun, tilausvahvistuksen, rekisteriotteen ja sopimukseen sovellettavat yleiset sopimusehdot. Vastaaja oli maksanut palvelun rekisteröintiä koskevan laskun. Lisäksi [REDACTED] oli pyytänyt asiakaspalvelusta asiakasetulahjansa, joka oli postitettu hänelle 11.12.2007.

[REDACTED] oli 25.6.2008 lähettänyt sähköpostitse kantajan asiakaspalveluun irtisanomisilmoituksen. Kantaja oli 30.6.2008 vahvistanut vastaajalle, että sopimus oli asetettu ehtojensa mukaisesti päättymään 3.12.2008. Vastaaja oli 30.6.2008 kuitannut kantajan vahvistuksen irtisanomisesta ja sopimuksen päättymisestä 3.12.2008 vastaanotetuksi. Vastaaja oli kiittänyt ilmoituksesta, joten hän oli itsekin hyväksynyt sopimuksen päättyvän kantajan ilmoituksen mukaiseen päivään. Vastaaja ei ollut kuitenkaan maksanut sopimuskauden 3.12.2007 - 3.12.2008 aikaisista palveluista kertynyttä laskua. [REDACTED] oli ainoastaan 16.12.2008 lähettänyt asiakaspalveluun sähköpostiviestin, jossa hän oli vaatinut sopimusehtojen vastaista erittelyä laskutuksesta. Kantajan esittämä lasku oli kuitenkin jo sisältänyt vaatimusten mukaisen erittelyn laskutusperusteista. Vastaaja ei ollut millään tavalla reklamoinut sopimuksesta ennen 16.12.2008.

Vastaaja oli hyväksynyt sopimuksen, jolloin sopimusehdot olivat tulleet osaksi sopimusta. Kaikki olennaiset ehdot sopimuksen sisällöstä ja laskutusperusteesta oli käyty läpi jo myyntipuhelun aikana. Missään vaiheessa kantaja ei ollut ilmoittanut, että hakuosuma johtaisi asiakasyhteydenottoon. Vastaajayhtiö oli siten saanut hyväksyä sopimuksen mukaisen näkyvyyspalvelun. Koska vakioehtojen käyttäminen oli ollut täysin tavanomaista elinkeinonharjoittajana toimivan vastaajan toimintaympäristössä, vakiosopimuksen ehdot eivät olleet

olleet yllättäviä tai ankaria.

Kantajalla ei ollut ollut korostettua tiedonantovelvollisuutta vastaajaa kohtaan. Vastaajalla oli sen sijaan elinkeinonharjoittajana korostunut selonottovelvollisuus hänelle toimitettujen asiakirjojen sisällöstä, eikä hän voinut menestyksekkäästi vedota siihen, ettei hän ollut tutustunut saamaansa sopimusmateriaaliin tai ymmärtänyt toimintansa merkitystä. Vastaajalla oli ollut aito ja tosiasiallinen mahdollisuus tutustua sopimusmateriaaliin ja reklamoida palvelusta ennen sitoutumistaan sopimukseen.

Perustetta soveltaa OikTL 30 §:ää tai 33 §:ää ei ollut. Kantaja oli toiminut täysin vilpittömässä mielessä. Perustetta soveltaa OikTL 36 §:ää ei niin ikään ollut. Vastaajalla oli ollut täysi vapaus sopimuksen tekemisestä. Vastaaja ei ollut heikommassa tai epätasa-arvoisessa asemassa. Palvelun hyödyllisyys oli vastaajan oman liikeriskin piiriin kuuluva asia.

VASTAUS Vaatimukset

██████████ on toiminimen ██████████ haltijana kiistänyt kanteen kokonaisuudessaan ja vaatinut, että kärjäoikeus velvoittaa Directa Oy:n korvaamaan hänen oikeudenkäyntikuluinaan 5.558,60 euroa ja arvonnäköveron määränä 1.278,48 euroa eli yhteensä 6.837,08 euroa sekä asianosaiskuluina 550,20 euroa, kummatkin määrät korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut kärjäoikeuden ratkaisun antamispäivästä.

Perusteet

Directa Oy ja ██████████ olivat 3.12.2007 tehneet sopimuksen kantajan puhelinmyynnin seurauksena. Sopimus oli syntynyt myyntipuhelussa annetun tarjouksen ja siihen vastaajan antaman hyväksyvän vastauksen perusteella. ██████████ oli jäänyt myyntipuhelun jälkeen siihen käsitykseen, että sopimus oli syntynyt puhelussa, eikä vasta myöhemmin. Myös vastaajalle jälkeinpäin lähetetystä sopimusmateriaalista oli saanut sellaisen käsityksen, että sopimus oli syntynyt myyntipuhelussa. Niin ikään kantaja oli itse aikaisemmin katsonut sopimuksen syntyvän tuolloin.

██████████ oli syntyneen sopimuksen perusteella maksanut rekisteröintimaksun. Vastaajalle oli lähetetty ensimmäiseltä sopimuskaudelta 3.12.2007 - 3.12.2008 lasku, jota vastaaja ei kuitenkaan ollut maksanut. Vastaaja oli irtisanonut sopimuksen Directa Oy:n kanssa 25.6.2008, minkä vuoksi tämän ajankohdan jälkeiseltä ajalta laskutettu summa oli ollut perusteeton. ██████████ oli lisäksi reklamoinut kantajaa sopimuskauden laskusta.

Directa Oy ei ollut myyntipuhelun aikana tuonut esille, että sopimussuhteeseen sovellettiin vakioehtoja, eikä vastaaja ollut siten ollut tietoinen tällaisten ehtojen olemassaolosta. Näin ollen vakioehdoilta oli puuttunut tarvittava liityntä sopimukseen, eivätkä ne olleet tulleet sopimuksen osaksi. Missään tapauksessa Directa Oy:n myöhemmin lähettämät, 21.7.2008 päivätyt vakioehdot eivät ole tulleet sopimuksen osaksi, koska ehdoista oli puuttunut maininta, jonka perusteella

sopimusta oli mahdollista muuttaa. Yrittäjä ei myöskään ollut nimenomaisesti hyväksynyt uusia vakioehtoja osaksi sopimusta.

Sopimuksen sisältö

Koska vakioehdoilla ei ollut liityntää sopimukseen, sopimuksen sisältö oli määräytynyt ainostaan puhelinkeskustelun perusteella. Palvelun sisältö ei ollut kuitenkaan vastannut sovittua. Puhelinmyyntitilanteessa [REDACTED] oli korostettu, että hakuosuma tarkoitti tilannetta, jolloin henkilö etsi nimenomaisesti hänen yritystään. Myyntipuhelussa oli myyty "asiakasyhteydenottoa" ja annettu ymmärtää, että 29 senttiä veloitettiin silloin, kun joku löysi nimenomaan [REDACTED] yrityksen nimen. Hakuosumiin perustuva laskutus oli kuitenkin perustunut siihen, että hakuosumiksi oli luettu kaikki ne tilanteet, joissa [REDACTED] oli ollut useita kymmeniä sivuja käsittävällä niin sanotulla hakutulostallalla. Hakutulostallalla oli ollut tuhansien muidenkin yrittäjien tiedot ja jokaiselta veloitettiin 29 senttiä. Palvelun käyttäjä ei ollut välttämättä edes nähnyt yrityksen nimeä, mutta tästä huolimatta yritystä oli laskutettu. Mikäli [REDACTED] olisi jo myyntipuhelussa saanut tietää palvelun oikean sisällön ja hinnan sekä todelliset hinnanmuodostusperusteet, hän ei olisi lainkaan sitoutunut sopimukseen. Yrittäjän oli voitava luottaa siihen, että sopimus oli voimassa sen sisältöisenä kuin puhelimesta oli sovittu. Jälkikäteen lähetetyillä vakiosopimusehdoilla voitiin täsmentää tiettyjä sopimussuhteen kannalta vähämerkityksisiä seikkoja muttei hintaa tai hinnanmuodostusperusteita.

Reklamaation merkitys

Koska Directa Oy oli lähettänyt vastapuolelle sopimusehdot, jotka olivat poikenneet siitä, mitä puhelimesta oli sovittu, ei vastaajalla ollut reklamaatiovelvollisuutta. Vastaaja oli reklamoinut sopimuksesta vasta 16.12.2008 eli ensimmäisen laskun saatuaan, koska hän ei ollut voinut aikaisemmin tietää, että Directa Oy tulee laskuttamaan häntä eri tavalla kuin mistä puhelimesta oli sovittu. Koska Directa Oy:n kanssa tehty sopimus ei kuulunut vastaajan ydinliiketoimintaan, korostuivat Directan tiedonantovelvollisuudet asiakasta kohtaan. Vastaaja oli toiminimellä liiketoimintaa harjoittava yksityinen henkilö. Hän oli elinkeinonharjoittajanakin tosiasiallisesti lähes kuluttajaan rinnastuvassa ja siten täysin toisenlaisessa asemassa kuin Directa suurena hakemistopalveluyrityksenä.

Sopimuksen päättyminen

Vakioehtojen 1.1.2007 mukaan sopimus oli ollut voimassa toistaiseksi. Se olisi siten vastaajan vaatimuksesta tullut asettaa päättyväksi 25.6.2008 tai ainakin kohtuullisen ajan kuluessa siitä. Koska vakioehtojen ilmaisu jätti näin ollen epäselväksi, oliko sopimus mahdollista irtisanoa kesken laskutuskauden, epäselvyysäännön nojalla oli katsottava, että sopimuksen saattoi irtisanoa päättyväksi myös kesken laskutuskauden. Koska ehdot laatinut osapuoli olisi voinut poistaa epäselvyyden käyttämällä selkeämpiä muotoiluja, tässä tapauksessa kantajan oli kannettava tulkintariski. Epäselvyysäännön perusteella irtisanominen oli astunut siten voimaan 25.6.2008, jonka jälkeiseltä ajalta laskutettu määrä oli ollut perusteeton. Vastaajan

mahdollisesti maksettavaksi tulevan laskun määrää ei ollut mahdollista arvioida suoraan hakuosumaraportista ja käräjäoikeuden oli tarvittaessa harkittava tämä määrä.

Kantajan vilpillinen mieli

Joka tapauksessa Directa Oy oli toiminut asiassa vilpillisessä mielessä, koska se oli antanut virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja sopimuksen kannalta keskeisistä seikoista. [REDACTED] oli ollut sopimusta tehdessään virheellisessä käsityksessä sopimuksen olennaisista olosuhteista eli palvelun sisällöstä ja hinnanmuodostumisperusteista. Tästä syystä osapuolten välinen sopimus oli pätemätön OikTL 30 §:n tai ainakin OikTL 33 §:n nojalla tai vähintäänkin vakioehtojen hakuosumalaskutusta koskevat hinnanmuodostusehdot olivat olleet yllättäviä ja ankaria ja niiden soveltaminen oli johtanut kohtuuttomuuteen siten, että niitä tuli sovitella oikeustoimilain 36 §:n nojalla siten, että ehdot jätettiin huomiotta.

RIIDATTOMAT SEIKAT

- Sopimuksen syntyminen 3.12.2007 käydyn puhelinkeskustelun pohjalta
- Sähköpostisopimusvahvistus 3.12.2007
- Asiakasetulahjan lähettäminen 11.12.2007
- Laskujen ja muun sopimusmateriaalin lähettämisaikajankohdat
- Rekisteröintimaksun maksaminen
- Sopimuksen irtisanominen 25.6.2008
- Vastaajan kuittausilmoitus 30.6.2008
- Sopimus asetettu päättymään 3.12.2008
- Laskua koskeva reklamaatio 16.12.2008
- Laskutusvuoden laskua ei ole maksettu osaksikaan
- Kohtuullisen irtisanomisajan pituus 14 vuorokautta

RIITAISET SEIKAT

- Mitä palvelun ehdoista ja sisällöstä on ilmoitettu puhelimesta 3.12.2007?
- Mitä sopimuksen voimaantulosta on ilmoitettu puhelimesta?
- Laadunvalvontapuhelu 4.12.2007
- Milloin sopimuksen olisi pitänyt päättyä irtisanomisen perusteella?
- Kuittausilmoituksen 30.6.2008 merkitys sopimuksen päättymiselle?
- Mikä oli laskun määrä, jos sopimus olisikin päättynyt 25.6.2008?
- Ovatko vakioehdot tulleet osaksi palvelusopimusta?
- Jos ovat osa sopimusta, ovatko ne joltain osin yllättäviä tai ankaria tai kohtuuttomia?
- Olivatko ehdot joltain kohdin epäselviä?
- Jos eivät ole osa sopimusta, mitä on muutoin sovittu palvelusta ja sen ehdoista?
- Onko sopimuksesta/laskusta reklamoitu asianmukaisesti?
- Mikä tässä tapauksessa on reklamaation merkitys?
- Rasittaako sopimusta jokin pätemättömyysperuste?

LUETTELO TODISTEISTA

Kantajan kirjalliset todisteet

- K1. Sopimusmateriaali 3.12.2007
- K2. Lasku nro 1667866 liitteineen
- K3. Maksuhuomautus nro 1680015
- K4. Sähköpostisopimusvahvistus 3.12.2007
- K5. Vastaajan irtisanomisilmoitus 25.6.2008
- K6. Kantajan viesti 30.6.2008 ja vastaajan vastaus
- K7. Ote Directa Oy:n asiakashallintojärjestelmästä

Vastaajan kirjalliset todisteet

- V1. Directa Oy:n Palvelusopimuksen ehdot 1.1.2007
- V2. Directa Oy:n Palvelusopimuksen ehdot 21.7.2008
- V3. [REDACTED] tekemä reklamaatio 16.12.2008
- V4. Directan myyntipuhemallit ja yleisimmät vastaväitteet -asiakirja.
- V5. Ville Kompan sähköpostiviesti 11.6.2008
- V6. Ville Kompan sähköpostiviesti 7.1.2008
- V7. Ville Kompan sähköpostiviesti 3.10.2007.
- V8. Anne Hoffrenin sähköposti Ville Kompalle 7.9.2007
- V9. Ville Kompan sähköpostiviesti 13.5.2008

Vastaajan nimeämä muu oikeudenkäyntiaineisto

- 1. Professori Kari Hopun asiantuntijalausunto 2.11.2009
- 2. Liiketalautakunnan lausunto 895/2008
- 3. Directa Oy:n ennakkolausuntopyyntö 24.2.2009
- 4. Directa Oy:n lausunto 2.9.2010 riita-asiassa E 10/4136

Kantajan henkilötodistelu

- 1. Todistelutarkoituksessa Ville Komppa, Directa Oy:n hallituksen puheenjohtaja
- 2. Todistaja Kimmo Manninen, Directa Oy:n asiakaspalvelija

Vastaajan henkilötodistelu

- 1. [REDACTED], todistelutarkoituksessa

KÄRÄJÄOIKEUDEN RATKAISUN PERUSTELUT

Näyttö

Komppa on kertonut käräjäoikeudessa, ettei hän ole tiennyt, oliko vastaajan todisteeksi esittämä myyntipuhemalli (V4) ollut ikinä missään yhteydessä käytössä Directassa. Tämän kaltaisia asiakirjoja oli käytetty Directassa uusien myyntihenkilöiden koulutuksessa. Koulutusohjelma kesti kolmesta päivästä viikkoon. Tuona aikana koulutettavat henkilöt saivat teoriatasolla tietoa muun muassa yhtiön palveluista ja hinnoittelusta. Tyypillisesti 3. päivänä suoritettiin teoriakoe näiden

tietojen pohjalta. Jos koetta ei läpäissyt, henkilö ei voinut työllistyä kantajan palveluksessa. Tätä seurasi ns. reagointikoe simuloidussa tilanteessa, jossa myyjäkokelas pyrki suorittamaan myyntitapahtuman asiakkaita esittäville kouluttajille. Todisteen (V4) kaltaisia asiakirjoja oli käytetty nimenomaan reagointikokeessa, ja tarkoitus oli, että myyntikokelas ymmärsi myyntiteknisesti tiettyjä lainalaisuuksia, kuten esimerkiksi asioiden oikean esittämisjärjestyksen. Kyseinen todiste ja varsinainen myyntipuhe, joka oli aina yksilöllinen myyjän ja asiakkaan välinen dialogi, ei ollut sama asia, eikä todistetta käytetty todellisessa tilanteessa lainkaan. Varsinaisen myyntipuhelun päätteeksi jokaisen myyjän piti kerrata asiakkaalle keskeiset asiat tilauksen osalta, jotta asiakas varmuudella ymmärsi, mistä oli kysymys. "Kaupan ehdot" eli "myyntimantra" tuli lukea jokaisen puhelun päätteeksi.

Edelleen todisteessa (V4) ilmenevä "olemme tehneet sopimuksen" -kohdan osalta myyjille oli korostettu sitä, että tilauksen saattoi tehdä vain, jos asiakas antoi myöntävän tahdonilmaisun siitä, että hän halusi tällaisen tilauksen tehdä. Asiakas tilasi puhelimesta palvelun, jonka jälkeen hänelle toimitettiin kirjallinen materiaali eli sopimusehdot, tilausvahvistus ja rekisteröintimaksulasku. Sopimus oli syntynyt, kun asiakas oli vastaanottanut kirjallisen materiaalin eikä hän ollut huomautusajassa reklamoinut sopimuksesta ja kun hän oli maksanut samassa kirjekuussa olleen palvelun perustamislaskun. Asiakas olisi huomautusajan kuluessa voinut peruuttaa koko palvelun. "Yleisimmät vastaväitteet" -niminen asiakirja oli yleisesti kuulunut osaksi koulutusta, ja sen tarkoituksena oli opettaa myyjäkokelaille reagointitapaa tiettyihin tilanteisiin. Kyseinen asiakirja ei ollut ollut tuohon aikaan käytössä. Koulutuksessa käytettävät asiakirjat olivat useampisivuisia. Tarkoituksena oli opettaa reagointitapaa, eikä antaa vastauksia kaikkiin mahdollisiin kysymyksiin.

Komppa on edelleen kertonut, että "spiikki" ja myyntipuhe olivat kaksi täysin eri asiaa. Komppa oli lähettänyt Tommi Manniselle viestin (V5), joka oli liittynyt nimenomaan koulutusmateriaaliin. Kevät-kesän 2008 aikana yhtiö oli tarkentanut kaikkea viestintäänsä, koska oli haluttu varmistaa, ettei asiakkaille syntynyt missään yhteydessä väärinkäsityksiä palvelun sisällöstä. "Spiikkiä" oli nimenomaan tarkoitus käyttää koulutuksessa. Kompan mukaan kontrollipuheluita eli laadunvalvontapuheluita oli "sorvattu kauniimmiksi, jotta ne kestivät nauhoituksen", koska tarkoitus oli ollut tarkentaa niiden sisältöä ja tehdä laadunvalvonta vahvemmaksi osaksi tilauksentekoprosessia. Laadunvalvontapuhelu oli ylimääräinen myyjien toimintaa ja asiakkaiden ymmärrystä valvova toiminto, ja se olisi ollut mahdollista myös jättää pois myyntiprosessista. Komppa on kertonut, että toteamus, jonka mukaan "myyntipuhelun pitäisi kestää päivänvaloa, jos se nauhoitetaan", ei ole viitannut siihen, ettei näin olisi ollut aiemmin. Tarkoitus oli vastata palautteeseen, koska jotkut asiakkaat eivät olleet ymmärtäneet, mitä he olivat tilanneet. Myyntiprosessissa ei ollut ollut mitään vikaa. Viestin karkea kirjoitusasu oli johtunut siitä, että Komppa oli tuntenut Mannisen jo pitkän aikaa.

Viestissä (V6) ei sanota millään tavalla, ettei palvelusta olisi ollut asiakkaalle mitään hyötyä. Yritykset, jotka olivat aiemmin olleet Directan sopimusasiakkaina ja joiden mainossopimukset olivat jo päättyneet, olivat saaneet maksutonta ja aiheetonta lisänäkyvyyttä sopimuksen päättymisen jälkeen. Tästä oli yksittäisiä tapauksia ja yksittäisiä hakuja, eikä se ollut tarkoittanut, etteikö asiakkaalle olisi ollut mitään hyötyä palvelusta.

Viestissä (V7) Komppa oli tarkoittanut "lisävoitelutarvikkeella ja kalabaliikilla" tuttujen välisessä viestinnässä sitä, että Heikki Vedenojan oli pitänyt hankkia yritykselle uusia kumppanuuksia ja tätä kautta asiakasetujalahjoja. Näitä oli tarjottu asiakkaille eri tilanteissa ja kyseessä olivat esimerkiksi laiva- ja tennisturnausliput. Tällaisten asiakasetulahjojen tarjoaminen oli hyvin tyypillistä kaikessa liiketoiminnassa. Kompan mukaan "myyjien palkkojen korottaminen ja äänenvaimentimet" olivat liittyneet siihen, että riippumatta toimijasta ja tuotteesta, aina syntyi yksittäisiä reklamaatioita, eikä Directa ollut tästä poikkeus. Viesti ei millään tavalla antanut ymmärtää, että myyjät olisivat kokeneet toiminnan epäasianmukaiseksi. Viesti oli tarkoittanut siis sitä, että reklamaatioiden yhteydessä Directa oli halunnut tarjota palvelusta muuta lisäarvoa asiakkaalle esimerkiksi ulkopuolisten asiakasetulahjojen muodossa.

Vastaajan todisteessa (V8) oli ollut kyse siitä, että asiakkaiden oli mahdollista tiedustella asiakaspalvelusta hakuosumien ja laskutuksen kertymää. Syyskuussa 2007 asiakkaille oli yksittäistapauksissa voitu kertoa tämä kertymä tammikuusta syyskuuhun 2007. Olettaen, että kertymä oli jatkunut samanlaisena, oli asiakkaalle voitu esittää tuleva laskutus. Hoffrénin viestissä oli tiedusteltu, voitiinko asiakkaille tarjota mahdollisuutta maksaa lasku osamaksulla. Tämä oli todettu hyväksi ideaksi, se oli otettu käyttöön ja siitä oli myös kiitetty Directaa. Directa Oy:n ei ollut ollut mahdollista kertoa ennakolta, kuinka paljon kullekin asiakkaalle syntyisi laskua.

Vastaajan todisteessa (V9) mainitut "maineenhallintatoimenpiteet" eivät olleet viestineet siitä, että yrityksen aiempi toiminta olisi ollut jotenkin moitittavaa. Yrityksellä oli oikeus kehittää toimintaansa, mikä oli kaikkien osapuolten kannalta erittäin positiivinen asia. Kohta 10 oli liittynyt sisäiseen liiketoiminnalliseen laskentaan, joka oli edeltänyt 1.7.2008 tehtyä hinnoittelumuutosta. Sittemmin oli päädytty hinnoittelumalliin, jossa kulloinkin avattu hakutulossivu laskettiin laskutettavaan hakuun. Vaati kohtuullista mielikuvitusta tehdä sellainen tulkinta, ettei tästä olisi ollut hyötyä asiakkaalle, vaan asiakkaalla oli mahdollisuus saavuttaa näin parempaa löydettävyyttä. Ostettu tuote oli se lisätieto, jonka asiakas sai tallentaa itsestään palveluun. Tuotteeseen oli liitetty erilaisia hinnoittelumalleja. Tuote itsessään oli vuodesta 2004 lähtien ollut aina sama.

Komppa on edelleen kertonut, että vuoden 2008 hinnoittelumuutos oli

vaikuttanut vuonna 2007 tehtyyn sopimukseen. Aikaisemmin maksullinen hakuosuma oli syntynyt, kun asiakasyrityksen tiedot olivat sisältyneet hakutulostilaukseen. Muutoksen jälkeen vain loppukäyttäjille näytetyt tiedot hakuosumasivulla olivat aiheuttaneet maksun. Directa oli soveltanut kaikkiin tapauksiin tätä asiakkaan kannalta edullisempaa laskutusta, vaikkei sillä ollut siihen mitään velvoitetta. Laskutus oli siis muuttunut koskemaan vain niitä yrityksiä, joiden tiedot näytettiin haun ensimmäisellä sivulla. Mikäli siirryttiin tulossivulle 2, tällä sivulla olevat tiedot tulivat mukaan laskutukseen. Sisäisessä laskennassa, joka oli edeltänyt hinnoittelumuutosta, laskutusperusteena oli ollut enintään kolme hakutulossivua, mutta myöhemmin oli päädytty siihen, että niitä oli vain yksi.

Myyjien tuli myyntipuheluiden aikana kertoa kaikki asiakkaan päätöksenteon kannalta keskeiset asiat. Tiedot oli testattu kultakin myyjäkokelaalta ja ohjeistus oli ollut ehdoton. Lisäksi myyjien tuli kertoa palvelun yksikköhinta aloitusmaksun ja hakuosumalaskun osalta, kuukausittainen laskutusraja, miten laskutus muodostui numero- ja verkkopalvelussa, palvelun virallinen laskutusperuste sekä se, milloin asiakasta laskutettiin. Sopimuksen voimassaolosta oli kerrottu, että se oli voimassa toistaiseksi aina yhden laskutuskauden kerrallaan. Asiakkaalla oli milloin tahansa mahdollisuus irtisanoa sopimus päättymään kyseisen laskutuskauden loppuun.

Myyjien palkkaus perustui provisiopalkkaan. Myyjillä oli siten korostettu intressi tehdä tilauksia, jotka jäivät voimaan. Huomautusajan puitteissa asiakkaalla oli mahdollisuus seitsemän vuorokauden kuluessa perua tilaus. Tänä aikana soitettiin myös laadunvalvontapuhelu ja lähetettiin sähköpostisopimusvahvistus. Myyjät eivät saaneet palkkaa, jos asiakas peruutti tilauksen huomautusajan aikana. Näin ollen myyjillä oli korostettu intressi huolehtia siitä, että asiakas ymmärsi täydellisesti, mistä oli kysymys ja että kirjallinen materiaali vastasi myyntipuhelussa ilmoitettuja seikkoja.

Myyntipuhemalleja oli käytetty koulutuksessa eikä myyntipuheluissa. "Mantra" eli "kaupan ehdot" taas oli ollut asiakirja, joka myyjillä oli ollut käytössään myös myyntipuheluissa, ja se oli pitänyt lukea sanasta sanaan. Todisteen (V4) toinen sivu ei ollut myyntipuhemalli, ensimmäinen sivu oli. Teoriassa oli mahdollista, että ensimmäistä sivua käytettiin muistilappuna siitä, missä järjestyksessä asiat esitettiin. Kuitenkin myyntipuhelussa oli annettu paljon enemmän dataa, ja se oli kestänyt kauemmin kuin mallipuhe.

Myyntipuhemallin täsmentäminen ei ollut viitannut siihen, että mallia tai runkoa oli käytetty myös myyntipuheluissa. Myyntipuhelun runko oli muodostunut siitä asiakokonaisuudesta, josta asiakkaalle puhelun aikana vähintäänkin kerrottiin. Varsinaisia käytännön tilanteita varten ei ollut olemassa muita malleja. Myyntipuhemalleja käytettiin vain koulutustilanteessa. Myyjä oli ohjeistettu todelliseen tilanteeseen usean päivän mittaisessa koulutuksessa, jossa yksi kokonainen päivä oli

käsitellyt myyntityötä. Ohjeistuksen mukaan myyjien tuli kertoa asiakkaille kaikki keskeiset tiedot sopimuksesta, ja ne oli osattava ulkoa. Myyntipuhemalleja oli ollut kymmeniä, eikä myyjiä ollut ohjeistettu antamaan asiakkaille vaillinaisia tietoja palvelusta.

██████████ on käräjäoikeudessa kertonut, että hän oli tehnyt sopimuksen Directan kanssa, koska Directasta oli soitettu hänelle. Puhelu oli jäänyt ██████████ mieleen, koska hän ei yleensä tehnyt palvelusopimuksia puhelimitse. Tilanne oli siis ollut hänelle erityinen. Lisäksi soittajan nimi oli ollut mieleenjäävä. Henkilö oli ollut vastaajan kaima, ja sukunimi oli tuonut mieleen tv-sarjan, josta ██████████ oli pitänyt. Soittaja oli lisäksi ollut miellyttävä ja kiinnostunut ██████████ yrityksestä. ██████████ oli kerrottu, että hakuosuma maksoi 29 senttiä. Hakuosuman muodostumisesta ██████████ oli ymmärtänyt, että se muodostui silloin, kun yritystä nimenomaisesti haettiin ja "napattiin" auki. Soittaja oli kertonut lisäksi, että palveluun liittyi rekisteröintimaksu, hakuosumamaksu ja kuukausittainen kattomaksu. ██████████ oli laskenut, ettei hänen pienen yrityksensä osalta kattomaksu voinut tulla vastaan. ██████████ oli sanonut tämän myös myyjälle, ja se oli ollut syy sopimuksen tekemiselle. ██████████ mukaan hänelle olisi pitänyt tulla rekisteröintimaksun lisäksi mahdollisesti vain muutamia hakuosumia. Myyjä ei ollut korjannut ██████████ käsitystä tulevasta laskutuksesta.

██████████ ei ollut vuoden aikana saanut mistään tietoa siitä, että hänen yrityksensä nimi oli ollut kymmeniä yrityksiä käsittävällä hakutulostilalla. Vasta vuoden kuluttua oli tullut lasku, eikä hän ollut siitäkään ymmärtänyt, miten laskutuskatto oli voinut tulla vastaan. Tuolloin ██████████ oli selvinnyt, ettei hänen yritystään ollut edes haettu, vaan sen nimi oli ollut ties millä sivulla hakutuloksissa. ██████████ oli käsittänyt, että hakuosuma oli ollut osuma, joka oli sattunut hänen yritykseensä täsmällisesti. ██████████ oli kerrottu, että postissa tulisi lasku ja tilausvahvistus, mutta hän ei ole muistanut, että myyntipuhelussa olisi kerrottu vakioehdoista. Mitään yksittäisiä ehtoja ei ollut muutenkaan käyty läpi. ██████████ ei ole muistanut saaneensa laadunvalvontapuhelua. ██████████ oli saanut rekisteröintilaskun ja maksanut sen sekä käynyt Directan toimittaman aineiston läpi. Hän ei kuitenkaan ollut aineiston perusteella ymmärtänyt, miten maksulliset hakuosumat tulisivat todellisuudessa muodostumaan. Jos ██████████ olisi tämän ymmärtänyt, hän olisi peruuttanut koko sopimuksen. Hänen mukaansa ei olisi ollut mitään järkeä tehdä sellaista sopimusta. ██████████ oli irtisanonut sopimuksen, koska hänelle ei ollut tullut yhtään yhteydenottoa palvelun johdosta, eikä palvelusta siten ollut ollut mitään hyötyä hänelle. ██████████ oli työllistänyt itse itsensä, ja hän oli tiennyt tarkalleen, mitä kautta hänen asiakkaansa olivat tulleet. Directa Oy:n kautta ei ollut tullut yhtään asiakasta. Hakuosumaraportin mukainen maksimimäärä osumia ja yli 4.000 hakua eivät sen vuoksi olleet voineet pitää paikkansa.

██████████ oli käyttänyt Suomen yrittäjiltä saamaansa pohjaa reklamaation tekemisessä. ██████████ ei ollut ollut aikaisempaa kokemusta vastaavasta tilanteesta, minkä vuoksi hän oli tarvinnut lainopillista

neuvoa. [REDACTED] oli voinut reklamoida laskusta vasta se saapumisen jälkeen. Hoffrén oli soittanut 29.12.2009 [REDACTED] ja kysynyt, miten reklamaatio oli laadittu. Lisäksi Hoffrén oli ilmoittanut, että mikäli [REDACTED] ei maksaisi laskua, tämä saisi varautua 2.000 euron lisälaskuun. Puhelu oli ollut hyvin ilkeänsävyinen. Lisäksi 5.5.2010 Directa Oy:stä oli soittanut nainen, joka oli ollut hyvin uhkaava, ja kysynyt, oliko [REDACTED] lukenut laskun mukana tulleet liitteet. Nainen oli sanonut, että jos [REDACTED] aikoi mennä oikeuteen asian kanssa, tämä saattaisi joidenkin muiden tavoin menettää omakotitalonsa. [REDACTED] oli tuolloinkin ilmoittanut haluavansa asiassa vain oikeutta ja aikovansa toimia saamiensa ohjeiden mukaan ja lopettanut sitten puhelun. [REDACTED] ei olisi solminut sopimusta, jos hän olisi tiennyt kaikki sopimuksen ehdot ja palvelun todellisen sisällön. Kun Directalta oli tullut sähköposti irtisanomisen vahvistamisesta, [REDACTED] ei ollut vastauksessaan tarkoittanut hyväksyä laskutuksen jatkumista laskutuskauden loppuun vaan ainoastaan sen, että laskutuskausi oli ollut 12 kuukautta ja laskutus tulisi tapahtumaan kerran vuodessa. [REDACTED] oli tarkistanut sopimusehdoista, että sopimus oli toistaiseksi voimassa ja sen saattoi irtisanoa milloin vain.

Kun [REDACTED] oli saanut sopimusvahvistuksen, hän oli huomannut, että sopimusehdot olivat tulossa postissa. Hakuosuman määritelmästä [REDACTED] oli jäänyt sama käsitys kuin puhelun perusteella. Hän ei ollut voinut käsittää, että hakuosuma tarkoittaisi sopimusehdoissa jotain muuta kuin puhelussa. [REDACTED] oli käsittänyt, että hakuosuma syntyi, kun juuri hänen yritystään "napattiin" eli osuma sattuisi hänen yritykseensä. Papereista ei ollut selvinnyt mitään muuta. [REDACTED] ei ollut puhelussa erityisesti kerrottu sopimusehdoista. Sopimus oli vain alkanut samana päivänä, kun soitto oli tullut.

Jos [REDACTED] olisi ymmärtänyt, että hänellä oli jotain reklamoitavaa, hän olisi reklamoinut sopimusehdoissa mainitussa reklamaatioajassa. [REDACTED] oli maksanut rekisteröitymismaksun, eikä se ollut ollut yksityisyritykselle mikään pieni maksu. [REDACTED] mielestä mainosvertailuilla ei ollut mitään tekemistä asian kanssa. [REDACTED] ei ole kiistänyt 29 sentin hintaa, eikä 480 euron maksuhinta olisi ollut kohtuuton, jos palvelu olisi ollut sopimuksen mukainen. [REDACTED] ei ollut ennen irtisanomista reklamoinut palvelusta mitenkään, koska sopimus oli ollut voimassa toistaiseksi. Ellei hän olisi irtisanonut sopimusta, se olisi jatkunut myös laskutuskauden jälkeen. Laskutuskausi oli ollut [REDACTED] mielestä eri asia kuin irtisanominen.

[REDACTED] mukaan myyntipuhelu oli ollut tuttavallinen, ja myyjä oli ollut aidosti kiinnostunut hänen yrityksestään. Hintakysymys oli jäänyt epäselväksi, kuten myyntipuhemallissakin. [REDACTED] oli myyty täsmällistä osumaa eli hakuosuman oli pitänyt syntyä silloin, kun nimenomaisesti oli haettu hänen yritystään ja klikattu yrityksestä Directalla olevia tietoja. Myyntipuhelun soittajan olisi pitänyt korjata [REDACTED] käsitys siitä, että oli ollut erittäin epätodennäköistä, että yrityksellä tulisi täyttymään 40 euron kuukausikatto.

Manninen on kärjäoikeudessa kertonut, että hän oli työskennellyt Directassa vuodesta 2004. Aluksi hän oli työskennellyt laadunvalvonnassa ja vuodesta 2007 lähtien asiakaspalvelussa. Laadunvalvonnan tarkoitus oli varmistaa asiakkaan tahdonmuodostus, vastata hänen mahdollisiin kysymyksiinsä ja valvoa myyjien toimintaa. Laadunvalvonta oli pyrkinyt tavoittelemaan kaikkia asiakkaita tilausta seuraavana päivänä, mutta kaikkia ei tietenkään tavoitettu. [REDACTED] oli soitettu laadunvalvontapuhelu, koska asiakirjasta (K7) näkyi "varmistettu kontrolli". Laadunvalvontapuhelussa oli käyty läpi se, että asiakas oli halunnut tilata palvelun, varmistettu asiakkaan yhteystiedot ja ilmoitettu, että asiakirjat olivat tulossa. Mannisen mukaan asiakkaalle ei ollut voitu laadunvalvontapuhelussa kertoa, että maksullinen hakuosasuma syntyi, kun vain asiakkaan tiedot näytettiin tai kun yritykseen tuli asiakasyhteydenotto. Irtisanomisehdoista oli kerrottu vain asiakkaan kysyessä. Tuolloin oli kerrottu, että sopimus olisi voimassa toistaiseksi, että laskutuskausi olisi 12 kuukautta ja että sopimus päättyisi laskutuskauden loppuun. Jos asiakas ei ollut tyytyväinen, asiasta oli kirjattu reklamaatio ja tilaus oli palautettu takaisin myyjälle, joka oli hoitanut reklamaation eteenpäin. Manninen ei ole osannut ottaa kantaa siihen, milloin sopimus oli asiakkaan kanssa syntynyt. Reklamaatioaika oli ollut 7 vuorokautta. Laadunvalvonnassa ei ollut käytetty provisiopalkkausta, joka olisi riippunut toteutuneista myynneistä. Manninen ei ole voinut käsittää, miten asiakkaalle olisi sopimusprosessin perusteella voinut muodostua erilainen käsitys hakuosumien muodostumisesta kuin sopimusmateriaalista ilmeni. Siinä tapauksessa asiakas olisi varmasti reklamoinut. Mannisen mukaan Directassa ei ollut tehty vakioehdoista poikkeavia sopimuksia.

Näytön arviointi ja johtopäätökset

Riidattomat seikat

Asiassa on riidatonta, että Directa Oy:n puhelinmyyjä on 3.12.2007 soittanut [REDACTED] ja tarjonnut hakuosumiin perustuvaa yritystietojen hakupalvelua Toiminimen [REDACTED] käyttöön. [REDACTED] on puhelinkeskustelun aikana hyväksynyt tietyn sisältöisen sopimuksen. Directa Oy on samana päivänä lähettänyt [REDACTED] sähköpostisopimusvahvistuksen ja 11.12.2007 asiakasetulahjan. Directa Oy on 4.12.2007 lähettänyt vastaajalle palvelua koskevan rekisteröintilaskun, tilausvahvistuksen ja sopimusehdot. Palveluun on ilmoitettu sovellettavaksi Directa Oy:n 1.1.2007 yksipuolisesti laatimia vakioehtoja. [REDACTED] on maksanut rekisteröintiä koskevan laskun. [REDACTED] on 25.6.2008 irtisanonut sopimuksen, ja 30.6.2008 hän on hyväksynyt Directa Oy:n ilmoituksen sopimuksen irtisanomisesta. Sopimus on asetettu päättymään 3.12.2008. [REDACTED] on 16.12.2008 reklamoinut laskusta, jota ei ole tähän mennessä maksettu osaksikaan.

Sopimuksen synty tapa ja -ajankohta

Asiassa on kyse kahden elinkeinonharjoittajan välille puhelinkeskustelun seurauksena syntyneestä palvelusopimuksesta.

Directa Oy on katsonut, että sen sopimuksentekotapa on järjestetty monivaiheiseksi prosessiksi, jossa vastapuolen sopimukseen sitoutuminen on varmennettu ja vahvistettu vaiheittain. Sopimus on sen vuoksi syntynyt sitovasti vasta, kun asiakas ei ole reklamoinut seitsemän vuorokauden sisällä kirjallisen sopimusmateriaalin vastaanottamisesta.

██████████ on sen sijaan katsonut, että sopimus on syntynyt myyntipuhelussa 3.12.2007 annetun tarjouksen ja siihen vastaajan antaman hyväksyvän vastauksen perusteella. ██████████ on jäänyt myyntipuhelun jälkeen siihen käsitykseen, että sopimus on syntynyt puhelussa, eikä vasta myöhemmin. Myös vastaajalle jälkeinpäin lähetetystä sopimusmateriaalista on saanut sellaisen käsityksen, että sopimus on syntynyt myyntipuhelussa. Niin ikään kantaja on itse aikaisemmin katsonut sopimuksen syntyneen tuolloin.

Varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista annetun lain 1 §:n 1 momentin 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 ██████████ 3.12.2007 käydyn puhelinkeskustelun aikana hyväksynyt puhelinmyyjän Tuija Cojocin esittämän tietyn sisältöisen tarjouksen. Directa Oy:n toimitusjohtaja Komppa on kertonut kantajan näkemyksen sopimuksen syntyhetkestä. Kompan mukaan sopimus on syntynyt, kun asiakas on vastaanottanut kirjallisen materiaalin eikä ole huomautusajassa reklamoinut sopimuksesta ja kun hän on maksanut samassa kirjekuussa olleen palvelun perustamislaskun. Asiakas on huomautusajan kuluessa voinut peruuttaa koko palvelun. Todistaja Manninen ei ole halunnut ottaa kantaa sopimuksen syntyajankohtaan. Sopimuksen syntyajankohta seitsemän päivän pituisen reklamaatioajan päätyttyä ilmenee myös 1.1.2007 päivättyjen palvelusopimuksen ehtojen (K1/V1) 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.

Vastaajan todisteeksi (V4) nimeämässä "myyntimantrassa" eli asiakkaalle jokaisen puhelun aikana luettavissa "kaupan ehdoissa" on kuitenkin muun muassa todettu sopimuksen syntyneen tuossa yhteydessä ja että tämä on pitänyt kertoa myös asiakkaalle. Tähän viittaavat myös asiakirjaan käsin tehdyt merkinnät sopimuksen syntymisestä. Komppa on lisäksi kertonut, että tilauksen on voinut tehdä vain, jos asiakas on antanut myöntävän tahdonilmaisun siitä, että tämä haluaa kyseisen tilauksen tehdä. Kantajan 4.12.2007 päiväisestä laskusta (K1/V1) ilmenee, että ██████████ tekemän sopimuksen

alkupäivämääräksi on merkitty 3.12.2007. Directa Oy:n 1.1.2007 päivämiin palvelusopimuksen ehtojen 8.2. kohdan mukaan hakuosumien kertyminen alkaa palvelusopimuksen aloituspäivämäärästä lukien, toisin sanoen siitä ajankohdasta, kun yhtiön edustaja ja asiakas ovat palvelusopimuksen solmimisesta sopineet. Myös tilausvahvistuksessa (K1/V1) on puhuttu jo syntyneestä sopimuksesta.

Käräjäoikeus toteaa, että Directa Oy:n soveltamista yleisistä sopimusehdoista ja vedotusta sopimuksen syntytavasta huolimatta kantajan kirjallisista todisteista ilmenee, että kantajayhtiössäkkin on katsottu sopimuksen syntyneen jo puhelinkeskustelun perusteella eikä vasta reklamaatioajan päättymisen jälkeen, saatikka Kompan ilmoittamin tavoin rekisteröintimaksun maksamisen jälkeen. Kompan, Mannisen tai [REDACTED] kertomuksesta ei ilmene, että asiakkaalle olisi myyntipuhelussa tai laadunvalvontapuhelussa erikseen kerrottu reklamaatioajasta tai siitä, että sitova sopimus syntyisi oikeustoimilain 1 §:n 1 momentissa säädetystä, vallitsevasta sopimuskäytännöstä poiketen vasta kyseisen huomautusajan päättymisen jälkeen. [REDACTED] mukaan hän on käsittänyt sopimuksen alkaneen samana päivänä, kun soitto Directa Oy:stä on tullut. Mikään asiassa esitetty ei myöskään viittaa siihen, että Directa Oy:n suullisesti tekemää tarjousta koskevan vastauksen antamiselle olisi muutoin varattu tietty aika, koska sopimuksen oikeusvaikutukset ovat joka tapauksessa alkaneet jo 3.12.2007.

Koska asiassa on riidatonta, että [REDACTED] on Toiminimen [REDACTED] haltijana antanut hyväksyvän vastauksen kantajan esittämään, sopimuksen tekemistä koskevaan tarjoukseen 3.12.2007, eikä asiassa ole näytetty, että sopimuksen sitovien vaikutusten olisi nimenomaisesti sovittu puhelimesta alkavan vasta sopimuksetekoprosessin myöhemmässä vaiheessa, ja koska myös kaikki kantajan kirjallinen sopimusmateriaali - lain sanamuodon ja vakiintuneen käytännön kanssa ristiriitaista ehtojen 2.2. kohtaa lukuunottamatta - viittaa sopimuksen syntymiseen puhelinkeskustelussa 3.12.2007, käräjäoikeus katsoo, että Directa Oy:n ja Toiminimen [REDACTED] haltijana olevan [REDACTED] välille on syntynyt suullinen sopimus 3.12.2007. Tällainen tulkinta on yhdenmukainen etämyyntiä koskevien vakiintuneiden periaatteiden kanssa. Myös etämyyntiin sovelletaan lähtökohtaisesti oikeustoimilain 1 §:n 1 momentissa säädettyä 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 laskusaatavansa tueksi edellä mainituilla perusteilla 3.12.2007 syntyneeksi katsottavaan hakuosumaperusteista palvelua koskevaan sopimukseen, johon liittyvät Directa Oy:n yksipuolisesti laatimat vakioehtoiset sopimusehdot, tilausvahvistus ja rekisteröintimaksua koskeva lasku (K1/V1) on lähetetty [REDACTED] pian

sopimuksen solmimisen jälkeen. [REDACTED] on vastustanut kannetta sillä perusteella, että maksullisten hakuosumien syntyisestä on puhelimesta sovittu toisin kuin kantaja on väittänyt. Käräjäoikeus toteaa, että tässä tilanteessa sopimukseen vetoavan Directa Oy:n asiana on esittää selvitys siitä, että palvelun sisällöstä, laskutusperusteista ja maksullisten hakuosumien syntytavasta on sovittu kantajan esittämällä tavalla siten, että [REDACTED] on nimenomaisesti tahdonilmaisullaan hyväksynyt nyt vedotun kaltaisen sopimuksen.

Toimitusjohtaja Komppa on käräjäoikeudessa kertonut, että myyntipuheluissa asiakkaille on kerrottu palvelun yksikköhinta aloitusmaksun ja hakuosumalaskun osalta, kuukausittainen laskutusraja, miten laskutus muodostuu numero- ja verkkopalvelussa, palvelun virallinen laskutusperuste sekä se, milloin asiakasta laskutetaan. Sopimuksen voimassaolosta on ilmoitettu, että se on voimassa toistaiseksi aina yhden laskutuskauden kerrallaan. Asiakkaalla on ollut milloin tahansa mahdollisuus irtisanoa sopimus päättymään kyseisen laskutuskauden loppuun. Kompan mukaan vastaajan todisteeksi esittämän myyntipuhemallin (V4) kaltaisia asiakirjoja on käytetty Directassa ainoastaan uusien myyntihenkilöiden koulutuksessa simuloidussa reagointikokeessa, ja tarkoitus on ollut opettaa kokelaille asioiden oikeaa esittämisjärjestystä. Kyseinen todiste ja varsinainen myyntipuhe, joka on aina ollut yksilöllinen myyjän ja asiakkaan välinen dialogi, ei ole Kompan mukaan ollut sama asia, eikä todistetta ole käytetty todellisessa tilanteessa lainkaan. Komppa on edelleen kertonut, että todisteessa (V5) mainittu "spiikki" ja myyntipuhe ovat niin ikään olleet kaksi täysin eri asiaa. "Spiikki" on ollut nimenomaan koulutuksessa käytetty myyntipuhemalli. Todisteen (V4) toisella sivulla esitetty "mantra" eli "kaupan ehdot" on ollut asiakirja, joka myyjällä on ollut käytössään myös myyntipuheluissa, ja se on pitänyt lukea sanasta sanaan varsinaisen myyntipuhelun päätteeksi. Kompan mukaan teoriassa on ollut mahdollista, että todisteen (V4) ensimmäistä sivua on käytetty muistilappuna asioiden esittämisjärjestyksestä. Myyntipuhelun runko ei myöskään ole ollut sama asia kuin myyntipuhemalli. Myyntipuhelun runko on viitannut siihen, mitä asiakokonaisuuksia on vähintään pitänyt käydä läpi varsinaisen myyntipuhelun aikana.

[REDACTED] on käräjäoikeudessa kertonut, että myyntipuhelu on jäänyt hänen mieleensä, koska hän ei yleensä ole tehnyt palvelusopimuksia puhelimitse. [REDACTED] on kerrottua, että hakuosuma maksaa 29 senttiä. Hakuosuman muodostumisesta [REDACTED] on ymmärtänyt, että se muodostuu silloin, kun yritystä nimenomaisesti haetaan ja "napataan" auki. Soittaja on kertonut lisäksi, että palveluun liittyy rekisteröintimaksu, hakuosumamaksu ja kuukausittainen kattomaksu. [REDACTED] on laskenut, ettei hänen pienen yrityksensä osalta kattomaksu ole voinut tulla vastaan. [REDACTED] on sanonut tämän myös myyjälle, joka ei ole korjannut [REDACTED] käsitystä tulevasta laskutuksesta. [REDACTED] ei ole muistanut, että myyntipuhelussa olisi kerrottu vakioehdoista tai että hän olisi saanut laadunvalvontapuhelua. [REDACTED] on irtisanonut sopimuksen, koska hänelle ei ole tullut yhtään yhteydenottoa palvelun johdosta, eikä

palvelusta siten ole ollut mitään hyötyä hänelle. Hakuosumaraportin mukainen maksimimäärä osumia ja yli 4.000 hakua eivät ole [REDACTED] mukaan voineet pitää paikkansa.

Todistaja Manninen on käräjäoikeudessa kertonut, että [REDACTED] on soitettu laadunvalvontapuhelu, koska asiakirjasta (K7) näkyy "varmistettu kontrolli". Laadunvalvontapuhelussa on käyty läpi se, että asiakas on halunnut tilata palvelun, varmistettu asiakkaan yhteystiedot ja ilmoitettu, että asiakirjat ovat tulossa. Mannisen mukaan asiakkaalle ei ole voitu laadunvalvontapuhelussa kertoa, että maksullinen hakuosasuma syntyy, kun vain asiakkaan tiedot näytetään tai kun yritykseen tulee asiakasyhteydenotto. Irtisanomisehdoista on kerrottu vain asiakkaan kysyessä. Manninen ei ole voinut käsittää, miten asiakkaalle olisi sopimuksentekoprosessin perusteella voinut muodostua erilainen käsitys hakuosumien muodostumisesta kuin sopimusmateriaalista ilmenee. Siinä tapauksessa asiakas olisi varmasti reklamoinut. Mannisen mukaan Directassa ei ole tehty vakioehdoista poikkeavia sopimuksia.

Käräjäoikeus toteaa, että kantajan ja vastaajan näkemykset tehdyn suullisen sopimuksen sisällöstä tarjotun palvelun ja erityisesti laskutusperusteina olevien hakuosumien muodostumisen osalta ovat ristiriitaiset. Komppa ja Manninen eivät ole kyenneet nimenomaisesti kertomaan [REDACTED] saamasta myyntipuhelusta. He ovat kertoneet ainoastaan yleisellä tasolla sopimuksentekoprosessin vaiheista ja myyjien saamasta ohjeistuksesta. Manninen on kertonut myös soittaneensa [REDACTED] laadunvalvontapuhelun, jossa vastaajan tahdonmuodostus on varmistettu. Soitetun puhelun tueksi kantaja on esittänyt kirjallisen todisteen (K7), josta ilmenee järjestelmään tehty kirjaus "varmistettu (kontrolli)" 4.12.2007 [REDACTED] soitetusta laadunvalvontapuhelusta. [REDACTED] on kiistänyt saaneensa tällaista puhelua. Käräjäoikeus katsoo, että asiassa saadun ristiriitaisen selvityksen perusteella on jäänyt epäselväksi, onko [REDACTED] vastaanottanut laadunvalvontapuhelua. Joka tapauksessa riidatonta on, että [REDACTED] on jo myyntipuhelussa antanut tahdonilmaisunsa tietyn sisältöiselle sopimukselle, eikä mahdollinen laadunvalvontapuhelu ole enää voinut vaikuttaa myyntipuhelun perusteella syntyneen sopimuksen sisältöön. Komppa itsekin on ilmoittanut, että laadunvalvontapuhelu on ollut ylimääräinen myyjien toimintaa ja asiakkaiden ymmärrystä valvova toiminto, ja se on ollut mahdollista myös jättää pois myyntiprosessista.

Komppa on lisäksi kertonut erityisesti vastaajan todisteena (V4) olevasta myyntipuhemallista. Arvioidessaan Kompan kertomuksen luotettavuutta tältä osin käräjäoikeus on ottanut huomioon itse myyntipuhemallin sisällön ja [REDACTED] kertomuksen ohella muuna oikeudenkäyntiaineistona olevan Directa Oy:n 24.2.2009 päivätyn ennakkolausuntopyynnön. Lausuntopyynnössä todetaan (s. 5-6), että Directa Oy:n myyntipuhemallia on olennaisesti täsmennetty liiketapalautakunnan toivomaan suuntaan ja että myyntipuhelun runkona käytetään tiettyä tekstiä, joka on kantajan liikesalaisuuden piiriin kuuluvana peitetty asiakirjassa. Lisäksi asiakirjassa todetaan, että

Directa Oy edellyttää myyntineuvottelijoidensa kertovan jokaisessa sopimukseen johtaneessa puhelussa vähintään myyntipuhurungon sisältämät tiedot ja että käytännössä palvelua koskevat seikat tulevat käsitellyksi puhelussa myyntipuhelun runkoa selvästi kattavammin.

Asiassa esitetyn selvityksen perusteella käräjäoikeus katsoo, ettei Kompan kertomusta todisteeksi esitetyn myyntipuhemallin käytöstä ainoastaan koulutustarkoituksessa voida pitää johdonmukaisena ja siten uskottavana. Yleisen elämäkokemuksen perusteella ei ole järkeenkäypää, että myyjiä koulututettaisiin opettelemaan ulkoa myyntipuhemalleja ja ilmaisia, joita ei kuitenkaan voi käyttää todellisissa myyntitilanteissa. Directa Oy ei myöskään ole esittänyt asiassa selvitystä mistään muusta, kattavimmat tiedot sisältävästä myyntipuhemallista. Kompan mukaan todellisia tilanteita varten ei ole ollut olemassa muita malleja. Järkeenkäypää ei myöskään ole se, ettei todisteen ensimmäistä sivua käytettäisi varsinaisessa myyntitilanteessa mutta kylläkin sen toista "kaupan ehdot" sisältävää sivua. Uskottavaa ei myöskään ole se, että todisteessa (V5) mainittu "spiikki", johon on "varovasti pitänyt tuoda mukaan" tiettyjä seikkoja palvelusta, tarkoittaisi vain koulutuksessa käytettävää myyntipuhetta ja että ennakkolausuntopyynnössä esitetyn vastaisesti myyntipuhelun runko olisi jotain muuta kuin juuri myyntipuhemalli. Näillä perusteilla käräjäoikeus katsoo, että todistetta (V4) on mitä ilmeisimmin käytetty myös Directa Oy:n varsinaisessa puhelinmyynnissä mallina asiakkaille esitettävistä tiedoista ja niiden esittämisjärjestyksestä. Tähän johtopäätökseen viittaavat myös käsin asiakirjaan tehdyt lisäykset asiakkaalle annettavista tiedoista. Merkitystä tältä osin ei ole sillä, että myyntipuhelut ovat tosiasiallisesti pidempiä ja niissä on annettu mallia kattavampaa tietoa palvelusta. Vaikka näin varmasti on ollut, käräjäoikeus toteaa kuitenkin, ettei malliin käsin tehdyistä merkinnöistä eikä Kompan tai Mannisen kertomuksesta ilmene, että tämä ilmoitetuksi annettu kattavampi tieto olisi liittynyt juuri hakuosumien tosiasiallisen syntyvän selostamiseen asiakkaalle.

Käräjäoikeus toteaa, ettei Directa Oy ole esittänyt mitään täsmällistä selvitystä siitä, mitä juuri 3.12.2007 tehdyn puhelinkeskustelun aikana [REDACTED] kanssa on tosiasiallisesti sovittu. Ainoa selvitys puhelun sisällöstä on saatavissa [REDACTED] kertomuksesta. [REDACTED] on todistelutarkoituksessa kertonut muistaneensa myyntipuhelusta sen, että maksullisen hakuosuman on pitänyt syntyä yrityshaun perusteella nimenomaan hänen yrityksensä tietoja "nappaamalla" eli klikkaamalla. [REDACTED] ei ole sopimusta tehdessään pitänyt mahdollisena, että sopimuksen kuukausittainen hintakatto tulisi vastaan yritykseen kohdistuneiden hakujen perusteella, koska hänen yritystoimintansa on ollut niin pienimuotoista. Mikäli hänelle olisi kerrottu, että hakuosumia kertyy todellisuudessa näin paljon ja asiassa nyt esitetyllä tavalla, hän ei olisi tehnyt kyseistä sopimusta.

Käräjäoikeus toteaa, ettei [REDACTED] kertomuksesta ole lähtökohtaisesti tullut esille sellaisia epäjohdonmukaisuuksia, jotka vaikuttaisivat sen uskottavuuteen siltä osin kuin kyse on ollut hänen saamastaan

laskutusperusteita koskevasta käsityksestä. Normaalin elämäkokemuksen perusteella asiakkaalla ei olisi aiheutta olla maksamatta kantajan lähettämää laskua, mikäli hän olisi ymmärtänyt ja hyväksynyt sopimuksen ja laskutusperusteet kantajan nyt vetoaman sisältöisinä. Käräjäoikeus katsoo, että se seikka, että todistaja Mannisen mukaan asiakas ei ole sopimuksetekoprosessin aikana voinut käsittää, että laskutus perustuisikin vastaajan tietojen klikkaamiseen, ei asiassa esille tulleet seikat huomioon ottaen vaikuta tähän johtopäätökseen.

■■■■■ eriävää käsitystä puhelimesta ilmoitetun osalta tukee vahvasti myyntipuhemallissa (V4) esitetyt tiedot. Lisäksi ■■■■■ on 25.6.2008 kirjallisesti irtisanonut hyödyttömäksi katsomansa palvelun (K5) ja 16.12.2008 reklamoinut saamastaan, 12.12.2008 hänelle lähetetystä laskusta (V3). Reklamaatiokirjeestä (V3) ilmenee selvästi, että ■■■■■ mukaan puhelimesta hänelle on kerrottu jokaisen asiakasyhteydenoton maksavan hänen yritykselleen 29 senttiä ja häntä on näin ollen erehdytetty. Lisäksi ■■■■■ on kirjeessään vaatinut hakusanakohtaista selvitystä hakuosumien syntymisestä. Myyntipuhemallin (V4) mukaan soittajan halutessa tietää, mistä saisi tiettyä palvelua, Directa Oy:ssä osataan pelkästään tuon tiedon perusteella ohjata asiakas yrittäjälle. Kyseinen palvelutapahtuma on maksanut 29 senttiä, ja Directa Oy:n kautta asiakkaan saadessaan yritys on joutunut maksamaan tuon määrän ainoastaan silloin, kun juuri yrittäjän tietoja on kysely Directa Oy:stä, jolloin yrittäjä on maksanut vain todellisesta hyödyistä. Laskutuksen on todettu tapahtuvan kerran vuodessa. "Kaupan ehdoissa" on todettu lisäksi, että postissa saapuu tilausvahvistus, sopimus ja avausmaksu, ja tämän jälkeen asiakas maksaa yhteystietopalveluiden tietokantaan kohdistuneista hakutapahtumista 29 senttiä/haku.

Käräjäoikeus toteaa, että todisteessa (V4) painotetaan erityisesti numeropalvelun markkinointia eikä esimerkkihauussa selvitetä ollenkaan hakuosumien syntymistä internetin hakupalvelussa. Itse sopimuksesta annettavat tiedot jäävät lisäksi hyvin pintapuolisiksi, eikä vakiosopimusehtoihin viitata millään tavalla. "Kaupan ehdoissa" hakuosumien syntyminen on myös esitetty puutteellisella tavalla ja myyntipuhemallissa jopa harhaanjohtavasti. Käräjäoikeus katsoo saadun selvityksen perusteella, että myyntipuhemallissa hakuosumien syntymisestä annettavat tiedot ovat vastanneet pitkälti sitä, mitä ■■■■■ on ilmoittanut asiasta ymmärtäneensä. Mallissa on nimenomaisesti puhuttu asiakkaan ohjaamisesta yrittäjälle, asiakkaan saamisesta ja ainoastaan todellisesta hyödyistä perittävästä maksusta. Todisteen marginaaliin on tältä osin vielä käsin merkitty, että kyseistä kohtaa on saanut itse muokata. Käräjäoikeus katsoo, etteivät Kompan tai Mannisen kertomus eikä todisteen (V4) sanamuoto osoita, että hakuosumien syntymisestä olisi kerrottu ■■■■■ toisin kuin mitä hän on ilmoittanut ymmärtäneensä. Kyseinen myyntipuhemalli ei myöskään ole voinut liittyä minkään muun Directa Oy:n tarjoaman palvelun markkinointiin, koska Kompan mukaan kantajan myymä tuote on vuodesta 2004 lähtien ollut aina sama. Käräjäoikeus toteaa vielä, että myyntipuhemallin harhaanjohtavan sanamuodon perusteella Kompalla

on ollut ilmeinen motiivi pyrkiä kertomaan mallin käytöstä toisin kuin todellisuudessa on tapahtunut.

Käräjäoikeus katsoo kuitenkin, ettei vastaajan nimeämällä Kompan ja Hoffrénin lähettämällä sähköpostiviesteillä (V5-V9) ja Kompan kertomuksella niiltä osin ole ollut keskeistä merkitystä [REDACTED] sopimuksen sisältöä selvitettäessä. Yleisellä tasolla niiden sanamuotojen tarkastelu kokonaisuutena osoittaa ainoastaan Kompan käräjäoikeudessa esittämästä kertomuksesta huolimatta, että Directa Oy:n kyseistä palvelua koskevassa markkinoinnissa on ollut puutteita ja kantajan palveluksessa työskennelleet henkilöt ovat itsekin olleet niistä tietoisia.

Näillä perusteilla käräjäoikeus katsoo, ettei Directa Oy ole kyennyt esittämään näyttöä siitä, että laskutusperusteesta on myyntipuhelun aikana suullisesti sovittu kantajan saatavansa tueksi vetoamalla tavalla siten, että [REDACTED] on tahdonilmaisullaan nimenomaisesti hyväksynyt nyt vedotun kaltaisen sopimuksen. Asiassa saadun selvityksen perusteella käräjäoikeus pitää [REDACTED] nimenomaisesti myyntipuhelua koskevaa kertomusta ja sitä vahvasti tukevaa kirjallista selvitystä uskottavampana.

Hakuosumien tosiasiallinen syntyminen ja sopimusmateriaalin merkitys

Directa Oy:n mukaan sen näkyvyys- ja yhteystietopalvelussa on ollut kyse normaalista puhelinmyynnin välityksellä myytävästä palvelusta, josta on annettu riittävät ja kattavat tiedot sekä myyntipuhelussa että kirjallisessa sopimusmateriaalissa. Kantaja on hakuosuman syntymisen osalta Kompan ja Mannisen kertomuksen ohella vedonnut 4.12.2007 päivätyn rekisteröintilaskun etusivuun ja laskun liitteenä olevien, 1.1.2007 päivättyjen palvelusopimuksen ehtojen 8.2. kohtaan. Rekisteröintilaskun etusivulla todetaan, että laskutusperusteena ovat yhteystietopalveluiden tietokantaan kohdistuneet sellaiset hakutapahtumat, joissa vastaajan yrityksen tiedot sisältyvät hakutulostaukseen. Tämä ilmoitus vastaa palvelusopimuksen ehtojen 8.2. kohtaa. Komppa on lisäksi kertonut, että ennen vuotta 2008 maksullinen hakuosuma on syntynyt, kun asiakasyrityksen tiedot ovat sisältyneet hakutulostaukseen. Muutoksen jälkeen vain loppukäyttäjille näytetyt tiedot hakuosumasivulla ovat aiheuttaneet maksun. Laskutus on siis muuttunut koskemaan vain niitä yrityksiä, joiden tiedot on näytetty haun ensimmäisellä sivulla. Mikäli on siirrytty tulossivulle 2, tällä sivulla olevat tiedot ovat tulleet mukaan laskutukseen. Hinnoittelumuutosta edeltäneessä sisäisessä laskennassa laskutusperusteena on ollut enintään kolme hakutulossivua, mutta myöhemmin on päädytty siihen, että niitä on ollut vain yksi.

[REDACTED] on kertonut, että hän on sopimusvahvistuksesta huomannut, että sopimusehdot ovat olleet tulossa postissa. [REDACTED] on maksanut rekisteröintimaksun ja käynyt Directan toimittaman aineiston läpi. Hän ei kuitenkaan ole aineiston perusteella ymmärtänyt, miten maksulliset

hakuosumat tulisivat todellisuudessa muodostumaan. Hakuosuman määritelmästä [REDACTED] on jäänyt sama käsitys kuin puhelun perusteella. Papereista ei ole tältä osin selvinnyt mitään muuta. [REDACTED] ei ole puhelussa erityisesti kerrottu sopimusehdoista. [REDACTED] ei ole kiistänyt 29 sentin hintaa, eikä 480 euron maksihinta olisi ollut kohtuuton, jos palvelu olisi ollut sopimuksen mukainen. Palvelusta ei ole ollut vastaajalle mitään hyötyä, koska hän ei ole saanut yhtään yhteydenottoa sen kautta. [REDACTED] ei ole saanut mistään tietoa siitä, että hänen yrityksensä nimi on ollut kymmeniä yrityksiä käsittävällä hakutuloslistalla. [REDACTED] ei ole edes hakuosumalaskun perusteella ymmärtänyt, miten laskutuskatto on voinut tulla vastaan.

Käräjäoikeus toteaa, että edellä tässä tuomiossa mainituin perustein Directa Oy:n ja [REDACTED] Toiminimen [REDACTED] haltijana välille on katsottava syntyneen suullinen sopimus 3.12.2007. Directa Oy ei ole esittänyt asiassa näyttöä siitä, että hakuosumien tosiasiallisesta syntymisestä olisi myyntipuhelun aikana kerrottu [REDACTED] siten kuin muun muassa Komppa on käräjäoikeudessa hakuosuman syntymisestä kertonut. Myös asiassa esitetty, [REDACTED] myöhemmin lähetetty kirjallinen selvitys (K1/V1, K2/V2) viittaa siihen, että maksullinen hakuosuma on todellisuudessa syntynyt minkä tahansa hakusanaksi kirjatun sanan perusteella siten, ettei tehdyllä haulla ole välttämättä ollut mitään tekemistä juuri [REDACTED] yrityksen tietojen etsimisen kanssa. Tätä hakuosumien syntymistapaa tukee myös keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunto 899/2009 (s. 8), jossa todetaan, ettei Directa Oy ole kertonut yrityksille sitä, miten lukuisin eri tavoin yrityksen tiedot voivat päätyä maksullisen hakuosuman muodostamalle hakutuloslistalle. Mainitun lausunnon mukaan esimerkkihauissa yhtiön hakukone on etsinyt hakusanaan perustuvia osumia erittäin laajasti. Tämä puolestaan on selittänyt sen, että pienellekin yritykselle on voinut tulla kuukausittain huomattavan paljon laskutettavia hakusosumia. Yhtiön tarjoaman palvelun olennainen ero verrattuna verkon hakukoneisiin on mainitun lausunnon mukaan se, että yhtiön palvelu on ollut maksullinen.

Käräjäoikeus toteaa, ettei kantaja ole esittänyt asiassa mitään näyttöä siitä, että hakukoneen edellä kuvattua toimintatapaa olisi missään vaiheessa pyritty selvittämään asiakkaalle sen tarkemmin. Se seikka, että Directa Oy on lähettänyt [REDACTED] sopimukseen liittyvät asiakirjat, joissa on ilmoitettu palvelun luonne, laskutusperuste ja jollain tasolla uudelleen hakuosumien syntymistapa, eivät siten osoita, että laskutuksesta olisi sovittu kantajan nyt esittämällä tavalla. Asiassa saatu selvitys sen sijaan osoittaa, että hakusomien syntymisestä puhelimesta ilmoitetut ja kirjalliset sopimusehdot ovat poikenneet toisistaan. Tällaiset sopimusehdot, siltä osin kuin ne ovat poikenneet vastaajan käsittämästä ja hyväksymästä hakuosuman syntytavasta, eivät ole voineet tulla osaksi kantajan ja vastaajan välistä sopimusta vain sillä perusteella, että kantaja on myöhemmin lähettänyt ne vastaajalle. Joka tapauksessa käräjäoikeus katsoo, ettei maksullisten hakuosumien edellä kuvatun kaltainen kertyminen ilmene selvästi edes Directa Oy:n 3.12.2007

päiväämän rekisteröintilaskun etusivulta tai 1.1.2007 päivättyjen sopimusehtojen kohdan 8.2. epätäsmällisestä sanamuodosta

Yhteenveto

Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, ettei Directa Oy ole kyennyt esittämään näyttöä siitä, että laskutuksen perusteena olevien hakuosumien syntymisestä olisi myyntipuhelun aikana suullisesti sovittu kantajan nyt saatavansa tueksi vetoamalla tavalla. Asiassa esitetty kirjallinen materiaali ja myöskin Kompan kertomus hakusosumien todellisesta syntymisestä ovat poikenneet siitä, mitä asiassa on näytetty suullisesti sovittu. Directa Oy:n vetoamalla kirjallisilla sopimusehdoilla ei siten ole tältä osin ollut merkitystä kanteen menestymistä arvioitaessa. Koska Directa Oy ei ole osoittanut, että kanteen kohteena olevan laskusaatavan perusteista olisi sovittu [REDACTED] kanssa kantajan esittämällä tavalla, käräjäoikeus ei voi ottaa kantaa siihen, onko Directa Oy:llä jokin saatava [REDACTED] ottaen huomioon myös sen, ettei tämä ole kertomansa mukaan saanut palvelun kautta yhtään asiakasyhteydenottoa, mikä on johtanut sopimuksen irtisanomiseen 25.6.2008. Directa Oy:n kanne on näin ollen toteen näyttämättömänä hylättävä kaikilta osin.

Käräjäoikeuden ratkaistessa kanteen yllä mainitulla tavalla asiassa ei ole tarpeen ottaa kantaa vakioehtojen liityntäongelmaan eikä tulkintaoppeihin, reklamaation merkitykseen, sopimuksen irtisanomisen vaikutuksiin, laskutusperusteita koskevien sopimusehtojen kohtuullisuuteen eikä pätemättömyysperusteisiin.

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.

Oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 8 §:n mukaan asianosaisella on oikeus saada korvaus oikeudenkäynnin hänelle itselleen aiheuttamasta työstä ja oikeudenkäynnin välittömästi aiheuttamasta menetyksestä. Oikeudenkäyntiin valmistautuminen ja siihen osallistumisen vaatima ajankäyttö ja tavanomainen vaivannäkö eivät sen sijaan synnytä korvauskelpoista kuluerää. Oikeudenkäynnin aiheuttamana menetyksenä voivat lähinnä tulla korvattaviksi työansion menetykset ja matkakulut.

Vastaajan asiamies OTM Eveliina Tammela on esittänyt suorittamistaan toimenpiteistä laskun, jonka mukaan oikeudenkäyntiin valmistautumiseen, kuluihin ja itse oikeudenkäyntiin matkoineen on kulunut yhteensä 25,25 tuntia à 220,00 euroa. Kantajan asiamiehellä ei ole ollut huomautettavaa vastaajan oikeudenkäyntikululaskusta. Käräjäoikeus hyväksyy kohtuulliseksi asian valmistautumiseen käytetyksi ajaksi Tammelan laskussa esitetyn ajan ja kulut sellaisenaan.

Vastaaja [REDACTED] on lisäksi vaatinut asianosaiskulujensa korvaamista

edestakaisten matkojen osalta [REDACTED] Helsinkiin (2 x 435 km) yhteensä 400,20 euroa ja menetetyt työajan osalta 150 euroa. Directa Oy:llä ei ole ollut huomautettavaa asianosaiskulujen määrästä. Käräjäoikeus hyväksyy nämä määrät kohtuullisiksi asianosaiskuluiksi asiassa.

Asian päättyessä näin Directa Oy saa pitää omat oikeudenkäynti- ja muut kulunsa vahinkonaan.

Directa Oy:n asianosaiskuluja koskeva vaatimus jää sillensä.

Tuomiolauselma

Directa Oy:n kanne hylätään.

Directa Oy veloitetaan korvaamaan [REDACTED] Toiminimen [REDACTED] [REDACTED] haltijana asiassa aiheutuneina kohtuullisina oikeudenkäyntikuluina 5.558,60 euroa ja arvonlisäveron määränä 1.278,48 euroa eli yhteensä 6.837,08 euroa sekä asianosaiskuluina 550,20 euroa, kummatkin määrät korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkeineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden ratkaisun antamispäivästä.

MUUTOKSENHAKU

Tähän tuomioon saa hakea muutosta valittamalla siitä Helsingin hovioikeuteen. Asianosaisten, joka tahtoo valittaa, on ilmoitettava kuitenkin tyytymättömyyttä viimeistään maanantaina 6.2.2012.

Tyytymättömyyden ilmoitus

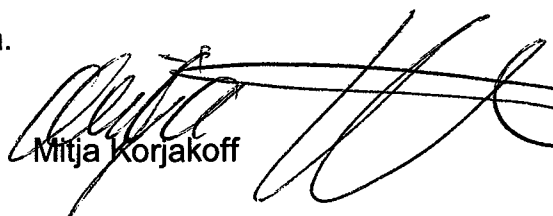
Directa Oy on määräajassa ilmoittanut tyytymättömyyttä koko tuomioon.

Valituksen määräpäivä: 29.2.2012

Vastavalituksen määräpäivä: 14.3.2012

Valitusosoitus liitteenä.

käräjätuomari


Mitja Korjakoff

Tähän ratkaisuun tyytymättömyyttä ilmoittanut voi valittamalla hakea siihen muutosta. Valitus on tehtävä kirjallisesti.

Määräaika ja valitusmenettely

Määräaika valituksen tekemiseen on kolmekymmentä (30) päivää siitä päivästä, jona kärjäoikeuden ratkaisu julistettiin tai annettiin, tätä päivää määräaikaan lukematta. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, lauantai, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, jouluaatto tai juhannusaatto, valitusaika jatkuu vielä seuraavana arkipäivänä. Asianosaisen on puhevallan menettämisen uhalla toimitettava valituskirjelmä kärjäoikeuden kansliaan viimeistään 29.2.2012

Kanslian osoite ja aukioloaika ovat:
Helsingin kärjäoikeus
Porkkalankatu 13, PL 650
00181 Helsinki

telekopio: 010 36 44271
sähköposti: helsinki.ko@oikeus.fi

aukioloaika: 8.00 - 16.15

Valituskirjelmän voi toimittaa kansliaan henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse taikka telekopiona tai sähköpostina. Valituksen lähettäminen tapahtuu lähettäjän vastuulla. Valituskirjelmän on oltava perillä määräajan viimeisenä päivänä kanslian aukioloaikana. Jos valitus myöhästyy, sitä ei tutkita.

Sotilasoikeudenkäyntiasioissa valituskirjelmä saadaan määräajassa antaa myös sen perusyksikön päällikölle tai sen joukko-osaston komentajalle, jossa valittaja on. Päävartiossa tai muuten sotilasviranomaisen valvonnan alaisena oleva saa antaa valituskirjelmänsä päävartion tai vastaavan päällikölle.

Jos valittaja haluaa peruuttaa valituksen, hänen on toimitettava hovioikeudelle osoitettu kirjallinen peruutusilmoitus hovioikeuden kirjaamoon tai kärjäoikeuden kansliaan.

Vastavalitus

Valituksen johdosta valittajan vastapuoli voi tyytymättömyyttä ilmoittamatta valittaa osaltaan tästä ratkaisusta. Määräaika vastavalitusta varten on kaksi viikkoa valittajalle asetetun valitusmääräajan päättymisestä. Asianosaisen on puhevallan menettämisen uhalla toimitettava vastavalituskirjelmä kärjäoikeuden kansliaan viimeistään 14.3.2012

Jos valitusaikaa pidennetään, määräaika vastavalituksen tekemiselle pitenee vastaavasti.

Vastavalituksen sisällön ja toimittamisen osalta noudatetaan samoja määräyksiä, jotka koskevat alkuperäistä valitusta.

Vastavalitus raukeaa, jos valitus peruutetaan, raukeaa tai jätetään tutkimatta taikka valittajalle ei myönnetä jatkokäsittelylupaa. Vastavalitus ei kuitenkaan raukea, jos valitus peruutetaan vasta pääkäsittelyssä

Valituskirjelmän sisältö ja liitteet

Valituskirjelmässä, joka osoitetaan Helsingin hovioikeudelle, on mainittava:

- kärjäoikeuden ratkaisu, johon muutosta haetaan;
- miltä kohdin kärjäoikeuden ratkaisuun haetaan muutosta;
- mitä muutoksia kärjäoikeuden ratkaisuun vaaditaan tehtäviksi;
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan ja miltä osin kärjäoikeuden ratkaisun perustelut valittajan mielestä ovat virheelliset;
- peruste jatkokäsittelyluvan myöntämiselle asiassa, jossa jatkokäsittelylupa tarvitaan ja syyt, joiden nojalla valittaja katsoo perusteen olevan olemassa, jos ne eivät muutoin ilmene valituskirjelmästä;
- todisteet, joihin halutaan nojautua, ja mitä kullakin todisteella halutaan näyttää toteen; sekä
- mahdollinen pyyntö suullisen pääkäsittelyn toimittamisesta hovioikeudessa.

Jos valittaja haluaa, että hovioikeudessa toimitetaan pääkäsittely, hänen on ilmoitettava yksilöity syy siihen. Valittajan on myös ilmoitettava käsityksensä siitä, onko pääkäsittelyssä kuultava asianosaisia henkilökohtaisesti, ja keiden todistajien, asiantuntijoiden ja muiden todistelutarkoituksessa kuultavien henkilöiden kuuleminen on tarpeellista.

Valittaja ei saa hovioikeudessa riita-asiassa vedota muihin seikkoihin tai todisteisiin kuin niihin, jotka on esitetty kärjäoikeudessa, paitsi jos hän saattaa todennäköiseksi, ettei hän ole voinut vedota seikkaan tai todisteeseen kärjäoikeudessa tai että hänellä on muuten ollut pätevä aihe olla tekemättä niin. Vasta hovioikeudessa esitetty kuittausvaatimus voidaan jättää tutkimatta, jos sitä ei voida vaikeudetta tutkia. Jos valitta-

ja riita-asiassa vetoaa seikkaan tai todisteeseen, jota ei ole esitetty kärjäoikeudessa, hänen on ilmoitettava valituskirjelmässä, miksi siihen vetoaminen olisi sallittua hovioikeudessa.

Valituskirjelmässä on ilmoitettava asianosaisten nimet sekä heidän laillisen edustajansa tai asiamiehensä taikka avustajansa yhteystiedot sekä postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon asiaa koskevat kehotukset, kutsut ja ilmoitukset voidaan valittajalle lähettää. Asianosaisten sekä todistajan tai muun kuultavan yhteystiedot on myös soveltuvalla tavalla ilmoitettava hovioikeudelle

Valituskirjelmä on valittajan tai, jollei hän itse ole sitä laatinut, sen laatijan allekirjoitettava. Kirjelmään on liitettävä ne asiakirjat, joihin valittaja muutoksenhakemuksessaan vetoaa ja joita ei ole esitetty kärjäoikeudessa, sekä jäljennös kirjelmästä ja siihen liitettyistä asiakirjoista.

Määräajan pidentäminen

Jos muutosta ei laillisen esteen vuoksi tai muusta hyväksyttävästä syystä voida hakea määräajassa, kärjäoikeus asettaa hakemuksesta uuden määräajan muutoksenhakua varten. Hakemus on toimitettava kärjäoikeuden kansliaan tai sotilasoikeudenkäyntiasiassa sotilasviranomaiselle ennen alkuperäisen määräajan päättymistä. Siihen on liitettävä selvitys esteestä tai muusta hakemuksen perusteena olevasta syystä.

Valmistelun aloittaminen ja valituksen täydentäminen

Asian valmistelu hovioikeudessa alkaa, kun kärjäoikeudesta lähetetty valituskirjelmä saapuu hovioikeuteen. Jos valitus on puutteellinen ja sen täydentäminen on oikeudenkäynnin jatkamiseksi tarpeen, valittajaa kehoitetaan korjaamaan puute hovioikeuden määräämässä ajassa. Jos valitus on täydennyksenkin jälkeen puutteellinen, saadaan asianosaiselle erityisestä syystä varata uusi tilaisuus sen täydentämiseen.

Jos valittaja ei noudata kehotusta ja valitus on niin puutteellinen, ettei se kelpaa oikeudenkäynnin perustaksi hovioikeudessa, valitus jätetään tutkimatta.

Jatkokäsittelylupa

Valituksen käsittelyyn vaikuttaa myös se, tarvitaanko asiassa hovioikeuden myöntämä jatkokäsittelylupa.

Riita-asiassa tarvitaan jatkokäsittelylupa, jos kärjäoikeuden ratkaisu on asianosaiselle vastainen vain saamisen osalta ja valituskirjelmässä esitetyn vaatimuksen ja kärjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen välinen erotus eli häviöarvo ei ole yli 10.000 euroa. Oikeudenkäyntikuluja ja vaatimukselle laskettavaa korkoa ei oteta huomioon häviöarvon määrää laskettaessa.

Vastaaja tarvitsee rikosasiassa jatkokäsittelyluvan, jos häntä ei ole tuomittu ankarampaan rangaistukseen kuin neljä kuukautta vankeutta. Rangaistuksen ankaruutta arvioitaessa ei oteta huomioon vankeusrangaistuksen ohessa tuomittua sakkoa tai muuta rikosoikeudellista seuraamusta.

Vastaaja ei kuitenkaan rikosasiassa tarvitse jatkokäsittelylupaa, jos

- vastaaja on tuomittu viralta pantavaksi;
- vastaaja on tuomittu menettämisestä seuraamiseen, jos valtiolle menetetyksi tuomitun hyödyn määrä, omaisuuden tai esineen arvo taikka niiden sijasta menetetyksi tuomittu arvo on enemmän kuin 10.000 euroa;
- vastaaja on tuomittu yhteisösakkoon, jonka määrä on enemmän kuin 10.000 euroa;
- virallinen syyttäjä ei tarvitse asiassa jatkokäsittelylupaa, koska valitus koskee rikosta, josta säädetty enimmäisrangaistus ylittää kaksi vuotta vankeutta; tai
- virallinen syyttäjä on hakenut asiassa muutosta vastaajan eduksi.

Jos valitus koskee myös syytteessä tarkoitettuun tekoon perustuvaa yksityisoikeudellista vaatimusta, jonka häviöarvo on enemmän kuin 10.000 euroa, ei rikosasiassa tarvita jatkokäsittelylupaa saman teon osalta.

Rikosasiassa asianomistaja tarvitsee jatkokäsittelyluvan, jos valitus koskee rikosta, josta säädetty ankarin rangaistus on enintään kaksi vuotta vankeutta. Asianomistaja ei kuitenkaan tarvitse jatkokäsittelylupaa, jos valitus koskee myös valituksessa tarkoitettuun tekoon perustuvaa yksityisoikeudellista vaatimusta, jonka häviöarvo on enemmän kuin 10.000 euroa.

Jatkokäsittelylupaa ei tarvita

- sotilasoikeudenkäyntiasiassa;
- sakan muuntorangaistuksen määräämistä koskevassa asiassa;
- liiketoimintakieltoon määräämistä, kumoamista tai pidentämistä koskevassa asiassa;
- lähestymiskiellon määräämistä, kumoamista tai muuttamista koskevassa asiassa;
- lapsen elatusta koskevassa asiassa;
- hakemusasiassa.

Jos muutosvaatimus koskee vain oikeudenkäyntikuluja, valtion varoista maksettavia kuluja tai maksettavaksi tuomittua uhkasakkoa, asiassa tarvitaan jatkokäsittelylupa. Lupa tarvitaan myös asiassa, jossa muutosvaatimus koskee yksinomaan jäännösrangaistuksen määräämistä täytäntöönpantavaksi valvontamääräysten rikkomisen vuoksi.

Jatkokäsittelylupa myönnetään, jos:

- ilmenee aihetta epäillä käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta;
- käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta ei ole mahdollista arvioida jatkokäsittelylupaa myöntämättä;
- luvan myöntäminen on tärkeää lain soveltamisen kannalta muissa samanlaisissa asioissa;
- luvan myöntämiseen on muu painava syy.

Hovioikeuden ei tarvitse edeltävän luettelon ensimmäisen kohdan perusteella myöntää jatkokäsittelylupaa, jos muutosta haetaan vain sillä perusteella, että käräjäoikeus on arvioinut käräjäoikeudessa esitetyn näytön väärin, ja käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta ei ole valituksessa esitettyjen seikkojen perusteella perusteltua aihetta epäillä.

Jos hovioikeus ei myönnä valitusasiassa jatkokäsittelylupaa, käräjäoikeuden ratkaisu jää pysyväksi.

Oikeusapu

Oikeusapu on voimassa kaikissa oikeusasteissa, jotka käsittelevät asiaa. Jos se, jolla ei ole oikeusapua, haluaa oikeusapua muutoksen hakemista varten, hänen on haettava sitä oikeusaputoimistolta suullisesti tai kirjallisesti. Muutoksenhakutuomioistuimessa käsiteltävässä asiassa oikeusapua ei voida myöntää taannehtivasti koskemaan muutoksenhakua edeltäneitä toimenpiteitä.

Oikeudenkäyntimaksut

Valitusasian käsittelystä hovioikeudessa peritään oikeudenkäyntimaksu, joka on rikosasiassa 90 euroa ja muussa asiassa 182 euroa. Korkeimmassa oikeudessa oikeudenkäyntimaksu on rikosasioissa 113 euroa ja muissa asioissa 226 euroa. Jos valituslupaa ei myönnetä, maksu on puolta pienempi. Maksuvelvollinen on muutoksenhakija tai hänen sijaansa tullut.

Rikosasiassa oikeudenkäyntimaksua ei peritä, jos käräjäoikeuden ratkaisua muutetaan muutoksenhakijan eduksi. Oikeudenkäyntimaksua ei myöskään peritä siltä, jolle on myönnetty oikeusapua tai joka muulla laissa säädetyllä perusteella vapautuu maksuvelvollisuudesta.