

Directan sopimuksentekoprosessi oli koostunut seuraavista vaiheista:

- i) ensivaiheen myyntipuhelu
- ii) sähköpostitse lähetettävä sopimusvahvistus
- iii) laadunvalvontasoitto
- iv) postitse toimitettava kattava kirjallinen sopimusmateriaali (sis. palvelun avausmaksun luonteisen rekisteröintimaksun, tilausvahvistuksen, sopimusehdot)
- v) seitsemän (7) päivän tutustumis- ja reklamaatioaika ennen lopullista päätöstä sitoutua sopimukseen.

Kuukausittaisen enimmäishinnoittelua koskevan etukäteistiedon perusteella [REDACTED] oli voinut tietää palvelun potentiaalisen enimmäishinnan (12 x 40 euroa) täydellä varmuudella etukäteen ennen lopullista sitoutumista sopimukseen. [REDACTED] oli voinut harkita palvelun mielekkyyttä sen hinnan ja hinnan määräytymisen osalta ja verrata palvelua sekä sisällöltään että hinnaltaan aikaisempaan palvelumalliin. Hinnoittelua koskeva laskutuskatto oli varmistanut sekä palvelun hinnan kohtuullisuuden että taannut sen, ettei hinta ollut voinut muodostua vastaajalle yllättäväksi tai ankaraksi. [REDACTED] oli laiminlyönyt selonottovelvollisuutensa, eikä hän ollut reklamoinut sopimuksesta, jolloin osapuolten välille oli syntynyt pätevä sopimus, jonka osaksi lähetetyt sopimusehdot olivat tulleet. Hän oli lisäksi maksanut palvelun avausmaksun luonteisen rekisteröintimaksun.

Directan noudattama sopimuksentekomenettely noudatti tavanomaista ja alalla yleisesti vakiintunutta sopimuksentekotapaa, jota useat tunnetut yritykset käyttivät puhelinmyyntitoiminnassaan. Directan tarjoamaa palvelua voitiin verrata muihin vastaaviin medianäkyvyyttä tuottaviin palveluihin ja sen hinta oli yksinkertaisemmin laskettavissa kuin verrokkiryhmässä. Directa ei ollut miltään osin menetellyt sillä tavoin, että sopimusta voitaisiin pitää oikeustoimilain 33 §:n nojalla pätemättömänä.

Vastaus

[REDACTED] on vaatinut, että valitus hylätään.

Directa ei ollut antanut oikeita ja paikkansa pitäviä tietoja palvelun hinnasta, sen määräytymisperusteesta tai sopimuksen voimassaolosta. Palvelusopimuksen toimitusehdot olivat olleet vaikeaselkoisia, minkä vuoksi ehtojen epäselviä kohtia tuli tulkita laatijan vahingoksi. Sopimus oli joka tapauksessa Directan kunnianvastaisen ja arvottoman menettelyn johdosta pätemätön. Directan menettely oli ollut myös Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan mukaan hyvän liiketavan vastaista.

[REDACTED] oli ollut Directan asiakas laskutuskaudella 27.3.2008 - 27.3.2009 kiinteällä 144,52 euron vuosihinnalla. Puhelinmyyjä oli antanut ymmärtää, että palvelun kuukausittainen hinta oli 5 euron ylläpitomaksun suuruinen. Todellisuudessa hinta oli ollut vähintään 45 euroa kuukaudessa. Käytännössä ei ollut ollut mahdollista, että [REDACTED] yhteystietoja oli luovutettu hakupalvelun kautta tuhansia kertoja joka kuukausi.

[REDACTED] ei ollut kerrottu, että epämääräisin perustein määräytyvän haku-

sanan tai sen osan mukaan muodostui sen verran hakuosumia, että hintakatto tuli täyteen joka kuukausi. Directan tietokanta oli sisältänyt [REDACTED] toiminimen kotisivuilta sellaisenaan kopioitua monisanaista tekstiä, joiden tuottamat osumat eivät olleet mitenkään liittyneet hänen toiminimensä toimintaan. [REDACTED] ei ollut saanut Directan palvelun kautta juurikaan uusia asiakkaita vuoden aikana. Kotisivujen laskurin mukaiset lataukset olivat pysyneet maltillisina.

Sopimus oli merkitty olemaan voimassa toistaiseksi, vaikka se oli sovittu olemaan voimassa ainoastaan määräajan. Sopimuksen irtisanomisehto oli joka tapauksessa kohtuuton. [REDACTED] oli pyytänyt 15.5.2009 alkaen poistamaan kaikki mahdolliset hakusanat Directan palvelusta, jos palvelun hinta määräytyi edes osittain klikkaus- ja hakuosumaperusteisesti. Laskuun oli lisäksi kerätty perusteettomia hakuosumia irtisanomisen vastaanoton jälkeen ja sen yhteydessä ilmoitetun klikkausperusteisen laskutuskiellon jälkeen.

Todistelu

Directa ja [REDACTED] ovat vedonneet käräjäoikeudessa esitettyihin kirjallisiin todisteisiin.

Hovioikeuden ratkaisu

1. Directan tarjoama palvelu

Directa on tarjonnut pääasiassa pienyrityksille yrityshakemistopalvelua. Tämä hakemistopalvelu on toteutettu siten, että Directan verkkosivujen kautta voidaan hakea tietoja suomalaisista yrityksistä. Directan palvelutietokantaan on tallennettu kaikkien suomalaisten yritysten ja yhteisöjen julkisista lähteistä saatavat perustiedot eli yrityksen nimi, y-tunnus, postiosoite, puhelinnumero, toimialatiedot ja vastuuhenkilöt. Nämä perustiedot ovat Directan tietokannassa ilman yritysten suostumusta eivätkä yritykset myöskään maksa niistä mitään Directalle. Sen sijaan Directa on perinyt maksua yrityksiltä, jotka ovat halunneet julkaistavan Directan tietokannassa muita kuin edellä mainittuja perustietoja. Directan palvelutietokannasta tiedon hakuja tekeville palvelu on maksuton.

2. [REDACTED] ja Directan välinen sopimus ennen 27.3.2009

[REDACTED] harjoittaa käännöspalvelutoimintaa toiminimellä [REDACTED]. [REDACTED] oli ollut Directan yrityspalveluhakemiston asiakasyritys vuodesta 2004 alkaen. Ennen 27.3.2009 [REDACTED] oli maksanut Directan palveluhakemistossa julkaistuista tiedoista kiinteän maksun, joka oli sopimuskaudella 27.3.2008-27.3.2009 ollut 114 euroa eli 9,50 euroa kuukaudessa. Yhteensä kyseistä sopimuskautta koskeva veloitus oli ollut laskutuslisä ja arvonnlisävero mukaan lukien 144,52 euroa.

3. Directan väittämä sopimus 27.3.2009

Directa on väittänyt, että sen ja [REDACTED] välillä oli tehty sopimus, jonka mukaan Directa veloittaa 27.3.2009 alkaen palvelusta kiinteän rekisterimak-

sun (5 euroa kuukaudessa lisättynä arvonlisäverolla) ja sen lisäksi 0,29 euroa jokaisesta hakuosumasta, joka syntyi aina kun [REDACTED] yritys osui tietoa hakeneen hakutulostalle. Tämä hakuosumaperusteinen veloitus oli kuitenkin enintään 40 euroa kuukaudessa lisättynä arvonlisäverolla.

Directa on laskuttanut [REDACTED] 6.4.2010 päivätyllä laskulla ajalta 27.3.2009-27.3.2010 hakuosumaperusteella 40 euroa kuukaudessa lisättynä laskutuslisällä ja arvonlisäverolla eli yhteensä 591,04 euroa (Directan todiste 2). [REDACTED] on reklamoinut laskusta 25.5.2010 päivätyllä kirjeellä ilmoittaen muun ohella, ettei hän ollut hyväksynyt hakuosumiin perustuvaa palvelua vaan kiinteähintaisen veloituksen.

4. Puhelinmyyntitapahtuma 27.3.2009

Riidatonta on, että Directa oli tarjonnut 27.3.2009 puhelimitse [REDACTED] uutta sopimusta. Directan myyntihenkilön ja [REDACTED] välisestä puhelinkeskustelusta on esitetty todisteena äänitalenne (Directan todiste 7). Äänitalenteesta on käynyt ilmi seuraavaa.

Directan edustaja (myyjä) oli kertonut [REDACTED] ettei Directalla ollut enää kiinteitä vuosimaksuja vaan se oli siirtynyt hyötylaskutukseen. Myyjä oli tältä osin kertonut, että [REDACTED] veloitetaan 29 senttiä vasta, kun [REDACTED] palveluja on kysytty ja laskutus tapahtuu vuoden kuluttua eli vasta kun [REDACTED] oli saanut hyötyä. Myyjä oli todennut vielä toistamiseen, että jokainen maksaa palvelustaan vain oman hyötynsä mukaan eli sen mukaan, miten hänen palvelujaan on kysytty.

Palvelun enimmäishinnasta myyjä oli kertonut siten, että jos [REDACTED] kysytään "pitkälti yli toista sataa kertaa kuukaudessa", laskutus on 40 euroa. Täähän [REDACTED] oli vastannut, ettei hän ehdi tekemään mitään, jos häntä kysyttäisiin niin paljon. Hakuosumiin perustuvasta veloituksesta myyjä oli todennut vielä, että [REDACTED] laskutettaisiin vain yhteystietopalveluiden tietokantaan kohdistuneista hakutapahtumista 29 senttiä per haku. Hakuosuma syntyi silloin, kun [REDACTED] tiedot luovutetaan asiakkaalle ja netti- ja mobiilipalvelussa, kun tiedot hakutuloksista näytetään hakijalle.

5. [REDACTED] 27.3.2009 jälkeen annetut tiedot

[REDACTED] oli 27.3.2009 käydyn puhelinkeskustelun jälkeen lähetetty lasku tietojen rekisteröinnistä (6,10 euroa), tilausvahvistus ja kirjalliset sopimusehdot (Directan todiste 1). Laskussa, tilausvahvistuksessa ja palvelusopimuksen yleisissä sopimusehdoissa mainitaan, että vuosittainen laskutus määräytyy hakuosumaperusteisesti. Tätä laskutusperustetta on lähemmin määritetty seuraavin tavoin:

"Yrityksellenne kertyneet hakuosumat laskutetaan vuosittain kunkin laskutuskauden päätteeksi. Hakuosuman yksikköhinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Hakuosuman hinta on 1.1.2007 voimaan tuleen hinnaston mukaan 29 snt/hakuosuma alv0. Hakuosumalaskutus/kuukausi enintään 40.00 eur alv0."(tilausvahvistus)

"Tämän lisäksi Asiakkaalta laskutetaan vuosittain kunkin laskutuskauden päättymisen jälkeen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen hakuosumien määrään perustuva maksu ("Hakuosumamaksu"). Hakuosumalla tarkoitetaan Yhtiön palveluiden tietokantaan kohdistunutta hakutapahtumaa, jonka seurauksena Asiakkaan Aineisto on osittain tai kokonaisuudessaan näytetty ja/tai sitä on käsitelty Palvelussa hakutapahtuman seurauksena muodostuneella hakutulostauksella, Yhtiön kulloinkin voimassa olevassa hinnastossa esitetyn mukaisella tavalla." (palvelusopimuksen yleiset sopimusehdot - hakuosumapohjainen laskutus)

"Maksullinen hakuosuma syntyy yrityksellenne silloin, kun Directan numeropalvelusta luovutetaan yrityksenne yhteystiedot soittajalle sekä silloin, kun Directa Oy:n verkko- tai mobiilihakemistojen käyttäjän tekemä haku vastaa jotain yrityksenne perustietoihin tai ilmoittamiinne mediatietoihin rekisteröityä sanaa tai sen osaa, jolloin yrityksenne yhteystiedot näytetään yhteystietopalvelujen käyttäjälle avautuvalla tulossivulla. Suoritetusta hakutapahtumasta riippuen tulossivulla voi esiintyä myös muita kyseistä hakutapahtumaa vastaavia yrityksiä. Directa Oy:n yhteystietopalveluiden käyttäjille jaellaan ensisijaisesti Directa Oy:n sopimusasiakkaiden yhteystietoja, mikä tarkoittaa, että suoritettua hakutapahtumaan yhdenvertaisesti vastavasti kahdesta yrityksestä tarjotaan yhteystietopalvelun käyttäjälle ensisijaisesti sen yrityksen tiedot, jolla on voimassa oleva mediasopimus Directan kanssa. " (lasku nro 240208/31.3.2009)

██████████ lähetetyn tilausvahvistuksen liitteenä olivat olleet ██████████ yritystä koskevat Directan tietokantaan merkittävät rekisteritiedot. ██████████ on rekisteröity Directan tietokantaan edellä mainittujen perustietojen lisäksi noin puolen sivun mittainen kuvaus ██████████ yrityksen toiminnasta sekä noin 80 kunnan nimen sisältävä luettelo toimialueesta sekä hakua helpottavia sanoja ("Englanti-Venäjä, käännöspalvelut, Suomi-Venäjä").

Directan kontrollipuheluksi (laadunvalvontasoitoksi) nimeämässä puhelinkeskustelussa 30.3.2009 on Directan edustaja todennut: "Oli tämä kuukausittainen ylläpitomaksu viisi euroa plus arvonlisävero ja sen lisäksi mennään niiden hakuosumien perusteella eli 29 senttiä kun nuo yrityksen tiedot annetaan hakijalle meidän numeropalvelusta tai näytetään hakutulostauksesta meidän netti- tai mobiilihaun kautta." (Directan todiste 8)

6. Asian arviointi

Puhelinkeskustelussa 27.3.2009 myyjä oli ilmoittanut Directan luopuneen kiinteään hintaan perustuvista sopimuksista ja oli sen sijaan tarjonnut palvelua, jossa asiakasyritystä veloitetaan hakuosumaperusteella. ██████████ lähetetyssä tilausvahvistuksessa sekä yleisissä toimitusehdoissa ("Palvelusopimuksen yleiset toimitusehdot - hakuosumaperusteinen laskutus") on edellä kerrotusti selvitetty, että asiakkaalta peritään kuukausimaksun lisäksi hakuosumien määrään perustuva maksu. Hovioikeus katsoo, että asianosaiset ovat sopineet, että aikaisemman kiinteän maksun sijasta ██████████ maksaa Directan tarjoamasta palvelusta rekisteröitymismaksun, kuukausittaisen palvelun ylläpitomaksun sekä lisäksi hakuosumaperusteisen maksun.

Asiassa on seuraavaksi arvioitava, onko osapuolten välillä syntynyt pätevä sopimus hakuosumaperusteisesta veloituksesta sen sisältöisenä kuin Directa on väittänyt.

Directan tarjoamassa palvelussa asiakkaalta veloitetaan 0,29 euron maksu aina, kun yritys tulostuu hakutuloslistalle. Yritys voi tulostua hakutuloslistalle, vaikka hakija etsii jonkin muun toimialan yrityksiä tai täysin erityyppisiä palveluja tarjoavia yrityksiä. Koska Directan palvelutietokannassa on yli 300.000 yritystä ja yhteisöä, haun seurauksena hakulistalle voi tulla satoja tai jopa tuhansia yrityksiä. Directan toimittaman hakuosumaraportin mukaan [REDACTED] yrityksen kuukausittaisten hakuosumien määrä oli vaihdellut välillä 722 ja 8463. Enimmäismaksu 40 euroa kuukaudessa veloitetaan asiakkaalta aina silloin, kun hakuosumia on vähintään 138. Hovioikeus katsoo, että myyjän tiedossa on täytynyt olla, että hakuosumaperusteinen veloitus oli tarkoittanut tosiasiasia sitä, että [REDACTED] velvoitettava kustannus tulisi olemaan joka kuukausi enimmäismaksun 40 euroa (+alv) suuruinen.

Directan edustaja oli edellä kerrotusti puhelinkeskustelussa 27.3.2009 korostanut sitä, että [REDACTED] maksaisi vain saamastaan hyödystä. Tämä on ollut virheellinen tai ainakin puutteellinen ja harhaanjohtavaa tietoa, koska ilmeistä on, että käytännössä hakuosumat kohdistuivat usein suurelta osin sellaisia palveluja tarjoaviin yrityksiin, joita palvelunhakija ei ollut etsinyt. [REDACTED] edellä selostetussa puhelinkeskustelussa 27.3.2009 antamasta vastauksesta on pääteltävissä hänen olleen siinä käsityksessä, että hakuosumat tarkoittivat toteutunutta yhteydenottoa hänen yritykseensä. Directan edustaja ei kuitenkaan ollut millään tavoin pyrkinyt oikaisemaan tätä käsitystä eikä ollut kertonut, miten lukuisin tavoin tiedot voivat päätyä maksullisen hakuosuman muodostamalle listalle. Edes [REDACTED] myöhemmin saamasta kirjallisen sopimusmateriaalin liitteenä olleesta yritystietotulosteesta ei ilmennyt, mitkä sanat tai sananosat tosiasiallisesti muodostivat maksulliset hakuosumat.

Hovioikeus katsoo, että [REDACTED] aiheutunut maksuvelvollisuus oli ollut aikaisempaan sopimukseen nähden noin nelinkertainen, vaikka tosiasiasia [REDACTED] sama palvelu ei ollut poikennut merkitsevällä tavalla aikaisemmasta. [REDACTED] ei ole puhelinmyynnissä saamiensa tietojen perusteella voinut saada oikeaa käsitystä siitä, millä perusteella maksullinen hakuosuma muodostui ja kuinka paljon asiakkaalle siten muodostuisi maksullisia hakuosumia. Directa oli ollut tietoinen hakupalvelunsa ominaisuuksista, toiminasta ja asiakkaille syntyvistä todellisista kustannuksista. Directa ei kuitenkaan ollut antanut myyntipuhelun aikana [REDACTED] oikeaa ja todellista kuvaa hakuosumaperusteisesta laskutuksesta ja sen kustannuksista.

Edellä olevilla perusteilla hovioikeus katsoo kuten käräjäoikeuskin, että Directa on antanut hakupalvelusta harhaanjohtavia ja puutteellisia tietoja. Tämän vuoksi sopimus on syntynyt sellaisissa olosuhteissa, että Directan olisi kunnianvastaista ja arvotonta vedota sopimukseen. Koska palvelusopimuksen hinta ja sen muodostuminen ovat sopimuksen keskeisiä ja olennaisia ehtoja, ei Directalla olisi ollut vetoamallaan tavalla oikeutta täsmentää sopimusta sen syntymisen jälkeen toimittamissaan kirjallisissa ehdoissa eikä

puolestaan ole ollut velvollisuutta reklamoida Directalle sen johdosta, ettei hän hyväksynyt näiden ehtojen mukaista veloitusperustetta. Reklamaatiovelvollisuutta ei ole ollut senkään vuoksi, etteivät kirjalliset ehdot tosiasiaissa ole edes vastanneet suullisesti sovittua.

Aihetta käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen muuttamiselle ei ole.

Asian näin päättyessä hovioikeus hylkää Directan oikeudenkäyntikuluvaatimuksen.

Tuomiolauselma

Käräjäoikeuden tuomiota ei muuteta.

Muutoksenhaku

Muutosta tähän ratkaisuun saadaan hakea korkeimmalta oikeudelta valittamalla vain, jos korkein oikeus niillä erityisillä perusteilla, jotka ilmenevät oheisesta valitusosoituksesta, myöntää valitusluvan.

Valitusosoituksessa tarkoitettu määräaika valitusluvan pyytämiseen ja valituksen tekemiseen päättyy 2.4.2012.

Helsingin hovioikeuden puolesta:

Asian ovat ratkaisseet: hovioikeudenlaamanni Risto Hänninen
hovioikeudenneuvos Riitta Virolainen
hovioikeudenneuvos Jussi Heiskanen

Esittelijä: viskaali Tuuli Vänskä

Ratkaisu on yksimielinen.