

Helsingin hovioikeus

Tuomio

Nro 240

Antamispäivä
31.1.2012

Diaarinumero
S 11/2138

Ratkaisu, johon on haettu muutosta

Helsingin käräjäoikeus 3 os. 1.6.2011 nro 20550
(liitteenä)

Asia Velkomus, palvelusopimus ym.

Valittaja Directa Oy

Vastapuoli ██████████-nimisen toiminimen haltijana

Asian käsittely hovioikeudessa

Hovioikeus on 29.9.2011 myöntänyt Directa Oy:lle jatkokäsittelyluvan.

Valitus

Directa Oy on vaatinut, että käräjäoikeuden tuomio kumotaan ja sen kanne hyväksytään. Lisäksi Directa on vaatinut, että ██████████ velvoitetaan korvaamaan sen hovioikeusvaiheen oikeudenkäyntikulut 3.250 eurolla korkoineen.

Directan ja ██████████ välille oli syntynyt puhelinmarkkinointitapahtuman seurauksena sitova sopimus. ██████████ oli saanut hyväkseen Directan tarjoaman palvelun. Sopimuksen mukaisesti ██████████ oli maksanut palvelun avausmaksun luonteisen rekisteröintimaksun sekä ensimmäiseen laskutuskauteen perustavasta hakuosumalaskusta osamaksuna 50 euroa. ██████████ oli hyväksynyt koko pääoman itseään sitovaksi tekemällä vähimmäismaksusuorituksen.

Directan sopimuksentekomenettely noudatti puhelinmyyntitoiminnalle ominaista kauppatapaa, joka koostui tyypillisesti sekä suullisesti että kirjallisesti annetuista tiedoista. Puhelinmyyntitoiminnan tuntemista voitiin edellyttää myös sellaiselta liikeyritykseltä tai elinkeinonharjoittajalta, joka ei itse markkinoi ja myy omaa hyödykettään puhelinmyynnin avulla.

Hakuosumapohjainen näkyvyys oli ollut Directan liiketoiminnan kilpailuvaltti, eikä sen tuotevalikoimassa ollut muunlaisia palvelusopimuksia [REDACTED] ja Directan välillä solmitun sopimuksen ajankohtana. [REDACTED] oli annettu kaikki oleellinen tieto palvelusta ja sen ehdoista. Hakuosumapohjainen palvelu oli selvitetty [REDACTED] ensivaiheen puhelinkeskustelussa 11.12.2007. Laskutusten enimmäismääräksi oli sovittu 40 euroa kuukaudessa. [REDACTED] oli lähetetty postitse palvelua koskevat kirjalliset sopimusasiakirjat, jotka sisälsivät palvelun avausmaksun luonteisen rekisteröintilaskun, tilausvahvistuksen, yritys- ja mediatiedot sisältävän rekisteriotteen ja palvelun yksityiskohtaiset sopimusehdot. Hakuosumaperusteisesta laskutuksesta oli mainittu sopimusehtojen lisäksi myös [REDACTED] suorittamaa rekisteröintimaksua koskevan laskun etusivulla välittömästi maksetun summan läheisyydessä. [REDACTED] ei ollut voinut välttyä saamasta tietoa hakuosumaperustelaskutuksesta. [REDACTED] oli ollut mahdollisuus halutessaan reklamoida sopimuksen syntymisestä ja jopa peruuttaa koko sopimus seitsemän vuorokauden pituisen reklamaatioajan kuluessa. Sopimus oli syntynyt siinä vaiheessa, kun [REDACTED] ei ollut reklamoinut mainitun ajan kuluessa.

[REDACTED] oli kärjäoikeudessa kysyttäessä myöntänyt, ettei muistanut puhelun sisältöä eikä muitakaan yksityiskohtia puhelinkeskustelusta kovin hyvin. Kärjäoikeus oli siten asiaa ratkaistessaan virheellisesti antanut painoarvoa [REDACTED] hatarille ja subjektiivisille mielikuville.

Vastaus

[REDACTED] on vaatinut, että valitus hylätään ja Directa Oy veloitetaan korvaamaan hänen hovioikeusvaiheen oikeudenkäyntikulunsa 3.943,69 eurolla korkoineen.

Kärjäoikeuden ratkaisu oli oikea. [REDACTED] oli reklamoinut Directalle heti ensimmäisen hakuosumiin perustuvan laskun saatuaan. Sillä, että [REDACTED] oli maksanut yhden osamaksuerän tämän jälkeen, ei ollut merkitystä ehtojen sitovuuden tai laskun hyväksymisen kannalta. Puhelinkeskusteluissa oli tuotu esille, että palvelun hinta oli ollut 59 euroa sekä arvonlisäveron osuus ja lisäksi tarkennettu, ettei muita maksuja tullut. Puhelinkeskusteluissa sovitut yksilölliset ehdot olivat ensisijaisia vakioehtoihin nähden eivätkä vakioehdot olleet tulleet osaksi Directan ja [REDACTED] välistä sopimusta. [REDACTED] ei ollut hyötynyt mitenkään Directan väittämästä näkyvyydestä, sillä kyseisen palvelun kautta ei ollut tullut yhtään yhteydenottoa.

Todistelu

Directa ja [REDACTED] ovat vedonneet kärjäoikeuden tuomiosta ilmeneviin kirjallisiin todisteisiin ja niiden todistusteemoihin.

Hovioikeuden ratkaisu

1. Asian tausta

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 suomalaisen 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 mainitut perustiedot. Directan palvelutietokannasta tiedon haku- ja tekeville palvelu on maksuton.

harjoittaa elinkeinotoimintaa tarjoamalla pääkaupunkiseudulla kotipalveluja.

Directa on väittänyt, että sen ja välillä oli 11.12.2007 tapahtuneen puhelinyhteyden seurauksena syntynyt sopimus, jonka mukaan Directa julkaisee tietokannassaan yritystoimintaa koskevia tietoja ja maksaa palvelusta rekisteröintimaksun (59 euroa lisättynä arvonlisäverolla) sekä lisäksi 0,29 euroa jokaisesta hakuosumasta, joka syntyi aina kun yritys osui tietoa hakeneen hakutulostilalle. Tämä hakuosumaperusteinen veloitus oli kuitenkin enintään 40 euroa kuukaudessa lisättynä arvonlisäverolla. mukaan hän ei ollut sopinut hakuosumaperusteisesta veloituksista, sillä puhelinkeskustelussa oli kerrottu palvelun hinnan olevan 59 euroa lisättynä arvonlisäverolla ja ettei muuta maksuvelvoitetta tulisi.

Directa on laskuttanut 12.12.2007 päivätyllä laskulla yritystietojen rekisteröinnistä 59 euroa lisättynä arvonlisäverolla (yhteensä 71,98 euroa), minkä laskun oli maksanut 19.2.2008. Lisäksi Directa on laskuttanut ajalta 11.12.2007-11.12.2008 hakuosumaperusteella 519,16 euroa. Tästä laskusta on reklamoinut 9.1.2009 sillä perusteella, ettei laskutus ollut hänen hyväksymänsä laskutusperusteiden mukainen, ja on irtisanonut sopimuksen. on maksanut laskusta 50 euron osasuorituksen. Directa on laskuttanut hakuosumaperusteella 554,65 euroa ajalta 12.12.2008-11.12.2009. Directan mukaan sopimus oli päättynyt vasta laskutuskauden päättyessä, sillä sen vetoamien ehtojen mukaan sopimus jatkui automaattisesti kunkin laskutuskauden jälkeen, ellei asiakas ollut irtisanonut sopimusta 14 päivän kuluessa uuden laskutuskauden alkamisesta.

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

2. Riidan kohteena olevasta sopimuksesta esitetty selvitys

Riidatonta on, että Directa oli tarjonnut 11.12.2007 puhelimitse sopimusta. oli tämän puhelinkeskustelun jälkeen lähetetty lasku tietojen rekisteröinnistä, tilausvahvistus ja kirjalliset sopimusehdot (Directan todiste 1). Laskussa, tilausvahvistuksessa ja palvelusopimuksen yleisissä sopimusehdoissa on mainittu vuosittaisen laskutuksen määräytyvän hakuosumaperusteisesti, mitä 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 tulleen hinnaston mukaan 29 snt/hakuosuma alv0. Hakuosumalaskutus/kuukausi enintään 40.00 eur alv0."(tilausvahvistus)

"Sopimuksen vuosittainen laskutusperuste on kultakin laskentakaudelta kertyneet yhtiön hakemistotietokantaan kohdistuneet hakutapahtumat, joissa asiakasyrityksen tiedot ovat osuneet hakuun ja ovat täten sisältyneet hakutuloslistaukseen. Edellä kuvattua yksittäisen yritystiedon sisällymistä hakutuloslistaukseen kutsutaan hakuosumaksi. Hakuosumien kertyminen alkaa palvelusopimuksen aloituspäivämäärästä lukien, toisin sanoen siitä ajankohdasta lukien, kun yhtiön edustaja ja asiakas ovat palvelusopimuksen solmimisesta sopineet. Hakuosumien lukumäärä kerrottuna kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisella hakuosuman yksikköhinnalla muodostaa kultakin laskentakaudelta asiakkaalta veloittavan laskun pääoman. Laskentakaudelle asetettua laskutustapaa ei voida muuttaa kesken laskentakauden. Laskentakauden hakuosumien lukumäärä ilmoitetaan kultakin laskentakaudelta toimitettavan laskun yhteydessä. Laskentakausi on 12 kuukautta." (palvelusopimuksen yleiset sopimusehdot - hakuosumapohjainen laskutus)

"Sopimuksen vuosittainen laskutusperuste on kultakin laskutuskaudelta kertyneet Directa Oy:n 020300200 yhteystietopalveluiden tietokantaan kohdistuneet hakutapahtumat, joissa yrityksen tiedot ovat sisältyneet hakutuloslistaukseen. Hakuosumien laskenta alkaa sopimuksen aloituspäivämäärästä lukien. Osumien lukumäärä kerrottuna kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisella hakuosuman yksikköhinnalla muodostaa seuraavan laskun loppusumman. Saatte jokaisen hakuosumaperusteisen laskun yhteydessä tiedon hakuosumien kuukausittaisesta määrästä kuluneelta laskutusjaksolta. Laskutuskausi on 12 kuukautta." (lasku nro 1548490/12.12.2007)

██████ lähetetyn tilausvahvistuksen liitteenä olivat olleet ████████ yritystä koskevat Directan tietokantaan merkittävät rekisteritiedot. ████████ yrityksestä on rekisteröity Directan tietokantaan edellä mainittujen perustietojen lisäksi hakua helpottavina sanoina "Kotipalvelut, hoivapalvelut, asiointi-apua."

3. Asian arviointi

Directan tarjoamassa palvelussa asiakkaalta veloitetaan 0,29 euron maksu aina, kun yritys tulostuu hakutuloslistalle. Directan vetoamien sopimusehtojen mukaan enimmäismaksu 40 euroa kuukaudessa veloitettaisiin asiakkaalta aina silloin, kun hakuosumia on vähintään 138. Yritys voi kuitenkin 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 tiedossa on täytyntä olla, että hakuosumaperusteinen veloitus oli tarkoittanut tosiasiaa sitä, että ████████ veloitettava kustannus tulisi suurella todennäköisyydellä olemaan joka kuukausi enimmäismaksun suuruinen. Hovioikeus katsoo, että vaikka ████████ olisi puhelinkeskustelussa mainittu laskutuksen tapahtuvan

hakuosumien perustella, ei hän ole yksin sen perusteella voinut muodostaa käsitystä, milloin maksullinen hakuosuma muodostuu ja mikä on hänen palvelustaan saama hyöty. Asiassa ei ole myöskään esitetty näyttöä siitä, että hakutuloslistalle tulostuisi ensisijaisesti Directan sopimusasiakasyrityksiä. Hovioikeus pitääkin ilmeisenä, että tosiasiallisesti hakupalvelusta saama hyöty ei ollut merkittävästi poikennut sellaisten yritysten saamasta hyödystä, joiden tiedot sisältyivät hakutietokantaan maksuttomasti.

Edellä palvelusta saamasta hyödystä ja Directan vetoamasta veloituspäätöksestä kerrottu huomioon ottaen hovioikeus pitää jo lähtökohtaisesti epäuskottavana, että olisi sitoutunut sopimukseen, jos hänelle olisi annettu oikeat ja riittävät tiedot veloituspäätöksestä. Directalla on näyttövelvollisuus sopimuksen sisällöstä mutta se ei ole esittänyt mitään näyttöä siitä, mitä oli kerrottu puhelimesta. Hovioikeus katsoo jääneen näyttämättä, että osapuolten välillä olisi sovittu Directan väittämien tavoin hakuosumaperusteisesta veloituksesta.

Hakuosumaperusteista laskutusta on edellä kerrotusti selostettu puhelinyhteyden jälkeen saamassa kirjallisessa aineistossa. Jotta tällaiset ehdot sitoisivat niiden tulee vastata puhelimesta sovittua eikä Directa ole voinut kirjalliset sopimusehdot jälkikäteen toimittamalla muuttaa syntynyttä sopimusta. Edellä kerrotusti ei ole näytetty sopimuskäytännössä sitoutuneen Directan vetoamaan hakuosumaperusteiseen veloitukseen eikä hänelle ole kirjalliset sopimusehdot lähettämällä voitu luoda sopimukseen sitoutumisen kannalta merkityksellisiä sopimusvelvoitteita.

Directa on vedonnut myös siihen, ettei ollut reklamoinut kirjalliset sopimusehdot saatuaan. Koska Directan ei ole näytetty kertoneen sopimuskäytännössä palvelusta maksettavan hinnan muodostumisperusteesta, sen on katsottava olleen tietoinen siitä, etteivät kirjalliset sopimusehdot vastanneet sitä, mitä suullisesti oli sovittu. Sen vuoksi ei ole ollut velvollisuutta reklamoida Directalle sen johdosta, ettei hän hyväksynyt kirjallisten ehtojen mukaista veloituspäätöstä.

Näillä ja muutoin käräjäoikeuden tuomiosta ilmenevillä perusteilla hovioikeus katsoo, ettei aihetta käräjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen muuttamiselle ole.

4. Oikeudenkäyntikulut

Directa Oy on hävittyään asian oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 1 ja 16 §:n nojalla velvollinen korvaamaan kohtuullisena pidettävät oikeudenkäyntikulut hovioikeudessa. Directa on katsonut asiamiehen palkkion osalta kohtuulliseksi velvoitusperusteeksi 8,75 tuntia ja hyväksynyt vaatimuksesta kaikkiaan ilman arvonnäköalaa 1.968,75 euroa.

Hovioikeus katsoo kohtuulliseksi korvaukseksi asian käsittelystä hovioikeudessa aiheutuneista oikeudenkäyntikuluista 2.500 euroa ilman arvonnäköalaa. Koska on nimisen toiminimen haltijana arvonnäköalavelvollinen liiketoiminnastaan, hänellä on oikeus vähentää ar-

vonlisäverotuksessa asianajopalkkiosta suoritettava arvonlisävero. Sen vuoksi Directa ei ole velvollinen korvaamaan [REDACTED] sen oikeudenkäyntikuluvaatimukseen sisältyvää arvonlisäveron osuutta.

Tuomiolauselma

Käräjäoikeuden tuomiota ei muuteta.

Directa Oy veloitetaan maksamaan [REDACTED] korvaukseksi oikeudenkäyntikuluista hovioikeudessa 2.500 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine korkoineen kuukauden kuluttua hovioikeuden tuomion antamisesta lukien.

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.