

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS

3. osasto

Käräjätuomari Ville Laine

TUOMIO

Annettu kansliassa

11/44000

15.11.2011

Kello 14.00

L 10/41043

Kantaja

Directa Oy

1530206-0

c/o Asianajotoimisto Kotiranta & Co Oy / VT Mia Sinda

Lönnrotin puistikko 1

00120 HELSINKI

Vastaaja

[REDACTED]

[REDACTED]

c/o Asianajotoimisto Puiro Snellman Åkerlund Oy / AA Matti Valtonen

Ruoholahdenkatu 8

00180 HELSINKI

Asia

Velkomus, palvelussopimus ym.

Vireille

1.11.2010

KANNE**Vaatimukset****Directa Oy** on vaatinut, että [REDACTED] velvoitetaan suorittamaan sille

1) erääntynyt lasku numero 1688427 määrältään 508,04 euroa 16 prosentien vuotuisine viivästyskorkeineen 28.2.2009 lukien,

2) huomautuskulut 8,70 euroa ja

3) korvaukseksi oikeudenkäyntikuluista 5.200 euroa korkoineen.

Perusteet

Kantaja ja vastaaja olivat solmineet kantajan 3.1.2008 suorittaman puhelinmyynnin seurauksena palvelussopimuksen, jonka perusteella kantaja oli tarjonnut vastaajalle sopimuksen mukaista palvelua rekisteröimällä vastaajan kantajalle ilmoittamat mediatiedot kantajan tietokantaan ja sen tarjoamiin hakemistopalveluihin sekä luovuttamalla mainittuja tietoja eteenpäin kantajan hakemistojen loppukäyttäjille. Kantajan sopimuksentekomalli oli dynaaminen neljäportainen malli. Malli koostui ensin puhelinmyynnistä, jonka yhteydessä asiakkaalle kuvattiin palvelu sekä kerrottiin hinnoitteluperuste ja muut keskeiset sopimusehdot kuten hakuosumien muodostuminen. Asiakkaalta nimenomaisesti varmistettiin, että hän oli ymmärtänyt hänelle tarjotun palvelun, ja asiakkaalle kerrottiin, että hänelle toimitettaisiin postitse rekisteröintilasku, tilausvahvistus ja sopimusehdot. Lisäksi asiakkaalle generoitui automaattisesti kantajan järjestelmästä sähköpostiviesti, jossa samat asiat toistettiin. Tietojen oikeellisuuden tarkistamiseen kehoitettiin tässäkin kohtaa. Toisessa vaiheessa asiakkaalle soitettiin laadunvalvontapuhelu, jonka aikana varmistettiin asiakkaan sopimuksentekotahto ja se, että asiakas oli ymmärtänyt hänelle myydyin

palvelun. Kolmannessa vaiheessa asiakkaalle toimitettiin sopimusaineisto. Mikäli asiakas ei reklamoinut ja maksoi rekisteröintimaksun, sopimus tuli voimaan osapuolia sitovasti. Kantajalla oli peruste luottaa asiakkaan sitoutumistahtoon vasta, kun asiakas oli maksanut rekisteröintimaksun reklamoimatta. Tämän sopimuksentekomallin yleisyys oikeuskäytännössä oli vahvistettu korkeimman oikeuden ratkaisussa KKO 2010:23, jonka mukaan varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain (oikeustoimilaki) 1 § ei soveltunut nykyaikaisen toiminnan vakiintuneisiin tilanteisiin. Puhelinmyyntinä suoritettavassa etämyynnissä oli kysymys toiminnallisesta kokonaisprosessista, jossa yksittäisten lausumien sopimusoikeudellista merkitystä ei ollut perusteltua arvioida irrotettuna tästä kokonaisuudesta. Kokonaisuuden arvioinnissa kirjalliselle aineistolle oli annettava erityinen painoarvo. Vastaaja oli sitoutunut sopimukseen liitettyjen yleisten sopimusehtojen 8 kohdan mukaisesti suorittamaan kantajalle jälkikäteen laskutuskauden (12 kk) aikana kertyneiden hakuosumien perusteella määräytyvät laskut.

Sopimus oli 4.1.2008 varmistettu kantajan laadunvalvonnasta. Puhelun aikana vastaajalle oli käyty läpi muun muassa sopimuksen synty ja palvelun hinnoittelu.

Kantaja oli 4.1.2008 lähettänyt vastaajalle palvelun rekisteröintimaksua koskevan laskun, tilausvahvistuksen, rekisteriotteen ja sopimukseen sovellettavat yleiset sopimusehdot. Vastaaja oli maksanut sopimuksen mukaisen palvelun rekisteröintimaksun. Lisäksi vastaaja oli 3.3.2008 lunastanut asiakasetulahjansa kantajan asiakaspalvelusta.

Kantaja oli lähettänyt vastaajalle ensimmäisen sopimuskauden (3.1.2008-3.1.2009) aikana kertyneistä sopimuksen mukaisista hakuosumista 508,04 euron määräisen laskun numero 1688427. Vastaaja ei ollut maksanut mainittua laskua.

Vastaaja ei ollut reklamoinut sopimuksesta tai kantajan tarjoamasta palvelusta ennen 24.2.2009. Vastaajalla olisi ollut mahdollisuus perua tilaus seitsemän päivän reklamointiajan kuluessa. Vastaaja oli tullut sidotuksi kantajan sopimusehtoihin.

VASTAUS

Vaatimukset

██████████ on vastustanut kannetta ja vaatinut, että se hylätään tai että kanteessa tarkoitettua sopimusta sovitellaan oikeustoimilain 36 §:n nojalla siten, että yhtiön maksuvelvollisuus poistetaan ja että Directa Oy velvoitetaan korvaamaan yhtiön oikeudenkäyntikulut 5.300 eurolla korkoineen.

Perusteet

██████████ ja Directa Oy olivat 3.1.2008 tehneet suullisen sopimuksen ██████████:n tietojen sisällyttämisestä Directa Oy:n internetissä ylläpitämään yrityshakemistoon. Yhtiöt olivat tuolloin sopineet palvelun hinnaksi kiinteän vuosimaksun, jonka ██████████ oli jo suorittanut Directa Oy:lle 71,98 euron suuruisena niin sanottuna rekisteröintimaksuna. Directa Oy:n puhelinmyyjä oli nimenomaisesti vakuuttanut, ettei ██████████:lle aiheutuisi palvelusta muita kuluja kuin rekisteröintimaksu. Myyjä oli

puhunut erityisesti "muutaman kymppin maksusta" ilman muita kuluja. Yhtiöt eivät olleet tehneet sopimusta, jonka hinnoittelu perustuisi hakuosumiin.

███ llä ei ollut ollut mitään syytä reklamoida puhelinkeskustelun jälkeen saamastaan tilausvahvistuksesta, koska sen mukana tullut lasku oli ollut täysin suullisen sopimuksen mukainen eikä hakuosumalaskutus käynyt riittävän selkeästi ilmi yhtiölle lähetetyistä asiakirjoista ottaen huomioon niiden suullisesta sopimuksesta poikkeava sisältö. Kun Directa Oy oli yli vuoden kuluttua 13.2.2009 lähettänyt laskun numero 1688427, ███ oli huomannut, ettei Directa Oy ollut noudattanut suullista sopimusta. ███ oli reklamoinut mainitusta laskusta välittömästi eli 24.2.2009 ensin suullisesti ja 26.2.2009 vielä kirjallisesti. ███ oli samassa yhteydessä myös irtisanonut sopimuksen. Lisäksi ███ oli 5.3.2010 reklamoinut Directa Oy:lle laskusta numero 1881414.

███ ei ollut tullut sidotuksi Directa Oy:n 1.1.2007 päivättyihin vakioehtoihin. Mainitut vakioehdot oli lähetetty ███ lle vasta suullisen sopimuksen tekemisen jälkeen, eikä niihin ollut puhelinkeskustelun aikana millään tavoin viitattu. Kun vakioehdot poikkesivat olennaisesti suullisesti sovitusta ehdoista, ███ ei voinut tulla sidotuksi niihin pelkästään reklamaation laiminlyönnin perusteella. Samasta syystä muun muassa hinnoittelua koskeva vakioehto oli myös yllättävä ja ankara. Lisäksi yksilöllisesti sovitut ehdot olivat vakioehtoihin nähden ensisijaisia.

Joka tapauksessa hakuosumiin perustuvaa laskutusta koskeva sopimus oli oikeustoimilain 30 §:n ja 33 §:n nojalla pätemätön. Directa Oy oli johtanut ███ tä harhaan sopimuksetilanteessa. Directa Oy oli pyrkinyt sitomaan ███ n useammaksi vuodeksi palveluun, joka oli viimeksi mainitulle yhtiölle paitsi erittäin kallis myös täysin hyödytön. Directa Oy:n menettely oli ollut tarkoin harkittua ja suunniteltua sekä hyvän liiketavan vastaista. Directa Oy oli tietoisesti rakentanut palvelunsa laskutuksen, sopimuskaudet ja irtisanomisehdot siten, että asiakasyritykset joutuivat harhaanjohtavan markkinoinnin seurauksena vähintään kahdeksi vuodeksi perusteettoman hakuosumalaskutuksen kohteeksi. Directa Oy:n hakupalvelu oli myös toteutettu siten, että palvelu tuotti kaikille asiakasyrityksille vuosittain varsin samansuuruisen määrän hakuosumia ja sai aikaan noin 500 euron suuriset vuosikulut. Tätä hinnanmuodostuksen kannalta olennaista seikkaa ei ollut kerrottu sopimuksetilanteessa. Osan hakusanoista Directa Oy oli myös lisännyt palveluun oma-aloitteisesti ja ilman sopimusta. Nämä hakusanat olivat hyvin yleisluontoisia, minkä vuoksi ne olivat aiheuttaneet suuren määrän täysin tarpeettomia ja hyödyttömiä hakuosumia ja siten myös kuluja ███ lle. Palvelu oli ollut asiakasyrityksille täysin hyödytön ja sopimaton siihen tarkoitukseen, mihin sitä oli markkinoitu. Markkinoinnissa oli korostunut ajatus siitä, että vain asianomaiseen yritykseen kohdistuvat haut tai yhteydenotot aiheuttivat laskutettavan hakuosuman. Ainuttakaan yhteydenottoa ei ollut tullut Directa Oy:n palvelun kautta.

Directa Oy:n väittämä hakuosumien määrä ei pitänyt paikkaansa.

Väitetyt hakuosumat eivät myöskään olleet todellisia. Internetin hakukoneet samoin kuin palveluun ilman [REDACTED] n lupaa ja sopimusta lisätyt hakusanat ja tekstit olivat aiheuttaneet suuren määrän hakuosumia.

Hakuosumalaskut olivat joka tapauksessa kohtuuttomat ja sopimusta oli siten sovittava oikeustoimilain 36 §:n nojalla.

TODISTELU

Kantajan kirjalliset todisteet

- K1. Rekisteröintilasku numero 1552413, tilausvahvistus ja palvelusopimuksen ehdot 1.1.2007
- K2. Laskutuskauteen 3.1.2008-3.1.2009 perustuva lasku numero 1688427, hintavertailutietoja, hakuosumaraportti ja rekisteriote
- K3. Maksuhuomautus, lasku numero 1712731 ja rekisteriote
- K4. Directan hakuosumapohjaisen hinnoittelumallin arviointia koskeva 20.9.2009 päivätty raportti (**Raportin sivut 15-21 on määrätty pidettäväksi salassa.**)
- K5. Directa / 020300200.com palvelun teknistä arviointia koskeva 12.1.2009 päivätty raportti (**Raportti on määrätty pidettäväksi salassa.**)
- K6. [REDACTED] lle 3.1.2008 lähetetty sopimusvahvistus ja ote Directa Oy:n asiakashallintajärjestelmästä

Muu oikeudenkäyntiaineisto
 - Professori Juha Karhun 16.11.2010 päivätty sopimuksen syntymistä Directa Oy:n puhelinmyynnin seurauksena koskeva asiantuntijalausunto

Vastaajan kirjalliset todisteet

- V1. [REDACTED] n reklamaatio Directa Oy:lle 26.2.2009
- V2. [REDACTED] n reklamaatio Directa Oy:lle 5.3.2010
- V3. Directa Oy:n [REDACTED] lähettämä 21.1.2008 päivätty materiaali

Muu oikeudenkäyntiaineisto
 - Professori Kari Hopun 2.11.2009 päivätty asiantuntijalausunto yrittäjien ja Directa Oy:n välisessä riita-asiassa
 - Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunto 895/2008
 - Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunto 899/2009

Kantajan henkilötodistelu

1. todistaja Jani Mustonen
2. todistaja Kimmo Manninen

Vastaajan henkilötodistelu

1. [REDACTED] n hallituksen jäsen [REDACTED] todistelutarkoituksessa
2. todistaja [REDACTED]

KÄRÄJÄOIKEUDEN RATKAISU

Perustelut

Kysymyksenasettelu

██████████ on tehnyt Directa Oy:n kanssa palvelussopimuksen, joka on ollut voimassa laskutuskaudella 3.1.2008-3.1.2009. Kysymys on siitä, onko mainittujen sopijapuolten välille syntynyt sopimus myös niin sanotusta hakuosumaperusteisesta laskutuksesta.

Henkilötodistelu

██████████

██████████ on kertonut muistavansa Directa Oy:n yhteydenoton hyvin, koska ██████████ oli merkitty rekisteriin 2.1.2008 ja myyntipuhelu oli tullut seuraavana päivänä 3.1.2008. ██████████ oli kerrottu, että palvelu maksaisi noin 60 euroa vuodessa, joka oli arvonlisäveroton hinta ja ainoa kulu, joka palvelusta aiheutuisi. Puhelinmyyjä oli ollut ammattitaitoinen ja esittänyt asian hyvin yksiselitteisesti ja selkeästi. Hinnanmuodostuksen peruste oli ollut kiinteä vuosisopimushinta.

Myyntipuhelun aikana ei ollut käyty läpi kirjallisia ehtoja eikä sellaisiin ollut myöskään viitattu. Puhelinmyyjä oli ilmoittanut ██████████, että hänelle lähetettäisiin sopimuksen mukainen lasku. Tämän jälkeen ei ollut käyty sellaista puhelinkeskustelua, jossa ehtoja olisi uudelleen esitelty tai jossa myyntipuhelun aikana sovittuja ehtoja olisi muutettu. Seuraavan kerran ██████████ oli kuullut Directa Oy:stä, kun hän oli saanut postitse laskun. Koska laskusta ei ollut ilmennyt, että kysymys olisi sopimusehdoista ja koska sopimus oli tehty puhelimesta, ██████████ ei ollut lukenut materiaalia läpi siten, että se olisi sisältänyt sopimusehtoja. ██████████ oli silmäillyt yleisiä sopimusehtoja siihen kohtaan, jossa oli maininta puhelimesta solmitusta sopimuksesta.

██████████ yksityiseen sähköpostiin oli tullut suuri määrä mainoksia ja muuta materiaalia eivätkä automaattisesti lähetetyt viestit olleet tulleet läpi. Sopimusvahvistusviestiä ██████████ ei ollut saanut. Directa Oy:n seuraava yhteydenotto oli ollut vuoden sopimuskauden päättymisen jälkeen tullut lasku. ██████████ oli reklamoinut laskusta.

Mustonen

Mustonen on kertonut saaneensa Directa Oy:ltä koulutuksen hakuosumaperusteisen palvelun myyntiin. Mainitun palvelun myynti oli aloitettu tammikuussa 2007 eikä tämän jälkeen ollut enää myyty kiinteähintaista palvelua. Mustonen oli tehnyt Directa Oy:lle 6.000-7.000 kauppaa. Mustonen oli soittanut myyntipuhelun myös ██████████lle, vaikka hän ei enää puhelua muistanutkaan. Myös ██████████n kanssa oli kuitenkin sovittu hakuosumaperusteisesta laskutuksesta, koska siten palvelua oli tuolloin myyty. Directa Oy ei ollut koskaan tehnyt puhtaasti suullisia sopimuksia. Mustonen oli tehnyt määräaikaisia sopimuksia vain poikkeuksellisesti.

Myyntipuhelussa asiakkaalle kerrottiin hakuosumaperusteisesta palvelusta muun muassa se, että palvelu ja laskutus perustuivat hakuosumiin sekä se, mitä hakuosuma tarkoitti ja miten hakuosumat vaikuttivat laskutukseen. Myyntipuheessa kerrotut kaupan ehdot kerrattiin asiakkaalle vielä suoraan paperista lukemalla. Asiakkaalle kerrottiin muun muassa hakuosuman yksikköhinta, kuukausittainen enimmäislaskutusmäärä eli niin sanottu hintakatto, palvelun kesto ja kaikki perusehdot. Samoin kerrottiin, että asiakas tulisi saamaan tilausvahvistuksen ja sopimusehdot paperilla. Asiakasta kehoitettiin tarkistamaan, että kaikki oli niin kuin oli sovittu.

Directa Oy:n asiakashallintajärjestelmän otteesta ilmenevä tieto sopimusvahvistuksesta osoitti, että sopimus oli tehty otteessa mainittuna päivänä ja että sähköposti sopimusvahvistuksesta oli tuolloin lähtenyt asiakkaalle. Sähköpostiosoite oli se osoite, jonka asiakas oli myyntipuhelun aikana Mustoselle ilmoittanut.

Manninen

Manninen on kertonut, että hän oli tammikuussa 2008 soittanut laadunvalvontapuhelua Directa Oy:ssä. Manninen oli soittanut laadunvalvontapuhelun myös [REDACTED] lle, vaikka hän ei enää puhelua muistanutkaan. Directa Oy:n asiakashallintajärjestelmän otteesta ilmeni, että Manninen oli varmistanut [REDACTED] n sopimuksen 4.1.2008.

Laadunvalvonnan tarkoitus oli käydä läpi edellisen arkipäivän tilaukset ja varmistaa, että asiakas oli halunnut tilata palvelun sekä kertoa, että asiakas tulisi saamaan rekisteröintimaksua koskevan laskun ja asiakirjat. Samalla varmistettiin myös asiakkaan yhteystiedot. Manninen ei ollut lukenut sopimusehtoja suoraan paperista, vaan laadunvalvontapuhelun tarkempi sisältö oli riippunut asiakkaan tilanteesta ja siitä, oliko asiakkaalla ollut kiire ja oliko hänellä ollut jotain kysyttävää. Laadunvalvontapuhelun yhteydessä oli keskusteltu vielä hinnasta, jos tarvetta oli ollut ja asiakas oli sitä halunnut.

Jos kaikki edellä mainitut asiat oli käyty läpi asiakkaan kanssa ja tämä oli hyväksynyt tilanteen, Manninen oli tehnyt merkinnän laadunvalvontapuhelusta. Merkintä ei siten tarkoittanut pelkästään sitä, että asiakkaalle oli soitettu vaan että sopimus oli myös varmistettu. Manninen olisi saanut Directa Oy:n myyntipäälliköltä tiedon, jos asiakkaan kanssa olisi sovittu joistain erityisistä ehdoista.

[REDACTED]

[REDACTED] on kertonut, että Mustonen oli tammikuussa 2008 soittanut hänelle ja tarjonnut Directa Oy:n palvelua. Palvelun hinnaksi oli sovittu vähän yli 70 euron suuruinen kiinteä hinta. [REDACTED] oli useaan kertaan varmistanut, että kysymys oli "könttäsummasta" ja vuoden määräaikaisesta sopimuksesta. Hakuosumista ei ollut erityisesti keskusteltu. [REDACTED] ei muistanut hakuosumia koskevan keskustelun tarkempaa sisältöä, mutta hakuosuma ei ollut ainakaan liittynyt palvelun hintaan. Directa Oy:n ja [REDACTED] välillä oli vireillä riita-asia, jossa oli kysymys yhtiön [REDACTED] laskuttamista hakuosumista.

Hakuosumaperusteista laskutusta koskevan sopimuksen syntyminen

Niin kuin korkeimman oikeuden ratkaisussa KKO 2010:23 on todettu, oikeustoimilaissa säännellään muun muassa lain soveltamisalaan kuuluvien oikeustoimien tekemistä. Yhteiskunnallisen kehityksen sekä tavaroiden ja palveluiden vaihdannassa käyttöön otettujen uusien menettelytapojen myötä on jo melko pitkään jouduttu havaitsemaan, ettei kaikkia esiin tulevia sopimuksen syntymiseen liittyviä tilanteita kyetä selittämään oikeustoimilain perinteisellä, tarjoukseen ja siihen annettuun vastaukseen perustuvalla mallilla. Tällöin on voitu turvautua joko päättelyyn, joka lähtee tahdonilmaisuja koskevista oikeustoimilain periaatteista, mutta soveltaa niitä uusien tilanteiden vaatimalla tavalla, tai sitten päättelyyn, jossa sopimuksen syntyminen liitetään ulkonaisiin tunnusmerkkeihin, jotka ilmenevät osapuolten toiminnassa tai sen yhteydessä. Tällöin osapuolten toimintaa tarkastellaan siltä kannalta, millainen toiminta voi määrätyissä olosuhteissa olla objektiivisesti tarkastellen tyypillisesti osoitus sopimussuhteen syntymisestä tai sitoutumisesta noudattamaan tiettyä järjestelyä. Tietty menettely tietynlaisessa toimintaympäristössä voi siis johtaa siihen, että sopimuksen ja siihen perustuvien velvoitteiden katsotaan olevan olemassa ilman, että turvaudutaan yksinomaan tahdonilmaisun käsitteeseen ja siihen nojautuvaan perusteluun.

██████████ edellä selostettu kertomus Directa Oy:n puhelinmyyjän 3.1.2008 soittaman myyntipuhelun sisällöstä ja myyjän hänelle ilmoittamasta laskutusperusteesta on ollut vakuuttava. ██████████ on nimenomaisesti ilmoitettu, ettei ██████████ lle aiheutuisi palvelusta kiinteän vuosimaksun lisäksi muita kuluja. Puhelinkeskustelu on käyty vain päivä sen jälkeen, kun ██████████ yritys on merkitty kaupparekisteriin. Tämä seikka voikin selittää sen, miksi myyntipuhelun sisältö on erityisesti jäänyt ██████████ mieleen ja se on siten omiaan lisäämään hänen kertomuksensa uskottavuutta. Kertomuksen paikkansapitävyyteen viittaa vahvasti myös ██████████ käyttäytyminen sen jälkeen, kun hän on saanut ensimmäistä laskutuskautta (3.1.2008-3.1.2009) koskevan 13.2.2009 päivätyn laskun numero 1688427. ██████████ on reklamoinut laskusta 24.2.2009. Käräjäoikeus katsoo, että ██████████ kertomusta voidaan pitää johdonmukaisena eikä Mustosen kertomus myyntipuhelun säännönmukaisesta sisällöstä tai asiassa esitetty muu näyttö riitä horjuttamaan sen uskottavuutta. Käräjäoikeus toteaa, että myös ██████████ kertomus omasta Directa Oy:n kanssa tekemästään sopimuksesta on ollut samansuuntainen kuin ██████████ vastaava kertomus, vaikka ensin mainitun kertomuksen näyttöarvoa voidaankin pitää varsin vähäisenä, kun arvioidaan nyt kysymyksessä olevan ██████████ käymän myyntipuhelun sisältöä.

Manninen ei ole muistanut ██████████ lle soittamaansa laadunvalvontapuhelua, mikä on ymmärrettävää, kun otetaan huomioon puhelusta kulunut pitkäaikainen aika ja samankaltaisten puhelujen suuri määrä. Asiassa esitetty näyttö tukee kuitenkin Directa Oy:n väitettä Mannisen ██████████ lle 4.1.2008 soittamasta puhelusta. Käräjäoikeus kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että Manninen on ilmoittanut varmistaneensa aina sen, että asiakas on halunnut tilata palvelun. Sen

sijaan näyttöä siitä, että Manninen olisi laadunvalvontapuhelun aikana varmistunut nimenomaisesti myös niistä laskutusta koskevista ehdoista, joilla asiakas on palvelun tilannut, ei ole esitetty. Edellä olevan perusteella käräjäoikeus päätyy siihen, että myynti- ja laadunvalvontapuheluiden perusteella [REDACTED] on voinut lähteä siitä käsityksestä, ettei laskutus ole hakuosumaperusteinen.

Käräjäoikeus toteaa, että Directa Oy:n vetoamassa palvelussopimuksessa kysymys on palvelusta, jossa asiakkaan laskuttamista ja laskutusperusteita koskevien sopimusehtojen sekä asiakkaalta laskutettavan hakuosumamaksun muodostumiseen vaikuttavien seikkojen merkitystä on varsin vaikea arvioida pelkästään kirjallisten ehtojen perusteella. Ehto hakuosumaperusteisesta laskutuksesta koskee lisäksi asiakkaan keskeisintä velvollisuutta palvelun tilaajana ja sen merkitys on siten olennainen hänen harkitessaan sopimukseen sitoutumista.

Riittävää näyttöä siitä, että Directa Oy:n [REDACTED] lle toimittamiin kirjallisiin ehtoihin olisi jo myynti- tai laadunvalvontapuhelun aikana viitattu, ei ole esitetty. Directa Oy:n vetoamat kirjalliset ehdot ovat myös poikenneet myyntipuhelun sisällöstä siltä osin kuin kysymys on ollut [REDACTED] nimenomaisesti ilmoitetusta laskutusperusteesta, mistä seikasta Directa Oy:n on katsottava tienneen. Tämän vuoksi ja ottaen huomioon edellä palvelun luonteesta ja laskutusta koskevista kirjallisista ehdoista todetut seikat merkitystä ei ole sillä seikalla, että Directa Oy on 3.1.2008 lähettänyt [REDACTED] lle muun muassa yleiset sopimusehdot 1.1.2007 (Palvelusopimuksen ehdot - hakuosumapohjainen laskutus), joista yhtiön väittämä sopimussisältö olisi ilmennyt. Samoista syistä ratkaisevaa merkitystä ei voida myöskään antaa sille seikalle, ettei [REDACTED] ole huomauttanut sopimusehtojen ristiriidasta Directa Oy:lle tai että hän on maksanut palvelua koskevan rekisteröintimaksun ja lunastanut asiakasetulahjansa. Viimeksi mainittujen toimenpiteiden voidaan katsoa vastaavan edellä todettua [REDACTED] n sopimuskäsitystä. Käräjäoikeus katsoo, että sopimuksen syntymistä vastaan puhuvat seikat horjuttavat tässä tapauksessa siinä määrin sopimuksen syntymistä puoltavia perusteita, ettei myöskään sopijapuolten käyttäytyminen myynti- ja laadunvalvontapuheluiden jälkeen anna aiheutta johtopäätökseen, jonka mukaan Directa Oy:n ja [REDACTED] n välille olisi syntynyt yhteisymmärrys sitoutumisesta ensin mainitun yhtiön väittämään sopimussisältöön.

Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, ettei sopimusta hakuosumaperusteisesta laskutuksesta ole syntynyt eikä [REDACTED] ole siten velvollinen suorittamaan Directa Oy:lle kanteessa vaadittua laskusaatavaa kuluineen. Tämän vuoksi kanne on hylättävä.

Oikeudenkäyntikuluja koskeva korvausvelvollisuus

Asia on ratkaistu [REDACTED] n hyväksi ja Directa Oy on siten velvollinen korvaamaan kaikki yhtiön tarpeellisista toimenpiteistä johtuvat kohtuulliset oikeudenkäyntikulut korkoineen oikeudenkäymiskaaren 21 luvun 1 §:n ja 8 §:n nojalla. Directa Oy on paljoksunut [REDACTED] n esittämää 5.300 euron suuruista oikeudenkäyntikuluvaatimusta siltä osin

kuin sen määrä ylittää yhtiön omien oikeudenkäyntikulujen määrän 5.200 euroa. Käräjäoikeus katsoo, että [REDACTED] y:n asiamiehen laskusta ilmeneviä toimenpiteitä voidaan pitää tarpeellisina asian hoitamiseksi. Ottaen huomioon asian laatu ja laajuus lasku on myös määrältään kohtuullinen. [REDACTED] lä on siten oikeus saada vaatimansa korvaus oikeudenkäyntikuluistaan.

Tuomiolauselma

Kanne hylätään.

Directa Oy veloitetaan suorittamaan [REDACTED] le korvaukseksi oikeudenkäyntikuluista 5.300 euroa, mille määrälle on maksettava viivästyskorkoa korkolain 4 §:n 1 momentissa tarkoitetun korkokannan mukaan siitä lähtien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden ratkaisun antamispäivästä.

MUUTOKSENHAKU

Tähän ratkaisuun saa hakea muutosta valittamalla siten kuin oheisissa muutoksenhakuohjeissa tarkemmin selostetaan. Tyytymättömyyttä on ilmoitettava viimeistään tiistaina 22.11.2011.

Käräjätuomari



Ville Laine

Käräjäoikeuden ratkaisuun tyytymätön voi hakea siihen muutosta hovioikeudelta tai ennakkopäätösvalituksella korkeimmalta oikeudelta.

Muutoksenhakumenettelyyn kuuluvat:

- tyytymättömyyden ilmoittaminen ja
- valittaminen.

Ennakkopäätösvalituksen tekeminen edellyttää lisäksi valitusluvan pyytämistä korkeimmalta oikeudelta. Jos valituslupaa ei myönnetä, käräjäoikeuden ratkaisu jää pysyväksi.

Tyytymättömyyden ilmoittaminen Käräjäoikeuden ratkaisuun on ilmoitettava tyytymättömyyttä **viikon kuluessa ratkaisun julistamisesta tai antamisesta**, toisin sanoen viimeistään seuraavalla viikolla ratkaisun julistamis- tai antamispäivää vastaavana viikonpäivänä. Ilmoitus on tehtävä suullisesti tai kirjallisesti asian ratkaisseelle käräjäoikeudelle tai tämän käräjäoikeuden kansliaan sen aukioloaikana.

Kanslian osoite ja aukioloaika ovat:

Helsingin käräjäoikeus
Porkkalankatu 13, PL 650
00181 Helsinki

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

aukioloaika: 8.00 - 16.15

Ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti, asiamiestä käyttäen, lähetin välityksellä, postitse taikka telekopiona tai sähköpostina. Ilmoituksen lähettäminen tapahtuu lähettäjän vastuulla. Jos tyytymättömyyden ilmoitus myöhästyy, puhevalta on menetetty. Kirjeessä on mainittava lähettäjän postiosoite.

Vangittu tai vankeusrangaistusta tai muuntorangaistusta suorittava henkilö saa rikosasiassa ilmoittaa tyytymättömyyttä myös vankilan johtajalle. Jos tyytymättömyyden ilmoittamisen määräaika päättyy tällaisen henkilön ollessa oikeudenkäynnin tai vanginkuljetuksen vuoksi rangaistuslaitoksen ulkopuolella, hän saa ilmoittaa tyytymättömyyttä vankilaan saapumisen jälkeisenä päivänä.

Sotilasoikeudenkäyntiasioissa saadaan tyytymättömyys alioikeuden päätökseen ilmoittaa myös sen perusyksikön päällikölle tai sen joukko-osaston komentajalle, jossa tyytymättömyyden ilmoittaja on. Päävartiossa tai muuten sotilasviranomaisen valvonnan alaisena oleva saa tehdä tyytymättömyyden ilmoituksensa päävartion tai vastaavan päällikölle.

Tyytymättömyyden ilmoitus saadaan rajoittaa koskemaan osaa käräjäoikeuden ratkaisusta. Rajoitus on mainittava tyytymättömyyttä ilmoitettaessa.

Tyytymättömyyttä ilmoitettaessa on myös mainittava, millä tavalla asiassa laadittu toimituskirja, joka on tarpeen valitusta varten, toimitetaan ilmoittajalle.

Tyytymättömyyden ilmoitus saadaan peruuttaa tyytymättömyyden ilmoittamiselle säädetyn määräajan kuluessa. Peruutukseen on sovellettava, mitä tyytymättömyyden ilmoittamisesta on säädetty.

Valittaminen Määräaika valituksen tekemiseen on kolmekymmentä päivää. Määräajan laskeminen alkaa käräjäoikeuden ratkaisun julistamis- tai antamispäivää seuraavasta päivästä. Valituskirjelmä toimitetaan edellä mainitun käräjäoikeuden kansliaan. Sotilasoikeudenkäyntiasioissa valituskirjelmä saadaan antaa myös sille sotilasviranomaiselle, joka lain nojalla on oikeutettu ottamaan vastaan tyytymättömyyden ilmoituksen.

Ohjeet valitusmenettelyä varten ovat käräjäoikeuden toimituskirjan liitteenä olevassa valitusosoituksessa.

Vastavalitus Valituksen johdosta valittajan vastapuoli voi tyytymättömyyttä ilmoittamatta valittaa osaltaan käräjäoikeuden ratkaisusta. Määräaika vastavalitusta varten on kaksi viikkoa valittajalle asetetun valitusmääräajan päätyttyä.

Määräajan pidentäminen Valittajan on valitusajan kuluessa pyydettävä uutta määräaika käräjäoikeuden kansliasta käräjäoikeudelle osoitetulla hakemuksella, jos muutosta ei ole voitu hakea määräajassa laillisen esteen tai muun hyväksyttävän syyn vuoksi. Sotilasoikeudenkäyntiasioissa hakemus saadaan antaa myös edellä mainitulle sotilasviranomaiselle.

Valituksen täydentäminen Jos määräajassa toimitettu valitus on puutteellinen, hovioikeus voi kehottaa korjaamaan puutteen. Jos kehoitusta ei noudateta ja jos 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 menettämissuraamukseen, 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;
- sakon 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 täytäntöön pantavaksi valvontamääräysten rikkomisen vuoksi.

Jatkokäsittelylupa myönnetään, jos:

- ilmenee aihetta epäillä kärjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta;
- kärjäoikeuden 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 kärjäoikeus on arvioinut kärjäoikeudessa esitetyn näytön väärin, ja kärjäoikeuden ratkaisun lopputuloksen oikeellisuutta ei ole valituksessa esitettyjen seikkojen perusteella perusteltua aihetta epäillä.

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

Ennakkopäätösvalitus

Muutosta kärjäoikeuden ratkaisuun saadaan hakea hovioikeuden asemesta korkeimmalta oikeudelta, jos korkein oikeus myöntää valitusluvan (*ennakkopäätösvalitus*). Jos valituslupaa ei myönnetä, kärjäoikeuden ratkaisu jää pysyväksi.

Jos muutoksenhakija tahtoo hakea muutosta ennakkopäätösvalituksella, hänen on ilmoitettava siitä ilmoittaessaan tyytymättömyyttä ratkaisuun. Ennakkopäätösvalituksen tekeminen edellyttää muutoksenhakijan

vastapuolen antamaa kirjallista tai suullista suostumusta. Suostumus on annettava käräjäoikeudelle tyytymättömyyttä ilmoitettaessa. Tyytymättömyyden ilmoitus tai annettu suostumus saadaan peruuttaa tyytymättömyyden ilmoittamiselle säädetyssä määräajan kuluessa. Jos suostumusta ei ole annettu tai se on peruttu, tehty ilmoitus katsotaan tavanomaiseksi tyytymättömyyden ilmoitukseksi. Muutoksenhakijan vastapuoli voi tyytymättömyyttä ilmoittamatta osaltaan valittaa käräjäoikeuden ratkaisusta korkeimpaan oikeuteen, jos korkein oikeus myöntää hänelle luvan ennakkopäätösvalitukseen. Vastavalitus raukeaa, jos korkein oikeus ei myönnä muutoksenhakijalle valituslupaa.

Määräaika ennakkopäätösvalitusta varten on 30 päivää. Määräajan laskeminen alkaa käräjäoikeuden ratkaisun julistamis- tai antamispäivää seuraavasta päivästä. Korkeimmalle oikeudelle osoitettu muutoksenhakukirjelmä on toimitettava edellä mainitun käräjäoikeuden kansliaan.

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.