

HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUS
3. osasto

TUOMIO
Annettu kansliassa

11/30797

käräjätuomari Mitja Korjakoff

17.8.2011

L 10/40985

Kantaja

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

Vastaaja

[REDACTED]

Asia

Velkomus, palvelussopimus ym.

Vireille

1.11.2010

KANNE

Vaatimukset

Directa Oy on vaatinut, että käräjäoikeus velvoittaa [REDACTED]

- maksamaan kantajalle erääntyneen laskun nro 1770320 perusteella 456,24 euroa 16 prosentin vuotuisine viivästyskorkoineen 30.7.2009 lukien maksupäivään saakka ja huomautuskulun 8,70 euroa,

- korvaamaan kantajan oikeudenkäyntikuluina 2.450 euroa, todistajanpalkkiokuluina 300 euroa ja arvonnlisäveron määränä 563,50 euroa eli yhteensä 3.313,50 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä, lisättynä kantajan oikeudenkäyntimaksulla ja 18 euron suuruisilla kopiointikuluilla sekä

- korvaamaan kantajan asianosaiskulut arvonnlisäveroineen 738 eurolla.

Perusteet

Kantaja solmi palvelusopimuksensa ensivaiheessa puhelimitse tapahtuvana etämyyntinä ja sopimuksentekoprosessi koostui sekä suullisesti että kirjallisesti annetuista tiedoista. Sopimus syntyi sitovasti, mikäli asiakas ei reklamoinut seitsemän vuorokauden sisällä kirjallisen sopimusmateriaalin vastaanottamisesta. Tässä tapauksessa saatava oli perustunut Directa Oy:n ja vastaajan 29.5.2008 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 29.5.2008 lähettänyt

vastaajalle sähköpostisopimusvahvistuksen, josta olivat ilmenneet muun muassa ne palvelut, joista vastaajan tiedot löytyivät, ja palvelun yksikköhinta. Vastaaja oli samana päivänä päivittänyt mediatietojaan internetissä olevan päivityslomakkeen kautta. Kantajan laadunvalvonta oli lisäksi 2.6.2008 puhelimitse varmistanut muun muassa sopimuksen syntymisen ja palvelun hinnan.

Kantaja oli 1.6.2008 lähettänyt vastaajalle laskun, tilausvahvistuksen, rekisteriotteen ja sopimukseen sovellettavat yleiset sopimusehdot. Vastaaja oli maksanut palvelun rekisteröintiä koskevan laskun. Vastaaja oli kuitenkin maksanut sopimuskauden 29.5.2008 - 29.5.2009 aikaisista palveluista ainoastaan 150 euroa. [REDACTED] oli 11.6.2009 lähettänyt kantajan asiakaspalveluun faksin, jossa oli väitetty, ettei sopimuksen mukaisista palveluista kertynyt lasku ei ollut voinut olla ilmoitetun suuruinen. Samalla [REDACTED] oli ilmoittanut haluavansa irtisanoa sopimuksen. Sopimus oli ehtojensa mukaisesti päätynyt 11.6.2009. Kantaja oli lähettänyt vastaajalle toisen sopimuskauden 30.5.2009 - 11.6.2009 palveluista kertyneen, 54,24 euron suuruisen laskun, jonka vastaaja oli maksanut. Vastaaja ei ollut millään tavalla reklamoinut sopimuksesta ennen 11.6.2009. Vastaaja oli saanut hyväkseen sopimuksen mukaisen palvelun.

Kantaja oli itse tehnyt osan haastehakemuksen laatimiseksi tarvittavasta työstä muun muassa koonnut asiakirjoja, kuunnellut nauhoituksia ja purkanut niitä sekä muokannut haastehakemusta. Kantajan asianosaiskuluvaatimus muodostui neljästä tehdystä tunnista (184,50 euroa/h). Veloitus vastasi kantajan asiakaspalvelun hinnaston mukaista tuntiveloitusta.

VASTAUS Vaatimukset

[REDACTED] on kiistänyt kanteen kokonaisuudessaan perusteeltaan ja määrältään ja vaatinut, että Directa Oy veloitetaan korvaamaan sen oikeudenkäyntikuluina 3.600 euroa, matkakuluina 148,50 euroa ja arvonlisäveron määränä 862,16 eli yhteensä 4.610,66 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkeineen siitä lukien, kun kuukausi on kulunut käräjäoikeuden tuomion antamispäivästä.

Perusteet

[REDACTED] ei ollut puhelinmyynnin yhteydessä kerrottua, että Directa Oy:n hakuosumaperusteisessa palvelussa maksullinen hakuosuma muodostuisi siten, että haettua yritystä koskeva tieto sisältyi haun tuloksena muodostuvaan hakutulostaukseen tai että palvelun tilaaja joutuisi maksamaan sekä kantajan linkkien kautta tulleista hauista että muiden hakupalvelujen robottien käynneistä kantajan www-linkkihakemistoissa. Myyntipuhelun jälkeen kantaja oli muuttanut suullisesti sovittuja sopimusehtoja, minkä perusteella vastaajalla ei ollut ollut reklamaatiovelvollisuutta. Yksi haku saattoi siten synnyttää laskutettavan hakuosuman sadoille tai jopa tuhansille kantajan sopimusasiakkaille. [REDACTED] oli kerrottua, että hän maksaisi ainoastaan siitä, että hänen [REDACTED] tiedot luovutettiin numeropalvelusta niitä hakeville tai että tietokantaan tehdyn haun perusteella vastaajan nimeä tai www-osoitetta "klikattiin". Tämä olisi ollut myös normaali hakupalveluja koskevan käytännön mukainen laskutustapa. [REDACTED]

oli salattu se, että yksi haku johtaisi satojen tai tuhansien sopimusasiakkaiden laskutukseen. Palvelu oli siten käytännössä ollut täysin hyödytön ja vastannut ilmaiseksi internetissä tarjottua Googlen hakukonetta. Mikäli asiakkaille olisi jo puhelimesta kerrottu palvelun todellinen luonne, kukaan ei olisi tilannut sitä. Vastaajan laskutus oli perustunut 9427 hakuosumaan, mutta yritys ei ollut saanut yhtään yhteydenottoa tai asiakasta mainitun palvelun kautta.

Directa Oy:n palveluun liittyvä markkinointi oli näin ollen ollut harhaanjohtavaa ja siten hyvän liiketavan vastaista. Kantajan asiakkaita ei myöskään ollut asetettu hakutulostauksessa etusijalle yhtiön väittämällä tavalla. Kantajan menettely oli oikeustoimilain 33 §:n nojalla kunnianvastaista ja arvotonta ja sopimus oli siten pätemätön. Toissijaisesti sopimusta on kohtuullistettava oikeustoimilain 36 §:n nojalla siten, että se määrätään kokonaisuudessaan raukeamaan tai ainakin, että sopimusehtojen kohtaa 8.2 sovitellaan siten, ettei vastaajalla ole vaadittua maksuvelvollisuutta.

RIIDATTOMAT SEIKAT

- Sopimuksen syntyminen 29.5.2008 käydyn puhelinkeskustelun seurauksena
- Sähköpostisopimusvahvistuksen lähettäminen 29.5.2008
- Vastaaja oli 29.5.2008 muokannut mediatietojaan
- Laadunvalvontapuhelu 2.6.2008
- Laskujen ja muun sopimusmateriaalin lähettämisaikajankohdat
- Rekisteröintimaksun maksaminen
- Vastaaja maksanut hakuosumista 150,00 euroa ja 54,24 euroa
- Vastaajan kirjallinen yhteydenotto 11.6.2009
- Sopimus irtisanottu 11.6.2009 päättymään samana päivänä
- Hakuosumien määrä ensimmäisenä laskutuskautena on ollut 9427

RIITAISET SEIKAT

- Puhelinkeskustelun seurauksena syntyneen sopimuksen sisältö ja ehdot
- Palvelun toimivuus ja hyödyllisyys
- Laskutusperusteiden kohtuullisuus
- Reklamaatiovelvollisuus
- Reklamaation asianmukainen toteutuminen
- Kunnian / hyvän liiketavan vastainen ja arvoton menettely

LUETTELO TODISTEISTA

Kantajan kirjalliset todisteet

- K1. Lasku nro 1611901 liitteineen
- K2. Lasku nro 1750597 liitteineen
- K3. Lasku nro 1770320
- K4. Maksuhuomautus nro 1791023
- K5. Lasku nro 1759518
- K6. PriceWaterhouseCoopersin hakuosumapohjaisen hinnoittelumallin arviointiraportti 20.9.2009 (**salassa pidettävä s. 15-21**)
- K7. Qentinelin laatima raportti 12.1.2009 (**salassa pidettävä**)
- K8. Soittoraportti kantajan myyjän ja vastaajan välisestä puhelusta 29.5.2008

Kantajan nimeämä muu oikeudenkäyntiaineisto

1. Professori Juha Karhun lausunto 16.11.2010

Vastaajan kirjalliset todisteet

- V1. Vastaajan 11.6.2009 tekemä reklamaatio
- V2. Directa Oy:n lasku nro 1750597 (K2)
- V3. Directa Oy:n hakuosumaraportti 29.5.2008 - 29.5.2009

Vastaajan nimeämä muu oikeudenkäyntiaineisto

1. Professori Kari Hopun lausunto 2.11.2009
2. Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunto 895/2008
10.11.2008
3. Keskuskauppakamarin liiketapalautakunnan lausunto 899/2009
17.3.2009
4. Keskuskauppakamarin tiedote 8.4.2009

Kantajan henkilötodistelu

1. Anne Laurén, entinen myyntineuvottelija, Directa Oy

Vastaajan henkilötodistelu

1. ██████████, todistelutarkoituksessa

KÄRÄJÄOIKEUDEN TUOMION PERUSTELUT

Henkilötodistelu

██████████ on kärjäoikeudessa kertonut, että hänellä oli ollut Directan kanssa edeltävänakin kautena sopimus, jossa palvelun hinta oli ollut noin 90 euroa vuodessa. Nyt puheena olevan sopimuskauden osalta ██████████ oli saanut Directasta myyntipuhelun, jonka aikana myyjä oli kertonut, että laskutus perustuisi siihen, että ██████████ yrityksen tietoja "klikattiin" kantajan hakupalvelussa ja asiakas sai tätä kautta vastaajan tiedot. Kysymyksessä piti siten olla muita maksullisia hakupalveluita vastaava laskutusperuste, ja sitova sopimus oli syntynyt nimenomaan tästä. ██████████ ei ollut maallikkona pystynyt sanomaan Directan myyntipuhelun jälkeen lähettämästä epäselvästä sopimusmateriaalista eli yleisistä sopimusehdoista ja rekisteröintilaskusta sitä, mihin laskutus perustui ja mistä sopimuksessa oli kysymys. Todellinen laskutusperuste oli paljastunut ██████████ vasta siinä vaiheessa, kun hän oli saanut ensimmäisen sopimuskauden laskun. ██████████ oli tuolloin huomannut, että maksullisia hakuja oli kertynyt 9000. ██████████ mukaan hän oli joutunut petoksen kohteeksi. Directa oli laatinut hakupalvelujärjestelmänsä sellaiseksi, että se varmisti kantajalle aina maksimilaskutukseen perustuvan laskun. ██████████ oli siten tullut harhaanjohtetuksi sopimuksessa. ██████████ oli maksanut

hakuosumista 150 euroa sovinnollisuutta osoittaakseen ja toivonut Directan luopuvan loppuosan perimisestä. [REDACTED] ei ollut kerrottu todellisia laskutusperusteita, minkä vuoksi hän oli reklamoinut asiasta. [REDACTED] on muistanut myyntipuhelusta varmuudella sen, että siinä laskutusperuste oli vastannut muita maksullisia hakupalveluja eli maksullisen hakuosuman oli pitänyt syntyä hänen tietojiaan "klikkaamalla". Mikäli [REDACTED] olisi kerrottu, että hakuosumia kertyisi todellisuudessa näin paljon tai että kantaja omalla järjestelmällään varmisti maksimilaskituksen syntymisen, hän eikä kukaan muukaan olisi tehnyt kyseistä sopimusta. Palvelusta ei ollut ollut [REDACTED] mitään hyötyä, koska hän ei ollut saanut yhtään yhteydenottoa sen kautta. Tämä oli johtunut jo siitä, ettei palvelu priorisoinut kantajan sopimusasiakkaita ja että palvelun hakutulostilaus oli useita sivuja pitkä ja asiakkaan oli siten työlästä etsiä niiltä juuri vastaajan tietoja. Myyntipuhelun aikana ei ollut puhetta sopimusehdoista tai ainakaan siitä, että palvelusta olisi pitänyt reklamoida seitsemän päivän kuluessa. Puhelu oli ollut varsin lyhyt.

[REDACTED] oli muistamansa mukaan muokannut mediatietojaan siten, että hän oli lisännyt joitakin hakua helpottavia sanoja. Hakutietojen muokkaaminen oli kuitenkin palvelun toimintaperiaate huomioon ottaen ollut aivan turhaa. Alkuperäiset hakusanat olivat olleet Directan merkitsemiä. Kun [REDACTED] oli tilannut palvelun, hän oli vain päivittänyt tietojaan, mutta hänellä ei ollut tarvetta tehdä koehakuja, koska hän oli luottanut palveluun sovitun sisältöisenä eli "klikkauksiin" perustuvana. Palvelun toimintaperiaatetta ei ollut mahdollista ymmärtää epäselvien yleisten sopimusehtojen perusteella. [REDACTED] oli kerrottu puhelimesta kuukausittaisesta laskutuskatosta tai ainakin se oli ilmennyt sopimusmateriaalista. [REDACTED] ei ollut käsittänyt, että hakupalvelujärjestelmä oli laadittu sellaiseksi, että kantaja saisi aina maksimilaskituksen. Hän oli kokemuksensa perusteella ajatellut, että laskutus saattaisi jäädä myös maksimia pienemmäksi. Hänellä oli samoihin aikoihin ollut toinen vastaavanlainen palvelusopimus Kontaktian kanssa, eivätkä tämän sopimuksen laskut olleet olleet Directan laskujen suuruisia. [REDACTED] oli ollut myös Directan kanssa aikaisemmin yhtenä tai kahtena vuotena vastaavanlainen sopimus, jonka hinta oli ollut noin 90 euroa vuodessa.

[REDACTED] mukaan sopimus oli pätemätön luottamuksensuojan laiminlyönnin ja harhaanjohtavuuden perusteella. Laskusta ei ollut ilmennyt se, mihin laskutus oli perustunut. Myös puhelinmyyjä oli käsittänyt, että [REDACTED] oli ymmärtänyt laskituksen perustuvan "klikkauksiin".

Anne Maarit Laurén on käräjäoikeudessa kertonut olevansa koulutukseltaan ylioppilas ja tehneensä myyntitöitä eri toimialoilla. Laurén oli aloittanut työskentelyn kantajan palveluksessa tammikuussa 2005, ja hän oli työskennellyt yrityksessä heinäkuuhun 2010 asti. Laurén oli saanut myyntityöhön ensin kolmipäiväisen koulutuksen ja sen jälkeen aina palveluiden ja tuotteiden mukaan täydentävää koulutusta. Laurén oli kantajan palveluksessa tehnyt yhteensä noin 7000 kauppaa. Myyntipuhelun kesto oli yleensä noin 20-30 minuuttia. Vuodesta 2007 lähtien myydystä hakuosumapohjaisesta palvelusta oli kerrottu

asiakkaille se, että uusi laskutustapa perustui hakuosumiin ja ettei ollut enää mitään kiinteää, etukäteen maksettavaa summaa. Hakuosumien synty tapa kerrottiin puhelimesta asiakkaille moneen kertaan. Asiakkaille kerrottiin siten, että palvelu toimi sekä puhelinpalvelussa että internetissä ja että se oli Suomen käytetyin yrityshakemisto. Lisäksi kerrottiin, että maksullinen hakuosuma syntyi joko puhelinpalvelun kautta tai hakuosumalistauksessa annettujen tietojen perusteella. Palvelun hinnasta kerrottiin se, että palvelu avattiin rekisteröintimaksulla ja että loppulasku tuli vuoden kuluttua hakuosumien kertymisen perusteella. Laskutus ei kuitenkaan ollut ollut mikään "avoin shekki", vaan hintakatto oli ollut 40 euroa kuukaudessa. Monet asiakkaat olivatkin kysyneet tätä.

Laurén on kertonut vielä, että "myyntimantra" oli pakollinen ja se oli luettava jokaiselle asiakkaalle. "Mantrassa" ilmoitettiin sopimusehdot, laskutusperusteet ja sopimuksen kesto sekä lisäksi ilmoitettiin, että paperit lähetettiin kirjallisesti asiakkaalle postitse. Laurén ei ole nimenomaisesti muistanut [REDACTED] kanssa käytyä puhelin keskustelua, mutta kaikille asiakkaille oli ollut pakko kertoa samat, palvelua koskevat asiat. Ei ollut mahdollista soittaa 7000 erilaista myyntipuhelua. Soittoraporttiin oli päivän päätteeksi vielä kirjallisesti merkitty, mitä myyjä oli myynyt ja asiakasnumerot sekä lisäksi myyjä oli vakuuttanut, että hän oli tehnyt kaupat sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti. Soittoraportti oli annettu myyntipäällikölle. Myös myyjän omassa intressissä oli antaa mahdollisimman kattavasti ja perusteellisesti asiakkaille tietoa palvelusta, koska ostajilla oli seitsemän päivän reklamaatioaika kirjallisen materiaalin vastaanottamisesta eikä myyjä halunnut käyttää kaikkea työaikaansa reklamaatioiden läpikäymiseen. Sitova sopimus syntyi reklamaatioajan päättymisen jälkeen, mikäli asiakas ei ollut reklamoinut sopimuksesta. Myyntipuhelussa annetut tiedot vastasivat sopimusehdoissa esitettyjä tietoja, eikä niissä ollut ollut poikkeamia. Jokainen Laurénin asiakas oli tiennyt mitä oli tilannut ja paljonko palvelu tulisi maksamaan.

Laurén oli yhden työpäivän aikana tehnyt 2-7 uutta kauppaa ja soittanut noin 30 puhelua. Lisäksi hänellä oli ollut vanhoja asiakkaita, jotka olivat jatkaneet sopimuksiaan. Laurénin työpäivän pituus oli ollut kuusi tuntia. Laurén oli jokaisen puhelun aikana lukenut työnantajan laatiman "myyntimantran" sopimusehdoista, sopimuksen voimassaolosta ja hinnoitteluperusteista. Sopimusehtojen lukeminen puhelimesta ei olisi ollut mahdollista, koska siinä olisi mennyt varmasti tunti. Asiakas oli saanut sopimusehdot kirjallisesti postitse ja tämän jälkeen hänellä oli ollut vielä seitsemän vuorokauden reklamaatioaika. "Mantran" lukemisen tarkoituksena oli varmistaa se, että asiakas oli ymmärtänyt sopimuksen sisällön oikein. Directa Oy ei ollut selvittänyt Laurénille hakukoneen toimintatekniikkaa, mutta hakukone toimi niin kuin mikä tahansa hakukone. Kun hakupalveluun oli laittanut tietyn hakusanan, hakukone oli tuottanut tietyn hakutulostauksen. Hakukone oli tuottanut vain hakusanaan perustuvan listauksen. Ei ollut mahdollista, että esimerkiksi hakusana "Stockmann" tulokseksi olisi tullut myös muiden sellaisten yhtiöiden nimiä, jotka eivät olleet edes tavarataloja. Laurén oli kertonut asiakkaille 40 euron hintakatosta, koska moni asiakas oli kysynyt laskutuksen määrästä siinä tapauksessa, jos hakusosumia tulisi tuhansia. Joitakin palveluja oli haettu enemmän kuin toisia.

"Myyntimantra" oli sama asia kuin kaupan ehdot ja siinä ilmoitettiin, että kantaja ja asiakas olivat nyt tehneet tämän sopimuksen ja että sopimus olisi voimassa toistaiseksi sekä lisäksi oli kerrottu hintatiedot ja laskutusperusteet. Ennen hakuosumaperusteista palvelua kantaja oli myynyt vuosimaksullista 98 euron hintaista kiinteähintaista palvelua. Tällainen sopimus oli ollut voimassa toistaiseksi, laskutuskausi oli ollut 12 kuukautta ja yrityksen tiedot olivat näkyneet palvelussa tämän ajan.

Näytön arviointi ja johtopäätökset

Riidattomat seikat

Asiassa on riidatonta, että Directa Oy:n puhelinmyyjänä toiminut Anne Laurén on 29.5.2008 soittanut [REDACTED] ja tarjonnut hakuosumiin perustuvaa yritystietojen hakupalvelua [REDACTED] käyttöön. [REDACTED] yrityksellä on ollut aikaisemmin vastaavanlaista palvelua koskeva sopimus kantajan kanssa. [REDACTED] on puhelinkeskustelun aikana hyväksynyt tietyn sisältöisen uuden tarjouksen. [REDACTED] on samana päivänä muokannut sähköpostisopimusvahvistuksessa olleen linkin kautta mediatietojaan. Directa Oy on 1.6.2008 lähettänyt vastaajalle palvelua koskevan rekisteröintilaskun, tilausvahvistuksen ja sopimusehdot. Palveluun on sovellettu Directa Oy:n 1.2.2008 yksipuolisesti laatimia vakioehtoja. [REDACTED] on maksanut rekisteröintiä koskevan laskun. [REDACTED] on kesäkuussa 2009 saanut ensimmäisen laskutuskauden aikana kertyneistä 9427 hakuosumasta yhteensä 591,04 euron suuruisen laskun. [REDACTED] on maksanut laskusta 150 euroa ja reklamoinut siitä kantajalle faksilla 11.6.2009. Samassa yhteydessä [REDACTED] on irtisanonut sopimuksen, minkä vuoksi kantaja on päättänyt sopimuksen samana päivänä. Kantaja on lähettänyt vastaajalle vielä ajalta 30.5.2009 - 11.6.2009 kertyneistä hakuosumista aiheutuneen 54,24 euron suuruisen laskun, jonka vastaaja on maksanut.

Sopimuksen synty tapa ja -ajankohta

Asiassa on kyse kahden elinkeinonharjoittajan välille puhelinkeskustelun seurauksena syntyneestä palvelusopimuksesta.

Directa Oy on katsonut, että sopimus on puhelinmyynnissä noudatettavan kauppataivan ja toimintaympäristön perusteella syntynyt vasta siinä vaiheessa, kun vastaajalla on sopimusmateriaalin vastaanottamisen jälkeen ollut seitsemän päivän huomautusaika eikä tämä ole mainitussa reklamaatioajassa ottanut yhteyttä kantajaan.

[REDACTED] on sen sijaan katsonut, että jo 29.5.2008 käydyssä puhelinkeskustelussa tarjoukseen annetun hyväksyvän vastauksen perusteella kantajan ja vastaajan välille on syntynyt tietyn sisältöinen suullinen sopimus, jonka sisällön kantajan on pitänyt vahvistaa erikseen toimitettavalla kirjallisella materiaalilla. Koska tämä materiaali on poikennut suullisesti tehdyn sopimuksen sisällöstä, vastaajalla ei ole ollut reklamaatiovelvollisuutta.

Varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista annetun lain 1 §:n mukaan

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

Asiassa on riidatonta, että [REDACTED] on 29.5.2008 käydyn puhelinkeskustelun aikana hyväksynyt puhelinmyyjä Laurénin esittämän tietyn sisältöisen tarjouksen. Kantajan todistajaksi nimeämä Laurén on kertonut yhtiön näkemyksen sopimuksen syntyhetkestä. Sopimuksen syntyajankohta seitsemän päivän pituisen reklamaatioajan päätyttyä ilmenee myös 1.2.2008 päivättyjen palvelusopimuksen ehtojen (K1) 2.2. kohdasta. Kantajan näkemystä puoltaa myös professori Karhun lausunto, jossa viitataan korkeimman oikeuden ratkaisuun KKO 2010:23 kohtaan 12 ja todetaan, että sopimuksen syntyminen on tämän tyyppisessä puhelinmyynnissä tarjous-vastaus -mekanismin sijasta liitettävä osapuolten toiminnasta ilmeneviin ulkoisiin tunnusmerkkeihin.

Todistaja Laurén on kuitenkin myös kertonut, että "myyntimantrassa" eli asiakkaalle jokaisen puhelun aikana luettavissa kaupan ehdoissa on muun muassa todettu, että "sopimus on nyt syntynyt". Kantajan 30.5.2008 päiväisestä laskusta (K1) ilmenee, että [REDACTED] tekemän sopimuksen alkupäivämääräksi on merkitty 29.5.2008. Directa Oy:n 1.2.2008 päivämien palvelusopimuksen ehtojen 8.2. kohdan mukaan hakuosumien kertyminen alkaa palvelusopimuksen aloituspäivämäärästä lukien, toisin sanoen siitä ajankohdasta lukien, kun yhtiön edustaja ja asiakas ovat palvelusopimuksen solmimisesta sopineet. Myös tilausvahvistuksessa (K1) on puhuttu jo syntyneestä sopimuksesta. Soittoraportissa 29.5.2008 (K8) Laurén on vakuuttanut, että kaikki hänen tekemänsä sopimukset/tilaukset on tehty hyvän kauppatavan ja työnantajan ohjeiden mukaisesti.

Käräjäoikeus toteaa, että Directa Oy:n soveltamista yleisistä sopimusehdoista ja vedotusta sopimuksen syntytavasta huolimatta Laurénin kertomuksesta ja kirjallisista todisteista ilmenee, että kantajayhtiössäkin on mielletty sopimuksen syntyneen jo puhelinkeskustelun perusteella eikä vasta reklamaatioajan päättymisen jälkeen. Laurénin kertomuksesta ei ilmene, että hän olisi kertonut asiakkaille reklamaatioajasta tai siitä, että sitova sopimus syntyisi oikeustoimilain 1 §:ssä säädetystä, vallitsevasta sopimuskäytännöstä poiketen vasta kyseisen huomautusajan päättymisen jälkeen. [REDACTED] mukaan hänelle ei ole puhelinkeskustelussa kerrottu sitovan sopimuksen syntymisen edellyttämästä reklamaatioajan kulumisesta. Mikään asiassa esitetty ei myöskään viittaa siihen, että Directa Oy:n suullisesti tekemää tarjousta koskevan vastauksen antamiselle olisi muutoin varattu aikaa, koska sopimuksen oikeusvaikutukset ovat joka tapauksessa alkaneet jo 29.5.2008.

Koska asiassa on riidatonta, että [REDACTED] on antanut hyväksyvän vastauksen kantajan esittämään, sopimuksen tekemistä koskevaan tarjoukseen 29.5.2008, eikä asiassa ole näytetty, että sopimuksen sitovien vaikutusten olisi nimenomaisesti sovittu puhelimesta alkavan vasta sopimuksentekoprosessin myöhemmässä vaiheessa, ja koska

myös kaikki kantajan kirjallinen sopimusmateriaali viittaa sopimuksen syntymiseen puhelinkeskustelussa 29.5.2008, käräjäoikeus katsoo, että Directa Oy:n ja [REDACTED] välille on syntynyt suullinen sopimus 29.5.2008. Tällainen tulkinta on yhdenmukainen etämyyntiä koskevien, vakiintuneiden periaatteiden kanssa. Myös etämyyntiin sovelletaan lähtökohtaisesti oikeustoimilain 1 §:ssä säädettyä tarjous-vastaus -mekanismia ja yleisesti käytössä oleva, kuluttajansuojalain 6 luvun 15 §:stäkin 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 29.5.2008 syntyneeksi katsottavaan hakuosumaperusteista palvelua koskevaan sopimukseen, johon liittyvät Directa Oy:n yksipuolisesti laatimat vakioehtoiset sopimusehdot, tilausvahvistus ja rekisteröintimaksua koskeva lasku (K1) on lähetetty [REDACTED] pian sopimuksen solmimisen jälkeen. [REDACTED] on vastustanut kannetta sillä perusteella, että maksullisten hakuosumien syntymisestä 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 nyt esittämällä tavalla ja siten, että [REDACTED] on ymmärtänyt oikein hänelle annetut tiedot ja tältä pohjalta tahdonilmaisullaan nimenomaisesti hyväksynyt nyt vedotun kaltaisen sopimuksen.

Todistaja Laurén on käräjäoikeudessa kertonut kantajan puhelinmyyjien saamasta kolmipäiväisestä koulutuksesta ja erityisesti siitä, mitä tietoja asiakkaalle on puhelinkeskustelun aikana palvelusta annettu. Kaikissa tilanteissa on kerrottu, että uusi laskutustapa perustuu hakuosumiin, että palvelu toimii sekä puhelinpalvelussa että internetissä ja että maksullinen hakuosuma syntyy joko puhelimitse numeropalvelussa tehtävän tiedustelun kautta tai haun perusteella hakuosumalistauksessa annettavien tietojen perusteella. Laurénin mukaan aikaisempi palvelu on ollut kiinteähintainen, hakuosumiin perustumaton palvelu. Asiakkaalle on lisäksi ilmoitettu, että uuden palvelun hinta muodostuu rekisteröintimaksusta ja vuosittain laskutettavista hakuosumista ja että hintakatto on 40 euroa kuukaudessa. "Myyntimantra" on luettu jokaiselle asiakkaalle, ja siinä on Laurénin mukaan ilmoitettu sopimusehdot, laskutusperusteet ja sopimuksen kesto sekä että paperit lähetetään kirjallisesti asiakkaalle postitse. Sopimusehtoja ei kuitenkaan ole luettu läpi puhelimesta.

[REDACTED] on käräjäoikeudessa kertonut, että hän on ollut asiakassuhteessa Directa Oy:n kanssa yhtenä tai kahtena, nyt puheena olevaa sopimuskautta edeltävänä vuotena. Aikaisemmat sopimukset ovat koskeneet noin 90 euron hintaista yrityshakupalvelua. [REDACTED] mukaan myyntipuhelussa on ilmoitettu, että laskutus perustuu siihen, että [REDACTED] yrityksen tietoja "klikataan" kantajan hakupalvelussa ja asiakas saa tätä kautta vastaajan tiedot. Kysymyksessä on pitänyt siten

olla muita maksullisia hakupalveluita vastaava laskutusperuste, ja sitova sopimus on syntynyt nimenomaan tästä. [REDACTED] ei ole maallikkona pystynyt sanomaan Directan myyntipuhelun jälkeen lähettämästä epäselvästä sopimusmateriaalista, mihin laskutus on tosiasiasa perustunut ja mistä sopimuksessa on ollut kysymys. Todellinen laskutusperuste on paljastunut [REDACTED] vasta siinä vaiheessa, kun hän on saanut ensimmäisen sopimuskauden laskun. Maksullisia hakuja on siinä vaiheessa kertynyt 9427. [REDACTED] on tiennyt kuukausittaisesta hintakatosta, mutta hän on kokemuksensa perusteella ajatellut, että laskutus jäisi alle tämän. Lyhyen myyntipuhelun aikana ei ole ollut puhetta sopimusehdoista.

Käräjäoikeus toteaa, että kantajan ja vastaajan näkemykset tehdyn sopimuksen sisällöstä tarjotun palvelun ja erityisesti laskutusperusteiden osalta ovat ristiriitaiset. Laurén ei ole nimenomaisesti muistanut kyseistä puhelinkeskustelua, eikä Directa Oy ole esittänyt muuta selvitystä siitä, mitä puhelinkeskustelun aikana 29.5.2008 [REDACTED] kanssa on tosiasiasa suullisesti sovittu. Tämä ei ilmene Laurénin puhelinmyynnissä yleisesti annettavista tiedoista koskevasta kertomuksesta saatikka hänen 29.5.2008 kirjaamastaan soittoraportista (K8), johon on vain rastitettu 79 euron arvoinen jatkuva palvelu. Käräjäoikeus toteaa, että se seikka, että Laurén on soittoraportissa allekirjoituksellaan vahvistanut tehneensä kaikki sopimukset/tilaukset hyvän kauppatavan ja työnantajan ohjeiden mukaisesti, ei osoita mitään siitä, mitä kantajan ja vastaajan välillä on sovittu laskutusperusteiden eli maksullisten hakuosumien syntytavasta. Myöskään se, että Directa Oy on lähettänyt [REDACTED] sopimukseen liittyvät asiakirjat, joissa on ilmoitettu palvelun luonne, laskutusperuste ja hakuosumien syntymistapa, eivät [REDACTED] kiistäessä asian osoita, että laskutuksesta olisi sovittu kantajan esittämällä tavalla.

Ainoa selvitys puhelun sisällöstä on saatavissa [REDACTED] kertomuksesta. [REDACTED] on todistelutarkoituksessa kertonut muistaneensa myyntipuhelusta varmuudella ainakin sen, että siinä laskutusperuste on vastannut muita maksullisia hakupalveluja eli maksullisen hakuosuman on pitänyt syntyä nimenomaan hänen tietojensa klikkaamalla. [REDACTED] mukaan nyt laskutettujen hakuosumien määrä on ollut ennalta-arvaamaton ja kohtuuton. Lisäksi palvelu on ollut hänelle täysin hyödytön siinä mielessä, ettei hän ole saanut yhtään asiakasyhteydenottoa sen kautta. Mikäli hänelle olisi kerrottu, että hakuosumia kertyy todellisuudessa näin paljon tai että kantaja omalla järjestelmällään varmistaa maksimilaskutuksen syntymisen, hän ei olisi tehnyt kyseistä sopimusta. [REDACTED] eriävään käsitykseen sopimuksen laskutusperusteista ja hakuosumien määrästä viittaa myös vastaajan laatima kirje (V1), jossa hän on välittömästi 8.6.2009 lähetetyn hakuosumiin perustavan laskun saatuaan ja todellisten laskutusperusteiden tultua ilmi 1.6.2009 irtisanonut sopimuksen ja kieltäytynyt maksamasta liialliseksi katsomastaan hakuosumien määrästä enempää kuin 150 euroa.

Käräjäoikeus toteaa, että [REDACTED] kertomuksesta ei lähtökohtaisesti ole tullut esille sellaisia epäjohtonmukaisuuksia, jotka vaikuttaisivat sen uskottavuuteen siltä osin kuin kyse on ollut [REDACTED] saamista

laskutusperusteita koskevasta käsityksestä. Normaalin elämäkokemuksen perusteella asiakkaalla ei olisi aihetta olla maksamatta kantajan lähettämää laskua, mikäli hän olisi ymmärtänyt ja hyväksynyt sopimuksen ja laskutusperusteet kantajan nyt vetoaman sisältöisinä. Directa Oy tai todistaja Laurén eivät ole ottaneet kantaa siihen vastaajan väitteeseen, jonka mukaan laskutuksen olisi sovittu perustuvan vastaajan tietojen "klikkaamiseen".

Koska asianosaisten kertomukset laskutusperusteiden eli hakuosumien syntyvästä ovat ristiriitaiset, asiassa on katsottava jääneen epäselväksi se, mitä myyntipuhelussa on tältä osin sovittu. Näillä perusteilla käräjäoikeus katsoo, ettei Directa Oy ole kyennyt esittämään riittävää näyttöä siitä, että laskutuksesta olisi sovittu kantajan nyt saatavansa tueksi vetoamalla tavalla.

Palvelun tosiasiallinen toimivuus ja hinnoittelu sekä niistä ilmoittaminen

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. Palvelun potentiaalinen maksimihinta on ollut [REDACTED] tiedossa ja hän on siten voinut varautua siihen. Kuukausittaiseen laskutuskattoon on sisällynyt 138 maksullista hakuosumaa, eikä asiakasta ole laskutettu lainkaan tämän ylittävistä hakuosumista.

Kantaja on hakuosuman syntymisen osalta Laurénin kertomuksen ohella vedonnut 30.5.2008 päivätyn rekisteröintilaskun etusivuun ja laskun liitteenä olevien, 1.2.2008 päivättyjen palvelusopimuksen ehtojen 8.2. kohtaan. Laurénin mukaan myyntipuhelussa on kerrottu, että maksullinen hakuosuma syntyy joko puhelinpalvelun kautta tai hakuosumalistauksessa annettujen tietojen perusteella. Puhelussa on ilmoitettu myös sopimusehdot, laskutusperusteet ja sopimuksen kesto. Sopimusehtoja ei kuitenkaan ole luettu läpi. Rekisteröintilaskun etusivulla todetaan, että laskutusperusteena ovat yhteystietopalveluiden tietokantaan kohdistuneet sellaiset hakutapahtumat, joissa vastaajan yrityksen tiedot sisältyvät hakutulostilastukseen. Tämä ilmoitus vastaa palvelusopimuksen ehtojen 8.2. kohtaa.

Lisäksi Directa Oy on palvelun asianmukaisuuden ja toimivuuden sekä hinnoitteluperusteiden edullisuuden osalta vedonnut PriceWaterhouseCoopersin hakuosumapohjaisen hinnoittelumallin arviointiraporttiin 20.9.2009 (K6), jonka mukaan palvelun toiminnassa ei ole ollut puutteita, hinnoittelun perusteet ovat olleet asianmukaiset ja yksinkertaiset, maksimihinta on ollut helposti laskettavissa eikä hinnan määräytymisperuste näin ollen ole ollut yllättävä tai ankara eikä kohtuuton. Lisäksi kantaja on vedonnut Qentinelin laatimaan raporttiin 12.1.2009 (K7) yrityshakujärjestelmän toimivuudesta ja hakuosumien muodostumisesta. PriceWaterhouseCoopersin arviointiraportissa (s. 5) hakuosumapohjainen laskutus on määritelty siten, että hakuosuma eli mainosnäyttö syntyy silloin, kun asiakkaan mainosaineistoa näytetään verkkosivun kävijälle. Tapahtumaa voidaan raportin mukaan kutsua mainosnäytöksi tai hakuosumaksi. Hakuosumapohjainen laskutus on siis

laskutusta, jonka perusteena on mainosnäytön näyttökerrat ja mainosnäyttö on syntynyt kohdennetun haun perusteella. Toisaalta saman raportin mainosnäyttöä käsittelevässä kohdassa (s. 4) todetaan, että sivulataus ja siitä aiheutuva mainosnäyttö on tapahtunut täysin riippumatta siitä, miten loppukäyttäjä on kyseiselle sivulle päätenyt. Sivulataus voi syntyä esimerkiksi siten, että loppukäyttäjä on kirjoittanut sivun osoitteen selaimen osoitekenttään tai klikannut jollakin sivulla olevaa linkkiä, joka johtaa kyseiselle sivulle. Raportin mukaan tämä on internetin yleinen ominaisuus ja koskee siis kaikkia palveluiden tarjoajia.

██████████ ei ole kiistänyt asiassa hakuosuman 0,29 euron suuruisen yksikköhinnan tai hänen tiedossaan olleen 40 euron suuruisen hintakaton kohtuullisuutta sinänsä eikä Directa Oy:n hakukoneen toimivuutta muutoin kuin siltä osin, ettei kantajan palvelu ole laskujen etusivulla luvattulla tavalla priorisoinut kantajan sopimusasiakkaita. Vastaaja on kuitenkin kiistänyt kanteen sillä perusteella, ettei hänelle ole missään tapauksessa kerrottu, että palvelun tilaaja joutuu maksamaan sekä kantajan linkkien kautta tulleista hauista että muiden hakupalvelujen robottien käynneistä kantajan www-linkkihakemistoissa siten, että kantaja saa aina hyväkseen maksimilaskutukseen perustuvan laskun. ██████████ on salattu se, että yksi haku johtaa satojen tai tuhansien sopimusasiakkaiden laskutukseen. Palvelu on hänen mukaansa ollut käytännössä täysin hyödytön ja vastannut ilmaiseksi internetissä tarjottua Googlen hakukonetta. Tämän vuoksi yli 9000 maksullisen hakuosuman syntyminen ja jokaiselta kuukaudelta kertynyt maksilaskutuksen perustuva lasku on tullut hänelle täytenä yllätyksenä.

██████████ on myöntänyt muokanneensa mediatietojaan siten, että hän on lisännyt joitakin palveluja ja/tai hakua helpottavia sanoja. Alkuperäiset hakusanat ovat ██████████ mukaan olleet Directan merkitsemiä. Directa Oy ei ole tätä seikkaa kiistänyt. Palvelun tietokantaan 1.6.2008 rekisteröityjen yritystietojen (K1) mukaan Directa Oy:n vastaajalle merkitsemiä palveluja on ollut 24 kappaletta ja toimialueen paikkakuntia kuusi kappaletta. Palveluiden tietokantaan 8.6.2009 merkittyjä palveluja on ollut 36 kappaletta, paikkakuntia kuusi kappaletta ja hakua helpottavina sanoina 36 palveluiksi merkittyä sanaa.

Maksullisten hakuosumien syntymisestä ja hakukoneen toiminnasta annettujen tietojen perusteella käräjäoikeus toteaa ensinnäkin, että Directa Oy:n nimeämässä todisteessa K6 esitetyt hakuosumaperusteiseen laskutukseen liittyvät seikat ovat ristiriidassa sen kanssa, mitä Directa Oy itse esittää hakuosumien syntymisestä. Raportin mukaan hakuosuma tai mainosnäyttö liittyy nimenomaan sivulataukseen, kuten ██████████ on asian ymmärtänyt, eikä hakutulostaukseen. Directa Oy:n nimeämästä todisteesta K7 ei sen sijaan ole ilmennyt hakukoneen asianmukaisen toimivuuden arvioinnin kannalta merkityksellisiä seikkoja. Käräjäoikeus toteaa, ettei ██████████ ole lähtökohtaisesti kiistänyt hakukoneen toimintaperiaatetta ennalta määritellyillä hakusanoilla.

Käräjäoikeus katsoo, ettei kantajan ja erityisesti todistaja Laurénin ilmoittamiksi annettujen tietojen perusteella ole pääteltävissä sitä, että maksullinen hakuosuma näyttää todellisuudessa syntyneen millä

tahansa alunperin Directa Oy:n kirjaaman ja myöhemmin vastaajan täydentämän hakua helpottavan sanan perusteella siten, ettei tehdyllä haulla ole välttämättä ollut mitään tekemistä juuri [REDACTED] yrityksen tietojen etsimisen kanssa. Annettujen tietojen perusteella [REDACTED] ei ole voinut ennakoida sitä, että vuoden aikana hänelle kertyy maksullisia hakuosumia 9427 tai joka tapauksessa useita tuhansia ilman mitään yhteyttä asiakasyhteydenottojen lukumäärään ja että tästä seuraa lähes jokaisen kuukauden osalta maksimilaskutus. Asiassa ei ole väitettykään, että hakukoneen tällaista toimintatapaa olisi pyritty selvittämään asiakkaalle sen tarkemmin.

Edellä mainittua päätelmää hakuosumien syntyemisestä tukee 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. Lisäksi liiketapalautakunnan suorittamien esimerkkihakujen perusteella palvelusta ei ole ensisijaisesti [REDACTED] lähetettyjen laskujen etusivulla luvutulla tavalla, jaettu sopimusasiakkaiden yritystietoja (s. 9).

Käräjäoikeus toteaa vielä, ettei maksullisten hakuosumien edellä kuvatun kaltainen kertyminen ilmene edes Directa Oy:n 30.5.2008 päiväämään rekisteröintilaskun etusivulta tai sopimusehtojen kohdan 8.2. epätäsmällisestä sanamuodosta. Näillä perusteilla käräjäoikeus katsoo, että Directa Oy on markkinoinnissaan jättänyt ilmaisematta asiakkaan kannalta tärkeitä hinnan määräytymistä koskevia seikkoja ja [REDACTED] on tästä syystä syntynyt väärä käsitys markkinoitavan palvelun hinnasta. [REDACTED] puhelinkeskustelun aikana annetut tiedot ovat siten olleet vähintäänkin puutteellisia ja harhaanjohtavia. Tämä johtopäätös on riippumaton siitä, onko [REDACTED] lisäksi ilmoitettu maksullisten hakuosumien syntyvän ainoastaan hänen yrityksensä tietoja "klikkaamalla" vai ei. Viimeksi mainitussa tapauksessa kantajan menettely on ollut myös vilpillistä.

Kunnianvastainen ja arvoton menettely

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

Kyseisen säännöksen soveltaminen tulee kysymykseen muun muassa silloin, kun sopimuspuoli on erehtynyt sitoutumispäätöksensä kannalta olennaisista seikoissa. Mikäli toisella sopimusosapuolella on paremmat

tiedot sopimukseen liittyvistä olosuhteista, mutta hän ei ole ilmoittanut niistä vastapuolelle, kyse voi olla kunnianvastaisesta ja arvottomasta menettelystä. Menettely ei edellytä, että erehdys on aina lähtöisin toisen osapuolen antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista. Myös itsenäisesti aiheutuneen erehdyksen hyväksikäyttäminen voi olla OikTL 33 §:n vastaista. Tavanomaisin tilanne on se, että osapuoli erehtyy pitämään vastapuolen suoritusta todellista arvokkaampana tai luulee suoritusta muuten todellista paremmin tarkoituksiinsa sopivaksi (Hemmo, Sopimusoikeuden oppikirja, 2008 s. 213). Kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä arvioitaessa voidaan muun muassa ottaa huomioon normaalista sopimuskäytännöstä poikkeava, kyseenalainen sopimuskäytännön menettely ja yleiset moraalikäsitteet. Lisäksi mikäli markkinoinnissa on jätetty ilmaisematta asiakkaan kannalta tärkeitä hinnan määräytymistä koskevia seikkoja ja asiakkaalle on tästä syystä syntynyt väärä käsitys markkinoitavan palvelun hinnasta, tällaista menettelyä on pidettävä harhaanjohtavuutensa vuoksi hyvän liiketavan vastaisena (liiketapalautakunnan lausunto 889/2009, s. 8).

Professori Hopun 2.11.2009 laatimassa lausunnossa (s.18) todetaan vielä, että kunnianvastaista ja arvotonta on vetoaminen sellaiseen sopimukseen, joka on tehty juridisesti oikein, mutta vilpillisesti menetellen. Tällainen on esimerkiksi tilanne, jossa yritys lähettää tietoisesti puhelimesta tehdyn jälkeä sovitusta poikkeavat ehdot vastapuolelle huomauttamatta niissä olevista muutoksista alkuperäiseen sopimukseen nähden.

Edellä kuvattuun pätemättömyyteen on erikseen vedottava ja siihen vetoavan sopimuskumppanin on näytettävä toteen, että kysymys on ollut tällaisesta menettelystä. Directa Oy ei ole kyennyt esittämään asiassa näyttöä siitä, että sopimuksen laskutusperusteista olisi puhelimesta sovittu sen vetoaman sisältöisenä ja vastoin sitä, mitä [REDACTED] on asiasta ymmärtänyt. [REDACTED] kertomuksen mukaan myös Directa Oy:n puhelinmyyjä on ymmärtänyt, mihin käsitykseen vastaaja on puhelimesta jäänyt laskutusperusteista.

Käräjäoikeus toteaa, että [REDACTED] tahdonmuodostus on tässä tapauksessa mitä ilmeisimmin koskenut laskutusperusteiltään aivan muun sisältöistä sopimusta kuin mihin kantaja nyt vetoaa. Koska Directa Oy on yksipuolisesti laatinut sopimussuhteeseen sovellettavat ehdot, on sen hakemistopalveluiden kokeneena ammattilaisena täytynyt olla tilanteessa tietoinen myymistään tuotteista, omista sopimusehdoistaan, laskutusperusteistaan ja maksullisten hakuosumien syntymisestä hakukoneessa. Lisäksi myyntivirkailija Laurénin on täytynyt olla tietoinen näistä seikoista ja ymmärtää myös se, että [REDACTED] on puhelinkeskustelun perusteella mitä ilmeisemmin jäänyt aivan erilaiseen käsitykseen palvelun sisällöstä.

Edellä tässä tuomiossa mainituilla perusteilla Directa Oy:n [REDACTED] puhelimesta laskutusperusteista antamat tiedot ovat olleet vähintäänkin harhaanjohtavia ja puutteellisia. [REDACTED] ei ole suullisesti annetun tiedon perusteella tai muutoinkaan voinut arvioida sitä, miten maksulliset hakuosumat tulevat, huomioon ottaen hakukoneen toimintaperiaate ja hakua helpottavien sanojen runsas määrä, todellisuudessa kertymään.

Hakukoneen tosiasiallinen ja normaalista klikkausiin perustuvasta toimintatavasta poikkeava periaate ei ole ilmennyt edes [REDACTED] lähetetystä kirjallisesta sopimusmateriaalista, minkä vuoksi tämän materiaalin lähettäminen vastaajalle vasta myöhemmässä vaiheessa ei ole myöskään korjannut annetuissa tiedoissa olleita puutteita.

Edellä selostetuilla perusteilla Directa Oy:n menettelyä on pidettävä hyvän liiketavan vastaisena. Directa Oy:n ja [REDACTED] välinen palvelusopimus on siten tehty sellaisissa olosuhteissa, että kantajan, jonka täytyy olettaa tienneen näistä olosuhteista, on kunnianvastaista ja arvotonta vedota sopimukseen.

Käräjäoikeus katsoo, että 29.5.2008 Directa Oy:n ja [REDACTED] välillä tehtyä sopimusta on pidettävä kokonaisuudessaan pätemättömänä, eikä Directa Oy ei voi laskusaatavansa perimiseksi vedota siihen. Näillä perusteilla Directa Oy:n mainittuun sopimukseen liittyvä, nyt käsiteltävänä oleva kanne on hylättävä.

Käräjäoikeuden ratkaistessa kanteen edellä kuvatulla tavalla asiassa ei ole tarpeen ottaa kantaa vakioehtojen liittymisongelmaan, reklamaation asianmukaiseen toteutumiseen tai laskutusperusteita koskevien sopimusehtojen kohtuullisuuteen.

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.

[REDACTED] on esittänyt omassa asiassa suorittamistaan toimenpiteistä laskun, jonka mukaan jutun tutkimiseen, valmisteluun, vastauksen laatimiseen ja oikeudenkäyntiin valmistautumiseen on kulunut yhteensä 13 tuntia à 180 euroa. Kantajan asiamies on paljoksunut valmistautumiseen käytettyä aikaa seitsemän (7) tuntia ylittäviltä osin. Kantajalla ei ole ollut huomautettavaa pääkäsittelyä, matka-aikaa ja matkakuluja koskevista vastaajan palkkiovaatimuksista.

Käräjäoikeus toteaa, ettei [REDACTED] ole laskussaan esittänyt erittelyä toimenpiteistä. Käräjäoikeus ei voi näin ollen arvioida, ovatko ne kaikki olleet tarpeellisia asian hoitamiseksi. Lisäksi [REDACTED] on tässä tapauksessa ajanut omaa asiaansa, minkä vuoksi käräjäoikeus katsoo, että asiaan perehtyminen on voinut tapahtua huomattavasti vähemmällä vaivalla kuin päämieheltä saadun varsinaisen toimeksiannon ollessa kyseessä. Tämän vuoksi käräjäoikeus hyväksyy kohtuulliseksi asian valmistautumiseen käytetyksi ajaksi kantajan myöntämät seitsemän (7) työtuntia ja muut vaaditut kulut sellaisenaan.

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

Tuomiolauselma

Directa Oy:n kanne hylätään.

Directa Oy veloitetaan korvaamaan [REDACTED] asiassa aiheutuneina kohtuullisina oikeudenkäyntikuluina 2.520 euroa, matkakuluina 148,50 euroa ja arvonlisäveron määränä 613,76 euroa eli yhteensä 3.282,26 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkeineen 17.9.2011 lukien.

MUUTOKSENHAKU

Tähän tuomioon saa hakea muutosta valittamalla siitä Helsingin hovioikeuteen. Asianosaisen, joka tahtoo valittaa, on ilmoitettava kuitenkin tyytymättömyyttä viimeistään keskiviikkona 24.8.2011.

käräjätuomari



Mitja Korjakoff

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 ratkaiselle 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. Päävartiosta 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 päättymisestä.

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 määräjassa 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 menettämisestä seuraamukseen, 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 kärjäoikeudelle tyytymättömyyttä ilmoitettaessa. Tyytymättömyyden ilmoitus tai annettu suostumus saadaan peruuttaa tyytymättömyyden ilmoittamiselle säädetyn määräajan kuluessa. Jos suostumusta ei ole annettu tai se on peruutettu, tehty ilmoitus katsotaan tavanomaiseksi tyytymättömyyden ilmoitukseksi. Muutoksenhakijan vastapuoli voi tyytymättömyyttä ilmoittamatta osaltaan valittaa kärjäoikeuden 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 kärjäoikeuden ratkaisun julistamis- tai antamispäivää seuraavasta päivästä. Korkeimmalle oikeudelle osoitettu muutoksenhakukirjelmä on toimitettava edellä mainitun kärjäoikeuden 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 kärjäoikeuden ratkaisua muutetaan muutoksenhakijan eduksi. Oikeudenkäyntimaksua ei myöskään peritä siltä, jolle on myönnetty oikeusapua tai joka muulla laissa säädetyllä perusteella vapautuu maksuvelvollisuudesta.