

YRITTÄJÄ



sopimusehtojen muutokset

Saako pitkäkestoisessa sopimuksessa hintaa korottaa paljon ja kertaheitolla?

Voiko määräaikaisen sopimuksen ehtoja muuttaa lainkaan?

Jos veroja ja maksuja alennetaan, pitääkö hintojakin alentaa?

Kun yritys ja kuluttaja tekevät sopimuksen, se sitoo molempia osapuolia. Kummankin on noudatettava sopimusehtojen velvoitteita. Kumpikaan ei myöskään saa muuttaa sopimusta omin päin muulloin kuin poikkeustapauksissa. Pääsääntöisesti muutoksiin tarvitaan molempien suostumus.

Yritykselläkään ei siis ole yleisesti oikeutta yksin muuttaa sopimuksen ehtoja. Tämä koskee myös hintaa, joka on eräs sopimuksen ehto. Se, millä perusteella yritys voi muuttaa sopimusta ja millaisia muutosoikeusehtoja hän voi käyttää, riippuu sopimustyyppistä. Toistaiseksi voimassa olevia ja muita pitkäkestoisia sopimuksia koskevat osittain eri säännöt kuin kertasopimuksia ja määräaikaisia sopimuksia. Myös se, onko kyseessä tilaus- vai käteissopimus, vaikuttaa asiaan.

PITKÄKESTOISET SOPIMUKSET

Sopimus, jolle ei ole sovittu lopettamispäivämäärää, on voimassa toistaiseksi. Tyypillisiä tällaisia toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia ovat muun muassa puhelin-, sähkö-, vesi-, jätehuolto- ja kaukolämpösopimukset. Myös vakuutus sopimukset kuuluvat yleensä tähän ryhmään samoin kuin esimerkiksi lehtien kestotilaussopimukset ja kaapelitelevisiion ohjelmapalvelusopimukset. Pankkien tilisopimusten ehtojen ja luottokorttiyhtiöiden tiliehtojen muuttamisesta on olemassa erityissääntöjä.

Selvää on, etteivät pitkäkestoiset sopimukset voi ol-

la asiakkaan eliniän ajan voimassa muuttamattomina, hintaa myöten. Yrityksellä ei kuitenkaan ole rajoittamatonta oikeutta muuttaa yksipuolisesti sopimuksen sisältöä millä tavalla tahansa.

Pääsääntö on, että yritys voi yksipuolisesti muuttaa sopimusta vain, jos

- muutoksen perusteet ovat päteviä
- ne on yksilöity sopimusehdoissa
- sopimuksen sisältö ei kuluttajan kannalta olennaisesti muutu.

Päteviä muutosperusteita voivat olla esimerkiksi:

- sopimuksen kohteena olevan tuotteen tai palvelun tuotanto-, hankinta- tai muiden kustannusten olennainen muutos
- olosuhteiden olennainen muuttuminen (ehdoissa tarvittaessa tarkemmin yksilöity), jota yritys ei ole voinut ottaa sopimusta tehtäessä huomioon
- muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen, jota yritys ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta tehtäessä.

Sopimusehdoissa sopimuksen muuttamiseen oikeuttavat perusteet on lueteltava tyhjentävästi. Sopimusta ei siis voi muuttaa muilla kuin ehdoissa yksilöidyillä perusteilla. Muutosperusteet pitää kertoa ”läpinäkyvästi” niin, että muutoksen edellytykset sekä hinnankorotusten suuruuden määräytyminen käyvät ehdoista ilmi.

Ei olennaisia muutoksia kertaheitolla

Muutoksen merkittävyyttä arvioidaan kunkin asiakkaan kannalta ja vertailukohtana käytetään muutoshetkellä voimassa olevaa sopimusta, ei alkuperäistä. Poikkeuksena tästä on kuitenkin kuitenkin henkilövakuutuksen sopimusehtojen muuttaminen, jossa vertailukohtana on alkuperäinen sopimus.

Suuria kertakorotuksia ei voida pitkäkestoiseen sopimukseen yksipuolisesti tehdä, koska suuri kertakorotus on yleensä merkittävä muutos sopimukseen. Tarvittaessa hinnoittelumuutos on siis toteutettava vähittäin ja pidemmän ajan kuluessa.

Hinnanmuutosten merkittävyyttä ei arvioida sen perusteella, paljonko hinnat tai maksut keskimäärin kohoavat vaan muutoksen kokonaisarviointi on tärkeää. Yleis-pätevää rajaa sille, miten suurta hinnankorotusta voidaan pitää olennaisena, ei voida asettaa. Jos korotus yksittäisen kuluttajan kohdalla nousisi kokonaisuutena arvioiden - sekä korotuksen rahamääräinen että prosentuaalinen suuruus huomioon ottaen - merkittäväksi, yrityksen on syytä miettiä muutoksen toteuttamistapaa. Esimerkiksi jos vesilaitos ottaa käyttöön kiinteän perusmaksun kulutusmaksun rinnalle, laitoksen on huolehdittava siitä, ettei muutos vaikuta olennaisesti yksittäisen asiakkaan maksuihin.

Yritys voi kuitenkin varata sopimusehdoissa itselleen oikeuden tehdä ehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Lehtien kestotilauksissa myös laskutusvälillä voi olla merkitystä hinnannuutosten toteuttamiseen. Jos tilaaja valitsee esim. 12 kk:n laskutusvälin ja maksaa voimassa olevan tilaushinnan, tilaushinnan muutos voi hänen osaltaan tulla voimaan aikaisintaan seuraavan laskutuskauden alusta lukien.

Hinnanmuutoslauseke molempiin suuntiin

Sopimuksen osapuolten oikeudet ja velvollisuudet pitää sopimuksessa olla tasapainossa. Tästä syystä hinnannuutoslausekkeita pitää soveltaa molempiin suuntiin - sekä hinnankorotuksiin että tilanteisiin, joissa yrityksen hinnannuutoslausekkeessa tarkoitettut kustannukset laskevat. Jos esimerkiksi sähköyhtiö on korottanut sähkön hintaa ja käyttänyt korotusperusteena sähkön hankintakustannusten nousua, hinnannuutoslauseke edellyttää, että yhtiö myös vastaavasti laskee hintaa, jos sähkön hankintakustannukset alenevat.

Muutoksista pitää ilmoittaa selkeästi ja ajoissa

Yrityksen on lähetettävä kuluttajalle ilmoitus siitä,

- miten hinnat, maksut tai muut sopimusehdot muuttuvat

- milloin muutokset tulevat voimaan
- mikä on muutoksen peruste.

Muutosilmoitusta ei saa naamioida markkinointiin yrityksen palvelun parantamisesta, vaan muutoksen merkityksestä verrattuna aikaisempaan tilanteeseen pitää kuluttajalle antaa selkeä kuva. Ilmoituksesta on selkeästi käytävä ilmi, miltä osin sopimus muuttuu ja millaiset ovat uudet maksut tai muut sopimusehdot. Esimerkiksi vakuutusehtojen muutoksesta ilmoitettaessa on tuotava esiin erityisesti se, millä tavalla aikaisempi vakuutusturva heikkenee tai supistuu entisestään. Sähkön hinnannuutoksista ilmoitettaessa muutoksen merkitystä voidaan havainnollistaa kertomalla hinnannuutosten vaikutus kuluttajan sähkölaskuun hänen kulutustiedoillaan laskettuna tai tyyppikäyttäjiä kuvaavien esimerkkien avulla.

Jotta kuluttajalla olisi kohtuullinen aika varautua muutokseen, muutos saa yleensä tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Tätä lyhyempi ilmoitusaika on mahdollinen lähinnä vain silloin, jos muutos johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä.

Kuluttajalla oikeus irtisanoa sopimus

Kuluttajalla on luonnollisesti aina oikeus irtisanoa pitkäkestoinen sopimus, esimerkiksi silloin kun hän on saanut tiedon sopimusehtojen muutoksesta. Mahdollisuudesta irtisanoa sopimus ja irtisanomisajasta pitää kertoa ehtomuutoksesta ilmoitettaessa.

Muutetut ehdot tai hinnat eivät irtisanomisaikana koske kuluttajaa. Vain silloin kun hinnannuutos johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, muutettu hinta voi tulla voimaan irtisanomisaikanakin.

Käytännössä kuluttajalla ei aina ole todellista irtisanomismahdollisuutta: esimerkiksi sähkön siirrossa ja vesihuollossa ei useinkaan ole tarjolla vaihtoehtoisia palvelun tuottajia. Laki kuitenkin edellyttää yrityksen hinnoittelun olevan kohtuullista. Energiamarkkinavirasto tai Kilpailuvirasto voikin tarvittaessa puuttua mahdollisen ylihinnan perimiseen.

Muutoksia vanhaan sopimukseen vai kokonaan uusi?

Jos yritys haluaa tehdä sopimusehtoihinsa kuluttajan vahingoksi olennaisia muutoksia, kyse ei ole jo tehtyjen sopimusten jatkamisesta vaan ennemminkin yrityksen tarjoamasta uudesta sopimuksesta.

Yrityksen on tällöin irtisanottava voimassaoleva sopimus ja tarjottava kuluttajalle uutta sopimusta. Uusi, ehdoiltaan muutettu sopimus tulee voimaan, jos kuluttaja hyväksyy sen.

On kuitenkin poikkeustapauksia, joissa yritys ei voi käyttää sopimuksen irtisanomista keinona toteuttaa uusia, kuluttajan kannalta olennaisia muutoksia. Esimerkiksi joidenkin välttämättömyyspalvelujen, kuten sähkön- ja vedentoimituksen sekä telepalveluiden irtisanomisoikeutta on rajoitettu. Samoin laissa on rajoitettu vakuutus- senantajan oikeutta irtisanoa henkilövakuutus.

Määräaikainen sopimuskauden päättyessä kuluttajalle voi luonnollisesti tarjota uutta sopimusta muutetuilla ehdoilla. Jatkuvien vahinkovakuutusten ja eräiden henkilövakuutusten osalta tämä on mahdollista vakuutuskauden vaihtuessa.

MÄÄRÄAIKAISET SOPIMUKSET

Määräaikaisiin sopimuksiin pätevät pääsääntöisesti samat periaatteet kuin toistaiseksi voimassa oleviin sopimusiinkin. Myös määräaikaisissa sopimuksissa sopimuksen muutosperusteet on yksilöitävä sopimusehdoissa samaan tapaan kuin toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa.

Määräaikaisen sopimuksen ehtojen muuttamisessa on kuitenkin enemmän rajoituksia. Lähtökohtana on, ettei tavanomainen kustannustason tai olosuhteiden muutos oikeuta elinkeinonharjoittajaa muuttamaan sopimusta sopimuksen voimassaoloaikana. Jos esimerkiksi sähkönmyyntisopimus tehdään 1-2 vuodeksi, hintaa tai muita sopimusehtoja ei voida sinä aikana muuttaa.

Määräaikaista sopimusta voidaan muuttaa vain kahdessa tapauksessa. Muutoksen taustalla pitää olla sellainen lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, jota elinkeinonharjoittaja ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta tehtäessä; esimerkiksi sopimuksen mukaiseen hintaan vaikuttava verojen, tullien tai muiden julkisten maksujen muutos.

Toinen harvinainen sopimuksen muuttamisen mahdollistava peruste on se, että kuluttaja rikkoo sopimusta. Esimerkiksi vakuutuskenantaja voi muuttaa vahinkovakuutuksen sopimusehtoja vakuutuskauden aikana, jos vakuutuskenottaja ei ole sopimusta tehtäessä kertonut kaikkia häneltä edellytettäviä tietoja tai jos hänen ilmoittamisissaan olosuhteissa on tapahtunut olennainen vahingonvaaraa lisäävä muutos.

Kun määräaikainen sopimus päättyy, yritys voi tarjota asiakkaalle uutta sopimusta uusilla sopimusehdoilla. Esimerkiksi jatkuvien vahinkovakuutusten ja eräiden henkilövakuutusten ehtoja voidaan muuttaa vakuutuskauden vaihtuessa.

KERTASOPIMUKSET

Kertasopimukset ovat nimensä mukaisesti kertaluonteisia, yhden tai useamman tavaran tai palvelun toimittamista koskevia sopimuksia. Niihin kuuluvat muun muassa rakennusalalla tehtävät sopimukset, kuten talopakettien ja hirsimökkien toimitus sekä rakennuspuusepäntuotteiden kauppaa ja rakennusalan erikoistöitä, kuten lvi-, maalaus- ja sähköasennusurakoita koskevat sopimukset. Myös valmismatkoja ja mökkilomia koskevat sopimukset sekä uusien autojen kaupassa käytettävät tilaussopimukset ovat kertasopimuksia.

Muutos vain sopimuksessa yksilöidyistä ja pätevistä syistä

Kuten määräaikaisten sopimusten, myös kertasopimusten ehtoja ei voi pääsääntöisesti muuttaa muuten kuin erityistilanteissa. Muutosten perusteet pitää olla päteviä ja on yksilöitävä sopimuksessa. Päteviä perusteita muuttaa kertasopimusta voivat sopimustyyppistä riippuen olla esimerkiksi:

- lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, jota yrityksen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä
- sopimuksen mukaiseen hintaan vaikuttava verojen, tullien tai muiden julkisten maksujen muutos
- esimerkiksi autojen tilauskaupan ja matkasopimusten osalta myös hintaan vaikuttava valuuttakurssien muutos
- nk. force majeure -syy eli yrityksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva, ehdoissa tarkemmin yksilöity este, jota yrityksen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

Sopimusehtomuutoksista on pidettävä erillään tilanteet, joissa elinkeinonharjoittaja joutuu reagoimaan kuluttajan sopimusrikkomukseen. Jos yritys on esimerkiksi rakennusurakan yhteydessä joutunut lykkäämään työtään ostajasta johtuvasta syystä, myyjä voi korottaa hintaa viivästyksen ja siitä aiheutuvien kustannusten nousun perusteella.

Hinnanmuutosehto kaksisuuntainen

Jos yritys varaa sopimusehdoissa itselleen oikeuden korottaa hintaa esimerkiksi verojen tai muiden julkisten maksujen muutoksen tai valuuttakurssien muutoksen johdosta, sen on sitouduttava ehdoissa myös alentamaan hintaa vastaavalla perusteella.

Kertasopimuksen hinnan tai muiden ehtojen muutoksesta ja muutoksen perusteesta on ilmoitettava kuluttajalle viipymättä. Jos muutos on olennainen, esimerkiksi hintaa korotetaan 5-10 %, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus. Tästä oikeudesta on mainittava sopimusehdoissa.

Tuotetta tai palvelua ei yleensä voi vaihtaa

Kertasopimuksien muuttamisessa on otettava huomioon rajoitukset, jotka koskevat käteisopimuksia ja toimituksen sisältöä.

Käteissopimus on sopimus, jossa tuote tai palvelu luovutetaan ja maksetaan samanaikaisesti. Yritys ei voi muuttaa sen hintaa ja muita ehtoja kuluttajan vahingoksi enää jälkikäteen.

Yritys ei myöskään yleensä voi muuttaa toimituksen sisältöä, ellei hän sovi asiasta asiakkaan kanssa. Esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan tilaaman tavaran valmistus on lopetettu, myyjä ei saa pidättää itselleen oikeutta päättää yksin korvaavasta tuotteesta.

Sen sijaan yritys voi käyttää ehtoa, joka oikeuttaa sen muuttamaan sovittujen ominaisuuksien epäolennaisia osia pätevän syyn perusteella. Esimerkiksi matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa majoitus- ja kuljetusjärjestelyjä, jos hän ei voi itsestään riippumattomista syistä noudattaa sovittua matkasuunnitelmaa ja jos muutos ei olennaisesti muuta matkan luonnetta.

LAINSÄÄDÄNTÖ

Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Kohtuuttomia sopimusehtoja koskevan EY-direktiivin 93/13/ETY liitteessä on ohjeellinen luettelo kohtuuttomana pidettävistä sopimusehdoista. Liitteen j-alakohdassa mainitaan kohtuuttomana ehto, jonka mukaan elinkeinonharjoittajalla on oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimusehtoja ilman pätevää sopimuksessa yksilöityä perustetta.

Direktiivin liitteen 2 kohdan mukaan elinkeinonharjoittaja voi j-alakohdan estämättä varata sopimusehdoissa itselleen oikeuden muuttaa yksipuolisesti toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja edellyttäen, että elinkeinonharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan muutoksesta kuluttajalle kohtuullisessa ajassa etukäteen ja että kuluttaja voi irtisanoa sopimuksen.

Direktiivin voimaan saattamista koskevan hallituksen

esityksen (HE 218/1994) perusteluissa todetaan muun muassa, että ”Toistaiseksi voimassa olevissa tai muutoin pitkäaikaisissa sopimussuhteissa saattavat erityisesti olosuhteiden muutokset aiheuttaa tarpeen tarkistaa sopimusehtoja. Hyväksyttävänä ei kuitenkaan voida pitää sitä, että elinkeinonharjoittajalla olisi rajoittamaton oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimuksen sisältöä millä tavalla tahansa. Myös pitkäaikaisissa sopimuksissa voidaan kuluttajien kannalta oikeutettuna lähtökohtana pitää sitä, että yksipuolisten muutosten perusteet yksilöidään sopimusehdoissa ja että sopimuksen sisältö ei muutu olennaisesti ilman molempien sopijapuolten myötävaikutusta. Arvioitaessa yksipuolisiin muutoksiin oikeuttavien ehtojen kohtuullisuutta voidaan muun muassa ottaa huomioon kyseisen sopimuksen luonne, muutosten syyt, vaikutus sopimuksen muuhun sisältöön sekä kuluttajan mahdollisuudet irtautua sopimuksesta ja tehdä tilalle uusi sopimus. Myös näissä tapauksissa arviointi perustuisi siten kokonaisuutena.”

Moniin erityislakeihin (mm. vakuutusopimuslain 3 luvun 18 – 20 §, sähkömarkkinalain 6a luvun 26 §, viestintämarkkinalain 7 luvun 71 §, vesihuoltolain 4 luvun 23 §, valmismatkalain 2 luvun 14 §) sisältyy sopimusehtojen muuttamista koskeva säännös. Asuntokauppalain 4 luvun 30 §:ssä olevan säännöksen mukaan ehto, joka antaa myyjälle uuden asunnon kaupassa yksipuolisen oikeuden korottaa hintaa, on mitätön. Kuluttajansuojalain 9 luvun 24 §:ssä on lisäksi taloelementtien kauppaa ja rakennusurakoita koskeva säännös sallituista hinnankorotusehdoista. Nämä säännökset ovat pakottavia eikä niitä voida poiketa kuluttajan vahingoksi.

Oikeuskäytäntöä

Markkinatuomioistuin on ratkaisussaan 1991:12 ottanut kantaa erään vakuutusyhtiön käyttämiin sopimusehtojen muuttamista koskeviin ehtoihin. Markkinatuomioistuin kielsi vakuutusyhtiötä käyttämästä jatkuvissa vapaaehtoisissa kuluttajavakuutuksissa ehtoa, jonka mukaan yhtiöllä on sisällöltään määrittelemätön ja rajoittamaton oikeus muuttaa vakuutusaikana yksipuolisesti vakuutusehtoja kuluttajan vahingoksi.

Ratkaisun perusteluissa markkinatuomioistuin totesi mm., että jos vakuutusehtojen muutos on kuluttajien kannalta olennainen, kysymys ei ole jo tehtyjen sopimusten jatkamisesta vaan lähinnä vakuutuksenantajan tarjoamasta uudesta hyödykkeestä. Sopimusoikeudellisesti ei ole riittävää, että kuluttajille tällaisissa tapauksissa varataan ainoastaan mahdollisuus irtisanoa aiempi sopimus. Tarjoukseen uuden sopimuksen tekemisestä pitää saada nimellinen hyväksyvä vastaus.