



Juristi vastaa

PALSTALLA Eläinlääkäriliiton lainoppineet vastaavat työsuhdekysymyksiin ja muihin lainsäädännön tulkintemisen kysymyksiin. Lehdessä esitellyissä tapauksissa ei kerrota oikeiden eläinlääkärien nimiä. Kysymyksiä voi esittää osoitteeseen toimitus@sell.fi.



Annika Pohjolainen
OTM, liiton
yrittäjäasiamies

ELÄINLÄÄKÄRIPALVELUIDEN HINTOJEN ILMOITTAMINEN

Millä lailla eläinlääkäripalvelun hinnat pitää etukäteen esittää asiakkaalle? Mitä jos kiinteää hintaa ei voida määrittellä etukäteen? Onko asiakas epäselvässä tapauksessa oikeutettu maksuttomaan palveluun? Ja ovatko kaikki nämä hinnoitusasiat vain yrittäjien ongelma vai koskevatko ne myös kunnaneläinlääkäreitä?

Tämä palsta käsittelee kuluttajille ilmoitettavia hintatietoja. Kuluttajia suojataan pakollisella lainsäädännöllä, josta ei monesti voida sopia toisin. Jos asiakas sen sijaan on elinkeinonharjoittaja, osapuolet voivat säätää oikeussuhteestaan sopimusteitse. Kuluttajakaupassa säädetään myös markkinoinnista, myyjän tiedonantovelvollisuudesta ja etämyynnistä, mutta nämä aiheet jäävät tämän palstan ulkopuolelle.

Palvelusopimuksia on sallittua tehdä sekä kirjallisesti että suullisesti. On kuitenkin suositeltavaa sopia kirjallisesti, koska suullisen sopimuksen sisältö on hankalampaa jälkikäteen todistaa. Liitto suosittelee, että eläinlääkäri aina kun mahdollista saa asiakkaalta maksun ennen töihin ryhtymistä.

MILLÄ LAILLA HINTOJA TULEE ILMOITTA?

Lainsäädännössä on säädetty tarkasti hintojen ilmoittamisesta kuluttajille. Hinnat tulee ilmoittaa selkeällä, yksiselitteisellä ja helposti havaittavalla tavalla. Kuluttajille tulee ilmoittaa hinta kokonaishintana, eli veroineen. Jollei toisin sovita, palvelun hintaan kuuluu sen suorittamiseen tarvittava materiaali. Jos maksettavaksi voi tulla toimitus- tai muita lisäkuluja, tulee ne lähtökohtaisesti joko laskea osaksi kokonaishintaa tai ilmoittaa hinnan yhteydessä erikseen. Kuluttaja ei ole velvollinen maksamaan maksuja, joihin hän ei ole voinut ottaa kantaa ennen sopimuksen solmimista. Pelkkä yleinen toteamus, että muitakin kuluja voi tulla maksettavaksi, ei riitä.

Palveluista ja tuotteista on liikehuoneistossa ja verkkosivuilla pidettävä esillä selkeä hinnasto. Jos täsmällisiä myyntihintoja ei voida esittää, tulee hinnastossa olla riittävän tarkat tiedot hintojen määräytymisestä. Tarkoitus on, että kuluttaja etukäteen voi saada kuvan siitä, millaiseen maksuun hän on sitoutumassa. Hinnastoon tulisi voida tutustua myös liikehuoneiston ulkopuolelta kuten näyteikkunasta. Jos palveluita tarjotaan muualla kuin liikehuoneistossa, tulee hinnasto esittää pyynnöstä.

Palvelun hinta voidaan ilmoittaa esimerkiksi kiinteänä hintana, enimmäishintana, hinta-arviona tai suuntaa-antavana hintatietona. Jos osapuolet ovat erimielisiä siitä, millaisesta

hintatyyppistä on sovittu, on myyjän asia todistaa väitteensä toteen. Eli tässäkin myyjän tulee olla tarkka. Asian jäädessä epäselväksi asiakas voi olla velvollinen maksamaan vähemmän kuin mitä oli tarkoitus.

Jos kaikkien hintojen merkitseminen hinnastoon ei ole mahdollista, esimerkiksi koska palveluita on tarjolla niin monenlaisia, hinnastoon on merkittävä tavallisimmat myyntihinnat. Kuluttajalle on pyynnöstä annettava täydellinen hinnasto ja asiasta on oltava maininta hinnastossa. Jos palvelu suoritetaan muulla kuin kiinteällä hinnalla, kuluttajalle on pyynnöstä annettava erittely suorituksen sisällöstä ja hinnan määräytymisestä.

Myynnissä olevien tavaroiden osalta on muistettava ilmoittaa myös yksikköhinnat, esimerkiksi kilo-, litra- tai metrihinnat. Tämä koskee irtotavaroita, mutta myös pakkauksessa myytäviä tuotteita. Hintamerkintä on tehtävä myös itse tuotteeseen, hintataulukon tai vastaavalla tavalla välittömästi tavarantoimituksen läheisyyteen, esimerkiksi hyllyn reunalle.

SITOVA HINTA-ARVIO JA SUUNTA-AANTAVA HINTATieto

Jos palvelusta annetaan hinta-arvio, lopullinen hinta saa ylittää arvion enintään 15 prosentilla. Osapuolet saavat kuitenkin myös sopia siitä, kuinka paljon annettu hinta-arvio saadaan ylittää. Kuluttajan tulee silloin ilmaista tahtonsa nimenomaisesti. Vakioehtoihin otettu maininta ei riitä.

Jos sopimuksen solmimisen jälkeen osoittautuisi, etteivät asiakkaan antamat tiedot pidä paikkaansa, niihin perustuva hinta-arvio ei lähtökohtaisesti sido myyjää. Jos myyjän kuitenkin olisi tullut epäillä tietojen paikkansapitävyyttä, hän ei välttämättä voi vedota tietojen virheellisyyteen. Eläinlääkärin tapauksessa tämä esiintyy esimerkiksi tilanteessa, jossa omistaja antaa eläimen tilasta tietoja. Eläinlääkärin tulee kuitenkin itsekin tutkia eläimen ja tehdä oman diagnoosinsa. Hän ei voi nojautua pelkästään maallikon kertomukseen.

Kohteessa voi myös olla piileviä ongelmia tai olosuhteet voivat osoittautua toisenlaisiksi kuin uskottiin. Silloinkin voidaan joutua kysymään, sitooko hinta-arvio myyjää. Yleensä

edettäisiin silloin siitä, mitä huolellisen myyjän olisi tullut havaita ja ymmärtää tilanteesta. Jos jokin asia on myyjän epähuomiosta johtuen jäänyt huomioimatta, hinta-arvio on sitova. Jos kuitenkin on kysymys seikasta, jota huolellinenkaan myyjä ei olisi voinut ottaa huomioon, hinta-arvio ei sellaisenaan yleensä sido. Myyjän tulee kuitenkin rajata hinta-arviensa koskemaan esimerkiksi vain alustavassa tarkastuksessa havaittuja ongelmia, eikä luvata sillä hinnalla tiettyä lopputulosta. Varauma on tehtävä selväksi asiakkaalle.

Kuluttajasopimuksissa myös lähdetään siitä, että ilmoitettu hinta on kokonaishinta, ellei muuta sovita. Näin on myös hinta-arvion osalta. Jos tarkoitus on ilmoittaa asiakkaalle palvelun osan tai tarvikkeiden hinnasta, tulee varoa, ettei tätä hintatietoa voida tulkita kokonaishinnaksi. Jos asiakkaan maksettavaksi tulee vielä muita kuluja, kuten toimitus- tai matkakuluja, on muistettava mainita tämäkin asia erikseen.

Rajanveto varsinaisen hinta-arvion ja suuntaa-antavan tiedon välillä on joskus hankalaa. Jotta olisi kysymys varsinaisesta, sitovasta hinta-arviosta, myyjän on yleensä tullut antaa se tiettyä, sisällöltään ainakin pääpiirteittäin yksilöityä suoritusta varten. Jos taas on kysymys alustavasta konsultatiosta, jossa myyjä voimatta tutustua kohteeseen tarkemmin kertoo yleisestä hintatasosta, voi enemmänkin olla kysymys suuntaa-antavasta hintatiedosta.

Suuntaa-antavia hintatietoja annetaan yleensä alustavasti ennen kuin kohteeseen on ollut mahdollista tutustua tarkemmin. Hintatietoja on kuitenkin tarkennettava ennen palveluun ryhtymistä, koska muuten asiakas saattaa voida vedota siihen, että suuntaa-antavasta hintatiedosta onkin tullut sovittu kiinteä hinta. Arviointi siitä, onko kysymys sitovasta hinta-arviosta, tehtäisiin kokonaisarvion perusteella. Tosiasiallisilla olosuhteilla on enemmän painoarvoa kuin käytetyillä termeillä. Myöskään myyjän tarkoitus ei itsessään ratkaise, sillä arvioitaisiin myös, miten asiakas on ymmärtänyt tilanteen.

HINNAN JÄÄDESSÄ EPÄSELVÄKSI, ONKO PALVELU ILMAINEN?

Jos osapuolet eivät ole sopineet hinnasta tai jos tilanne jää epäselväksi, asiakas on lähtökohtaisesti velvollinen maksamaan kohtuullisen hinnan. Silloin huomioidaan esimerkiksi kaupantekohetken käypä hinta kohteelle, palvelun sisältö, laajuus ja laatu sekä muut olosuhteet. Jos myyjä on antanut hinnasta tai sen laskemisesta tietoa, esimerkiksi markkinoinnissa, hinta määräytyy lähtökohtaisesti näiden tietojen mukaisesti.

"Rajanveto hinta-arvion ja suuntaa-antavan tiedon välillä on joskus hankalaa."

Jos asiakas väittää, ettei hänelle ole kerrottu joitakin hintatietoja, joudutaan arvioimaan, miltä tilanne näyttää ulkopuolisen silmin. Jos hintatiedon havaitsematta jääminen on johtunut asiakkaan epähuomiosta, vaikka hinnat on ilmoitettu selkeästi, asiakas ei silloin yleensä voi vapautua maksuvelvollisuudestaan.

Joka tapauksessa on hyvä pyrkiä siihen, että hintatiedot annetaan asiakkaalle niin kattavasti, yksiselitteisesti ja toistuvasti, ettei hän jälkikäteen uskottavasti pysty väittämään jääneensä epätietoisuuteen hinnasta ja mahdollisista lisäkuluista. On myös hyvä pyrkiä välttämään, että tilanteeksi jää sana-sanaa vastaan. Jos joudutaan arvioimaan hintaa kohtuullisuuden perusteella, asiakkaan maksuvelvollisuus voi jäädä pienemmäksi kuin mitä myyjä toivoisi. Toisin kuin asiakkaiden kuulee joskus väittävän, epäselvässä tapauksessa kuluttaja ei kuitenkaan saa tuotettaan tai palveluaan kokonaan ilmaiseksi. Ilmoittamatta jääneitä lisäkuluja ei kuitenkaan ole sallittua periä.

KUNNANELÄINLÄÄKÄRILLÄKIN TULEE OLLA HINNASTO

Hinnaston esittämisvelvollisuus koskee myös julkisia toimijoita, kuten kunnaneläinlääkäripalveluita tarjoavia. Tämä tarkoittaa, että myös kuntien tulee noudattaa lain määräyksiä hintojen esittämisestä. Jos tämä velvollisuus on laiminlyöty, koituu hintatietojen puutteellisuus usein kunnaneläinlääkärin vahingoksi. Kunnaneläinlääkäri voi silloin joutua riitelemään asiakkaan kanssa palkkiostaan. Kunnaneläinlääkärin on siis hyvä varmistua siitä, että palveluiden hinnat on esitetty asiakkaille lain edellyttämällä tavalla. Hänen kannattaa myös omassa toiminnassaan kiinnittää huomiota siihen, miten hän itse tuo hintatiedot esille asiakkaille.

Kunnallinen eläinlääkäritaksa ei sellaisenaan kelpaa kuluttaja-asiakkaan hinnastoksi. Taksakortissa ei esimerkiksi ole mukana arvonlisäveroa, joten taksakortti ei lain edellyttämällä tavalla kerro asiakkaalle kokonaishintaa. Lisäksi on muistettava myös edellä mainitut säännöt siitä, miten lisäkuluja, kuten matkakuluja, tulee ilmoittaa.

Yllä oleva on yleiskatsaus. Konkreettisesta tilanteesta kannattaa aina olla yhteydessä liiton jäsenneuvontaan. Kirjoittajan lisäksi oikeudellista neuvontaa antaa palkansaajapuolen asiamies Liina Sipilä. Liiton jäsensivuilla voi myös tutustua laajaan työelämän lakipakettiin ja ohjeisiin eri asiakastilanteisiin liittyen.

Annika Pohjolainen

OTM, VT, liiton yrittäjäasiamies