

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-07332-010
Otsuse kuupäev	2. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Elnara Nadžafova, Keijo Lindeberg
Tarbija	
Kaupleja	FLEUROP-INTERFLORA NE EUROPE OSAÜHING, 11152227
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine tellimuse maksumuse ulatuses 49,50 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	5. juuni 2020

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

07.05.2020 tellis Tarbija Kaupleja e-poest emadepäeva kingiks kollastes toonides lillekimbu kogumaksumusega 49.50 eurot.

10.05.2020 jõudis tellimus kohale.

Tarbija ei olnud tellimusega rahul, kuna tema arvates on tegemist täiesti erineva lillekimbuga võrreldes sellega, mida ta ootas. E-poes nähtud kimp oli kollastes toonides ja rohkete roosidega, aga saabunud kimbus olid üksikud roosid ning rohkelt rohelist tooni. Tarbija leiab, et saadud kimp ei olnud makstud raha väärt.

Kaupleja pakkus võimalust lillekimp tagastada ning hüvitist kimbu eest tasutud summas. Tarbija ei olnud sellise lahendusega nõus, kuna kimp oli juba kulleri poolt üle antud kolmandale isikule kingitusena ning seda oleks piinlik tagasi küsida saajalt.

Tarbija soovib kahju hüvitamist tellimuse maksumuse ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei mõista kliendile tekitatud kahju ja ei näe põhjust hüvitamiseks või lepingust tagastamiseks. Kaupleja on oma seisukohti põhjendanud järgnevalt:

Tellimuse maksumus koosneb lillekimbust ja kohaletoimetamise tasust (42 EUR + 7.50 EUR). Valitud lillekimp oli keskmise suurusega. Kaupleja kodulehel kuvatud tootepilt on vahemikus keskmine – luksuslik. See on ka tootekirjelduses kirjas.

Kohale toimetatud lillekimp on valitud eelarves ning õigetes toonides õigete lilledega. Mõned lillesordid on ka vastavalt e-poes nähtuvatele hoiatustele vahetatud või lisatud. Arvestades üldist keerulist olukorda, mis emadepäeva eelselt lillede tarneahelates toimus, on tellimust täitnud florist teinud Kaupleja hinnangul lähedase töö.

Kaupleja selgitab, et kodulehe pildid valmivad fotostuudios, kus on täiuslik valgustus ja kimpude sättimisega pildile tehakse väga põhjalikku tööd. Studio pilte võrrelda kodustes tingimustes, telefoniga ja ilma valgustuseta tehtud piltidega, ei ole õige.

Kaupleja leiab, et lillekimbu tellija peaks teadvustama endale asjaolu, et iga valmiv kimp on käsitöö ja ei ole kunagi 100% sarnane eelnevalt tehtud kimpudega. Floristide (nagu kõigi kunstnike) käekiri ja tehnika on paratamatult inimesele omapärane. Lillede kättesaadavus kindlasti mõjutab floristi võimalusi teha võimalikult sarnane kimp.

Kirjavahetusest Tarbijaga on näha, et koheselt peale pöördumist on pakutud võimalust lillekimp tagastada ja tasutud summa tagasi arveldada, kuid Tarbija seda võimalust ei soovinud kasutada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus kaupleva selgitustega ja veebilehel toodud informatsiooniga. Samuti võrdles komisjon veebilehel olevat kujutist Tarbijale üle antud lillekimbu fotoga. Komisjon leiab, et lillevalik erineb fotol esitatust, kuid lillekimp on sarnane veebilehel oleva kujutusega ning selle valmistamisel on kasutatud kollastes värvitoonides lilli. Seega vastab lillekimp kodulehel olevale üldisele kirjeldusele. Komisjon märgib, et kaupleva kodulehel on tellimuse esitamisel selgelt välja toodud hoiatus, et lillekimp võib mitte vastata pildil kujutatule. Samuti esineb sarnane hoiatus kaupleva üldtingimustes. Komisjon leiab, et erinevate floristide valmistatud lillekimbud võivad olla erinevad, tulenevalt asjaolust, et floristidel on erinevad maitse-eelistused ning lillevalik on hooajaliselt varieeruv.

Vastavalt võlaõigusseaduse § 226 lõikele 2, kui kokkuleppest või tavast tuleneb, et näidist kirjeldust või mudelit tuleb kasutada kvaliteedi ligikaudseks määramiseks, võib ostja lepingust taganeda üksnes juhul, kui kõrvalekalle näidisest, kirjeldusest või mudelist on oluline. Komisjon leiab, et antud juhul ei ole kõrvalekalle nii oluline, et oleks põhjendatud lepingust taganemine. Lähtudes eeltoodud asjaoludest tuleb jätta tarbija kaebus rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Maria Alajõe

Elnara Nadžafova

Keijo Lindeberg

/allkirjastatud digitaalselt/