

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-06870-015
Otsuse kuupäev	21. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Tõnis Kõiv, liikmed Heli Põder, Merike Koppel
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Adduco, 11213839
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	22. juuni 2020

Resolutsioon:

Jätta avaldus rahuldamata..

Asjaolud:

Tarbija tellis Kauplejalt antiikse pianino kolimise ning 29.02.2020 toimunud kolimise käigus tekitati pianino esipaneelile mehaaniline vigastus. Kaupleja transportijad kinnitasid vigastuse tekkimist ning tegid ka vastava märke kviitungile.

Tarbija esitas Kauplejale esialgse reklamatsiooni 11.03.2020, lisatud oli foto kahjustusest ning teavitus, et Tarbija on võtnud ühendust eksperdiga taastamise maksumuse hindamiseks. Kuna Kaupleja vastas, et tema ekspert on hõivatud kuni 20.04.2020 siis tellis Tarbija ekspertiisi ja saatis 1.04.2020 Kauplejale eksperdi väljakutse arve ja pianino taastamise kalkulatsiooni summas 280 eurot (lisandub käibemaks ja transport töökotta ning tagasi). Kaupleja vastuse kohaselt on Kaupleja valmis pianino transportima täispakkimise ja nelja kolijaga töökotta, soovides eelnevalt teada töökoja transpordi hinda. 7.04.2020 Tarbija poolt Kauplejale edastatud remonditöökoja pakkumise kohaselt maksab transport sihtkohast töökotta ja tagasi 260 eurot (lisandub käibemaks).

Kaupleja keeldus Tarbijale 21.04.2020 saadetud vastuses Tarbija kahju hüvitamisest, viidates Kaupleja veebilehel avaldatud Kaupleja tingimustele.

Tarbija nõuab Kauplejalt pianino kahjustuse kindlakstegemise ekspertiisi maksumuse hüvitamist summas 42 eurot ja pianino kahjustuse parandamiskulude hüvitamist summas 540 eurot (sisaldab vigastatud koha remonti, transpordi remonditöökotta ja tagasi).

Tarbija kogu nõue oli algselt summas 582 eurot, hilisema menetluse käigus vähendas Tarbija oma nõuet summani 380 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et Tarbija nõue on alusetu ega kuulu rahuldamisele, kuna antud juhul ei olnud tellitud täisteenust (sh pakkimisteenust), mis tähendab, et kõik kolimisprotsessi puudutav on kliendi enda vastutusel. Kaupleja rõhub kodulehel olevatele kolimisteenuse tingimustele.

3. 3.Kliendi vastutus

- Kõik kolimisprotsessi puudutav on kliendi enda vastutusel juhul, kui pole tellitud teenusepakkuvalt kolimiseks täisteenust.

- Kolimise täisteenuseks nimetatakse kolimisprotsessi kõiki lahutamatuid vaheetappe, alates lähtekohas kolimisnimekirja koostamisest, kuni sihtkohas kolimises osalenud pakkematerjali utiliseerimiseni. Protsessiahelasse kuulub:

- kolitavate esemete kokku- ja lahtipakkimine

kolitava mööbli kokku- ja lahtimonteerimine

kolitavate asjade transport

kolitavate asjade transpordivahendile peale- ja mahalaadimine

kolitavate asjade paigutamine kolimissõidukis

- kliendi pakkematerjalidega – pakkekile, teip, mullikile, kolimistekid, kolimiskastid, kartong, pakkepaber, eripakkematerjal - varustamine

Kaupleja sõnul saab ta vastutada ja anda 100% garantii üksnes siis kui on tellitud pakkimine või lisakindlustus, antud juhul ei olnud Tarbijal seda tellitud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon arutas tarbijavaidlust 10.07.2020 toimunud suulisel komisjoni istungil, kus osales Kaupleja esindaja. Tarbija esindajat ei osalenud, Tarbija oli kirjalikult teatanud 7.07.2020, et ta on Tallinnast ära ja ei saa istungil osaleda, kuid ei taotlenud istungi edasilükkamist. Komisjon otsustas istungi pidada ilma Tarbija kohalolekuta.

Istungil selgitas Kaupleja oma seisukohta ning komisjoni liikmed kontrollisid Kaupleja veebilehel kolimisteenuse tellimise protsessi, sh valikute tegemise võimalust ja Kaupleja üldtingimuste kättesaadavust ja sisu.

Pooled sõlmisid kolimislepingu Võlaõigusseaduse (VÕS) § 810 lg 1 tähenduses, mille kohaselt on veolepingu esemeks kolimine, vedaja kohustuseks on kolitava mööbli ja muu sisustuse lahtivõtmine, peale-ja mahalaadimine ning ülespanek ja lõige 2 tähenduses, kui saatjaks on tarbija, kuulub vedaja kohustuste hulka samuti muude kolimisega seotud

kokkulepitud kohustuste täitmine nagu pakkimine ja tähistamine.

Kaupleja ei vastuta VÕS § 813 lg 1 kohaselt kolitava veose kahjustumise eest, kui see on ohu tagajärg, mis on lahutamatult seotud vähemalt ühega järgmistest asjaoludest:

punkt 1. sisustuse ebapiisav pakkimine või tähistamine saatja poolt.

Tarbija ja Kaupleja poolt sõlmitud lepingu kohaselt ei tellinud Tarbija Kauplejalt pakkimist ja seega puudus Kaupleja ja Tarbija vahel kokkulepe, et Kaupleja pakib kolitava eseme.

VÕS § 816 kohaselt ei või vedaja tugineda vedaja vastutuse välistamisele ja vastutuse piirangule, kui vedaja lepingu sõlmimisel saatjat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis selgelt eristatavalt ei teavitanud vedaja vastutust välistavatest ja piiravatest sätetest ning võimalusest leppida kokku ulatuslikum vastutus või veos kindlustada.

Kaupleja poolt Tarbijale esitatud pakkumises on Kaupleja välja toonud tingimused, mh, et kliendi poolt pakutud asjadele kindlustus ei kehti. Kolija vastutus on piiratud VÕS § 814. Selleks, et kaup oleks 100 % kindlustusega kaetud soovitame tellida kogu pakkimisteenus ja lisa kindlustus eraldi.

On eluliselt usutav, et kahjustus kolitavale esemele (pianiino) tekkis ebapiisava pakkimise tulemusena ja seega esineb vedaja (Kaupleja) vastutust välistav asjaolu VÕS § 813 lg 1 punkt 1 tähenduses ja Kaupleja ei vastuta ka seaduse kohaselt kolitavale esemele tekkinud kahjustuse eest.

Komisjon on seisukohal, et Kaupleja poolt esitatud ja Tarbija poolt kinnitatud pakkumine sisaldas VÕS § 816 lõikes 1 sätestatud tingimusi, mille olemasolul võib Kaupleja (vedaja) tugineda VÕS-is §-s 813 hja 814 sätestatud vedaja vastutuse välistamisele ja vastutuse piirangule ning see kokkulepe Tarbijaga ei ole tühine.

Lähtudes eeltoodust otsustas komisjon üksmeelselt, et Tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Lisaks juhib komisjon Kaupleja tähelepanu tõsiasi, et mõistlik ja tehniliselt lihtne on seadistada Kaupleja veebilehel hinnapäringu vorm selliselt, et ilma pakkimise valikut tegemata ei saa päringut ära saata. Kuigi pakkimise valikute juures on piisavad selgitused, siis võivad need jääda piisava tähelepanuta, kui ilma pakkimise valikut tegemata saab hinnapäringu ära esitada.

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

Tõnis Kõiv

Heli Põder

Merike Koppel

/allkirjastatud digitaalselt/