

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-02722-011
Otsuse kuupäev	12. veebr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	Fysioline Eesti OÜ, 10908611
Tarbija nõue	Hinna alandamise/kahju hüvitamise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	11. veebr 2021

Resolutsioon:

Rahuldada avaldus osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tagastama 4 eurot. Muus osas jätta avaldus rahuldamata.

Otsusega mittenõustumisel võivad pooled vaidlust jätkata maakohtus. Hagi esitamisest tuleb teavitada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit.

Asjaolud:

Tarbija on 19.06.2019 liitunud kaupleja koolituse mentorprogrammiga (380 eurot).

10.01.2020 saadeti tarbijale arve summas 384 eurot.

Mentorprogramm sisaldas:

- vähemalt 8 kohtumist mentori ja mentee vahel treeningsituatsioonis;
- mentori poolt tagasisidestamist ja iseseisvate ülesannete andmist menteele treeningkohtumiste vahepeal;
- online-suhtlust perioodil võimaluse piires, lisaõppematerjalide andmist mentori poolt menteele õppimiseks.

Tarbija sõnul võimaldati talle vaid 6 kohtumist mentoriga, puudusid iseseisvad ülesanded, õppematerjalid ning tagasiside andmine.

Tarbija soovib Soovin 2 saamata jäänud mentoriga kohtumise eest hinnaalandust (1 mentoriga kohtumine = 50€). Lisaks soovib tagasiarveldust saamata jäänud täiendavate iseseisvate ülesannete ning õppematerjalide eest.

Mentorprogramm oli eelduseks litsentsieksami edukaks sooritamiseks, litsentsieksam, nii teooria kui praktika, hinnati tulemusega "sooritada uuesti".

Teooriaeksami järeleksami hinnaks on 50€ ning praktilise eksami järeleksami hinnaks on 150€. Arvutuskäik: 2x50€ + 50€ + 150€.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija (koolituse ja täiskasvanute koolituse seaduse mõistes ja käesolevas vastuses edaspidi ka kui õppija) osales kaupleja personaaltreeneri koolitusel, mis toimus perioodil

03.05-02.11.2019. Koolitus oli jaotatud kahte moodulisse (kevadel ja sügisel) ning vahepealne aeg oli mõeldud õpilaste praktiseerimiseks. Koolitusel kontrollitakse õpiväljundeid kolme eksamiga - teooriaksam, praktiline eksam ja lõputööde kaitsmine. Õppekava kohta info:

https://drive.google.com/file/d/0By_gqBD93pRFMXJiTmNBcWlyLTQ/view

Õppija koolituse eest tasus Eesti Töötukassa. Koolituse läbimist tõendava tunnistuse saamiseks tuleb läbida eelpool mainitud eksamid ja saada positiivsed tulemused. Eksamitele pääsemiseks on õpilastel nõuded, millest neist on teavitatud õppekavas, koolitusele registreerumisel ja koolituse jooksul. Üheks tingimuseks on juhendatud praktika läbimine (ei sisalda koolituse hinnas), selleks on õpilastel kaks varianti: kas sooritada etteantud juhendajate juures minimaalselt 4 juhendatud praktikat või osaleda mentorprogrammis, mis sisaldab 8 kohtumist ühe juhendajaga. Valides mentorprogrammi, siis lisapraktikaid ei ole vaja sooritada, kuid õppijatel on lubatud juurde õppida ja harjutada ka teiste juhendajatega. Mentorprogrammi põhiline eelis on õppija ja juhendaja vaheline pikem ja põhjalikum koostöö. Juhendatud praktika ja mentorprogrammi eesmärk koolitusprogrammist lähtuvalt on pakkuda õppijatele reaalselt kogemust personaaltreeningu tööst, anda tagasisidet nende enda tehnikale ning arendada harjutuste juhendamise oskust. See aitab õppijal ettevalmistuda praktiliseks eksamiks, kus hinnatakse üks-ühele tööd kliendiga juhendamissituatsioonis. Koolituse sissejuhataval loengul (03.05.2019) räägiti kõik praktilise iseseisva töö aspektid läbi, sh tutvustati mentorprogrammi ja juhendatud praktikat. Rõhutati ka seda, et juhendajate juures tuleb arvestada nende töökorraldust ja juhendatud praktika puhul ka nende hinnakirja (mentorprogrammi hinnakiri oli õppijale lõplik - seal tegi kaupleja kokkulepped juhendajatega ise) - see on üks osa ameti õppimisest ja töökorraldusest arusaamisest. Kaupleja koolitused viivad õppijad kokku juhendajatega, aga kokkulepped ja treeningud peavad kõik osalejad ise kokku leppima ning lähtuma seal juhendaja kehtestatud reeglitest.

Terve koolituse ja mentorprogrammi jooksul oli õpilastel pidev kontakt nii õppejõudude kui ka koolitusjuhiga - infovahetus toimus nii e-maili kui ka kinnise FB-grupi kaudu. Lisaks viibis koolitusjuht koolituse päevadel võimalusel ka kohal. Kõigil õpilastel oli palutud anda teada kui mingeid probleeme peaks esinema koolituse toimimisel või selle edukal läbimisel. Tarbija valis endale mentorprogrammi ja kuna kahjuks mentorprogramm ei sobinud Töötukassa toetusmeetmetest rahastamiseks, siis kinnitas õppija enda soovi programmi eest ise tasuda.

Edasine suhtlus tarbijaga oli tavapärane õppekorralduslike teemadega seoses, seda nii e-mailides kui ka otsekontaktis koolituses. Õpilased töötasid oma juhendajatega iseseisvalt ja koolitusprogramm läks edasi vastavalt tunniplaanile. 11.09.2019 esitas tarbija iseseisva treeningu päeviku ja kuna tal olid teised tingimused (positiivne tulemus vahe-eksamil ja nüüd edastatud iseseisev praktika ning osalemine mentorprogrammis) täidetud, siis sai ta ka loa eksamile tulla. Lisatud: 1) õppija saadetud kiri, kus kinnitab, et veel on üks treening mentorprogrammis teha; ja 2) koolitusjuhi vastus, et sellega on ta lubatud eksamitele (üks puuduv mentorprogrammi kohtumine võib olla veel tegemata, kuna juhendatud praktika miinimum 4 on täidetud ja õppijad soovivad tihti mentoritega vahetult enne praktilist eksamit veel harjutada).

Mitte üheski kirjavahetuses ega vestluses ei maininud tarbija, et ta pole rahul pakutava teenusega või koostöö juhendajaga pole piisavalt sujuv või põhjalik. Ka polnud tarbija kordagi maininud, et ta pole saanud teha kohtumisi või pole ta rahul oma juhendaja poolse korraldusega treeningute kokkuleppimisel. Õppija osales nii teooria- kui ka praktilisel

eksamil. Nende tulemused ei ole positiivsed ja õppija loobus korduseksamite tegemisest ning ei vastanud lõputööde kaitsmisele tuleku kutsele ega esitanud lõputööd.

Tarbijale ei olnud jõudnud arve mentorprogrammi eest kohale selle esmasel väljastamisel, mistõttu edastati see talle hiljem, kui tehti maksmata arvete kontrolli ja selgus, et arve oli tasumata. Lisaks saadeti andmed arve kohta ka maksuameti tuludeklaratsioonile ning tarbijale edastati tõend koolituskulude kohta, mis pidid kajastuma tema 2019. tuludeklaratsioonil. Selle kirja peale kirjutas tarbija esimest korda, et ta polnud mentorprogrammiga rahul ja ta ei saanud kokkulepitud teenust, küll aga oli ta nõus arvestama koolituskulu enda tuludeklaratsioonil. Vastuses kinnitasime, et arve hilisem esitamine muidugi ei tähenda temale mingeid viiviseid ja et soovime lihtsalt arve tasumist. Lisaks andsime ka tagasiside tema nõuetele, sh olime valmis saamata jäänud treeningud talle ka tagantjärei korraldama, sest nende eest oli juba tasutud mentorile ja olime valmis nende osas edasi suhtlema.

Käesolevast avaldusest lähtuvalt suhtlesime veel kord üle ka õppija juhendajaga, et miks oli jäänud tegemata kaks kohtumist. Juhendaja on koolitusjuhile edastanud ka väljavõtted kirjavahetusest ja FB vestlusest õppijaga. Nimelt oli koheselt koostöö alguses kokkulepitud kohtumiste läbiviimise reeglitest. Koostöö sujus meeldivalt ja positiivselt juhendaja sõnul. Programmi jooksul aga tekkis õppijal vajadusi viimasel hetkel kohtumiste tühistamiseks. Esimesel korral viitab mentor kirjavahetuses sellele, et nii hiline tühistamine läheb kirja kohtumisena, andes teada, et see on kokku lepitud tingimus ning soovib õppijad sama põhimõtet tulevikus rakendama oma töös treenerina, et tagada endale planeeritud töögraafik. Õppija kinnitab, et mõistab ja et ta tuleb ikkagi kohtumisele. Teisel korral kui tühistab kohtumise 2 tundi enne kokkulepitud aega, küsib õppija veel, kas see kohtumine läheb kirja kui ta kohale ei tule ja kinnitab, et tegu on tema eksimusega ning on nõus kohtumise kirja minekuga. Juhendaja on olnud nõus ühe puuduva treeningu õppijaga läbiviima ka hiljem - ootab sellekohast infot õppijalt siiaamaani.

Ülaltoodud asjaoludele tuginedes leiame, et esitatud nõue on alusetu ja ajakohatu. Kaupleja tegi kõik selleks, et õppija saaks mentorprogrammi läbida täies mahus, oli olemas tugisüsteem, kus jooksvalt küsimusi ning selgitusi küsida või paluda muudatusi programmis. Alusetu ja ebaõige väide, et "Tarbijale võimaldati 6 kohtumist", kuna tegelikkuses oli õppijale võimaldatud kõik kohtumised ja ka hiljem on olnud valmis võimaldama puuduv kohtumine uuesti teha, millest tarbija on loobunud. Tarbija on olnud teenuse kasutamisel teadlik ka kõigist reeglitest ning võimalustest, talle on võimaldatud küsida vajadusel lisainformatsiooni ning ühe puuduva kohtumise on põhjustanud tema enda hoolimatus ning seatud reeglite eiramine. Juhendaja on selle kohtumise õigustatult enda jaoks tehtuks lugenud. Kaupleja on omalt poolt ka selle osas olnud nõus vastu tulema ja pakkuma asenduskohtumist. Asjakohane ei ole ka väide, et tarbijal jäi programmist midagi saamata (materjalid, iseseisvad ülesanded) - mentorprogramm lähtub juhendaja-õppija vahelisest protsessist, iseseisev töö on eelmisel kohtumisel läbitu rakendamine ja harjutamine, klientidega kohtumisele tulemine ja selle ettevalmistamine; kui mentor näeb vajadust, siis muidugi antakse lisaks materjale ja ülesandeid - suur osa materjalist on omavaheline suhtlus ja nõ tööprotsessi praktika. Kui õppija siiski tunneb, et ta ei saa juhendajalt piisavalt palju, siis tema esimene kontakt on kaupleja koolitusjuht, kes vajadusel saab suhelda juhendajaga või leida vajadusel, nt koostöö mittetoimimisel, uus juhendaja. Lisamaterjale sai õpilane väga palju kõigi koolituse õppejõudude käest jooksvalt - materjalid, ülesanded ja lingid, mis ei olnud koolituse hinnas, vaid mida kõik koolitusega seotud õppejõud suurima hea meelega jagasid. Väide, et mentorprogramm oli eelduseks edukaks eksamite sooritamiseks ei pea paika - tegu oli eeldusega eksamile saamiseks, mitte eelduseks positiivse tulemuse saamiseks. Mentorprogramm oli suunatud vaid praktilise eksami ettevalmistamiseks, teooriaeksamit see ei

puuduta, nii et sellel nõudel ei ole alust. Me oleme nõus arvet vähendama 4 EUR võrra, mille võrra on arve suurem eksituse tõttu - programmi hind selle väljakuulutamisel oli 380 EUR, arvel ekslikult märgitud 384 EUR.

Komisjoni põhjendus:

Pooltel on sõlmitud kehtiv leping.

Tarbija on esitanud hinna alandamise nõude, mis on osaliselt käsitatav ka kahju hüvitamise nõudena.

Kaupleja on tunnistanud nõuet 4 euro ulatuses, selle summa võrra on tarbijale esitatud ja tarbija tasutud arve kaupleja kinnitusel kaupleja eksituse tõttu suurem, kui oli avaldatud koolituse maksumus. Arvestades, et selle summa osas vaidlus puudub ja kaupleja on nõuet selles osas tunnistanud, rahuldab komisjon selles osas nõude seda rohkem põhjendamata.

Tsiviilasjas nr 3-2-1-131-05 on Riigikohus sätestanud, et hinna alandamise eesmärgiks on taastada lepingu mittekohase täitmisega rikutud tasakaal lepingupoolte kohustuste vahel.

Arvestades VÕS § 114 peab hinna alandamisel andma teisele poolele võimaluse rikkumise kõrvaldamiseks. Asjaoludest tulenevalt oli hinna alandamise alus see, et tarbija ei saanud materjale ning toimumata jäi kohtumisi koolitajaga. Esitatu põhjal ei nähtu, et tarbija oleks teinud endast sõltuva, et enne lõputesti tegemist koolitusmaterjalid ja kohtumised koolitajaga pidada. Esitatu põhjal toimus kohtumiste ärajäämine kas tarbija algatusel või tulenevalt tema passiivsusest selles osas.

Hinna alandamise eesmärgiks on taastada lepingu mittekohase täitmisega rikutud tasakaal lepingupoolte kohutuste vahel. Kui tarbija soovib, et kaupleja hüvitab puuduste kõrvaldamiseks vajalikud kulutused, siis oleks kohane esitada kahju hüvitamise nõue. Hinna alandamise nõude esitamisel peab tarbija tõendama, et pärast hinna alandamist on teenuse kvaliteet ja hind omavahel vastavad. Seda ei ole tarbija tõendanud.

Tarbija on nõudes lähtunud kahju hüvitise nõude loogikast ja käsitletud saamatajäänud koolitust ning õppematerjale ja järeleksami hinda temale tekkinud kahjuna.

Tarbija ei ole kahju saanud. Arvestades asjaolu, et koolitajaga kohtumise kokkuleppimine oli sõltuv tarbijast sõltuvast asjaolust ja tarbija ei leppinud kokku rohkem kohtumisi ning läks eksamile, ei ole tegemist kauplejapoolse rikkumisega. Samuti oleks tarbija vastavalt VÕS § 114 pidanud andma kauplejale täiendava tähtaja nii materjalide esitamiseks kui täiendavate kohtumiste korraldamiseks ja alles seejärel asuma tegema eksamit.

Antud juhul ei ole tarbija tõendanud, et vajaduse sooritada järeleksam on põhjustanud kaupleja rikkumine. Esitatu põhjal puudub põhjuslik seos järeleksami tegemise vajaduse ja kaupleja tegevuse vahel.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/

