

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-14596-015
Otsuse kuupäev	25. veebr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Diana Lints, Mari-Lii Piiskop
Tarbija	
Kaupleja	Matusebüroo MT Memoris OÜ, 12919458
Tarbija nõue	Enammakstud tasu tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	22. veebr 2021

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 8.oktoobril 2020 töövõtulepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse osutada tarbijale kokkulepitud ajal ja kokkulepitud ulatuses matuseteenuseid ning tarbija võttis enesele kohustuse tasuda teenuste eest kaupleja hinnakirja alusel. Valiku teenustest tegi tarbija 8.oktoobril 2020, mis vormistati tellimuse nr 3521. Kaupleja esitas tarbijale 8.oktoobril 2020 arve nr 2599 teenuste kogumaksumuses 1 201,00 eurot, mis on tasutud 9.oktoobri 2020 maksekorraldusega.

Tarbija nõudis 9.oktoobril 2020 kauplejalt teenuse kogumaksumuse lahtikirjutamist erinevate teenuste liikide kaupa, põhjendades seda kulutuste jagamise vajadusega. Kaupleja selgitas tarbijale, et teenuste hinnad on kodulehel avalikult nähtavad.

Tarbija on seisukohal, et arvel on kajastatud teenuseid (sh 2 kirstu), mida ta ei ole tellinud ning arve kogusumma ei vasta hinnakirjas nähtavate teenuste summale. Tarbija nõuab kauplejalt enamsaadud tasu, so 250,40 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbija tellis teenuste paketi „Lihtne Hauamatus” ning sellele juurde lisateenuseid, mis on nii tellimuses kui ka arvel kajastatud. Paketi hinna määrab kaupleja teenuste kogumile ning seda teenuste lõikes ei avaldata. Paketiteenuste hindu saab tarbija võrreldaval kujul näha kodulehel valikus „Eriline”.

Tarbija on saanud kõik teenused, mida ta on tellinud ning teenuste hinnad vastavad kodulehel avaldatule. Tarbijal oli võimalus enne tellimuse kinnitamist muuta teenuste valikut. Tarbija kontrollarvutus ei ole teenuste valikus täpne, millest tingituna on järeldus ebaõige.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud

tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise (töövõtu) lepingul.

VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Pooled sõlmisid lepingu tellimuse esitamise ja selle aktsepteerimisega. Peale lepingu sõlmimist seadis tarbija kahtluse alla teenuse lõpphinna arvutamise õigsuse. Samas on tarbija komisjonile esitatud avalduses kinnitanud, et on lepingus kokkulepitud teenused saanud.

Pooled vaidlevad selles, kas tarbijale on enne lepingu sõlmimist nõutav teave avaldatud ning kas teenuste eest arvatud lõpphind vastab poolte kokkuleppele.

Poolte selgituste, esitatud tõendite ja kaupleja kodulehel avaldatud teabe põhjal järeldab komisjon, et teenuse lõpphind kujunes kahel alusel.

Tarbija tellis teenuse „Lihtne Hauamatus”, mida kaupleja osutab paketina 429,00 euro eest. Paketina osutatav teenus koosneb viiest komponendist „Lahkunu transport külmkambrisse”, „Säilitamine kuni 1 päev”, „Pesemine, meik ja korrastamine”, „Puusärk” ja „Hauaplaat”. Komponendis „Puusärk” on tarbija teinud alamvaliku „Lihtne puusärk. Materjal: kangaga kaetud puitplaat” ja Komponendis „Hauaplaat” on tarbija teinud alamvaliku „Värvivalik: must”.

Paketina tellitud teenusele lisaks tellis tarbija üheksa lisateenust, so „Kirstukaane kimp - väike”, „Kandjad + haua kinni lükkamine - 4 kandjat”, „Pärg – suurus M, 2 tükki”, „Küünlad – pikalt põlev hauaküünal, 4 tükki”, „Transport kabelisse/surnuaeda – matuseauto Mercedes Benz, 1 h”, „Sussid - mustad”, „Säilitamine külmkambris alates 2.päevast – 5 päeva”, „Lisatooted või teenused – aluspesu, sukad” ja „Tekstiiliga kaetud lipsu ja narmastega puusärk”. Lisateenuste hinnaks kujunes alamvalikuid arvestades 772,00 eurot (vastavalt 65,00 + 4 x 55,00 + 2 x 95,00 + 4 x 3,00 + 85,00 + 20,00 + 25,00 + 100,00).

Eelnevast nähtub, et teenuste kogumaksumus on võrdne paketi hinna ja lisateenuste hinna summaga 1 201,00 (772,00 + 429,00) eurot. Teenuse lõpphind oli tarbijale nähtav tellimuse esitamisel ja tellimuse kinnitamisel ning arve saamisel. Komisjoni arvates on tähelepanuväärne, et tarbijale esitatud arve on täies ulatuses ka tasutud.

Komisjon ei nõustu tarbijaga selles, et kaupleja on nõudnud kahe kirstu eest tasumist. Eelkirjeldatud paketi hinnas sisaldub kangaga kaetud puitplaadist tehtud puusärgi maksumus, millele on tarbija tellinud lisakaunistusena (lisateenusena) tekstiilist lipsu ja narmad.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et tarbijal on õigus saada pakutava teenuse kohta tema majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 8 järgi peab teenust pakkuv kaupleja teavitama tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada. Teenuse pakkumisel pannakse pakutavate teenuste hinnakiri või teenuse hinna arvutamise aluseid kirjeldav muu dokument välja tarbijale nähtavale kohale teenuse osutamise kohas või tehakse muul viisil tarbijale kättesaadavaks.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 14-1 järgi peab tarbijaga lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja

muu hulgas tegema tarbijale selgel ja arusaadaval viisil teatavaks lepingu eseme koguhinna koos maksudega või juhul, kui lepingu eseme olemusest tulenevalt ei ole hinda mõistlike jõupingutustega võimalik enne arvutada, hinna arvutamise viisi ning kõik täiendavad kulud, kui need kulud tuleb kanda tarbijal.

Kõnealusel juhul on kaupleja seaduses nõutava teabe enne tehingu sõlmimist avaldanud. Komisjon nõustub kauplejaga selles, et paketina osutatava teenuse hinna lahtikirjutamist ei saa tarbija nõuda; samas on nõutav, et tarbijal oleks selge ülevaade paketina osutatavate teenuste kogumist. Komisjoni hinnangul on kaupleja hinnakujunduse mõlemad osad selged ja piisavalt määratletud ning kontrollitavad. Komisjoni arvamust ei väära tarbija kontrollarvutused, kuivõrd arvutuses kajastatud teenuste valik ei kattu 8.oktoobril 2020 sõlmitud lepingus kokkulepitud teenuste valikuga.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja on avaldanud tarbijale enne lepingu sõlmimist nõutava teabe ning täitnud tarbijaga sõlmitud lepingut nõuetekohaselt. Tarbija nõue 250,40 euro tagastamises ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Diana Lints
/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Lii Piiskop
/allkirjastatud digitaalselt/