

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-07295-023
Otsuse kuupäev	30. sept 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Tõnis Kõiv, liikmed Kädi Streff, Keilin Tammepärg
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Raha tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	23. sept 2021

Resolutsioon:

Jätta rahuldamata.

Kui pooled otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus samas asjas pöörduda maakohtu poole.

Asjaolud:

Tarbija on vaidlustanud temale 30.04.2021 välismaal (Ühendkuningriigis) mobiilsete teenuste kasutamise eest esitatud arve 202110405146980 summas 71,12 eurot.

Tarbija leiab, et Kaupleja ei ole teda Ühendkuningriiki puudutavate uute tariifide kehtestamisest teavitanud. Tarbija ei ole saanud ühtegi e-kirja ega SMS-i, kogu teave oli veebruari arvel ja ka seal ei ole kirjas, mis kuupäevast rändlustariifid kehtestatakse.

Tarbija tasus arve 16.05.2021 (summas 44,20 €, arvelt nähtuvalt oli tal 26,92 € varasemalt rohkem tasutud) ning lahkus 25.06.2021 Kaupleja võrgust. Tarbija nõuab Kauplejalt 71,12 euro tagastamist, mis on Kaupleja poolt Tarbijale 30.04.2021 väljastatud arve kogusumma mobiilsete teenuste eest.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et tagasiarvestuseks puudub alus.

Kaupleja on järginud ettenähtud korda ja teinud omalt poolt kõik et Tarbija saaks aru, et talle on saadetud arve koos lepingu muutmise teatega. Kaupleja selgitab, et Tarbijale personaalselt edastatav arve/e-arve on aktsepteeritav lepingu muutmise teavitamise viis, mida sideoperaatorid aegajalt kasutavad.

Kaupleja saatis Tarbijale lepingu muutmise teate veebruarikuu e-arvega (lisa 1. Arve nr20210204026242). Kaupleja toob välja, et e-kirja subjekti real oli kirjas „Arve ja lepingu muutmise teade“. E-kirja tekstis ehk meilikehas oli esimese lausena „Saadame Teile arve ja lepingu muutmise teate“. Selline sõnastus on Kaupleja sõnul varasemalt kooskõlastatud TTJA-ga.

Seega on Kaupleja järginud ettenähtud korda ja teinud omalt poolt kõik et Tarbija saaks aru, et talle on saadetud arve koos lepingu muutmise teatega.

Arve saab iga klient personaalselt kätte ning seal on spetsiaalne „Teated“ sektsioon“, kuhu vajalik info lisatakse.

Kaupleja on Tarbijale veebruarikuu arvele lisanud TEATED rubriiki järgmise teksti:

"Seoses Suurbritannia lahkumisega Euroopa Liidust ei ole Suurbritanniasse ja Gibraltarile reisides enam võimalik kasutada mobiilsideteenuseid koduvõrgu hindadega. Selle asemel hakkab kehtima rändlusteenuste hinnakiri, mille leiate lisatud lingilt (link). Eestist

lauatelefonilt ja mobiililt Suurbritanniasse helistamise hinnakiri ei muutu.

Kaupleja muudab rändlusteenuse hinnakirja, kuivõrd Suurbritannia lahkumisega EL-ist on muutunud tasumäärade kehtestamise aluseks olevad asjaolud (Üldtingimuste p 2.6.1). Kui Te ei soovi muutunud tingimustel mobiilsideteenuste kasutamist jätkata, on Teil õigus vastav lepinguline suhe Kauplejaga leppetrahvita (v.a Komplekti teenuse seadme jääkmaksumus) üles öelda, teavitades meid enne 01.04.2021.

Kaupleja märgib, et rändluses välisoperatori võrku sisse logides saadab Kaupleja klientidele WelcomeSMS'i (va nendele, kes on ise nendest SMSdest loobunud), kus on toodud vastava riigi osas kehtiv rändlushinnastus, millega Tarbija saab tutvuda. Arvestama peab sellega, et kui isik elab/viibib pikemat aega konkreetses välisriigis, siis ei toimu WelcomeSMS saatmist enne kui isik ei külasta vahepealsel ajal mõnda muud riiki (EL rändlusregulatsiooni mõte on siiski kasutada mobiiliteenuseid kodumaise hinnaga vaid reisimiseks, mitte püsivaks rändluseks).

Komisjoni põhjendus:

Asja materjalide kohaselt heidab Tarbija Kauplejale ette, et Kaupleja on muutnud Tarbija ja Kaupleja vahel sõlmitud lepingut selliselt, et Tarbija ei saanud muudatusest aru ja seega ei ole alust Kaupleja tasunõudel Tarbija vastu muudetud lepingu alusel.

Tarbija ja Kaupleja vahel on sõlmitud sideteenuste osutamise leping, mille ühepoolse muutmise õiguse kohta poolte vahel vaidlust ei ole. Kaupleja on Elektroonilise side seaduse § 99 lg 3 alusel teavitanud Tarbijat sideteenuste lepingu tingimuste muutmise kavatsusest vähemalt üks kuu ette lepingus kokkulepitud viisil.

Kaupleja saadetud e-kirjas Tarbijale oli e-kirja teema real toodud "Arve ja lepingu muutmise teade", ja e-kirja tekstis oli viide - "Saadame Teile arve ja lepingu muutmise teate", et tegemist on lepingu muutmise teatega ning e-kirjale lisatud arvel oli rubriigis TEATED lahti kirjutatud muudatuse põhjus, sisu ja ülesütlemisõigus. Komisjon mõnab, et lepingu muutmise teade oleks arvel paremini märgatav, kui oleks toodud arve esimesel leheküljel ja rubriik pealkirjastatud "LEPINGU MUUTMISE TEADE".

Lähtudes eeltoodust on komisjon seisukohal, et hinnates teadaolevaid asjaolusid kogumis, on Kaupleja seadusest tulenevat Tarbija teavituskohustust täitnud.

Tarbija on avaldanud, et Kaupleja poolt saadetud lepingu muutmise teates ei olnud avaldatud, millal muudatus jõustub. Komisjon on seisukohal, et Kaupleja poolt arvel rubriigis TEATED avaldatud tekstis oli info, et Tarbijal on õigus ilma leppetrahvita lepinguline suhe Kauplejaga lõpetada, teavitades sellest Kauplejat enne 01.04.2021. Komisjon on seisukohal, et keskmiselt mõistlik tarbija saab sellest lausest nii aru, et Kaupleja poolt tehtud muudatused jõustuvad 01.04.2021.

Tarbija heidab Kauplejale ette, et Kaupleja ei saatnud vahetult enne 01.04.2021 Tarbijale täiendavat e-kirja ega SMS-sõnumit lepingu muutmise kohta. Kaupleja on esitanud usutava selgituse SMS-ide kohta (et neid saadetakse vaid riiki sisenemisel, samas riigis olles teistkordselt ei saadeta), komisjon peab mõistlikuks, et Tarbijat ei koormata SMS-sõnumitega. Tarbija nõuab Kauplejalt aprillikuu arve hüvitamist summas 71,12 eurot, mis on Kaupleja poolt väljastatud arve kogusumma. Arve sisaldab kõnesid välismaal, sissetulevaid kõnesid välismaal ja kõnede ja sõnumite kuutasu. Tarbija ei ole esitanud mingit põhjendust selle kohta, millist teenust ja millises osas peab Tarbija õigustatuks tasuda ja mida mitte. Tarbija nõuab kogu arve summa tagasimaksmist Kauplejalt.

Võlaõigusseaduse § 6 kohaselt peavad lepingupooled käituma teineteise suhtes hea usu põhimõttest lähtuvalt ning § 7 kohaselt käituma mõistlikult. Mõistlikkuse hindamisel arvestatakse võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki, vastava tegevus-või kutseala tavadid ja praktikad, samuti muid asjaolusid.

Komisjon on seisukohal, et Kaupleja on Tarbijat lepingu muutusest seaduse kohaselt teavitanud, leping on muutunud, Kaupleja on Tarbijale teenuseid osutanud ja Tarbija on

Kaupleja teenuseid tarbinud. Komisjon on seisukohal, et Tarbija nõudel Kaupleja vastu aprillikuus osutatud teenuste eest tasutud summa hüvitamiseks puudub õiguslik alus, sest Kaupleja on teenust osutanud ja Tarbija teenust tarbinud. Tarbija on tarbitud teenuse eest tasunud, tagasimakse nõudmiseks alus puudub.

Lähtudes eeltoodust otsustas komisjon jätta Tarbija avalduse rahuldamata.

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

Tõnis Kõiv

/allkirjastatud digitaalselt/

Kädi Streff

/allkirjastatud digitaalselt/

Keilin Tammepärg

/allkirjastatud digitaalselt/