

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-07615-012
Otsuse kuupäev	20. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Maret Valdner, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Bolt Technology OÜ, 12417834
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue summas 19,6 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	22. nov 2021

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus. Kauplejal tuleb tarbijale tasuda 19,6 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija kasutas taksoteenust kaupleja tehnilise lahenduse kaudu - äpp. Pooled sõlmisid üürilepingu juhiga sõiduki üürimiseks.

Avalduse kohaselt oli tarbijale pakkumusena kuvatud sõidu hind 10,80 eurot ning sama hinda näitas see ka sõidu lõpus. Järgmisel hommikul oli sõidu hind märkimisväärselt suurem ning ka arvelt krediteeriti 46,20 eurot.

Tarbijale jääb arusaamatuks, miks on temale arvatud lisaks starditasu ja ajatasu, vastavalt 9.00 eurot ja 10.60 eurot. Tarbija ei teinud marsuudimuutusi ega pikemaid peatusi.

Tarbija ei ole nõus tasuma stardi- ja ajatasu ning nõuab 19,60 euro tühistamist.

Kauplejal paluti esitada tarbija tellimuse väljavõte, samuti talle pakkumusena kuvatud hinnad, lisaks väljavõtet hinnast, millise hinnaga tarbija sõidu kinnitas. Kaupleja ei ole süstseemi väljavõtteid esitanud.

Kaupleja seisukoht:

Juht vastas rakenduse vahendusel klienditellimusele 2021-05-15 kell 23:32:26 aadressil Liivaku tee x, Vääna-Jõesuu, 76909 Harju maakond. Klient oli rakenduses märkinud algusaadressi ja lõppaadressi samale aadressile. Kliendi juhendamisel vahetas juht rakenduses tegelikuks lõppaadressiks Kirsi x, Pildiküla, 75308 Harju maakond.

Kliendirakendusse sisselogimisel nõustub klient üldtingimustega.

Üldtingimustes fikseeritud hinnastamise kohta:

3. Rakendusesisene makse

3.6. Fikseeritud tasu. Teile võidakse pakkuda võimalust kasutada juhi pakutavat transporditeenust fikseeritud tasu eest. Fikseeritud tasu tehakse teile teatavaks Bolt'i rakenduse kaudu enne tellimuse kinnitamist. Fikseeritud tasu ei kohaldata, kui muudate sõidu ajal sihtkohta, sõit võtab liikluse või muude tegurite mõjul eeldatust oluliselt kauem aega või kui esinevad muud ootamatud asjaolud (nt kasutatakse marsruuti, kus kehtivad teemaksud).

Kliendile oli tellimise hetkel oli rakenduses nähtav minimaalne sõidu summa 10.8€. Klient tellis Premium kategooria sõidu. Samal ajal kehtis rakenduses suurenenud nõudluse tõttu hinnakordaja 1.8x. Lisaks muutus lõppsihtkoht.

Hindade kujunemisel esineb lugematul arvul erinevaid algoritme.

Kliendile on sõidu hinna kujunemist selgitatud koheselt peale meie poole pöördumist. Põhjust hinna ümber kalkuleerimiseks või tagastamiseks ei ole.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid üürilepingu juhiga sõiduki kasutamiseks. Üüritasu sõltus lepingu tüüptingimustest ja kaupleja kasutatav tehniline lahendus kuvab kliendile konkreetse sõidu tasu, millele klient annab enda nõustumuse. Selle nõustumuse järel teenuse alustamisel lepingutasu, millele nõustumus anti, eritingimus tüüptingimuste suhtes ja VÕS § 38 alusel kehtib eraldi kokkulepitud tingimus.

Kaupleja kasutatav tehniline lahendus arvutas üüritasu tüüptingimuste alusel erinevalt poolte vahel eraldi kokkulepitust ja süsteem debiteeris tarbijalt suurema summa.

Pooltevaheline leping sõltub lepingutingimustest, mitte kaupleja kasutatavast tehnilisest lahendusest. Poolte esitatud asjaoludest ja pooltevahelisest lepingust tulenevalt võttis kaupleja tasu suuremas summas, kui kauplejal selleks lepingu alusel õigus on. See on kaupleja lepingurikkumine VÕS § 100, 101 alusel. Lepingurikkumise puhul on kahjustatud poolel õigus kasutada õiguskaitsevahendeid.

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 3). Nõude summa osas vaidlus puudub.

VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel võib võlausaldaja lepingu rikkumise korral nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused:

- võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1);
- võlausaldajale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Kahju hüvitamise tingimused on täidetud, lepingurikkumine on toimunud, kaupleja debiteeris tarbijalt kokkulepitust suurema summa. See tekitas tarbijale kahju. Kaupleja vastutust välistavad või rikkumist vabandavad asjaolud puuduvad.

Kahju hüvitise regulatsiooni kaitse-eesmärgi kohane on anda kahjustatud isikule sellise lepingurikkumise korral õigus kasutada õiguskaitsevahendit.

Kaupleja ülesanne on enda tehniline lahendus üles ehitada viisil, et see debiteerib kliendilt lepingukohaseid summasid, kaupleja peab ette nägema võimaluse, et tehniline lahendus on vigane ja sellisel juhul hüvitama kliendile tekitatud kahju. Selliste vigade esinemine on kauplejale ettenähtav.

Tarbija sai kahju põhjusel, et kaupleja tehniline lahendus debiteeris tarbija kontolt suurema summa, kui pooltevaheline leping võimaldas.

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/

Maret Valdner

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/