

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-05987-010
Otsuse kuupäev	24. okt 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Tõnis Kõiv, liikmed Arno Sillat, Diana Lints
Tarbija	
Kaupleja	Amserv Auto Aktsiaselts, 10000018
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	27. sept 2022

Resolutsioon:

Jätta rahuldamata.

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

Asjaolud:

Tarbija käis 13.04.2022.a Kaupleja juures autoga Toyota Avensis Touring Sports 2.0 diesel, diagnostikas (Arve nr. 3275013 ja 170 eurot). Tarbija avalduse kohaselt põlesid aeg-ajalt auto armatuuris kollased märgutuled ja ta soovis, et Kaupleja teostaks autole diagnostika. Tarbija selgituste järgi viis ta auto Kaupleja juurde kell 09.30. Tarbijale helistati kell 11.00 ja sooviti teada, kas võib auto mootoris õli lisada, sest õlivarras ei näita õli. Tarbija oli nõus. Tarbija väitel vahetati autol õli kuskil 10 000 km tagasi kolmanda isiku töökojas. Kell 13.00 helistati uuesti ja anti teada, et turbo rõhuandur puhastati ja teostati ka sõit ja veateadet rohkem pole, kuid mootor teeb imelikku kolinat. Tarbija võttis auto vastu ja sõitis koliseva mootoriga autoga järgmise remonditöökojani (tarbija kirjelduse kohaselt alla 1 km). Auto mootoris oli kolin, mida Tarbija väitel auto remonti andes ei olnud ja juhul, kui see oleks varem olnud, siis oleks see ka Kaupleja töötajatele kuulda olnud ning siis oleks pidanud teda sellest teavitama juba enne õli lisamist, kuid telefonikõne käigus ei mainitud kolinat kordagi.

15.04.2022.a saatis Tarbija Kauplejale kirjaliku pöördumise ja soovis autoremondikulude hüvitamist, millele kaupleja vastas, et auto karter oli õlist tühi ja sinna tuli lisada 4 l õli. Proovisõit teostati peale õli lisamist. Lisaks peeti veel täiendavat kirjavahetust.

Tarbija kinnitab, et kurvides sõites oli mõned korrad punane õlirõhu märguande tuli vilksatanud, kuid see ei põlenud pidevalt, seega ei saanud mootori õlitase ohtlikult madal olla. Tarbija täpsustuse kohaselt käis ta 29.03.2022.a kolmanda isiku töökojas, kus teostati samuti diagnostika samadele veateadetele, puhastati turborõhuandur ning soovitati esindusse pöörduda, sest nad elektritöödega ei tegele. Seega kaks nädalat enne Kaupleja külastust ei olnud ühtegi viidet, et auto mootoriga mingi probleem oleks. Tarbija on seisukohal, et kui autol oleks vähe õli olnud mootoris, nagu hiljem väideti, siis oleks pidanud põlema vastav märgutuli auto armatuuril. Samuti ei mõista Tarbija, miks oli vaja diagnostika teostamiseks vaja õlitaset kontrollida, sest see ei ole selle protseduuri juures vajalik, lisaks ei näidanud diagnostika õli vähesust. Tarbija ei saa ka aru, miks üldse proovisõidule mindi, kui automootori kolin juba enne olemas oli.

Tarbija on seisukohal, et Kaupleja poolt teostatud toimingute käigus rikuti auto mootor, mistõttu soovib ta nõudena kahju hüvitamist (tarbija eeldab rahaliseks väärtuseks 2000-4000 eurot).

Peale Kaupleja vastust komisjonile, lisas Tarbija, et Kaupleja andmed nagu oleks ta tellinud diagnostika ja turborõhuanduri puhastuse, ei vasta tõele, sest tellitud oli ainult diagnostika. Turborõhuandurit oli hiljuti puhastatud, kuid vaatamata sellele süttisid pärast seda uuesti kollased märguandetuled, mistõttu ei saanud viga olla turborõhuanduris. Veakoodide tegelik põhjus jäi välja selgitamata, kuigi tasu võeti. Kui juba autot töökotta ajades oli tunda mootori ebaharilikku tööd ja vibratsiooni/hääli, siis Tarbijat sellest küll mingil moel kohe ei teavitatud, nagu Kaupleja seda väidab. Kaupleja väidet oli vähesuse kohta peab Tarbija endiselt otsitud põhjuseks, et varjata mootoririkke põhjustamist.

Tarbija nõue on kahju hüvitamine summas 2000 kuni 4000 eurot (eeldatav kahju).

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja kinnitusel pöördus Tarbija 13.04.2022.a nende poole, sest auto armatuurlaual põlesid märguandetuled (mootori ja käsipiduri viga) ning tellis diagnostika ja turborõhuanduri puhastuse. Kaupleja sõnul ei ole Tarbija varem nende poole pöördunud, kuid Tarbija poolt edastatud fotode põhjal võib järeldada, et hoiatustuled on ka varasemalt aeg-ajalt süttinud.

Kaupleja teostas diagnostika ja luges selle käigus Toyota originaaltestriga veakoode. Veakoodid viitasid turborõhuanduri ummistumisele ja andur võeti mootori küljest ära, kuigi visuaalne kontroll ei kinnitanud ummistumist, puhastati ja pandi tagasi. Kuna autot töökotta sisse sõites tundus mootori töö ebaharilik (vibratsioon ja ebatavalised hääled) otsustas Kaupleja kontrollida ka mootori õlitaset. Selgus, et õlivarras õlitasemeni ei ulatunud.

Kaupleja võttis Tarbijaga ühendust, et täpsustada, kas võib õli juurde lisada ja peale tarbijapoolset luba lisati õli. Kuna õlivarras korduvalt õli olemasolu ei näidanud, siis tuli Kaupleja selgituste kohaselt lisada 4 liitrit õli. Kui õlitase oli normis teostati proovisõit ja kuna sõidu alguses oli kuulda, et mootori töö ei ole normaalne teostati proovisõit ilma tugevate kiirendusteta mootorit koormamata.

Turborõhuanduri veakood proovisõidul tagasi ei tulnud, andur reageeris normaalselt. Proovisõidu pikkus oli ca 5 km. Kuna telefonikõne käigus andis Tarbija teada, et punane õlirõhu märguandetuli on varemgi süttinud kurvides sõitmisel, siis Kaupleja sõnul on selle märguande korral omaniku käsiraamatus kirjas käitumisjuhend, mis nõuab viivitamatut peatumist ja Toyota volitatud müügiesindaja või mõne teise kvalifitseeritud asjatundja poole pöördumist.

Seega on Kaupleja seisukohal, et Tarbija oli ka varasemalt kursis, et mootoriõli tase on madal ja sellest hoolimata jätkas sõitmist niikaua, kui tekib vajadus diagnostikatöödeks aeg-ajalt süttivate hoiatustuledega seoses.

Peale teostatud töid kollased märguandetuled enam ei süttinud ja andur reageeris normaalselt, kuid proovisõidul fikseeriti mootori kolisemine ja kuiv õlivarras ning mootor vajab vahetust. Kaupleja andmete kohaselt on viimane hooldus Toyota volitatud edasimüüja juures tehtud läbisõidul 99 970 km (15.01.2020) ning peale seda on autoga sõidetud veel 66 685 km, mistõttu ei tea Kaupleja missugustes tingimustes ja milliseid varuosasid kasutades hooldustoiminguid on läbi viidud ja kuidas sõiduki mootoriga käitutud ning millist programmi järgitud. Kas on ka märgitud varasemalt õlitaseme näit ja millist mootoriõli lisatud. Hoolduseid 120 000, 140 000 ja 160 000 km läbisõidu juures, ametlikus hoolduses teostatud ei ole. Toyota hooldusprogramm näeb ette, et mudeli Toyota Avensis Touring Sports 2.0 diesel, M/T hooldusvajadus esineb iga 20 000 km läbimisel või kahe aasta pärast eelmisest hooldusest, olenemata sellest kumb tingimustest enne täitub.

Kokkuvõtteks on Kaupleja seisukohal, et nemad tööde käigus sõidukile kahju tekitanud ei ole ning seega ei ole alust Tarbija nõuet rahuldada.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja sõlmisid tööettevõtulepingu Tarbija sõidukil Toyota Avensis Touring, 2,0, diisel, diagnostika teostamiseks Võlaõigusseaduse § 635 lg 4 tähenduses 13.04.2022.

Kaupleja täitis töövõtulepingus kokkulepitu, teostas diagnostika ning tagastas sõiduki Tarbijale. Tarbija tasus tehtud töö eest.

Tarbija esitas kaks päeva hiljem, 15.04.2022 Kauplejale pretensiooni, nõudes sõiduki mootori remondikulude hüvitamist, sest Tarbija väidete kohaselt rikkus Kaupleja diagnostikat tehes sõiduki mootori.

Asja materjalide kohaselt tuvastas Kaupleja diagnostika käigus sõiduki mootoris õli puudumise (õlivarras ei näidanud õli) ja lisas 4 l õli (kokku on mootoris 5,8 l õli, seega oli puudu pea 70 % nõutud kogusest), vaidlust ei ole selles, et sõiduki armatuurlaual on varasemalt kurvides sõitmisel süttinud punane õlituli, mille kohaselt tuleb koheselt sõit lõpetada, kuid Tarbija jätkas sõitu.

Kaupleja on autoriseeritud tehaseesindusena tuvastanud, et sõidukil on teostatud tehase esinduses õlivahetus läbisõidul 99 970 km (jaanuaris 2020), puuduvad andmed õlivahetuse teostamise kohta läbisõidul 120 tuh km, 140 tuh km, 160 tuh km. Tehase hooldusjuhend näeb ette hooldusvälbaks 20 tuh km.

On tõendatud, et Kaupleja teostas sõidukile diagnostika, tuvastas selle käigus mootoriõli puudumise, lisas õli, tegi proovisõidu ja tuvastas mootori töö ebanormaalsuse, millest teavitas Tarbijat.

Komisjon on seisukohal, et Kaupleja on Tarbijaga sõlmitud lepingu täitnud ja puuduvad tõendid selle kohta, et Kaupleja oleks Tarbija sõiduki mootorit kahjustanud. Tõendatud on Tarbija poolne sõiduki kasutamine ilma õlita (Tarbija kinnitus, et kurvides on punane õlirõhu tuli vilksatanud) ning tõendamata sõidukil korraliste hoolduste teostamine. Seega on eluliselt usutav, et sõiduki mootor võis puruneda pika-ajalise hooldamata ja/või ebapiisava õlitasemega kasutamise tulemusel, mille eest vastutab Tarbija, mitte Kaupleja.

Kuna Kaupleja ei ole lepingut rikkunud, siis puudub Tarbija kahjunõudel õiguslik alus, Kaupleja tegevuse ja Tarbija väidetava kahju vahel ei ole põhjuslikku seost ning kahju ei ole ka reaalselt tekkinud vaid on oletuslik.

Lähtudes eeltoodust otsustas komisjon jätta Tarbija avaldus kahju hüvitamise nõudes täielikult 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/

Diana Lints

/allkirjastatud digitaalselt/

Arno Sillat

/allkirjastatud digitaalselt/