

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-10045-016
Otsuse kuupäev	29. nov 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Arno Sillat, Martin Simmermann
Tarbija	
Kaupleja	Reval Auto Esindused OÜ, 11708452
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	24. nov 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.
2. Välja mõista kauplejalt tarbija kasuks kahjuhüvitis summas 130, 88 eurot.
3. Jätta rahuldamata tarbija nõue asendussõiduki mittesaamise eest.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohutule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt sisaldab leping Audi sõidukitele, millel on tootjagarantii tasuta tootedefektide kõrvaldamist ning tagatisteenus sisaldab Audi mobiilsusgarantiid, mis peaks tagama kiire abi, et auto sõidukorda saada. Tarbija selgituste kohaselt suhtles ta enne lepingu sõlmimist kaupleja teeninduse tehnikuga kes kinnitas e-kirjaga, et rehvi purunemine kuulub samuti mobiilsusgarantii alla. Tarbija autol purunes 15.07.2022 rehvi ja ta pöördus kaupleja poole läbi Audi Autoabi 24 h ja soovis lisaks puksiirile asendusautot, kuid vabu autosid pakkuda ei olnud. Tarbijale pakuti ühistranspordi hüvitamist, kuid tarbija sellega ei nõustunud, vaid rentis endale Bolti rendiauto, sest ta vajab nädalavahetuseks autot. Tarbija alustas 18.07.2022 kauplejaga täiendavat kirjavahetust ja soovis rendiauto kulude hüvitamist ja kompensatsiooni autota oldud päevade eest, sest Audi Autoabi 24 telefonilt kinnitati, et tal on selleks õigus. Asendusauto päevaseks kuluks öeldi 40 eurot. Tarbijale vastati 19.07.2022 eitavalt, juhtum ei kuulu mobiilsusgarantii alla ning rehvikahjude puhul hüvitatakse vaid kohapealne rehvi remont ja puksiir ja asendusauto hüvitamisele ei kuulu. Mobiilsusgarantii katab vaid teatud pisiremonte, kuid need pole seotud õnnetusjuhtumitega. Õnnetusjuhtumite ja kahjujuhtumite vastu saab kaitset pakkuda vaid kindlustus. Tarbija arvates on rikke mõiste korralikult lahti seletamata ja mobiilsusgarantii tingimustest jääb mulje, et pakutakse nii kohest abi, puksiirteenust ja antakse asendusauto kuni viieks päevaks, kuid hiljem tõlgendati üldsõnalisi tingimusi tema kahjuks. Tarbija oli seisukohal, et rehvi purunemine on mobiilsusgarantii osaks ja ettevõtte töötajad on sellisel juhul tõlgendanud tingimusi ja

ettevõttesiseseid juhiseid valesti. Peale kaupleja vastuse edastamist kirjutab tarbija, et kaupleja poolt antud info oli eksitav ja seetõttu sõlmis ta lepingu ning mobiilsusgarantii tingimustes on rikke definitsioon selgelt avamata, mistõttu polnud tal alust eeldada, et rehvi purunemine rikke alla ei liigitu. Tarbijal jäi täiesti segaseks, mille eest pidi ta tasus 1050 eurot, kui tal puudub kaitse ootamatute rikete eest. Tarbija on seisukohal, et tegemist on eksitava kauplemisvõttega ja kaupleja eksitas tarbijat korduvalt ning ei taganud asendusauto olemasolu. Tarbija soovis Bolt Drive kulude hüvitamist summas 130, 88 eurot ning kahju hüvitamist nelja päeva asendussõiduki mittesaamise eest summas 160 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja oli arvamusel, et rehvi purunemise näol on tegemist kahjujuhtumiga, mitte aga tootjapoolse defektiga. Rehvi purunemise põhjus oli väline tegur ja selle eest ei saa tootja vastutada ning tegemist ei ole rikkega. Peale rehvi purunemist pukseeriti auto Audi Tallinna esindusse ja kauplejale teadaolevalt tarbijale pukseerimise arvet esitatud ei ole, sest puudub seda kulu tõendav dokument. Kaupleja sõnul pöördus tarbija oma kindlustusandja poole, sest sai aru, et tegemist on kahjujuhtumiga ja tarbijale hüvitati osaliselt kahju, kuid mitte pukseerimiskulu. Kõikide kahjude ning kulude mitte hüvitamise põhjuseks on kaupleja vastuse kohaselt tarbija poolt valitud kindlustuskaitse, mis kõiki kulusid ei kata. Kuna tegemist oli kahjujuhtumiga, siis tuleb seda eristada tehnilisest rikkest, vastasel juhul peaksid autotootjad kõikide juhtumitega seonduvad kulud alati tasuma. Kaupleja selgitas, et mobiilsusgarantii tingimustes on kirjas küll asendusauto, ehk auto leitakse, kuid tasuda tuleb kliendil ning ainult tootjapoolse defekti korral kaetakse rendiauto ja pukseerimise kulud. Mobiilsusgarantii on mõeldud kliendi aitamiseks tehnilise rikke korral, mis võib kuidagi tingitud olla tootjast ja tagatisteenus on eraldi toode, mis tagab tootedefektide tasuta kõrvaldamise kokkulepitud perioodi vältel. Tagatisteenus sisaldab mobiilsusgarantiid, kuid klient mobiilsusgarantiid eraldi soetada ei saa ja selle eest ka midagi juurde ei maksa ning see tuleb juurde sõiduki hooldamisega margiesinduses. Kaupleja palus jätta nõude rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjoni istung:

Tarbija jäi avalduse juurde ning leidis, et kaupleja pole täitnud lepinguga võetud kohustusi. Kaupleja esindaja vaidles avaldusele vastu ning leidis, et tegemist polnud tehnilise rikke, vaid kahjujuhtumiga, millele mobiilsusgarantii ei laiene. Rehvi kahjustumise korral katab mobiilsusgarantii tingimuste p 2 kohaselt üksnes kohese abi kohapeal 50 euro ulatuses.

Komisjoni põhjendused:

Komisjon, kuulanud istungil ära tarbija ja kaupleja esindaja, tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega asub seisukohale, et avaldus tuleb rahuldada osaliselt.

VÕS § 3 p 1 kohaselt tekib võlasuhe muuhulgas lepingust.

VÕS § 100 kohaselt on võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Komisjonile edastatud meilivahetuse kohaselt uuris 06.06.2022 kaupleja teeninduse tehnik tarbijalt, kas ta soovib garantiid pikendada. Tarbija vastas, et aastaks võiks ja soovis sõbra hinda. 09.06.2022 vastas tehnik, et hind on tõusnud ning aasta maksab teenus 1050 eurot ning kaheks aastaks 1750 eurot. Tarbija vastas, et võtaks aastaks ning uuris mobiilsusgarantii kohta. Tarbija tõi konkreetse näite, et aprillis sõitis ta naela otsa ning küsis, kas sellised asjad peaksid minema sinna alla. 09.06.2022 vastas tehnik, et jah, rehvipurunemine ja isegi valekütuse tankimine kuuluvad sinna alla lisaks tehnilistele probleemidele.

Ülaltoodust tulenevalt pidasid pooled lepingueelseid läbirääkimisi. VÕS § 14 lg 1 kohaselt lepingueelseid läbirääkimisi pidavad või lepingu sõlmimist muul viisil ette valmistavad isikud

peavad mõistlikult arvestama üksteise huvide ja õigustega. Kui isikud esitavad üksteisele lepingu sõlmimise ettevalmistamise käigus andmeid, peavad need olema tõesed. Lepingueelsed läbirääkimised on VÕS § 3 p 6 tähenduses muu seadusest tulenev võlasuhte alus. Ebaõigete andmete esitamise riski kannab lepingueelsetes suhetes andmete edastaja, kes vastutab ebaõigsuse eest sõltumata sellest, kas ta teadis või pidi teadma andmete ebaõigsusest või kas ebaõiged andmed esitati hooletuse tõttu.

TsÜS § 116 lg 2 kohaselt kui tehingu on teinud majandus- või kutsetegevuses tegutseva isiku töötaja või muu isik, kelle eest majandus- või kutsetegevuses tegutsev isik vastutab, ja tehing on seotud sellise majandus- või kutsetegevusega, siis eeldatakse, et tehing on tehtud majandus- või kutsetegevuses tegutseva isiku nimel. Ülaltoodust tulenevalt sõlmisid tarbija ja kaupleja lepingu, milles kaupleja kinnitas, et mobiilsusgarantii laienes ka tarbija sõiduki rehvipurunemise ja valekütuse tankimise puhuks.

RKTKo leidis kohtulahendi 3-2-1-111-07 p 14, et kui lepingueelsete kohustuste rikkumine selgub alles pärast lepingu sõlmimist, tuleb pooltevahelist suhet vaadelda ühtse lepingulise suhtena, mille sisuks on lisaks lepingust tekkinud kohustustele ka kohustused, mis on tekkinud juba enne lepingu sõlmimist.

VÕS § 141 lg 1 p 2 kohaselt tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks muuhulgas lepingu esemeks oleva asja, teenuse või muu soorituse (edaspidi lepingu ese) põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses.

Infolehe kohaselt sisaldab mobiilsusgarantii muuhulgas nii sõidupiiranguta asendussõiduki kasutamist viie päeva jooksul kui taksosõiduga kaetud kulusid 80 euro ulatuses. Sama informatsioon on üleval kaupleja kodulehel.

Komisjon leiab ülaltoodut arvesse võttes, et tarbija ning kaupleja sõlmisid 09.06.2022 kokkulepitud tingimustel tagatisteenuselepingu, mille kohaselt sisaldas tagatisteenus Audi mobiilsusgarantiid, mis laienes rehvi purunemisele. Komisjon märgib, et mõistest „rehvi purunemine“ ei pidanud tarbija aru saama, et mobiilsusgarantii katab rehvi parandamise kohese abi korras ning üksnes 50 euro ületuses (mobiilsusgarantii tingimuste p 2). Komisjon leiab, et mõiste „rehvi purunemine“ on laiem ning hõlmab mistahes viisil rehvi katki minekut ning vajadusel sõiduki pukseerimiskulude katmist lähima Audi partneri juurde (mobiilsusgarantii tingimuste p 3).

15.07.2022 purunes tarbija sõidukil rehvi. Puksiir toimetab sõiduki kaupleja Paldiski mnt esindusse, tarbija soovis asendusautot, kuid väidetavalt kauplejal seda tarbijale pakkuda polnud võimalik ning lubati kompenseerida ühistranspordi piletid. Tarbija uuris kauplejal, kui suur on päevas kaupleja jaoks kulu asendussõiduki puhul. Tarbijale vastati, et 40 eurot päevas. Tarbija uuris kahel korral Bolt Drive sõiduki ning tasus selle eest 130, 88 eurot. Tarbija nõudis lisaks asendussõiduki mitteandmise eest 4x40 eurot. Kokku 290, 88 eurot.

Kaupleja leidis, et tegemist oli kahjujuhtumiga ning seda tuleb eristada tehnilisest rikkest, vastasel juhul peaksid autotootjad kõikide juhtumitega seonduvad kulud alati tasuma. Kaupleja selgitas, et mobiilsusgarantii tingimustes on kirjas küll asendusauto, ehk auto leitakse, kuid tasuta tuleb kliendil ning ainult tootjapoolse defekti korral kaetakse rendiauto ja pukseerimise kulud. Mobiilsusgarantii on mõeldud kliendi aitamiseks tehnilise rikke korral, mis võib kuidagi tingitud olla tootjast ja tagatisteenus on eraldi toode, mis tagab tootedefektide tasuta kõrvaldamise kokkulepitud perioodi vältel. Tagatisteenus sisaldab ka mobiilsusgarantiid, kuid klient mobiilsusgarantiid eraldi soetada ei saa ja selle eest ka midagi juurde ei maksa ning see tuleb juurde sõiduki hooldamisega margiesinduses.

Mobiilsusgarantii tingimuste p 4 kohaselt pakub kaupleja kuni viieks päevaks asendussõidukit (rendiautot). Komisjon märgib, et tagatisteenuselepingult ega mobiilsusgarantii infolehel ei tulene, et klient peab asendussõiduki eest ise tasuma. Kõik muud punktid (majutuskulude hüvitamine, reisikulude hüvitamine, taksoteenuse kulu hüvitamine ning isegi telefonikulu

hüvitamine) pigem kinnitavad, et klient seda kulu kandma ei pea. Eeltoodud tingimuste punktist võib samuti välja lugeda, et kaupleja rendib kliendi jaoks endale sobivatel tingimustel sõiduki. Tegemist on tüüptingimustega, mida tuleb vaidluse korral tõlgendada kasutaja kahjuks. Eeltoodust tulenevalt pidi kaupleja tarbijale sõlmitud lepingu kohaselt tagama tasuta asendussõiduki. Kuna kauplejal asendussõidukit tarbijale anda polnud, siis oli mõistlik, et tarbija kasutas turul pakutavatest ühte odavaimatest võimalustest, tehes vajalikke sõite Bolt Drivega 130, 88 euro eest. Tehtud kulutused on mõistlikud, arvestades, et nelja päeva asendussõiduki kulu oleks kauplejale teinud kulutusi 4x40 eurot ehk 160 euro väärtuses. Tarbija nõue saamata jäänud asendussõiduki kulude hüvitamiseks tuleb jätta rahuldamata. Kahju hüvitamise eesmärgiks VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Eeltoodud sätte mõtte kohaselt katab Bolt Drive kulude hüvitamine kahju hüvitamise eesmärgi. VÕS § 127 lg 5 kohaselt tuleb kahju hüvitamisest maha arvata igasugune kasu, mida kahjustatud isik sai kahju tekitamise tagajärjel, eelkõige tema poolt säästetud kulud, välja arvatud juhul kui kasu mahaarvamine oleks vastuolus kahju hüvitamise eesmärgiga. Asendusauto mitteandmise eest 160 euro nõude rahuldamine tooks kaasa tarbija alusetu rikastumise, mistõttu jääb see nõue rahuldamata.

Lisaks eeltoodule selgitab komisjon, et kaupleja poolt pakutav tagatisteenuseleping ja kindlustusandjaga sõlmitav vabatahtlik sõidukikindlustuse leping on eraldiseisvad lepingud, mis katete osas pigem täiendavad teineteist. Tarbija võis esitada kindlustusandjale kahju hüvitamise nõude kui üldtingimuste kohaselt oli rehvi purunemise risk kaetud ning kauplejale asendussõiduki kulude hüvitamise nõude kui kindlustuse üldtingimuste kohaselt oli sellise kahju hüvitamine välistatud, kuid tagatisteenuselepingu kohaselt kaetud.

Komisjoni liige Arno Sillat jäi eriarvamusele ning leidis, et avaldus tuli jätta rahuldamata.

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

Jüri Aava
/allkirjastatud digitaalselt/

Martin Simmermann
/allkirjastatud digitaalselt/

Arno Sillat
/allkirjastatud digitaalselt/