

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-16757-016
Otsuse kuupäev	22. märts 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Mari-Liis Aas, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Maasoojus OÜ, 11903828
Tarbija nõue	Hinna alandamine, kahju hüvitamine. Nõude summa 5284 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	18. märts 2021

### **Resolutsioon:**

Rahuldada kaebus osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tasuma 570 eurot.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### **Asjaolud:**

17.06.2019 sõlmisid pooled töövõtulepingu, millega kaupleja kohustus paigaldama soojuspumba koos lisaseadmetega.

Tegemist on Vaillant flexoTHERM 6-8 exclusive soojuspumbaga (13.08.2019 pakkumine 2021919).

Pakkumuse kohaselt "soojuspumba komplekt sisaldab:

soojuspump;

automaatika (multiMATIC VRC 700);

integreeritud energiamõõdik, mis näitab elektri kulu ja toodetud energiat;

nutitefoniga soojuspumba juhtimise valmidus (netimoodul saadaval lisavarustusena);

energiasäästlikud soojuspumbasisesed tsirkulatsioonipumbad;

elektrikasett 9 kW tippude katmiseks ja avariiolukordadeks;

hüdrosüsteemi õhuti ja paisupaak;

välitemperatuuri andur;

eestikeelne automaatika ja kasutusjuhend;

Green I-Q moodul;

10 aastane kompressori garantii."

Sama pakkumuse kohaselt:

"Vaillant VR 920 interneti juhtimismoodul 1 tk 144.50 144.50

Internetimooduli kaudu on võimalik juhtida soojuspumba tööd. Läbi interneti saame olla abiks."

Kaupleja on samas 10/27/2020 16:16 e-kirja teel tarbijale teatanud, et: "Seadistuste muutmine ja/või konsultatsioon 70€+KM/ tund. Minimaalne tasu 70€+KM. Kohale tulekul algab aja

lugemine kontorist väljasõidul."

Kaupleja on samas 7/22/2019 13:17 e-kirja teel tarbijale teatanud, et: "XXX pakub Vaillant soojustumpadele 10 aastate (aastast?) tasuta süsteemi kaughooldust ja haldur n(haldust?). Uuri täpsemalt kui teks (tekkis?) huvi."

Kaupleja on samas 5/4/2020 13:11 e-kirja teel tarbijale teatanud, et: "Äppi näitamised peaks olema üsna täpsed. Eksimine on enamasti jäänud siina 10% juurde. Äppi elektri tarbimine on eelnevatel päevadel loetav. koheselt ta seda ei näita. Kuna Server veel töötleb andmeid ja annab infot välja reaalsajas. Mitte koheselt. Aga arvestada tuleb ikka sellega, et see ei ole absoluutne tõde. Absoluutse tõe saab ikka mõõteriistdega. Ehk siis elektri mõõdikuga."

Seadme hind oli 5583,86 eurot, mis on täies ulatuses tasutud (lisaks on tarbija kauplejale tasunud lisaseadmete, paigalduse ja projekteerimise eest 2611 eurot)

Tarbija hinnangul on kaupleja lepingutingimusi rikkunud:

- Kaupleja pakkumise kohaselt pidi soojustumpade komplekt sisaldama integreeritud energiamõõdikut. 04.05.2020 ilmnis, et soojustumpal ei ole mõõdikuid. Et osta vajalikud mõõdikud, soovis tarbija kauplejalt 1000 € tagastamist;
- vaatamata korduvatele palvetele ei ole tarbija saanud seadme kasutusjuhendit. Seoses sellega soovis tarbija kauplejalt hinna alandamist 1080 € võrra;
- erinevalt varasemalt lubatust teavitas kaupleja 15.10.2020, et seadme kaughooldus on tasuline, s h kaupleja enda ekslike seadistuste muutmine maksab 84 eurot tund. Tarbija arvestab, et aastas on vaja teha kaks seadistuse muutust ja 10 aasta kulu on  $2 \times 84 \times 10 = 1680$  €;
- Kaupleja on jätnud paigaldamata mitmed komponendid: VR70 maksumusega 218 €, 200 l puhverpaagi maksumusega 636 € ja VDM pumbagrupi maksumusega 771 €, kokku 1625 €;
- väidetavalt on kaupleja tekitanud tarbijale kahju hinnanguliselt 1000 € ulatuses mittenõuetekohaste ühenduste nõuetega vastavusse viimisega.

Tarbija täiendavad seisukohad:

1. Kaupleja leiab, et tema müüdüd soojustumpade sees on integreeritud energiamõõdik, kaupleja poolt edastatu ei kirjelda energiamõõdikut. Olen tõendanud väidet energiamõõdiku puudumise kohta lisas 5 esitatud tehniliste andmetega ja lisas 4 toodud xxx meiliga. Olen viidanud, et lisas 5 oleva dokumendi lk 56 on kirjeldatud kõik mõõteseadmed ja komponendid, mis on soojustumpas kasutuses, nende hulgas pole energiamõõdikut. Olen esitanud tõendid, mis tõendavad, et müüdüd seadme väärtus on 1000 euri võrra väiksem, kui olnuks olnud lubatud energiamõõdikute olemasolul.

2. Kaupleja väitel on ta mulle esitanud kõik kasutusjuhendid. Viidatu ei vasta tõele. Olen lisas 9 esitanud vastavat väidet tõendavad dokumendid.

3. Kaupleja poolt esitatud väited, et tarbija asusin katsetama ja seadistama soojustumpade spetsialisti tasemel, millega rikkusin kaupleja paigaldatud seadistused on paljasõnalised ja puuduvad asjaomased tõendid.

Kaupleja poolt esitatud väide, et ta olen alla kirjutanud akti, vastab tõele, kuid selle allakirjutamine ei eelda seda, et seadme seadistusi poleks vaja tulevikus tekkivate vajaduste või tingimuste ilmnemisel muuta. Selleks otstarbeks ongi ta ju neid seadme ostu dokumentides lubanud 10 aasta jooksul tasuta teha. Vastavad tõendid on lisas 10.

Vastab tõele, et ma ei ole tasunud kauplejale seadistamiste eest ettemaksu 1680€. Ma pole seda ka väitnud. Kaupleja on ligipääsu seadistuste tegemiseks tõestanud parooliga. Kaupleja

pole mind kui tarbijat enne seadme ostu informeerinud sellest, et kui soovin omanikuna minule kuuluva seadme seadistusi muuta-näiteks soovin sooja vee temperatuuri muuta, pean ma tasuma kauplejale 84 eurot (tegemist on tööga, mille tegemine võtab aega 2 minutit). Tegemist on väga olulise tarbija kulutusi mõjutava asjaoluga, mille olemasolust ei olnud ma teadlik, kuid millest kaupleja pidanuks tarbijat informeerima. Vastupidi, ta teatas, et kaughooldus on tasuta. Selle tõttu olengi vähendanud lepingulist hinda. Olen hinnavähenduse suuruse argumenteerinud.

4.Probleem on selles, et kaupleja pole järginud tehase juhendit osas, mis puudutab kasutatavat ühendusskeemi. Sellel teemal pole kauplejaga tarbijavaidlust olnud. Olen esitanud tõendina lingi, mis tõendab, et kaupleja ei ole järginud tehase juhendit ühendusskeemi valikul. Tehase poolne ühendusskeem eeldab soojuspumba ja kütteahela hüdraulilist eraldamist ja akumulatsiooni paagi kasutamist. Lisan selle juhendi ka käesoleva meili manusena. Selleks, et akupaak koos vajaliku pumbasõlmega paigaldada, pean kogu kaupleja poolt tehtud paigalduse lahti ühendama, pean tegema uued seadistused, milleks kõik eelnevalt tehtud tuleb kustutada. Teisisõnu kaupleja poolt tehtud paigaldusest on kasutatav, vaid väike osa.

5.Kaupleja teatas, et olen pakkunud tööd kaupleja tehnikule. Ma ei ole tehnikule pakkunud töölepingut, vaid ühekordset võlaõiguslikku lepingut, kuna soovin soojuspumba omanikuna muuta minule kuuluva seadme seadistusi ja ma ei oma ise vastavaid juhendeid. Kaupleja poolt esitatud hagi hoiatus on kummaline ja ei vääri edasist käsitlust.

6. Tarbija nõuab 1524 euro hüvitamist seoses järgneva:

Tarbija väitel tegi kaupleja ka põrandakütte projekti. Projekteerimise käigus on arvestatud sellega, et põrand töötaks küttepinnana, arvestades, et põrandasse siseneva ja väljuva kütteevee temperatuuri vahe on 5 kraadi (vt kaebuse lisa 12). Vastavalt sellele on arvestatud vajalik torude pikkus ja paiknemine. Projekteerimise käigus on leitud, et veekogus, mida peab ajaühikus küttesüsteemi pumpama on 1984 liitrit tunnis. Soojuspumbas olev tsirkulatsioonipump pumpab süsteemi üksnes 950 liitrit tunnis. Projekteerimisel pole arvestatud sellega, et põrand mass peab akumulerima ka soojuspumba kompressori poolt, tema tehnilisest olemusest tingitud ja tarbimisest suurema, genereeritava soojusenergia hulga. Kaupleja esindaja on informeerinud, et nad on arvestanud sellega, et põrand töötaks soojuspumbale tehniliselt vajaliku soojusenergia puhvrina. Lisaks sellele teatas ta oma meilis, et põrandal on piisav vajalik akumulereerimismaht. Viidatud hinnangus peitubki probleemi tuum. Põrandasse energia salvestamine eeldab seda, et salvestamiseks tõstetakse põrand temperatuur kõrgemale, kui oleks vajalik soovitud toa temperatuuri hoidmiseks, kuid sellega kaasneb ka toa temperatuuri kasv üle soovitud taseme, kuna soojusenergia salvestushulk sõltub muuhulgas temperatuuride vahest. Lisaks sellele kaasneb küttepinnana projekteeritud põrand kasutamisele soojusenergia akumulereerijana ka ebahühtlane põrand soojenemine. Veelgi enam, kui sooviksin toa temperatuuri juhtida ja paigaldaksin vastavad seadmed, pole võimalik tagada soojuspumbale tehase poolt ette nähtud vajalikku veeringluse mahtu. Seega pole mul võimalik toa temperatuuri ka seadistada ja samal ajal tagada ka põrand temperatuuri stabiilsus. Hetkel lülitab kaupleja poolt kasutatav regulaator ühes toas temperatuuri saavutamisel kogu maja kütte välja. Selle tulemusel jahtub põrand ja kui uuesti tekib toas soojusvajadus, ei suuda küttesüsteem inerts tõttu toa temperatuuri saavutada, sest enne peab ta põrand üles kütma (analoogia ahjuga- kui ahi on külm, siis läheb tükk aega enne kui tupp hakkab sooja tulema). Antud küsimuses olen teavitanud kauplejat korduvalt, sh teatanud, et kui ta vajalikke seadistusi ei tee, siis pöördun kaebusega Tarbijakaitse komisjoni poole. Viidatud seadistustöid Maasoojus ei tee, sest kaupleja poolt installeeritud lahenduse tõttu polegi võimalik tarkvaraliselt probleemi lahendada. Kaupleja pole

soojuspumba paigaldamisel arvestanud ka sellega, et soojuspumba automaatika peab sobima ka valitud ühendusskeemile. Kaupleja poolt pole kasutatud ühtegi tootja poolses juhendis kirjeldatud ühendusskeemi (<chrome-extension://oemmnadbldboiebfnladdacbfmadadm/https://www.vaillant.co.uk/downloads/aproducts/controls/vrc-5/installation-manual-1000027.pdf>).

Soojuspumba tööd juhtiva arvuti VRC700 seadistuse (eelviidatud manuaali lk 10 par 8.3) tegemine eeldab üksühele vastavust tehase juhenditele, sh ka süsteemi diagrammi raamatu juhendile. Selleks, et tagada jahutusfunktsiooni kasutamine ja selleks, et tagada küttesüsteemi suunatav vajalik projektikohane veehulk 1984 liitrit tunnis, pole tehniliselt muud võimalust, kui hüdrauliliselt eraldada soojuspump ja põrandakütte torustik, sest aktiivjahutuseks on tootja ette näinud akupaagi ja soojuspumpa läbiv veehulk on oluliselt erinev küttesüsteemi poolt nõutavast. Kaupleja on raha kokkuhoiu eesmärgil ühendanud põrandaküttega komponendid, mis ei taga tema enda koostatud projektikohast kütterežiimi ja veehulka, veelgi enam, komponentide valikul pole kaupleja arvestanud soojuspumba tootja Vaillant juhistega (meil 16.10.2020 mille kohaselt peaks koos 6 kw-l soojuspumbaga paigaldama ka 200 liitri puhvermahuti ) ja installeerimis juhendi (vaata lehekülg 47-48, <chrome-extension://oemmnadbldboiebfnladdacbfmadadm/https://www.vaillant.co.uk/downloads/aproducts/controls/vrc-5/installation-manual-1000027.pdf>) järgset ühendusskeemi , mis võimalaks aktiivjahutusfunktsiooni kasutamist ja tagada põrandakütte projektikohane veehulk.

Kaupleja on jätnud paigaldamata järgmised komponendid: VR70, maksumusega 218 euri (<https://lbge.be/product/vaillant-vr-70-module-0020184844/>), 200 l puhverpaagi maksumusega 636 euri (<https://www.cityplumbing.co.uk/Vaillant-200-Litre-Buffer-Cylinder-0020250168/p/775373>) ja ka VDM pumbagrupi maksumusega 771 euri (<https://www.mytub.co.uk/vaillant-vdm-25m-with-1inch-mixer-product-777621>). Kokku summas 1625 euri.

Vastavalt pakkumisele pidanuksid tööd koosnema järgnevalt:

1. Bioetanolli lisamine süsteemi on teostatud nõuete kohaselt, seega 350+km=420 eurot teostatud töid on tööd, mida ei pea ümber tegema.
2. Boiler tuleb lahti ühendada, sest muul viisil pole võimalik vajalikke komponente paigaldada. Seega 170 +km =204 euro eest tehtud tööd pole kohase täitmisenä käsitletavad.
3. Maasoojuspump tuleb lahti monteerida ja ka uuesti seadistada, sest muul moel pole võimalik vajalikke komponente süsteemi lisada. Seega 1100+km=1320 euro eest tehtud tööd pole kohase täitmisenä käsitletavad.

### **Kaupleja seisukoht:**

1. Soojuspumba sees on integreeritud energiamõõdik, mis näitab päevast tarbimist, kuist tarbimist, kogutarbimist, ka sooja tootmist ( flexoTherm kasutusjuhendis lk 15, Tarbijale saadetud paberandjal koos soojuspumbaga ja digitaalselt . lisan faili) - energia kulu ja sooja tootmine 1 kW ümardusega kumuleeritud väärtust. Tarbija näeb soovitud näitajaid juhendis kirjeldatud meetodil soojuspumbalt ja on meile ka kinnitanud, et ta neid näeb.

Tarbija ei ole tasunud Kauplejale energiamõõdiku eest 1000€

2. Tarbijale on kõik kasutusjuhendid saadetud - lisan kaks vastavasisulist varasemat otsust Tarbijakaitse ja Tehnilise Järeleva Ameti poolt -lisatud failid.

Tarbija ei ole Kauplejale tasunud juhendi eest 1080€

3. Soojuspumpa ei ole vaja seadistada rohkem kui üks kord. Seade on täisautomaatne ja isereguleeruv. Kaupleja seadistas soojuspumba korrektselt vastavalt tootja juhendile ja tarbija soovidele vastavalt kompromisslepingule -( lisatud fail) ja tarbija allkirjastatud akt (lisatud fail)

Tarbija asus katsetama ja seadistama soojuspumpa spetsialisti tasemel, millega rikkus kaupleja paigaldatud seadistused ja kaotas ka tehase garantii vastavalt garantiitingimustele. Kasutusjuhendis on kirjas, et spetsialisti tasemel võib seadistusi muuta vaid tootja sertifitseeritud tehnik. Tarbija ei ole tehase sertifitseeritud tehniku tunnistust kauplejale esitanud. Kaupleja on äriühing ja teenused on tasulised. Kui tarbija soovib kohale kutsuda tehniku siis saadetakse vastavasisuline pakkumus ja pakkumuse aksepteerimisel ka ettemaksu arve. Mille tasumisel tehnik sõidab kohale ja teostab kokkulepitud tööd.

Tarbija ei ole tasunud kauplejale seadistamiste eest 10 aastat periood 2 korda aastas ettemaksu 1680€

4. Kaupleja ei ole pakkunud VR 70 ega VDM tarbijale. Ei tea isegi mis asi võiks olla VDM, meil pole seda isegi hinnakirjas. Tarbija ei ole kauplejale tasunud VR70 , VDM eest 1625€.

5. Tarbija on kinnitanud (AKT 10.09.2020) lisa fail, et kompromiss on täidetud ja torustik ehitati ringi tema soovide järgi.

Tarbija ei ole Kauplejale tasunud 1000€ torude ringi ehitamise eest - see oli kompromisslepingu osa ja teostati vastavalt lepingule.

Lisa märkused:

1. Tarbija on saanud kätte hinnapakumises esitatud ja tellitud tooted koos kõikide juhenditega, mille eest tarbija on tasunud.

2. Kaupleja on teostanud lepingus (Töövõtuleping nr2019 - 236; 17.06.2019) kokkulepitud teenuse ja kompromissina teostanud ka ringiehituse vastavalt tarbija soovidele kooskõlas tootja nõuetega.

3. Samasisuline vaidlus on tarbijaga juba läbitud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järeelvalve Ametis ja vaidlus on lõppenud kompromissiga (Tarbijakaitse komisjoni esimehe otsus 19-1/19-010352-017 ), mis on täidetud ja aktiga tarbija poolt kinnitatud (lisatud failid)

4. Kaupleja on mitmeid kordi keelanud tarbijal seadmeid ringi ehitada või muid katseid seadmega sooritada. Kaupleja on andnud teada tingimused, millega kehtib garantii ja lisagarantii. Kui neid nõudeid on rikutud siis vastavalt garantiitingimustele garantii kaotab kehtivuse.

5. Hoolimata kaupleja hoiatustest on tarbija asunud ise ostetud seadet ringi seadistama ja katseid tegema.

6. Tarbija on üritanud kaupleja tehnikut värvata kaupleja väliselt , mis tuli ilmsiks, kui tehnik edastas info juhtkonnale. kaupleja ei saa nõustuda tagaselja tehtavate salatehingutega ja ebaseadusliku kaupleja töötajate värbamisega tarbija poolt. Tarbijale saadatud ka vastavasisuline hagi hoiatus.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbija nõue on alternatiivselt kahju hüvitamise nõue või hinna alandamise nõue. Tarbija ei ole hinna alandamise kohaldamiseks vajalikke eeltingimusi täitnud ega tõendanud puudusega soorituse väärtust, hinna alandamise alusel jääks kogu nõue rahuldamata.

Arvestades, et tarbija on tuginenud ka kahju hüvitamisele ning nõude õiguslik kvalifitseerimine on kohtu pädevus, selgitas komisjon pooltele istungil hinna alandamisega seonduvat ja tarbija nõustus, et esitatud nõuet käsitatakse kahju hüvitamise nõudena.

Kaupleja esitas pärast komisjoni istungit täiendavaid dokumente või seisukohti, arvestades, et need esitati pärast istungi lõppemist jättis komisjon need tähelepanuta.

Komisjon jagas poolte esitatu viieks osaks ja lahendas igas osas esitatud nõuded vastavas osas.

1. Tarbija väidab, et vastavalt pakkumusele pidi ostetud seade sisaldama energiamõõdikuid. Tarbija nõuab energiamõõdikute paigaldamise hüvitamist summas 1320 eurot.

Vastavalt 13.08.2019 pakkumisele 2021919 soojuspumba komplekt sisaldab "integreeritud energiamõõdik, mis näitab elektri kulu ja toodetud energiat".

Kaupleja on 5/4/2020 13:11 e-kirja teel tarbijale teatanud, et: "Äpi näitamised peaks olema üsna täpsed. Eksimine on enamasti jäänud 10% juurde. Äpi elektri tarbimine on eelnevatel päevadel loetav. Koheselt ta seda ei näita. Kuna server veel töötleb andeid ja annab infot välja reaajas. Mitte koheselt. Aga arvestada tuleb ikka sellega, et see ei ole absoluutne tõde. Absoluutse tõe saab ikka mõõteriistadega. Ehk siis elektri mõõdikuga.

Kaupleja 5/4/2020 13:11 e-kiri tõendab, et seadmel puuduvad energiamõõdikud, mis näitavad elektri kulu ja toodetud energiat.

Kaebuse dokumentides ja komisjoni istungil väitis tarbija, et täiendava elektriarvesti ja soojusarvesti ostmise kulu vastavalt pakkumustele on 570 eurot. Mõõteriistade paigaldamise kulu tarbija tõendanud ei ole.

Kaupleja väitis komisjoni istungil, et seadmes sisalduvad pakkumuses viidatud mõõdikud. Kaupleja ei vaielnud vastu tarbija poolt esitatud mõõdikute hinnale ega esitanud tõendeid nende seadmete hinna kohta. Seadmete paigaldamise hinna kohta väitis kaupleja, et talle ei ole paigaldamise hind teada.

Kaupleja väidab, et soojuspumbas on integreeritud energiamõõdik, mis näitab päevast tarbimist, kuist tarbimist, kogutarbimist, ka sooja tootmist ( flexoTherm kasutusjuhendis lk 15, Tarbijale saadetud paber kandjal koos soojuspumbaga ja digitaalselt . lisan faili) - energia kulu ja sooja tootmine 1 kW ümardusega kumuleeritud väärtust. Tarbija näeb soovitud näitajaid juhendis kirjeldatud meetodil soojuspumbalt ja on meile ka kinnitanud, et ta neid näeb.

Kaupleja on mõõteseadmete kohta esitanud vaid väiteid, mitte tõendeid, kasutusjuhend ei tõenda mõõteriista olemasolu või puudumist. Kaupleja e-kiri kinnitab mõõteseadmete puudumist.

Kaupleja viidatud kasutusjuhendi punktid ei tõenda mõõteseadmete olemasolu vaid kirjeldavad, kuidas kuvatavat teavet leida. Kaupleja viidatud e-kirjast selgub, et mõõdikud puuduvad, kaupleja on kirjas rõhutanud, et "tõe saab ikka mõõteriistadega", millest ilmneb, et seade esitab tuletatud andmeid ja sellel puuduvad pakkumuses lubatud mõõteriistad.

On tõendatud, et müüdud seade pidi sisaldama energiamõõdikuid, mis näitavad elektri kulu ja toodetud energiat need mõõteriistad puudusid. Pakkumus on lepingu osaks ja sellele saab tugineda lepingu tõlgendamisel. Pakkumuse kohaselt pidid seadmes olema mõõteseadmed. Seadmes sisalduv tarkvaraline lahendus ei ole samaväärne mõõteseadmega, seda kinnitab ka juba viidatud kaupleja e-kiri.

Vastavalt võlaõigusseaduse (VÕS) § 217 lg 1 ostjale üleantav asi peab vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Mõõteriistade puudumine on lepingurikkumine (VÕS § 100), lepingurikkumise korral on kahjustatud isikul õigus kasutada õiguskaitsevahendeid, sealhulgas kahju hüvitamise nõude

esitamine (VÕS § 101 lg 1 p 3 ja § 115). Mõõteseadmete puudumise tõttu tuleb müüjal hüvitada nende ostmise ja paigaldamise kulud. Vastavalt VÕS § 127 lg 1 on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Mõõteseadmete puudumise tõttu tuleb müüjal hüvitada nende ostmise ja paigaldamise kulud.

Tõendamata on mõõteseadmete paigaldamise hind, seega kuulub avaldus puuduvate mõõteseadmete osas rahuldamisele summas 570 eurot, mis on nende hind. Tarbija väitel maksab mõõteseadmete paigaldus 660 eurot, see ei ole tõendatud. Vastavalt tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 peab pool tõendama asjaolusid, millele ta tugineb.

2. Tarbija väitel ei ole talle üle antud seadme kasutusjuhendit, tarbija soovib seoses sellega seadme kasutamise koolituskulu hüvitamist summas 1080 eurot. Vastavalt esitatud avalduse lisale 5 on tarbijale edastatud seadme kasutusjuhend.

Nõuet seoses kasutusjuhendi mitteesitamisega ei ole tekkinud kuna asja materjalide põhjal on tarbijale kasutusjuhend esitatud. Tarbija ei ole tõendanud, et kasutusjuhend on puudulik ja see on tekitanud kahju.

Tarbija ei ole selles nõudeosas esitatud asjaolusid ning nendel põhinevat nõuet tõendanud. Vastavalt tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 peab pool tõendama asjaolusid, millele ta tugineb.

3. Tarbija on esitanud nõude summas 1680 eurot seoses sellega, et kaupleja nõuab temalt tasu seadme seadistamise ning kaughoolduse eest.

Esitatud tõendite kohaselt on kaupleja lubanud Vaillant soojuspumpadele 10 aastast tasuta süsteemi kaughooldust ja haldust. Sellest tulenevalt on kaupleja andnud lubaduse, et 10 aasta jooksul on haldamine ja hooldus, mida saab teha kohale tulemata, tasuta. Seega, kui kaupleja nõuab selle eest tasu, on tarbijal õigus tasu maksmisest keelduda või nõuda makstud tasu tagastamist.

Tarbija ei ole tõendanud, et tal on kaupleja vastu nõue. Tarbija arvestus selle kohta, kui palju ta maksaks 10 aasta jooksul kaupleja teenuste eest, on tulevikus tekkiva võimaliku nõude kalkulatsioon. Nõue muutub sissenõutavaks siis, kui kaupleja rikub enda kohustust tagada 10 aastat tasuta kaughaldus ja kaughooldus. Esitatud nõue ei ole muutunud sissenõutavaks.

Tarbija väitel ei teavitanud kaupleja tarbijat, et tarbijal ei võimaldata seadme omanikuna seadme seadistusi muuta. Kaupleja on komisjonile kirjalikult esitanud väite, et ei luba tarbijal seadme seadistuste muutmist.

Kaupleja väitel soojuspumpa ei ole vaja seadistada rohkem kui üks kord aastas. Seade on täisautomaatne ja isereguleeruv. Kaupleja seadistas soojuspumba korrektselt vastavalt tootja juhendile ja tarbija soovidele vastavalt kompromisslepingule -( lisatud fail) ja tarbija allkirjastatud akt (lisatud fail). Kaupleja väidab, et tarbija asus katsetama ja seadistama soojuspumpa spetsialisti tasemel, millega rikkus kaupleja paigaldatud seadistused ja kaotas tehase garantii vastavalt garantiitingimustele.

Kaupleja väitel tuleneb garantii lõppemine sellest, et kasutusjuhendis on kirjas, et spetsialisti tasemel võib seadistusi muuta vaid tootja sertifitseeritud tehnik ja tarbija seda ei ole.

Seadme kasutusjuhend ei ole poolte esitatu kohaselt saanud lepingu osaks. Kui kasutusjuhend ei ole poolte kokkulepe, siis selles keeldude sätestamine ei ole seadme kasutajale siduv. Kaupleja ei ole tõendanud, et kasutusjuhendis lepiti kokku pooltevahelise lepingu sõlmimisel. Kasutusjuhend ei saa reeglina sisaldada muud, kui juhiseid seadme kasutamiseks. Garantiilepingu sisu peab sisaldama lepingus.

Poolte lepingus ei ole kokkulepet selle kohta, et kaupleja võib piirata tarbija poolt seadme valdamist. Kuna kaupleja on loovutanud seadme omandi ja valduse tarbijale peab kaupleja loovutama ka kõik seadme valdamiseks vajaliku.

TsÜS § 57 lg 1 ja 58 alusel on päraldis vallasasi, mis, olemata peaasja osa, teenib peaasja ning on sellega seotud ühise majandusliku eesmärgi ja sellele vastava ruumilise seose kaudu. Päraldised on asja omandamise ja valdamise, samuti kinnisasjale ehitamise kohta käivad dokumendid, kaardid ja plaanid on asja päraldised. Asja võti on klassikaline päraldis. Elektroonilise seadme tarkvara koodid ja paroolid on asja kasutamiseks vajalik ja sarnaneb võtmega, kuigi täpsemalt on tegemist õigusega. Õigusliku reguleerimise objektiks on vastavalt TsÜS § 48 esemed, sealhulgas õigused, asjad ja muud hüved. Tulenevalt pooltevahelisest lepingust ei ole kauplejal ainuõigust tarbijale müüdud seadme seadete muutmiseks ega lepingulist või seaduslikku alust keelduda tarbijale loovutada seadistamiseks vajalikke salasõnu või teavet.

Kaupleja on tunnistanud, et ei luba tarbijal muuta seadistusi: "Kaupleja on mitmeid kordi keelanud tarbijal seadmeid ringi ehitada või muid katseid seadmega sooritada. Kaupleja on andnud teada tingimused, millega kehtib garantii ja lisagarantii. Kui neid nõudeid on rikutud siis vastavalt garantiitingimustele garantii kaotab kehtivuse."

Kaupleja viidatud seisukohad ei põhine lepingul ega seadusel. Tarbijal ei ole keeldu enda seadmega katsetada või seda seadistada. Kui kaupleja takistab tarbijal müüdud seadet kasutada võib tekkida ka kahju hüvitamise kohustus. Kahju hüvitamise nõude esitamisel tuleb tarbijal tõendada ka põhjuslik seos teo ja selle tagajärje vahel ning tekkinud kahju iseloom ja summa.

Kaupleja on tarbijale saadetud pakkumises ja e-kirjas teatanud, et:

1. Vaillant VR 920 interneti juhtimismoodul 1 tk 144.50 144.50

Internetimooduli kaudu on võimalik juhtida soojuspumba tööd. Läbi interneti saame olla abiks."

2. 10/27/2020 16:16 e-kirjas: "Seadistuste muutmine ja/või konsultatsioon 70€+KM/ tund. Minimaalne tasu 70€+KM. Kohale tulekul algab aja lugemine kontorist väljasõidul."

Eeltoodu põhjal on võimalik järeldada, et ostes interneti juhtimismooduli saab nii tarbija või ka kaupleja seadet juhtida interneti vahendusel. Juhtimise all võib mõista seadistuste muutmist. Teiseks teatab kaupleja tarbijale e-kirjas, et seadistuste muutmine on võimalik ja kui kaupleja seda teeb, on selle minimaalne hind 70€+KM. Esitatu põhjal jääb mõistetamatuks, mis alusel kaupleja seadme omanikule seadistuste tegemise keelab. Kui selleks puudub alus võib see olla õigusvastane tegu, mis on üks kahju hüvitamise elementidest.

Tarbija ei ole selles nõudeosas esitatud asjaolusid ning nendel põhinevat nõuet tõendanud. Vastavalt tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 peab pool tõendama asjaolusid, millele ta tugineb.

#### 4. Neljandaks nõuab tarbija 1524 eurot seoses järgneva:

Tarbija väitel tegi kaupleja ka põrandakütte projekti. Projekteerimise käigus on arvestatud sellega, et põrand töötaks küttepinnana, arvestades, et põrandasse siseneva ja väljuva kütteevee temperatuuri vahe on 5 kraadi (vt kaebuse lisa 12). Vastavalt sellele on arvestatud vajalik torude pikkus ja paiknemine. Projekteerimise käigus on leitud, et veekogus, mida peab ajaühikus küttesüsteemi pumpama on 1984 liitrit tunnis. Soojuspumbas olev tsirkulatsioonipump pumpab süsteemi üksnes 950 liitrit tunnis. Projekteerimisel pole arvestatud sellega, et põrand mass peab akumulerima ka soojuspumba kompressori poolt, tema tehnilisest olemusest tingitud ja tarbimisest suurema, genereeritava soojusenergia hulga. Kaupleja esindaja on informeerinud, et nad on arvestanud sellega, et põrand töötaks soojuspumbale tehniliselt vajaliku soojusenergia puhvrina. Lisaks sellele teatas ta oma meilis, et põrandal on piisav vajalik akumulereerimisvõime. Viidatud hinnangus peitubki probleemi tuum. Põrandasse energia salvestamine eeldab seda, et salvestamiseks tõstetakse põrand temperatuur kõrgemale, kui oleks vajalik soovitud toa temperatuuri hoidmiseks, kuid sellega kaasneb ka toa temperatuuri kasv üle soovitud taseme, kuna soojusenergia salvestushulk sõltub muuhulgas temperatuuride vahest. Lisaks sellele kaasneb küttepinnana projekteeritud põrand kasutamisele soojusenergia akumulereerijana ka ebahühtlane põrand soojenemine. Veelgi enam, kui sooviksin toa temperatuuri juhtida ja paigaldaksin vastavad seadmed, pole võimalik tagada soojuspumbale tehase poolt ette nähtud vajalikku veeringluse mahtu. Seega pole mul võimalik toa temperatuuri ka seadistada ja samal ajal tagada ka põrand temperatuuri stabiilsus. Hetkel lülitab kaupleja poolt kasutatav regulaator ühes toas temperatuuri saavutamisel kogu maja kütte välja. Selle tulemusel jahtub põrand ja kui uuesti tekib toas soojusvajadus, ei suuda küttesüsteem inertsit tõttu toa temperatuuri saavutada, sest enne peab ta põrand üles kütma (analoogia ahjuga- kui ahi on külm, siis läheb tükk aega enne kui tupp hakkab sooja tulema). Antud küsimuses olen teavitanud kauplejat korduvalt, sh teatanud, et kui ta vajalikke seadistusi ei tee, siis pöördun kaebusega Tarbijakaitse komisjoni poole. Viidatud seadistustöid Maasoojus ei tee, sest kaupleja poolt installeeritud lahenduse tõttu polegi võimalik tarkvaraliselt probleemi lahendada. Kaupleja pole soojuspumba paigaldamisel arvestanud ka sellega, et soojuspumba automaatika peab sobima ka valitud ühendusskeemile. Kaupleja poolt pole kasutatud ühtegi tootja poolses juhendis kirjeldatud ühendusskeemi ([chrome-extension://oemmndcblldboiebfnladdacbdm/https://www.vaillant.co.uk/downloads/aproducts/controls/vrc-5/installation-manual-1000027.pdf](https://www.vaillant.co.uk/downloads/aproducts/controls/vrc-5/installation-manual-1000027.pdf)).

Soojuspumba tööd juhtiva arvuti VRC700 seadistuse (eelviidatud manuali lk 10 par 8.3) tegemine eeldab üksühele vastavust tehase juhenditele, sh ka süsteemi diagrammi raamatu juhendile. Selleks, et tagada jahutusfunktsiooni kasutamine ja selleks, et tagada küttesüsteemi suunatav vajalik projektikohane veehulk 1984 liitrit tunnis, pole tehniliselt muud võimalust, kui hüdrauliliselt eraldada soojuspump ja põrandakütte torustik, sest aktiivjahutuseks on tootja ette näinud akupaagi ja soojuspumba läbiv veehulk on oluliselt erinev küttesüsteemi poolt nõutavast. Kaupleja on raha kokkuhoiu eesmärgil ühendanud põrandaküttega komponendid, mis ei taga tema enda koostatud projektikohast kütterežiimi ja veehulka, veelgi enam, komponentide valikul pole kaupleja arvestanud soojuspumba tootja Vaillant juhistega (meil 16.10.2020 mille kohaselt peaks koos 6 kw-l soojuspumbaga paigaldama ka 200 liitri puhvermahuti ) ja installeerimis juhendi (vaata lehekülgi 47-48, [chrome-extension://oemmndcblldboiebfnladdacbdm/https://www.vaillant.co.uk/downloads/aproducts/controls/vrc-5/installation-manual-1000027.pdf](https://www.vaillant.co.uk/downloads/aproducts/controls/vrc-5/installation-manual-1000027.pdf)) järgset ühendusskeemi, mis võimaldaks aktiivjahutusfunktsiooni kasutamist ja tagada põrandaküttele projektikohane veehulk.

Kaupleja on jätnud paigaldamata järgmised komponendid: VR70, maksumusega 218 euro (<https://lbge.be/product/vaillant-vr-70-module-0020184844/>), 200 l puhverpaagi

maksumusega 636 euri (<https://www.cityplumbing.co.uk/Vaillant-200-Litre-Buffer-Cylinder-0020250168/p/775373>) ja ka VDM pumbagrupi maksumusega 771 euri (<https://www.mytub.co.uk/vaillant-vdm-25m-with-1inch-mixer-product-777621>). Kokku summas 1625 euri.

Vastavalt pakkumisele pidanuksid tööd koosnema järgnevalt:

1. Bioetanooli lisamine süsteemi on teostatud nõuete kohaselt, seega 350+km=420 eurot teostatud töid on tööd, mida ei pea ümber tegema.
2. Boiler tuleb lahti ühendada, sest muul viisil pole võimalik vajalikke komponente paigaldada. Seega 170 +km =204 euro eest tehtud tööd pole kohase täitmisena käsitletavad.
3. Maasoojuspump tuleb lahti monteerida ja ka uuesti seadistada, sest muul moel pole võimalik vajalikke komponente süsteemi lisada. Seega 1100+km=1320 euro eest tehtud tööd pole kohase täitmisena käsitletavad.

Tarbija esitatud veebilingid ei ole kohane tõend. Asjaolud, et kaupleja on jätnud mingi seadme paigaldamata või eksinud tehnoloogiliselt, on tõendamata. Tõend peab olema protsessivormis ja selle peab esitama pool. Lingile või raamatule viitamine ei ole kohane, kui terve raamat või lingitud dokument esitatakse kuid ei viidata konkreetset, mis esitust on tõendusväärtusega. Vaidlusorgan ega kohus ei pea tervet dokumenti läbi töötama, et otsida kinnitust poole esitatud asjaolule vaid pool peab selle osa, mis tema väidet tõendab, ise leidma, ülejäänust välja tooma ning enda väitega seostama. Vaidlusorgan ega kohus saa ka seadme ühendusskeemi ja konkreetset paigaldist uurima ja võrdlema hakata. Vaidlusorgan ega kohus ei võta eksperdi rolli.

Tarbija ei ole selles nõudeosas esitatud asjaolusid ning nendel põhinevat nõuet tõendanud. Vastavalt tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 peab pool tõendama asjaolusid, millele ta tugineb.

5. Pooled vaidlevad ka selle üle, et tarbija pakkus väidetavalt töövõttu kaupleja töötajale. Kaupleja on seisukohal, et tarbija on õigusvastaselt käitunud ja väidetavalt esitas kaupleja hagihoiatuse.

Vastavalt töölepinguseadusele peab töötaja alluma tööandja seaduslikele korraldustele. Tööandjal ei ole võimalik keelata kolmandatel isikutel teha enda töötajatele ettepanekuid töövõtulepingu või töölepingu sõlmimiseks. Tööandja võib kooskõlas seadusega sätestada töötajale konkurentsipiirangu, makstes sellega seoses kohase tasu. Teise isiku töötajale mistahes vormis tööpakkumine ei ole keelatud.

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/

Mari-Liis Aas  
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova  
/allkirjastatud digitaalselt/