

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-04836-039
Otsuse kuupäev	16. okt 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Tõnis Kõiv, liikmed Signe Naarits, Marina Vaganova
Tarbija	
Kaupleja	OSAÜHING KODUAKEN, 10327363
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	10. okt 2023

Resolutsioon:

Jätta rahuldamata.

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

Asjaolud:

13.01.2023 küsis Tarbija hinnapakumist kolmele maksimaalselt helikindlale PVC-aknale (ühe + kaheosaline). 26.01.2023 Tarbija aktsepteeris hinnapakumise.

Tarbija tasus töö eest 2704,21 eurot (26.01.2023 ettemaksuna 1300,00 € ja 20.02.2023 1404,21 €). Aknad paigaldati 21.02.2023.

25.02.2023 pöördus Tarbija Kaupleja poole pretensiooniga, et aknad ei ole helikindlad - tuppaa kostab tänavamüra, koerte haukumine, inimeste jutt. Lisaks olid aknalauad jääkülmad. Tarbija tõendas oma väiteid termokaameraga tehtud fotodega. Kaupleja käis puudusi kõrvaldamas, kui Tarbija sõnul olukord ei muutunud, ka pärast lõppviimistluse tegemist.

Kaupleja avaldas arvamust, et müra tuleb tuppaa läbi hoone konstruktsiooni ja pakkus lahendusena sõltumatu eksperdi kaasamist, sest ei näinud oma tegemistes puudujääke. Tarbija esitas ehitusinsener U.Meose hinnangu, mille kohaselt tellis Tarbija Kauplejalt koos paigaldusega plastakende vahetuse helikindlamate vastu. Pakkumises puudus klaaspaketi tootekirjeldus: kus on näha lamineerimisel kasutatud kile andmed (prima tulemuse annab akustiline kile), paketi sisemine ja väline pool. Pakutud on tüüptingimused paigaldust, st. ei ole arvestatud et telliti helipidavad aknad, tellija pidi ostma paigaldaja juhendusel kivivilla. Elementaarsed abinõud helikindluse parendamisel on Henkeli spetsiaalse vahu kasutamine parema helikindluse tagamiseks ja palede katmine 2x erikõva kipsiga. Akende praegune aknahingede kaugus palest võimaldab lisakipsi panna. Kaupleja kasutas tavalist paigaldusvahtu, tellija toodud kivivilla ja 1x tavakipsplaati. Ehitusinseneri kokkuvõte on, et Kaupleja ei võtnud tarvitusele võimalikke lahendusi paigaldusel helikindluse tagamiseks, vaid tegi tüüpipaigalduse. Sellega seoses muutus aknavahetus mõttetuks.

Tarbija esitas omapoolsed seisukohad peale Kaupleja vastust järgmiselt:

- Kaupleja ei ole eritellimust täitnud ning paigaldus on vigane.
- Enne tellimuse teostamist oli mõõtmistõid teostanud Kaupleja esindajal võimalik olukorraga kohapeal tutvuda, et võtta professionaalselt arvesse vajalikud meetmed parema helikindluse saavutamiseks paigaldusel. Ühtegi takistust helikindluse saavutamisel ei olnud. Kui sel hetkel oleks mind Kaupleja poolt võimalikest takistustest teavitatud, oleksin tellimusest koheselt loobunud, sest ainus põhjus akende vahetamiseks oli helikindluse saavutamine.
- Kaupleja projektijuht soovitas kõigepealt väiksema dB arvuga pakette. Tarbija avaldas

kahtlust, kas on piisav, mille peale muutis Kaupleja pakkumist ja soovitas selle juurde jääda, sest "suuremal ei ole mõtet". Tarbija jäi ligi 24-aastase kogemusega Kaupleja soovitusust uskuma.

- ammu enne akende paigaldust isoleeritud välisresti ava asub kõõgi seinakapis ega saa ehitusinsener Meose hinnangul kuidagi mõjutada teistes ruumides vahetatud akende heliisolatsiooni /.../ Kaupleja esindaja enne pretensioonide tekkimist välisrestile kui probleemile tähelepanu ei juhtinud ja Tarbijat nende praktikas esinenud näidetest ei informeerinud

- Kokku 21 augu puurimine kolme aknalaua alusesse seina tähendab, et Kaupleja lootis ebakorrekse paigalduse selle tööga lahendada. Kui nendepoolne lähenemine tulemust ei andnud, hakati süüdistama maja konstruktsiooni, välisresti ning nüüd ka ehitusinsener ekspert hinnangut.

- Tarbija on täitnud 100% kõik lepinguga pandud kohustused. Lepingu sõlmis Tarbija end valdkonna pikaajaliste spetsialistidena reklaamiva Kauplejaga. Kaupleja võttis vastu eritellimuse, milles Tarbija rõhutas järjekindlalt helikindluse vajalikkust, see oli teenuse tellimise ainus eesmärk, mis on aga täies ulatuses täitmata ning heliisolatsioon on varasemaga võrreldes halvenenud. Kaupleja oli teadlik, kus ja millises majas korter asub ning milline on kohapealne olukord. Kui eritellimus oleks lubatud tingimustel täidetud, seda mitu kuud kestvat vaidlust ei oleks. Kaupleja esindaja tunnistas kolmepoolsel kohtumisel ehitusinsenerile, et pärast minuga lepingu sõlmimist oli Kaupleja konsulteerinud firma Nordecon esindajaga, kelle soovitusel soovitati omakorda minul osta paigalduseks kivivilla. See on ainus meede, mille poolest erineb minu eritellimuse paigaldus Kaupleja standardpaigaldusest. Sellest saab järeldada, et Kauplejal ei olnud plaanis eritellimust töösse võttes seda eritellimusena teostada.

Tarbija esitas tõenditena fotod soojuskaamera näitudest ning video küünla põlemisest, tõestamaks tuule puhumist läbi akna.

Tarbija nõue on lepingust taganemine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole Tarbija esitatud avaldusega nõus, sest ei näe oma tegevuses puudujääke.

Kaupleja selgitab:

- esimeses pöördumises soovis Tarbija võimalikult maksimaalselt helikindlaid PVC aknaid. Vanade klaaspakettide heliisolatsioon ei saanud olla parem kui $R_w=31$ dB. Paigaldatud akende klaaspakettide heliisolatsioon on oluliselt parem ehk $R_w=41$ dB. Et olla kindel, kas pakutud lahendus on Tarbijale sobiv või kas sellest on abi, pakkusime alustuseks ühe akna vahetust. Tarbija soovis vahetada kõik aknad korraga.

- Tarbija hinnangut töödele ja toodetele on subjektiivsed.

- Test küünlaga ja termopildid – ühelgi juhul ei ole näha akende linkide asendit, et aru saada, kas aknad on suletud. Lisan, et küünlaleek võbeleb ka soojuse levimise ehk konvektsiooni mõjul. Õhulekke puhul hakkab tuul küünlaleeki murdma. Termopiltide puhul me ei tea, kuidas oli kaamera seadistatud, kui kaua olid eelnevalt aknalauad esemetest vabad jne. Tehnikule öeldi, et magamistoas tõstetakse kardinad aknalaua peale. Nii kardinad kui ka aknalauale paigutatud esemed takistavad soojuse jõudmist aknani. Termograafia teostamiseks on vajalik kaamera seadistamine kui ka lugemise oskus ning teadmised selle kasutamiseks. Lisan, et ka kaamerapildid ei näita õhulekkeid.

- puudub ekspertiis kui selline ning eksperdi hinnang. Ehitusinsener U.Meos on võtnud ühepoolse hoiaku ning esitanud mittefaktipõhiseid arvamusi ja oletusi.

- Tarbija ja Kaupleja vahel arutati läbi võimalik veelgi parema heliisolatsiooniga klaaspaketi kasutamine aknas. Teadmise, et sellisel juhul muutub tellimuse hind tunduvalt kallimaks, otsustas Tarbija jääda olemasoleva pakkumise juurde, mis ka tellimuseks vormistati.

- Tänapäevani pole ka objektile pööratud tähelepanu meie poolt viidatud asjaolule, et välisresti

kaudu võib nii madalam temperatuur kui ka heli sattuda kontrollimatult kuhu tahes (meie praktikas on ka selliseid näiteid).

Kaupleja ei ole nõus Tarbija avalduse rahuldamisega.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja sõlmisid müügilepingu 3 plastakna koos paigaldusega ostuks Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 4 tähenduses 26.01.2023, mil Tarbija aktsepteeris Kaupleja esitatud hinnapakumise. Kuigi Tarbija pöördus Kaupleja poole sooviga saada maksimaalselt helikindlad aknad, siis lepingueelsete läbirääkimiste käigus jõudsid Kaupleja ja Tarbija tulemuseni, kus Tarbija kinnitas Kaupleja pakkumise, kus on kirjeldatud aknaid (värv, klaas, sulus, leng, raam), aga ei olnud avaldatud heliisolatsiooni andmeid. Kaupleja avaldatud andmete põhjal olid Tarbijal aknad, mis tagasid heliisolatsiooni 31 dB ($R_w=31\text{dB}$), aga Kaupleja paigaldatud aknad tagasid parema heliisolatsiooni ($R_w=41\text{dB}$). Asja materjalide kohaselt pidasid pooled läbirääkimisi veelgi parema heliisolatsiooni saavutamiseks (komisjon leidis näiteks plastakende pakkumise heliisolatsiooniga $R_w=48\text{dB}$), aga kuna see oleks olnud kallim, Tarbija loobus parema heliisolatsiooniga akende pakkumisest.

Tarbija ja Kaupleja vahel sõlmitud müügileping ei sisalda kokkulepet heliisolatsiooni näitaja kohta. VÕS § 14 lg 3 kohaselt, kui lepingueelseid läbirääkimisi pidanud isikud ei saavuta kokkulepet, siis läbirääkimistest ei tulene neile õiguslikke tagajärgi. Kuigi Tarbija pöördus Kaupleja poole sooviga saada maksimaalselt helikindlaid aknaid, siis võis Tarbija lepingueelsete läbirääkimiste käigus "vähendada" oma soovi ning olla nõus Kaupleja poolt pakutud helikindlamate akendega (31 dB asemel 41 dB), mille üle Kaupleja vastuse kohaselt läbirääkimisi peeti. Komisjon peab eluliselt usutavaks, et lepingueelsete läbirääkimiste käigus nõustus Tarbija (muuhulgas ka hinda arvesse võttes) helikindlamate akendega ja ei soovinud enam maksimaalselt helikindlaid aknaid. Eelnimetatule viitab otseselt ka fakt, et Tarbija kinnitatud pakkumine ei sisalda viidet heliisolatsiooni näitajale (R_w , dB), samuti puuduvad müügilepingust Tarbija viidatud erikokkulepped.

Kaupleja poolt müügilepingu alusel paigaldatud aknad peavad vastama lepingutingimustele VÕS § 217 prim lg 1 tähenduses, milleks on Kaupleja esitatud ja Tarbija kinnitatud pakkumine. Tarbija on esitanud pretensiooni, et Kaupleja poolt müüdnud aknad ei ole piisavalt helikindlad, Kaupleja on esitanud vastuväite, et paigaldatud aknad vastavad heliisolatsiooni näitajale $R_w=41\text{dB}$, mis on vähemalt 10 dB võrra helikindlamad kui Tarbijal olnud vanad aknad. Seega on dokumentaalselt tõendatud, et Kaupleja poolt Tarbijale üleantud aknad on helikindlamad kui Tarbijal varasemalt olnud aknad. Tarbija ja Kaupleja vahel sõlmitud müügilepingus puudub kokkulepe heliisolatsiooni näitaja kohta. Kuigi Tarbija pöördus Kaupleja poole sooviga saada maksimaalselt helikindlad aknad, siis on Tarbijal õigus oma soove lepingueelsete läbirääkimiste käigus muuta. Kui Kaupleja poolt pakutu ei oleks vastanud Tarbija soovidele, ei oleks Tarbija pakkumist aktsepteerinud ja müügileping oleks jäänud sõlmimata. Kuna Tarbija aktsepteeris pakkumist, siis on müügileping sõlmitud aktepteeritud pakkumise tingimustel.

Asja materjalidele tuginedes ei ole tõendatud Kaupleja paigaldatud akende lepingutingimustele mittevastavus ja seega ei ole Kaupleja müügilepingut oluliselt rikkunud, mis on müügilepingust taganemise eelduseks VÕS § 223 lg 1 kohaselt.

Kui Kaupleja ei ole lepingut oluliselt rikkunud, ei ole Tarbijal õigust lepingust taganeda.

Lähtudes eeltoodust otsustab 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.

/allkirjastatud digitaalselt/

Signe Naarits

/allkirjastatud digitaalselt/

Marina Vaganova

/allkirjastatud digitaalselt/