

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-07112
Otsuse kuupäev 19.12.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Anastasia Nezgovorova
Kristin Truus

Tarbija
Kaupleja RMW OÜ (10048485)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 2 418, 89 eurot.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

- **jätta avaldus rahuldamata.**

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

15.vebruaril 2023 ajavahemikus 20:00 – 21:00 kasutas tarbija RMW OÜ autopesulas sõiduki Land Rover Range Rover Sport (registreerimismärk 346 BAJ) pesemise teenust. Vahetult peale pesu sõitis ta autoga remonditöökohta, kus avastati, et sõiduki kerel on ulatuslikud värvikahjustused, mida seal enne pesemist ei olnud.

Elite Car Solutions OÜ on koostanud akti (Hinnang), mille järgi tellis tarbija 19.jaanuaril 2023 sõiduki 346 BAJ kaheastmelise poleerimise koos vahatamisega. Tellimusele on märgitud, et 2020. aastal värvitud sõidukil on palju laki kriimuseid. Peale jaanuaris tehtud poleerimistõid jäid ainult üksikud sügavad värvi ja laki läbivad kahjustused (kivitäkkes) kapoti servas ja stangel, mis parandati parandusvärviga. Klient sõitis 15.vebruaril 2023 sõidukiga töökojast pesulasse, et valmistada auto vahatamiseks ette. Pesulast naasmisel selgus, et kogu sõiduki lakipind ning plastikdetailid ja tagatulede kiled olid tugevalt kriimustatud ja kahjustunud ning visuaalselt selgelt nähtavad. Peale jaanuaris 2023 tehtud poleerimistõid (arve nr 300006) selliseid kahjustusi sõidukil ei olnud; sellised kahjustused ei saa tekkida liikluses ühe kuu kestel.

Tarbija hinnangul vajab sõiduk uuesti kaheastmelist poleerimist ja tagatulede kilede vahetamist, esitulede poleerimist ning plastikdetailide vahetamist. Autole tekkinud kahjustused on põhjustatud autopesula hooldamata ja puhastamata harjastega.

Tarbija väidab, et teatas kahjustustest kauplejale koheselt pärast nende avastamist, kuid kaupleja sõidukit vaatama ei tulnud. Kaupleja ei soovinudki sõidukit näha ega nõustunud sõlmima mingit kokkulepet. Kaupleja väide selles, et pesula võis pooleritud pinnad puhtaks pesta, ei ole õige. Poleerimine on laki taastamise protsess, mille käigus eemaldatakse ja tasandatakse kahjustatud lakikiht, seega kahjustused saavad tekkida juurde uuele lakikihile. Poleerimine ei toimi selliselt, et terve auto kriimud täidetakse mingisuguse mahapestava vahendiga.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbijaga ei nõustu.

Kaupleja möönab, et tarbija käis 15.veebruari 2023 pesulas autot pesemas ja saatis pärast pesu e-kirjaga sõiduki pildid väites, et auto on pesulas kahjustatud. Kokkulepitud ajal tarbija sõidukit ülevaatamiseks kaupleja juurde ei toonud.

RMW AS autopesula on pesnud enne ja pärast tarbija auto pesemist tuhandeid autosi ja keegi ei ole esitanud auto kahjustumisega seonduvaid pretensioone. Samasugused automaatpesulad on paigaldatud Circle K tanklates ja Jazz pesulates. RMW AS autopesulad on paigaldaja poolt korrapäraselt hooldatud.

Kaupleja juhib tähelepanu sellele, et enne jaanuaris 2023 auto poleerimist olid autol samalaadsed kahjustused, mis muutusid nähtavale pärast pesemist. Kaupleja hinnangul on võimalik, et pesula pesi poleeritud pinnad uuesti puhtaks ja endised rohked kriimustused tulid jälle välja.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb töövõtulepingul.

VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamise muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu. Kaupleja on teinud töö oma majandustegevuses; seega on sõlmitud lepingu puhul tegemist tarbijatöövõtulepinguga VÕS § 635 lg 4 tähenduses. VÕS § 641 järgi peab tarbijatöövõtu puhul töö vastama tavaliselt seda liiki tööle omasele kvaliteedile, mida tarbija võis töövõtja reklaami või avalduste põhjal mõistlikult eeldada.

Pooled vaidlevad lepingu täitmisega põhjustatud kahju üle. Tarbija väidab, et kaupleja põhjustas autopesula teenuse osatamisega sõiduki pinnale ulatuslikud kahjustused, so laki- ja värvikihti läbivad kriimud. Kaupleja väidab, et pesulateenuse tulemusena eemaldati sõiduki kerelt mustus jm pehme kiht, mille tagajärjel muutusid varasemalt sõidukil olnud kriimud uuesti nähtavaks.

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude. VÕS § 127 järgi on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Kahju ei kuulu hüvitamisele ulatuses, milles kahju ärahoidmine ei olnud selle kohustuse või sätte eesmärgiks, mille rikkumise tagajärjel kahju hüvitamise kohustus tekkis. Lepingulist kohustust rikkunud

lepingupool peab hüvitama üksnes kahju, mida ta nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal, välja arvatud juhul, kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu. Isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). Kahjuhüvitisest tuleb 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.

VÕS § 128 lg 2 järgi seisneb otsene varaline kahju eelkõige kaotsiläänud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamise seotud nõuete esitamiseks.

Komisjon selgitab, et kahju hüvitamise nõudes lasub kahju tekkimise ja seda põhjustanud asjaolu vahelise põhjusliku seose tõendamise kohustus kahjustatud isikul. Hüvitise nõude saajal lasub kohustus tõendada, et kahju ei ole tekkinud tema tegevuse/tegevusetuse tagajärjel või et kahju on tekkinud kolmandate isikute või kahjustatud isiku tegevuse tagajärjel. Hüvitise nõude suuruse üle vaidlemisel peab kumbki pool tõendama oma väiteid.

Tarbija väidab, et tal on tekkinud kahju summas 2 418,89 eurot. Komisjoni hinnangul ei ole tarbija nõutavas ulatuses kahju tekkimist tõendanud. Lähtudes kahju hüvitamise eesmärgist tuleb hinnata sõiduki väärtust vahetult enne teenuse osutamist ja pärast teenuse osutamist. Komisjon nõustub kauplejaga selles, et pärast auto pesemist nähtavaks tulnud kahjustused sarnanevad olemuslikult sõidukil enne jaanuaris tehtud poleerimistöid sõidukil esinenud kahjustustega. Tarbija on esitanud kõnealuse sõiduki poleerimistöde (sh värviparandused) arve nr 300006, mille järgi tehti sõidukile jaanuaris 2023 kaheastmeline poleerimine 355,00 euro eest, millega viidi sõiduki kere seisundisse, milles see sisenes pesulasse. Eelnevast järeldeb komisjon, et pesulateenuse osutamisega vähenes sõiduki väärtus 355,00 euro väärtuses.

Tarbija on sõidukile kaupleja harjapesuga põhjustatud kahju tõendamiseks esitanud Heimarus OÜ kalkulatsiooni, mis on koostatud 3.aprillil 2023 väidetavalt analoogsõiduki (BMW X5 3,0 universaal, 5 ust) põhjal. Kalkulatsioonist ei ole võimalik aru saada, millise pleki vahetus maksumusega 148,60 eurot on vajalik; komisjonile esitatud hinnangu järgi on kahjustatud sõiduki plastikdetailid ja tagatulede kiled. Kalkulatsioonis sisaldub poleerimise allhange maksumusega 1 300,00 eurot, millele lisandub värvitöö maksumusega 937,11 eurot. Komisjonile jääb arusaamatuks, millest tuleneb jaanuaris 2023 tehtuga võrreldes samalaadse töö maksumuses ligi seitsmekordne hinna erinevus ning miks eelistab tarbija märkimisväärselt kallimat teenust. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, et oleks 3.aprilli 2023 kalkulatsioonis märgitud töö tellinud ja selle eest tasunud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija ei ole tõendanud tema varale kahju tekkimist summas 2 418,89 eurot. Pooled ei vaidle selles, et kõnealusel sõidukil olid enne jaanuaris 2023 tellitud poleerimistöid ulatuslikud värvikahjustused; komisjonile esitatud tõendite järgi on pärast autopesula teenuse kasutamist sõidukil samuti ulatuslikud värvikahjustused. Seega saab eeldusel, et kaupleja vastutab kahjustuste eest hüvitatava kahju summa olla samaväärne jaanuaris 2023 tehtud tööga (355,00 eurot). Komisjon selgitab, et üldjuhul ei muutu kahjunõue sissenõutavaks enne, kui kahju (kulutus) on tekkinud. Tarbija on komisjonile esitanud arve, kuid ei ole tõendanud selle

maksmist. VÕS §-s 128 lg 3 on küll ettenähtud hüvitatava otsese varalise kahjuna ka tulevikus tekkivat kahju, millest tuleneb, et erandina muutub kahju hüvitamise nõue mõistlikus ulatuses sissenõutavaks ka siis, kui kulutuste kandmine on kindel. Komisjonile ei ole esitatud mingeid tõendeid, millest saaks järeldada, et tarbijal on sõiduki pesulasse sõitmisele vahetult eelnenud seisukorra taastamiseks vältimatult vajalik maksta 2 418,89 eurot.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et tarbija ei ole tõendanud pesulateenuse osutamise ja sõiduki kerel nähtavate kriimude vahel põhjusliku seoses olemasolu. Tarbija ei ole esitanud ühtegi tõendit, kinnitamaks väidet selles, et kaupleja pesulas kasutatavad pesuharjad olid hooldamata ja puhastamata. Komisjon ei saa rajada otsust tarbija paljasõnalistele etteheidetele.

Komisjoni arvates ei ole tarbija selgitus ka eluliselt usutav. Kaupleja kinnitas komisjoni istungil, et tarbijale teenuse osutamisele vahetult eelnenud ajal ja ka vahetult pärast seda on samalaadset pesuteenust kasutatud paljude sõidukite pesemiseks ning pesuteenusega seonduvaid ettehteid ei ole rohkem esitatud. Tarbija selgitustest ei ole võimalik aru saada, kuidas võis väidetav pesuharjade hooldamatus ja puhastamatus tekitada sedavõrd suures ulatuses kahjustusi vaid ühel pesukorral vaid ühe sõiduki välispinnale.

Komisjon juhib tarbija tähelepanu VÕS §-le 139, mille järgi vähendatakse kahju hüvitist, kui kahju on põhjustatud või kahju on suurenenud kahjustatud isikust tulenevatel asjaoludel. Hüvitis kuulub vähendamisele ka juhul, kui kahjustatud isik jättis tähelepanu juhtimata ebatavaliselt suurele kahju tekkimise ohule või jättis kahju tekitamise ohu tõrjumata või jättis tegemata toimingut, mis oleks tekkinud kahju vähendanud, kui kahjustatud isikult oleks võinud sellist käitumist mõistlikult oodata.

Komisjoni arvates ei ole välistatud, et sõiduki välispinnale tekkisid ulatuslikud kriimud põhjusel, et varasemate värvikahjustuste poleerimisprotsess oli lõpule viimata või ei olnud teostatud kvaliteetselt. Välistada ei saa ka võimalust, et 2020. aastal tehtud värvimistöe ei olnud kvaliteetne, kuna juba 2023. aasta alguseks olid värvipinnal taas ulatuslikud kahjustused. Üldiselt on teada, et sõiduki kere poleerimise ja vahatamise mõju ei ole kestva; sellele tööle tavapäraselt antav garantii on 6 kuud. Seega oli tarbijal mõistlikult hinnates põhjust eeldada, et harjapesu ei ole ulatuslike värvikahjustuste parandamiseks tellitud poleerimisprotsessi kestel sõiduki pesemiseks sobivaim lahendus. Komisjoni arvates on tõenäoline, et tarbija saanuks kahju tekkimise ära hoida, valides nõrgema mõjuga (õrna) puhastusteenuse. Tarbija ei ole tõendanud, et oleks kauplejaga enne teenuse viisis valiku tegemist nõu pidanud või teatanud kauplejale, et sõiduki poleerimisprotsess ei ole lõpuni viidud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija ei ole tõendanud nõutavas ulatuses kahju tekkimist ega ka pesulateenuse osutamise ja kahju tekkimise vahel põhjusliku seose olemasolu. Kaupleja on täitnud lepingu tarbija poolt soovitud viisil, so osutas pesulateenust tarbija poolt valitud tehnoloogiaga. Komisjoni ette toodud asjaoludel ei ole võimalik tuvastada, et värvikahjustused on tekkinud kaupleja pesulas pesuharjade hooldamatuse tõttu. Tarbija nõue ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda

sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Aase Sammelselg

Anastasia Nezgovorova
Kristin Truus

/allkirjastatud digitaalselt/