

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-07505
Otsuse kuupäev	14.12.2023
Komisjoni koosseis	Alar Urm Anastasia Nezgovorova Signe Naarits
Tarbija Kaupleja	Bolt Services EE OÜ (14339972)
Tarbija nõue	Raha tagastamine summas 213,76 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Rentisin Boltist auto, et sõida Nõmmelt Ülemistesse 6. aprillil. Sõidu lõppedes näitas app mulle summat ca 6 EUR. Enda arusaamise järgi lõpetasin sõidu ja lukustasin auto Bolti appiga. Tegelikult jäi autorent ikkagi käima ja arve tiksus edasi kuni 28 aprillini, kui juhuslikult appi uuesti avades selle avastasin. Ühtegi teadet ega meeldetuletust Boltist minuni kogu 3 nädalase perioodi jooksul kohale ei jõudnud. Kokku oli arve ca 6 EUR asemel 440,66 EUR. Bolt on minule pakkunud kompensatsiooni 220,9 EUR. Sellega mina nõus ei ole ja soovin minult võetud üleliigse tasu vaidlustada.

Kaupleja seisukoht:

1. Mootorsõiduki kasutamisega on Tarbija aktsepteerinud Bolt Drive tüüptingimusi, mis on kättesaadavad aadressil <https://bolt.eu/et-ee/legal/ee/terms-for-bolt-drive-est/>.
2. Vastavalt tüüptingimustele oli Tarbija kohutatud: 4.2. Sõidupiirkond, sõidu lõpetamine ja mootorsõiduki tagastamine: 4.2.3. Kasutaja võib kasutusperioodi igal ajal lõpetada, tagastades mootorsõiduki sinse lepingu kohaselt. Mootorsõiduki tagastamiseks peab kasutaja: (a) parkima mootorsõiduki sõidupiirkonnas (märgitud Bolti rakenduses) sellisesse kohta, kus see on igal ajal avalikult ligipääsetav, ning järgima kehtivaid liikluseeskirju ja/või muid õigusaktidest tulenevaid nõudeid, määrusi või piiranguid, mis on seotud sõidupiirkonna konkreetses asukohas parkimisega; (b) seiskama mootori ja panema süütevõtme (kui see on olemas) mootorsõidukis ettenähtud kohale; (c) jälgima, et kasutaja või kolmanda isiku asjad ei ununeks mootorsõidukisse ja koristama

enda järelt (nt prügi); (d) veenduma, et kõik mootorsõiduki dokumendid, kütusekaart/laadimiskaart ja muu lisavarustus on mootorsõidukis; (e) veenduma, et aknad ja uksed on korralikult suletud, ja (f) seejärel valida Bolti rakenduses käskluse „Lõpeta sõit” (või muu samaväärne nupp). 4.2.4. Kui kõik need sammud on tehtud ja kasutaja on kontrollinud, et mootorsõiduk on lukus, loetakse, et kasutaja on kasutusperioodi lõpetanud.

3. Logide järgi näeme, et Tarbija proovis lõpetada tellimuse vajutades “Lõpeta sõit”, kuid samal ajal sõiduki mootor oli käivitatud ning Tarbijale tuli teate vajadusest mootor välja lülitada. See olie tehtud, kuid Tarbija ei lõpetanud tellimuse vajutades “Lõpeta sõit”. Ta vajutas nuppule “Lukusta uksed”. Logides see on “locking_on_trip” ning “locking_on_trip_ok” näitab, et sõiduk oli edukalt lukustatud (Lisa 2)

Bolt on tagastanud Tarbijale 50% tellimuse maksumusest, mis on vastutulek Bolti poolt. Sellel ajal, kui mootorsõiduk on sõidus (ehk siis - tellimust ei ole lõpetatud), on sellega endiselt seotud kulud, mida on vaja katta - ennekõike üld- ja kapitalikulud. Sellel ajal, kui mootorsõiduk oli Tarbija tellimusega seotud, ei saanud sõidukit kasutada teised tarbijad. Poole maksumuse tagastamine jätab Bolti olukorda, kus Tarbija lõpetamata sõidu tulemusena jäävad sellega seonduvad kulud osaliselt Bolti kanda.

Tarbija vastus: Bolti poolt saadetud vastusest selgub (Põhjendus, punkt 3), et olin püüdnud sõitu korrektselt lõpetada, aga kuna mootor oli veel töös siis sõitu ei saanud lõpetada. Kui mootori olin välja lülitanud, siis tundub, et vajutasin kogemata hoopis nupule "Lukusta uksed" ja sõit jäi jooksuma. Minu poolt inimlik eksitus ja olen nõus, et mingi mõistliku kompensatsiooni selle eest peaksin Boltile maksma. Aga maksta ca 440 EUR teenuse eest, mille hind oli ca 6 EUR ei ole kuidagimoodi mõistlik. Isegi arvestades, et Bolt on mulle ca 220 EUR krediidina tagasi kandnud - maksta 220 EUR 6 EURise teenuse eest ei saa olla põhjendatud. Lisaks see, et ilmselge inimliku eksituse tõttu jääb teenus lõpmatult kestma ja teenusepakkuja (Bolt) ei tee mitte ühtegi liigutust selleks, et tarbijat eksitusest teavitada ei ole minu hinnangul aktsepteeritav. Seetõttu soovin, et vaidluse otsustaks tarbijavaidluste komisjon.

Sõiduki lukustamine ilma sõitu lõpetamata on Bolti drive'i puhul ikkagi lühiajaliselt mõeldud tegevus eeldusega, et tarbija kavatseb sõitu lähimate tundide jooksul jätkata. Kui sõiduk jääb lukustatuks juba rohkem kui 24 h, siis on igati mõistlik eeldada, et tarbija saab meeldetuletuse, et sõiduk on tarbija poolt lukustatud ja arve jookseb. Minu puhul jäi sõiduk lukustatuks ca 3 nädala jooksul ja mitte ühtegi meeldetuletust minuni ei jõudnud. Minu hinnangul on see puudujääk Bolt drive'i rakenduses - tarbija peaks saama meeldetuletuse, kui süsteemis tekib kahtlus, et auto rent on jäänud tahtmatult jooksuma ja andma tarbijale võimaluse oma eksitust korrigeerida.

Lisan veel ka enda SEB konto väljavõtte (filtreeritud Bolti järgi, aprill-mai), kust on näha, et Bolt on minu kontolt iga päeva eest võtnud 19.90 EUR perioodil 7-28 aprill. Mitte ühtegi teadet minuni ei ole selle kohta jõudnud (rendiperioodi jooksul). Oleks piisanud kasvõi ühest emailist, SMSist või notificationist, et minu kontolt on raha võetud ja ma oleks koheselt selle tühjalts jooksva teenuse katkestanud.

Kokkuvõtteks: minu hinnangul ei ole Bolt teinud piisavalt, et mind ekslikult lõpetatud sõidust teavitada ja seetõttu olen pidanud teenuse eest maksma ebamõistlikult kõrget hindal. Sellisel puhul eeldaksin, et Bolt saadaks mulle korduvalt meeldetuletusi, et minu autorent ikka jookseb ja minu kontolt võetakse iga päev raha. Midagi sellist ei ole Bolti poolt tehtud. Hetkeseisuga on minu

"karistus" valesti lõpetatud sõidu eest ca 220 EUR (kui arvesse võtta Bolti poolt krediidina minu kontole kantud summa), mis minu hinnangul on liiga kõrge. Enda poolt olen valmis kompromissiks - näiteks maksta 24h eest Bolt drive teenuse hinda, mis peaks olema piisav kompensatsioon 6 EURise autorendi ebakorrekse lõpetamise eest. Palun seetõttu tarbijavaidluse komisjonil vaidlus üle vaadata ja otsus langetada.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid üürilepingu sõiduki kasutamiseks.

Tarbija eksis ja ei lõpetanud veebiplatvormis sõiduki kasutamist. Selle tagajärjel ei toimunud sõiduki kasutamise lõpetamist ja rendimakse tasumise kohustus jätkus.

Tarbija leiab, et kauplejal ei ole õigust nõuda rendimakset aja eest, kui tarbija tegelikult sõidukit ei kasutanud.

Pooltevahelises lepingus kohalduvad tüüptingimused, mille alusel tarbija oleks pidanud sõidu lõpetamisel lülitada välja sõiduki, lukustama selle ukse ja seejärel lõpetama sõidu. Süsteem ei võimalda sõidu lõpetamist, kui sõiduk ei ole välja lülitatud. See tingimus ei ole tarbija poolt vaidlustatud.

Tarbija viitab, et tegemist on inimliku eksitusega. See on kindlasti õige, kuid küsimus on selles, kas juhul, kui sõiduki üürniku eksituse tõttu üürilepingut ei lõpeta, peab seonduva kahju kandma üürileandja.

Esitatud asjaolude kohaselt ei ole avaldus põhjendatud. Analoogselt kohtumenetlusega toimub vaidluste kohtueelne lahendamine poolte esitatu alusel (TsMS § 5 lg 1 ja § 230 lg 1). Tarbija esitatu kohaselt puudub tarbijal nõue kaupleja vastu.

Kui pooled on sõlminud sõiduki üürilepingu on üürileandjal õigus saada tasu asja kasutamise eest.

Kaupleja poolt kasutatav veebilahendus sõidukite üürimiseks on paljude kasutajate poolt igapäevaselt kasutatav ning reeglina suudetakse sõiduki kasutamine veebis kohaselt märkida ja sõiduki kasutamise lõpetamine fikseerida. Antud juhul see ei õnnestunud tarbija eksimise tõttu.

Kaebusi, kus sõidu lõppu ei suudeta fikseerida ja näiteks selle asemel lukustatakse, on mitmeid. Kauplejal oleks kohane kaaluda lahendust, kus mitmepäevase sõiduki kasutamise korral saab kasutaja näiteks iga uue päeva kell 09.00 teavituse, et tal on üüritud sõiduk ja ta ei ole sõiduki kasutamist süsteemis lõpetanud.

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

Alar Urm

Anastasia Nezgovorova

Signe Naarits

/allkirjastatud digitaalselt/