

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-12547
Otsuse kuupäev 28.12.2023
Komisjoni koosseis Kai Amos
Marianne Metssoon
Anastasia Nezgovorova

Tarbija
Kaupleja Bolt Services EE OÜ (14339972)

Tarbija nõue Hinna alandamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale maksma 10,10 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, 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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 02.09.2023 kauplejaga kaubiku VW Crafter lühialalise rendilepingu, tarbija alustas sõitu kell 17:10 ja oli sihtkohas 18:05, kuid tal ei õnnestunud sihtkohas sõitu lõpetada. Tarbija oli ka varasemalt kauplejalt sõidukit rentinud, ta teadis, et sõidu lõpetamiseks tuleb kaupleja äpis valida väli „Lõpeta sõit“, kuid see väli ei olnud aktiivne ja tarbija ei saanud sõitu lõpetada. Äpp võimaldas üksnes uste lukustamist, mida tarbija ka tegi. Tarbija suhtles kirjalikult kaupleja klienditoega, ta sai kauplejalt õiget juhendamist alles kell 23:19, tarbija parkis sõiduki kaupleja juhendatud tsooni ja siis sai sõidu kell 23:36 lõpetada. Tarbijale esitati kogu sõiduki kasutusaja eest arve summas 52,32 eurot. Tarbija vaidlustas arve väitega, et kaupleja parkimisäpp ei toiminud ja see põhjustas sõiduki ebamõistlikult pika kasutusaja. Kaupleja vähendas arvet 25% võrra, tasumiseks jäi 39,24 eurot. See summa tarbijat ei rahuldanud, kuna tarbija ei soovi maksta tasu aja eest, millal ta sõidukit enam ei kasutanud. Tarbija arve suuruseks sõiduki esmase parkimise ajal kell 18:05 oli 19,05 eurot, tarbija soovib seda ületavat tasuosa tagasi.

Tarbija soovib saada kauplejalt tagasi liigselt makstud teenustasu 20,19 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Pooled sõlmisid kaupleja tüüptingimustel lepingu sõiduki lühiajaliseks rentimiseks. Tarbija kasutas teenust ajavahemikul 02.09.2023 16:55-23:36. Kaupleja Bolt Drive üldtingimuste p 4.2 ja 4.2.3 kohaselt pidi tarbija parkima sõiduki Bolti rakenduses lubatud piirkonda, seiskama mootori, võtma oma asjad ning sõidu lõpetamiseks vajutama nupule "Lõpeta sõit". Alles nende toimingute järgselt loetakse p 4.2.4 kohaselt, et kasutaja on kasutusperioodi lõpetanud. Antud juhul tarbija vajutas sõidu lõpus nupule "Lukusta ukсед", selle tulemusena tellimus ei olnud lõpetatud. Kaupleja vähendas juba tasu 13,08 euro võrra, ülejäänud tasu on põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal on kaupleja ees kohustus tasuda 02.09.2023 alates kell 16:55 kuni kella 23:36 sõiduki kasutamise eest tasu.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 8 lg 1 kohaselt on leping tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustust täita vastavalt lepingule või seadusele. Kui lepingupool ei täida oma kohustust, tekib teisel poolel nõudeõigus, sh õigus kasutada VÕS § 101 lg-s 1 nimetatud õiguskaitsevahendeid. Tarbija esitas kauplejale hinna alandamise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 5 ja § 112).

Pooled ei vaidle selle üle, et on sõlminud lepingu, millisele kohalduvad kaupleja Bolt Drive üldtingimused. Lepingu kohaselt oli tarbijal 02.09.2023 õigus kasutada teenust ja kohustus maksta selle eest tasu. Tarbija kasutas sõidukit lühiajaliselt. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal lasub kohustus tasuda teenuse eest ka 02.09.2023 kell 18:05 pärast sõiduki seiskamist.

Komisjon analüüsis poolte esitatud väiteid ja tõendeid ning asus seisukohale, et kumbki pool ei ole piisavalt oma väiteid tõendanud. Komisjon ei kahtle, et kaupleja sõiduk oli tarbija valduses 02.09.2023 kell 16:55 kuni kell 23:36, samuti selles, et kaupleja juhendas 02.09.2023 kell 23:19 tarbijat sobiva parkimiskoha osas, kuhu tarbija sõiduki parkis ning seejärel sõidu lõpetas.

Tarbija selgitustel jõudis ta kell 18:05 sihtkohta ja soovis sealsel tänaval parkida. Kaupleja parkimisrakendus ei võimaldanud seal parkida, rakenduse kohaselt oli suur osa Tallinnast punasega tähistatud. Tarbija esitas kaks kuvatõmmist kaupleja kaardirakendusest, kust oli nähtav punane ala Tallinna kohal ning ka tarbija soovitud tänaval. Komisjonile on esitatud 02.09.2023 poolte suhtlusest nähtub, et kaupleja tegi tarbijale mitmel korral ettepaneku suurendada kaarti ja otsida parkimiseks väikeseid valgeid laigukesi. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, et ka kaardi suurendamine ei toonud lähikonnas esile kaupleja lubatud valgeid parkimiseks sobivaid laigukesi.

Kaupleja selgitas tarbijale vestluses, et kaubikute parkimiskohti ongi vähem ning tarbija oleks pidanud kaubikute parkimiseks vajalikud parkimiskohad välja selgitama juba enne sõidu algust. Tarbija ei ole kaupleja sellele väitele vastu vaieldud. Tarbija ei ole teatanud, et ta oleks enne sõidu algust välja selgitanud kaubikutele sobivad kaupleja poolt aktsepteeritud parkimisalad, samuti ei

ole tarbija teatanud, et kaupleja rakenduse kohaselt oli kaubiku parkimine enne sõitu lubatud tarbija soovitud sihtkoha tänaval. Komisjon ei saa seetõttu veenduda, kas tarbija oli lepingulise kohustuse täitmisel piisavalt hoolas.

Pooled on ühel meelel, et kaupleja edastas kell 23:19 tarbijale kaubiku parkimiseks juhise ja et tarbija täitis selle juhise edukalt. Kuid kumbki pool ei teata, kuhu tarbija kaubiku tegelikult parkis ning ega tõenda, et see parkimiskoht oli nähtav ka kaupleja rakenduse kaudu. Kaupleja ei selgita, miks võttis tarbijale vajaliku juhise andmine aega üle viie tunni.

Kogumis kõiki asjaolusid hinnates komisjon leidis, et kaupleja ja tarbija mõlemad on osaliselt juhtunu eest vastutavad, tarbija on oma vastutust kinnitanud ka kauplejaga suhtlemises. Komisjoni hinnangul on seetõttu põhjendatud rahuldada tarbija nõue pooles ulatuses. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 10,10 eurot, ülejäänud osas jääb tarbija nõue rahuldamata.

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

Kai Amos

Marianne Metssoon
Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/