

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-09990
Otsuse kuupäev 09.02.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Bolt Technology OÜ (12417834)

Tarbija nõue Tarbija nõuab 15 euro tagastamist oma pangakontole, mitte bolt'i äppi.

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

14.07.2023 kl 23.55 tellis tarbija Aafrika reisilt tulles Boldi äpi kaudu takso, mis ei tulnud lennujaama ette taksopeatusse. Juht oli umbkeelne venelane, suhelda eesti keeles ei suutnud. Tarbija jooksis pakkidega mööda lennujaama territooriumi otsides taksot, ühtäkki bolti äpist selgus, et juht on lahkunud.

Tarbija tellis uue takso, mille eest küsiti peaaegu topelt hinda.

Tarbija esitas kauplejale nõude, millelt saab vaid trafaretseid vastuseid, nagu oleks tööl vaid robotid. Tarbija pangakontole keeldutakse maksmast.

Tarbija selgitab: Soovisin ja soovin jätkuvalt asja lahendamist, et bolti tagastatav raha tuleks minu pangaarvele, mitte bolti äppi. Pidasid nad ju automaatselt kohe minu pangakontolt 2 sõidu maksumuse lisades laest veel teisele mingi ootamistasu, kuigi mina olin pikalt öös oodanud ja jooksnud ringi taksot otsides. Mis loeb siin soomekeelsed pangaväljavõtted, kui sealt pangast peeti summad kinni?!? On see soome keel teile probleem või selles keeles väljavõtted ei sobi??? Siis küsin ma vastu... miks bolti äpp on ingliskeelne? Kuidas siin tarbijakaitse ei näe vastuolu??? Milliseid korrektseid maksekorraldusi ja arveid te mult nõuate, kui bolt ei esita neid vaid lihtsalt võtab raha minu pangakontolt!!! Ehk on teil juba aeg bolt korrale kutsuda ja nõuda seda temalt! Selleasemel, et siin kliente peedistada! Ja on see bolti taksoteenus üldse seadusega kooskõlas, kui juhuslikud autod bolti nimel teevad taksoteenust ja peatuvad lennujaamas nurgatagustes kohtades, mitte lennujaama ees, kus kõik teised ametlikud taksod? Mis amet see teil üldse on kui tarbija kaitset ei saa?!?

Loodan, et saite aru sellest kirjast ja minu nõudmisest!

Kaupleja seisukoht:

15. juulil teostas klient kaks tellimust:

2023-07-15 00:53:07, mis lõppes tühistamistasuga summas 3,8€, kuna juht ja klient ei saanud kokku ning 2023-07-15 01:06:41, mis algas ja lõppes kliendi poolt valitud alg-ja sihtkohas ning mille maksumus oli 12,90 €.

Vaatasin antud päringu üle ning tuvastasin, et 15. juulil teostati kliendile 2023-07-15 00:53:07 esitatud tellimuse eest tühistamistasu 3,8 € tagastus kliendi valitud maksemeetodile.

Kliendile edastati 15. juulil kell 13:52 ka rakendusesisene vastus:

"Tere, Sirve!

Täname, et enda kogemusest meile teada andsite ja tagasiside jätsite. Meil on siiralt kahju, et juht ei saanud õigesse algus-punkti ning sõitu ei toimunud.

Vaatasime antud tellimuse üle ning näeme, et juht ootas teid lennujaama hoonest eemal, parkimismaja katusel ning ta saatis teile ka sõnumi, kus palus teil natukene edasi kõndida ning, et ta nõeb teid. Sellegipoolest oleme palunud juhtidel saabuda teiepoolt seatud algus-punkti ning oodata teid seal. Lisasime teie Bolt kontole 3.3€ tühistustasu ja 5.4€ teie teise tellimuse kõrgema hinna kompensatsiooniks.

Vabandame ebamugavuste pärast ja loodame, et kõik Teie edaspidised kogemused Boltiga oleksid ainult positiivsed.

Head päeva soovides

Risto, Bolt"

Lisatud manusena ka PDF formaadis kinnituse teostatud tühistamistasu tagastuse ja pangakaardi kohta, millele see laekus, vt meeldetuletus kauplejale dok all.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid lepingu taksoteenuse osutamiseks.

Tarbija etteheited põhinevad sellel, et taksojuht ei osanud eesti keelt ja taksojuht ning tarbija ei saanud Lennujaamas kokku. Seetõttu pidi tarbija kaua taksot ootama ja taksot otsima ja külmetama. Lisaks vaidlustab tarbija temalt võetud tasude suuruse ja põhjendatuse.

Võimalik keeleoskuse puudus ei ole tõendatud, esitatud väidet puuduliku keeleoskuse kohta ei ole võimalik kasutada asja lahendamisel.

Esitatu põhjal esmalt tellitud takso lahkus lennuväljalt, kuna reisija taksole ei jõudnud. Kuidas täpselt reisija ja takso lennujaamas liikusid ja kes oli mittekohtumise eest vastutav, ei ole esitatud materjali põhjal usaldusväärselt tuvastatav.

Tarbija on esitanud enda sõnumeid, mis tõendavad, et tarbija soovis vaidlust lahendada komisjoni eelselt ja see ei õnnestunud.

Tarbijalt nõutud erinevad tasud ja nende muutumise dünaamika on usutav, kuid selle aluseks olevad asjaolud on ebaselged. Puuduvad tõendid selle osas, missugustel tingimustel ja milles pooled kokku leppisid. Tõendamisprobleemid sellise teenuse tellimisel ja teenuseosutajaga vaidlemisel on arusaadavad. Õigusvaidluse lahendamisel saab tugineda vaid tõendatud asjaoludele ning vaidluste lahendaja ei saa poolte asemel tõendeid koguda.

Tarbijavaidluste lahendamisel rakenduvad samad põhimõtted, mis vaidluste lahendamisel kohtumenetluses. Pooled otsustavad, missugused nõuded ja tõendid nad esitavad. Vastavalt TsMS § 230 lg 1 peavad pooled tõendama asjaolud, millele nad menetluses tuginevad.

Tarbija ei ole tõendanud, et kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 100) ja tarbijal on sellega seoses alus kohaldada kaupleja suhtes õiguskaitsevahendeid.

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/