

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-07955
Otsuse kuupäev	09.02.2024
Komisjoni koosseis	Alar Urm Anastasia Nezgovorova Liisa Kolosov

Tarbija Kaupleja	Bolt Services EE OÜ (14339972)
---------------------	--------------------------------

Tarbija nõue	Tarbija nõuab kauplejalt 479 eurot ja 60 sendi tagastamist.
--------------	---

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija rentis Boldi sõiduki Peterburi teelt, hiljem rentis teise sõiduki ning soovis parkida samasse kohta kust eelnevalt oli sõitu alustanud, kuid rakendus näitas, et rendi lõpetamine on lubatud umbes 100 meetri kaugusel.

Tarbija järgis juhiseid ja lõpetas rakenduses sõidu/rendi, peale mida lukustusid sõiduki ukseid automaatselt.

09.05.2023 kasutas tarbija viimast korda teenust, ning 03.06.2023 avastas tarbija et 09.05-03.06 on igapäevaselt võetud kaardilt makseid, kuid alates 09.05.2023 ei ole tarbija rohkem teenust kasutanud.

03.06.2023 sai tarbija klienditeeninduse kaudu teada, et sõiduk asub samas kohas ja uks on lukus. Tarbija oli sõidu lõpetamisel käitunud tavapäraselt.

Kaupelja pakkus, et kompenseerib korrektselt lõpetamata sõidu eest 25% summast. Tarbija nõuab kasutamata rendi aja eest kogu summa tagastamist (alates 09.05.2023 kell 16.49).

Isegi kui rakendus pakub mitut valikut, näiteks rendi lõpetamist ja lihtsalt uste sulgemist, kuigi selleks on sõiduki võti, on selline lahendus ilma lisameetmeteta tarbijate kaitseks ääretult vastutustundetu. Kasutajad võivad kogemata segi ajada rakenduses olevad valikud ja võivad kogemata rendi lõpetamise asemel valida uste lukustamise. Näiteks tasulistes parklates on tarbijate kaitseks loodud meetmed, mis katkestavad tasulise parkimise automaatselt teatud aja

möödudes või saadetakse tarbijale meeldetuletuseks SMS, et parkimine on endiselt aktiivne.

Leian et, Kaupleja peaks mulle raha tagastama, kuna lõpetasin sõidu viisil, mida olin harjunud Kaupleja teenust kasutades järgima. Ma usaldas inimeses, kes teatas, et teenust lõpetatakse ja selle varasemat standardset toimetust.

Minu varasemad kogemused olid loonud kindla arusaama, et sõidu lõpetamisel on rakenduses saadaval ainult üks valik - "Lõpeta sõit" mitte lisavalik "Lukusta ukse" mis sõitu ei lõpeta. Kahjuks antud juhul Kaupleja ei informeerinud ega juhendanud mind piisavalt, et teenuse lõpetamine olnuks selge ja arusaadav. Selle tulemusel kasutasin ma antud lisavalikut "Lukusta ukse" kogemata ja olin veendunud, et teenus on lõpetatud - olukord mida ma polnud kogenud, ega osanud ette näha.

Kaupleja on unarusse jätnud oma vastutuse tagada, et teenuse kasutajad ei satuks segadusse ning saaksid teenuse lõpetamise protsessist selgelt aru, seda eriti olukorras, kus teenus jätkub ilma vahepealse teavitusega. Minu kogemus teenuse lõpetamisel tugines äpi varasemal kasutamisel, kus on olnud alati üks valik "Lõpeta sõit"

Samuti ei teavitanud Kaupleja mind rendiperioodi jätkumisest. Olukorras kus Kauplejal on täielik ülevaade rakenduse kaudu Tarbija kasutuses olevast sõidukist ja Kaupleja oli teadlik, et sõiduk seisab pikka aega kasutamata, oleks olnud loogiline ja mõistlik saata meeldetuletusi või teateid, mis hoiataksid kasutajat võimalikust rendiperioodi jätkumisest. Selle asemel, et saata meeldetuletusi või teateid, jättis Kaupleja mind teadmatusse, mis viis lõpuks olukorrani, kus teenuse jätkumise avastas inimeses alles kolm nädalat hiljem, kuigi sõidukit tegelikult ei kasutanud.

Kaupleja tegutsemata jätmine on olnud põhjalikus seoses mulle tekitatud kahjuga. Kui Kaupleja oleks tegutsenud vastutustundlikult ja taganud selge ja lihtsa teenuse lõpetamise protsessi või teavitanud mind teenuse jätkumisest, oleks saanud mulle tekitatud kahju vältida või olulisel määral vähendada.

Kokkuvõtvalt on Kaupleja antud olukorras ebaõnnestunud oma kohustuste täitmisel, ning on vastutav mulle tekkinud kahju eest. Ma ootan, et Kaupleja võtab vastutuse ja tagastab mulle raha teenuse eest, mida ma tegelikult ei tarbinud.

Kompensatsioon 25 % , mille Kaupleja on tagastanud ettemaksukontole oma rakenduses, ei vasta minu ootustele ega kahjule mida olen selle olukorra tõttu kandnud. Ma soovin raha tagastamist oma pangakaardile, kust Kaupleja alguses teenuse eest raha broneeris.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija kasutas teenust ajavahemikul 09.05.2023 16:16 - 03.06.2023 12:57.

Bolt Drive'i äpp võimaldab sõiduki lukustamist tellimuse ajal. Seda saab teha vajutades nupule "Lukusta ukse" (vt kpl vastus Lisa 1).

Sõidu lõpus Tarbija vajutas nupule "Lukusta ukse" selle asemel, et vajutada nupule "Lõpeta sõit". Ehk tellimus ei olnud lõpetatud.

Tagastasime tarbijale 25% tellimuse hinnast.

Mootorsõiduki kasutamisega on Tarbija aktsepteerinud Bolt Drive tüüptingimusi, mis on kättesaadavad aadressil <https://bolt.eu/et-ee/legal/ee/terms-for-bolt-drive-est/>.

Vastavalt tüüptingimustele oli Tarbija kohustatud: 4.2. Sõidupiirkond, sõidu lõpetamine ja mootorsõiduki tagastamine: 4.2.3. Kasutaja võib kasutusperioodi igal ajal lõpetada, tagastades mootorsõiduki siinse 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 valima 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.

Logide järgi näeme, et Tarbija ei lõpetanud tellimuse vajutades “Lõpeta sõit”, vaid vajutas nupule “Lukusta uksed”. Logides see on “locking_on_trip” ning “locking_on_trip_ok” näitab, et sõiduk oli edukalt lukustatud (vt kpl vastuse Lisa 2).

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 kaupljal ei ole õigust nõuda rendimakset aja eest, kui tarbija tegelikult sõidukit ei kasutanud. Tarbija leiab, et kaupleja veebilahenduses on puudusi.

Vaatamata ebaõnnestunud sõidu lõpetamisele oli tarbija käsutuses sõiduk, asjaolu, et tarbija seda ei kasutanud, ei muuda kaupleja õigust nõuda üüri.

Pooltevahelises lepingus kohalduvad tüüptingimused, mille alusel tarbija oleks pidanud sõidu lõpetamisel lülitama välja sõiduki, lukustama selle ukse ja seejärel lõpetama sõidu.

Tegemist on inimliku eksitusega, 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
Liisa Kolosov

/allkirjastatud digitaalselt/