

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-02762
Otsuse kuupäev 19.06.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja AS Arstikeskus Confido (12381384)

Tarbija nõue Arve tühistamine summas 110 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija broneeris 08.02.2024 kaupleja juures aja arsti vastuvõtule, pidi toimuma 12.02.2024 kell 14:00.

Tarbija ei saanud visiidele minna ja informeeris kauplejat 11.02.2024. Kuna tarbija teavitas kauplejat vähem kui 24 h ette, siis nõuab kaupleja arve tasumist vastavalt tüüptingimustele. Tarbija ei olnud tüüptingimustest teadlik, mida kaupleja saatis tarbija e-mailile ja telefonile kuna ta ei lugenud neid. Tarbija ei ole kinnitanud ei suuliselt ega kirjalikult, et on tutvunud tüüptingimustega. *Mul ei olnud õrna aimugi et ma oleks pidanud reageerima varem. Pealegi läks mul nende saadetud esialgne arvega ja tüüptingimustega e-kiri junk meili kus ma pidin selle taastama.*

Kaupleja viitab esmasele e-broneeringule 06.02.2024 kell 16:20, mille osas esitati tingimused kuvatõmmised meili teel ja SMS teel vastavalt kaupleja lisa 1 ja 2. Aga ei ole viidatud sellele, et tegemist on tüüptingimustega. Kaupleja kodulehel iseteeninduses aega broneerides tarbija ei näinud viidet vähemalt enne makset, selle kohta kus ta kinnitaks, et on tutvunud tüüptingimustega või isegi viidet sellele, et enne makse sooritamist on kliendil see kohustus. Tarbija ei saa seda olukorda uuesti tekitada vt lisa 3. Tarbijal ei olnud aimu, et tüüptingimuste olemasolus ning miski ei viidanud **tüüptingimutele ja ka sellele, et need kehtivad ka järgmisel 08.02.2024 korral kui tuleb oma esimesele visiidile Confidosse (k.a. uut aega broneerima). E-broneeringut tehes tasus tasus tarbiaj kohe ära ja oli teadlik, et summa tagastamisele ei kuulu kuna visiit on ülejäämine päev ja see info kuvati ekraanile.**

08.02.2024 broneeris tarbija arsti vastuvõtu, mis toimus mul esmakordselt kaupleja juures kohapeal. Tarbijale ei tutvustatud kohapeal tüüptingimusi. Öeldi, et saadame arve meilile, küsiti vist ka meili ja tel nr ja sellega oli kõik. *Kahjuks email koos arvega läks junk boxi mille ma hiljem*

taastasin (see võis olla pühapäeval 11.02.2024)

Laupäeval 10.02.2024, 24 h enne vastuvõttu sisenesis broneeringu muutmise kodulehele: <https://onbron.confido.ee/a/AZz2Xb> mis oli kaupleja poolt esitatud SMS-iga vt lisa 1 kus mul aga broneeringut muuta ei õnnestunud, veebileht ei toiminud, kül tuli sinna tel nr. 6... enam ei mäleta mis see nr oli (taasesitamine võimatu) . kindlasti ei olnud see nr: 1330 . antud number 6..... ei vastanud. aja tühistamist ma ei soovinud. Kuna midagi muud teha ei osanud saatsin pühapäeval 11.02.2024 teavituse vt lisa 2 kus informeerisin kauplejat, et kahjuks ma ei saa homme kell 14: 00 tulla.

Kindlasti ei saa väita seda, et eelmine kord tehtud broneeringu tüüptingimused kehtivad ka järgmine kord (need võivad ajas muutuda). Kauplejal on kohustus iga teenuse osutamise ajal teavitada klienti tüüptingimustest, mis jäi aga tegemata kui ma kohapeal 10.02.2024 aega broneerisin. Ma isegi ei teadnud et need on olemas . Minuni jõudis õigeaegselt ainult SMS, millel toodud lingile broneeringu muutmiseks ma ka reageerisin vaadake oma IT spetsialistidega seda süsteemiloo. AEGA MA TÜHISTADA EI SOOVINUD. Ma ei ole saanud teenust uut aega ja ma ei pea õigeks, et ma selle arve lihtsalt ilma õiglase aluseta kinni maksaks.

Tarbija nõuab arve nr 8338739 tühistamist.

Kaupleja seisukoht:

Confido on Tarbijale ja oma teistele klientidele teinud tüüptingimused teatavaks läbi erinevate kanalite:

- Confido tüüptingimused on kättesaadavad kõigile klientidele Confido veebilehel: [Confido tingimused – Confido Meditsiinikeskus](https://www.confido.ee/confido-tingimused/) (<https://www.confido.ee/confido-tingimused/>);
- Confido tüüptingimused on kättesaadavad kõigile klientidele Confido broneeringukinnituses (vt **Lisa 1**);
- Confido tüüptingimuste vastuvõtu tühistamist või muutmist puudutav osa tehakse eraldi kättesaadavaks klientidele kuni 48h enne vastuvõtuaaja toimumist saadetavas SMS-teavituses (vt **Lisa 2**);
- Confido tüüptingimuste tühistamistingimustele on viidatud Tarbijale saadetud e-maili ja SMS teavitustes (vt **Lisa 3** ja **Lisa 6**);
- Confido tüüptingimused on klientidele kättesaadavad ja nendega tuleb nõustuda Confido iseteeninduskeskkonnas vastuvõtuaega broneerides vahetult enne maksmist (vt **Lisa 4** ja **Lisa 5**)

Confido on seisukohal, et Confido tüüptingimused on Tarbijale nõuetekohaselt teatavaks tehtud, need on Tarbijale kättesaadavaks tehtud erinevate kanalite kaudu ning Tarbijal on olnud mõistlikult võimalik ja võimalus nendega tutvuda ja nende sisust teada saada.

Veelgi enam, Confido on oma kinnituskirjas ning SMS-teavituses välja toonud Tarbijale segaseks jäänud asjaolu, et broneeringuid on võimalik muuta ja/või tühistada tehes seda hiljemalt 24 tundi enne broneeritud vastuvõtuaega. Confido ei ole piirdunud üksnes viitega Confido teenuse osutamise tüüptingimustele vaid on Tarbijale kõige olulisema teabe ka eraldi välja toonud (vt **Lisa 1** ja **Lisa 2**).

Tarbija tegi oma esimese broneeringu Confidos 06.02.2024 kell 16:20 Confido iseteeninduskeskkonna kaudu, mille käigus Tarbija pidi eelnevalt kinnitama, et on tutvunud ja nõustub Confido üld- ja privaatsustingimustega (vt **Lisas 4** nähtav lahter tutvumise kinnitusega). Enne Confido tüüptingimustega nõustumist „Maksma“ nupp aktiivne ei ole (vt **Lisa 5**) ning broneeringut teha ei ole võimalik. Tarbija nõustumine Confido tüüptingimustega on nähtav Confido iseteeninduskeskkonna logi väljavõttest, mis on toodud **Lisas 7**.

Arvestades, et Tarbija teostas iseteeninduskeskkonnas broneeringu kinnitamiseks makse (millele eelnevalt linnutas Tarbija kasti „*Olen tutvunud Confido üld-ja privaatsustingimustega*“), sai kinnituskirja, SMS-teavituse ning meeldetuletava e-kirja ning ilmus ka visiidile, on selge, et Tarbija on väljendanud tahet nimetatud tüüptingimustel leping sõlmida ning nõustunud ja olnud teadlik Confidos kehtivatest tüüptingimustest juba alates 06.02.2024.

Tarbija soovil tehti Tarbijale järgmine broneering Confido klienditeenindaja poolt vahetult pärast esimest 06.02.2024 toimunud vastuvõttu. Broneeringu kinnitamise järgselt saatis Confido Tarbijale broneeringu kinnituse e-kirja teel, milles on selgelt viidatud Confido tüüptingimustele, samuti saatsime Tarbijale meeldetuletuse e-kirja ja SMS-i teel (vt **Lisa 3**).

Confido poolt saadetavate teavituste ja meeldetuletuste eesmärk on tarbijaid teavitada nendega sõlmitud teenuse osutamise lepingu tingimustest ning kirjalikult fikseerida soovitud kokkulepped. Meeldetuletuste eesmärk enne tasuta tühistamise perioodi lõppu on võimaldada tarbijatel tühistada oma broneeringuid ilma täiendavate kuludeta. Confido ei saa sundida tarbijaid saadetud teavitusi lugema, ent Confido on teinud enda poolt kõik mõistlikud jõupingutused selleks, et tarbijad oleksid oma õigustest ja kohustustest teadlikud.

Confido soovib rõhutada, et Confido osutab tervishoiuteenuseid, mille kättesaadavus eriti Tarbija poolt külastatud erialadel on kogu riigis piiratud ning teenuse tarbimiseks on pikad järjekorrad, mistõttu broneeringute õigeaegselt tühistamata jätmine ei võimalda teistel abivajajatel saada pikalt oodatud terviseabi.

Confido selgitab, et Tarbija jättis hoolimata erinevaid kanaleid pidi saadetud meeldetuletustest ning võimalusest oma aega tühistada või muuta, vastuvõtule tulemata ning tervishoiutöötaja aeg ja vastuvõtuaeg läksid seetõttu raisku. Confidol tekkis Tarbija tegevuse tulemusena reaalne kahju – Tarbija poolt broneeritud vastuvõtuaega ei olnud võimalik täita uue maksva kliendiga ehk see aeg läks raisku ja jäi täitmata, vastuvõtutasu jäi Confidol saamata, broneeritud vastuvõturuumi- ja administratiivkulud ning kulud tervishoiutöötaja töötasuks, sh aeg, mis läks tervishoiutöötajal Tarbija vastuvõtuks ettevalmistumisele aga endiselt tekkisid ja Confido pidi need täielikult tasuma, sealhulgas tekkisid Confidole kulud Tarbija teavitamiseks ning arve nr 8338739 saatmiseks. Confido hinnangul ei ole tegemist ebamõistlikult suure leppetrahviga, arvestades seda, et leppetrahv peaks tagama kahjustatud poolele kahju hüvitamise. Seejuures on kohtupraktika seisukoht, et leppetrahvi suuruseks ei pea olema üksnes reaalne kahju.

Confido toob välja, et Tarbijale on arve nr 8338739 esitamisel toodud välja võimalus arve vaidlustada ning Confido on olnud valmis erakorraliste asjaolude ilmnemisel arve tühistama. Praktikas tegeleb Confido igapäevaselt arvete ülevaatamise, vähendamise ja tühistamisega, kui ilmnevad erakorralised ja ootamatud asjaolud, mis ei võimaldanud klientidel teenust saada tulla. Tarbijale on selgitatud e-kirja teel arvete tühistamise loogikat, pakutud võimalust esitada tõendusmaterjali erakorraliste asjaolude kohta ning selgitatud tüüptingimuste olemust. Eeltoodud

võimalustest on Tarbija keeldunud ning piirdunud üksnes põhistamata ja väära väitega, et Tarbija ei olnud tüüptingimustest teadlik.

Kokkuvõtlikult lähtuvalt sellest, et Tarbija on nõustunud Confido tüüptingimustega 06.02.2024 broneeringut tehes ning tüüptingimused on Tarbijale kättesaadavaks tehtud teavitustes ning olulise infona välja toodud tühistamise tingimused kõigis SMS-teavitustes kui meeldetuletuskirjades, on Confido seisukohal, et leppetrahvi tasumise kohustusest on Tarbija olnud teadlik ning kohustub seda tasuma.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning mõlema poole seisukohtadega ja jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Vaidlust ei ole selle üle, et pooled on sõlminud teenuse osutamise lepingu (vt VÕS § 619 lg 1).

Pooled vaidlevad selle üle, kas tüüptingimused on saanud lepingu osaks või mitte. Tarbija on seisukohal, et ta ei teadnud tüüptingimuste sisust, mistõttu ei saa kaupleja tüüptingimustele kui lepingu osale tugineda. Täiendavalt leiab tarbija, et isegi juhul kui tüüptingimused said algse broneeringu tegemisel veebiportaali kaudu lepingut sõlmides lepingu osaks, siis ei saanud tüüptingimused lepingu osaks suuliselt kaupleja juures kohapeal broneeringut muutes põhjusel, et broneeringut muutes ei teavitanud kaupleja tarbijat tüüptingimustest.

VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil: 1) tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (esimene lause); 2) tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et kostjal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjon rõhutab, et määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda (vt ka Riigikohtu 23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13).

Riigikohtu hinnangul saab lepingupool teise lepingupoole võimalust tüüptingimuste sisust teada saada tõendada mh tõenditega selle kohta, et pool kui kasutaja vajutas tüüptingimustega nõustumist väljendavat ikooni (nuppu) või tegutses arvutisüsteemi (portaali) kasutades viisil, mis oleks olnud võimatu ilma viidatud nõustumust väljendavat ikooni (nuppu) vajutamata. Seega on tüüptingimuste kasutajal võimalik tõendada kas seda, et kasutaja nimetatud ikooni (nuppu) vajutas, või kui esitatud asjaolude kohaselt jätkas klient süsteemi kasutamist järgnevas etapis (nt broneeris aja), siis seda, et jätkamine ei olnud võimalik ilma nõustumist väljendavale ikoonile (nupule) vajutamata. Lisaks saab tüüptingimuste kasutaja (kaupleja) võimalust tüüptingimuste sisust teada saada tõendada tõenditega selle kohta, et tüüptingimused olid tarbijaga lepingu sõlmimise ajal kättesaadavad kaupleja kodulehel (vt märgitu kohta Riigikohtu 25. mai 2020. a otsus tsiviilasjas nr 2-17-124505, p 14.3.1).

Kaupleja on seisukohal, et kaupleja tüüptingimused on tarbijale nõuetekohaselt teatavaks tehtud, need on tarbijale kättesaadavaks tehtud erinevate kanalite kaudu ning tarbijal on olnud mõistlikult võimalik nendega tutvuda ning tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjonile esitatud tõenditest järeldub, et tarbija tegi oma esimese broneeringu kaupleja juures 06.02.2024 kell 16:20 kaupleja iseteeninduskeskkonna kaudu, mille käigus tarbija pidi eelnevalt kinnitama, et on tutvunud ja nõustub kaupleja üld- ja privaatsustingimustega. Enne kaupleja tüüptingimustega nõustumist „Maksma“ nupp aktiivne ei ole ning broneeringut teha ei ole võimalik. Tarbija nõustumine kaupleja tüüptingimustega on nähtav kaupleja iseteeninduskeskkonna logi väljavõttest. Nimetatud asjaolud on kaupleja poolt tõendatud.

Tarbija on komisjonile avaldades tunnistanud, et 06.02.2024 kaupleja iseteeninduskeskkonnas broneeringut tehes pidi tarbija tüüptingimustega tutvumise lingile vajutama, et arvet tasuda. Tarbija on seisukohal, et paika ei pea kaupleja väide, et broneeringut tehes oli tarbija tüüptingimustes teadlik ja nendega tutvunud. Tarbija selgitab, et ta ei pidanud tüüptingimustega tutvumist vajalikuks antud teenuse broneerimisel, kuna tarbija teadis, et vastuvõtule ilmutata jätmise korral raha ei tagastata. Nii nagu komisjon ülal selgitas, siis asjakohane ei ole mitte see, kas tarbija tegelikkuses tüüptingimuste sisuga tutvus või mitte, vaid see, et tarbijal selleks võimalus oli.

08.02.2024 muutis tarbija kaupleja juures kohapeal broneeringut. Kuivõrd tegemist oli broneeringu aja muutmisega, siis ei tähenda broneeringu aja muutmine seda, et tarbija ja kaupleja sõlmisid uue lepingu. Kaupleja tüüptingimuste p 2.1 sätestab, et broneering jõustub ja teenuse osutamise leping kaupleja ja kliendi vahel loetakse sõmituks broneeringu tegemise hetkest. Samast hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima kaupleja tüüptingimused. Seega broneeringu muutmisel kehtisid tarbija ja kaupleja vahel kaupleja tüüptingimused, kuivõrd broneering oli juba tehtud. Muutus vaid broneeringu aeg. Komisjoni hinnangul ei ole seega praegusel juhul oluline, kas broneeringut muutes kaupleja teavitas tarbijat tüüptingimustest või mitte. Ka juhul, kui käsitleda 08.02.2024 broneeringu muutmist kui uue ja iseseisva lepingu sõlmimist, siis on täidetud ülal märgitud VÕS § 37 lg 1 teine alternatiiv, mille kohaselt tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

Praegusel juhul on kaupleja teinud kõik mõistlikult võimaliku, et tarbijat tüüptingimustest teavitada. Selles osas leiab komisjon, et kaupleja viis konkreetselt tüüptingimustest teavitamisel lepingut sõlmides on parim võimalik praktika, mida kauplejalt võib obejktiivselt oodata. Lisaks sellele, et tarbijal ei ole tüüptingimustega nõustumata võimalik veebiportaalis lepingut sõlmida, on kaupleja ka pärast lepingu sõlmimist viidanud e-kirja ja SMS-i teel, et broneeringut on võimalik muuta ja tühistada kuni 24 tundi enne vastuvõttu. Komisjon möönab, et õiguslikult ei ole pärast lepingu sõlmimist saadetud teavitustel mõju tüüptingimuste lugemiseks lepingu osaks, kuivõrd tüüptingimused ei saa lepingu osaks pärast lepingu sõlmimist, kuid kaupleja teavitussüsteem ilmestab kaupleja häid kauplemisvõtteid.

Lähtudes ülaltoodud põhjendustest, jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/