

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-03629
Otsuse kuupäev 26.06.2024
Komisjoni koosseis Enn Tonka
Katrín Kuldkepp
Signe Naarits

Tarbija
Kaupleja Kliimakaubamaja OÜ (11212544)

Tarbija nõue Asja asendamine.

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud:

Tarbija esitas 12.03.2024 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Avalduse kohaselt ostis tarbija kauplajalt maasoojuspumba Daikin Altherma 3 GEO koos paigaldusega. Kaupleja andis tarbijale pumba ja tehtud tööd üle 22.11.2023. Tarbija maksis kauplajale 13858 eurot.

Detsembri alguses oli tormist tingitud 3-päevane elektrikatkestus. Tarbija teavitas kauplajat pumba seiskumisest. Saadeti tehnik, kes käivitas pumba.

Detsembri lõpus oli uus elektrivoolu katkestus, tarbija pöördus jälle kauplaja poole. 04.01 2024 tuli tehnik ja käivitas pumba. Jaanuari lõpus oli plaaniline elektrikatkestus. Pump seiskus jälle ja maasoojuspump seisab tänaseni. Tarbija on pöördunud ka teiste maasoojuspumba müüjate poole. Nad ütlevad, et Nibe ja Thermoril on kauglülitus teostatav. Kuna tarbija maakodus, Rõuge valla metsade vahel, on elektrivarustus

ebastabiilne, siis ei ole realistlik olukord, et 100 kilomeetri kauguselt Tartust tuleb aasta jooksul mitu korda kohale kutsuda tehnik Daikini käivitamiseks. Sellist maasoojuspumpa saaks tarbija kasutada juhul, kui ta elaks pidevalt kohal ja omaks 380V generaatorit.

Keegi ei ole tarbijat hoiatanud Daikini puudusest, et käivitamine eeldab toasooja temperatuuri. Lisaks selgitas tarbija avalduses et maakoju paigaldatud maasoojuspump Daikin peab töötama järjepidevalt, elektrivoolu katkestuse korral ei tohi temperatuur langeda alla +18 kraadi. Telefonivestluses kauplajaga on tarbija soovinud pumba asendamist. Tarbija ei ole avaldusele lisanud avaldust kauplajale, milles oleks selgelt väljendatud tarbija nõue kauplaja vastu. Avaldusele lisatud, poolte vahel alates 09.02.2024 peetud kirjavahetusest selgub, et tarbija oli nõude soojuspumba asendamiseks teise tootja soojuspumbaga siiski esitanud. Näiteks 12.09.2024 kirjas tarbijale selgitab kauplaja, et olenemata sellest, millise tootja seade oleks paigaldatud, oleksid probleemid samasugused. Samuti on osal poolte vahel vahetatud kirjadest teemana

märgitud „soojuspumba vahetus“ (näiteks 06.03.2024, 07.03.2024 kirjad). Kaupleja on keeldunud pumba asendamisest.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja kirjadest tarbijale selgub, et soojuspumba seiskumine on olnud tingitud elektrikatkestustest ja voolukõikumistest. 12.02.2024 kirjas selgitas kaupleja, et häirete ajaloost on selgelt näha, et vähemalt üksikult on L3 kõikunud või ära kadunud, mis on tekitanud A klassi häire (AA-01 on elektritenni ülekuumenemis häire). Seade ei peakski sellisest häirest ise välja tulema ja kütma hakkama. Vahet ei ole, mis soojuspump on paigaldatud, kui kolmefaasilisel seadmel üks faas kõigub või kaob, jääb iga seade mingisuguse A klassi häirega seisma. Kui majal kaoks elekter täielikult ära ja tuleks tagasi, jätkaks seade kütmist, sest "auto restart" on peal. Peab laskma L3 kontrollida. Thermia jääb I/O phase detection häirega seisma, mida on vaja manuaalselt taastada. Samuti kui küttering jahtub alla 15 kraadi voolukatkestuse ajal, jääb kompressor ümbriku häirega A klass seisma ja vajab manuaalset taastamist. Seadmel on online moodul sees olemas, tuleks kasutada. Tavalise toitekatkestuse puhul töötaks seade tavalist viisi edasi. Probleemi tuumaks on just ühe faasi kõikumine ning vahet pole, mis tootja seade oleks paigaldatud, ikka oleks sama murega silmitsi. Kaupleja soovitas tarbijal kindlaks teha, miks üks faas kõigub, seda kas elektriku või elektriteenuse pakkuja kaasabil. Kaupleja siinkohal kaasa ei saa rääkida. Kui tarbija saab selle faasi stabiilseks, suudab seade normaalselt edasi töötada ka peale voolukatkestust. Oluline oleks teada, kui pikalt voolukatkestused kestavad. Kaupleja arvates ei saa tarbija elamu tarindid nii kiiresti maha jahtuda, et vee temperatuur alla 15° C langeb. Ja kui siiski langeb, oleks vaja teada, kui kaua voolukatkestused kestavad. Tavapäraselt voolukatkestused ei ole nii pikad, et hakkaksid igapäevast elu/toimimist/eksisteerimist segama. Soojuspumba töös probleemide vältimiseks on kaupleja soovitanud tarbijal (kaupleja 16.02.2024 kiri) juhtida seadet interneti teel. Selleks vajalik moodul on soojuspumbale sisse ehitatud. Kaupleja selgitas ka, kuidas läbi interneti seadet kasutada. 06.03.2024 kirjas tarbijale leidis kaupleja, et häired soojuspumba töös on põhjustatud seadme mitteotstarbelisest kasutamisest. Kui seadet kasutatakse selliselt nagu ette nähtud, et esineks ka häireid. Vastuses tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadile märkis kaupleja, et ta ei ole nõus toodet asendama. Maasoojuspump on õigesti paigaldatud ja see on kvaliteetne ja toimiv. Enne soojuspumba paigaldamist ei teavitanud tarbija kauplejat, et vooluga on probleeme. Peale esimest voolukatkestust käis kaupleja tehnik kohapeal ja seadmel oli ees veateade A klassi häire (AA-01 on elektritenni ülekuumenemis häire). Häirete ajaloost on selgelt näha, et vähemalt üksikult on L3 kõikunud või ära kadunud, mis on tekitanud A klassi häire (AA-01 on elektritenni ülekuumenemis häire). Seade ei peakski sellisest häirest ise välja tulema ja kütma hakkama, sest see on elektritenni häire. Vahet ei ole, mis soojuspumbaga on tegemist Thermia, Daikin, Junkers, NIBE, kui kolmefaasilisel seadmel üks faas kõigub või kaob, jääb iga seade mingisuguse A klassi häirega seisma ja seadmele on kohapeal vaja manuaalselt restart teha. Kui majal kaoks elekter täielikult ära ja tuleks tagasi, jätkaks seade kütmist, sest "auto restart" on peal. Need selgitused ja parendusettepanekud on kaupleja korduvalt tarbijale edastanud. Tarbijal on soovitatud ühendada maasoojuspump internetiga.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvunud tarbija avalduse ja selle aluseks olevate asjaoludega ning hinnanud kogutud tõendeid kogumis otsustas, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Poolte vahel oli sõlmitud tarbijalemüügi leping. Võlaigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 ja 4 kohaselt kohustub müüja müügilepepinguga andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses. Vastavalt VÕS § 208 lg 2 kohaldatakse müügilepingut reguleerivaid sätteid ka lepingutele, mis on sõlmitud valmistatava asja tellimiseks. Müüja vastutust asja lepingutingimustele mittevastavuse eest reguleeritakse eelkõige VÕS § 218. Paragrahvi lg 1 sätestatakse, et müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem. Vastavuses VÕS § lg 2² eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Seega peab kauplajale asja lepingutingimustele mittevastavusest tulevat nõuet esitada sooviv tarbija tõendama VÕS § 217 tunnustele vastava puuduse olemasolu ja selle ilmlemise ajahetke. Tarbija heidab kauplajale ette asjaolu, et maasoojuspump ei käivitu pärast voolukatkestusi ja -kõikumisi. Sellele, et pump ei käivitu kauplaja vastu ei vaidle.

Kauplaja leiab, et kuigi pump tarbija kirjeldatud asjaoludel ei käivitu, vastas pump lepingutingimustele selle tarbijale üleandmise ajal. Müüja, kes soovib tema vastu esitatud nõude rahuldumist vältida, peab tõendama, et puudus on tekkinud tarbijas sõltuvatest või muudel asjaoludel. Sellisteks asjaoludeks on ka voolukatkestused ja -kõikumised. Enne soojuspumba müümist ei olnud kauplajale teada ja ei pidanudki teada olema tarbija elektrivarustuse stabiilsus jm pumba tööd mõjutada võivad asjaolud, seetõttu ei pidanud kauplaja tarbijale enne lepingu sõlmimist selgitama võimalusi soojuspumba kasutamiseks eritingimustes. Kauplaja ei ole vastutav elektrivarustuse seisundi ja toimimise eest. Küll on kauplaja soovitanud juhtida soojuspumpa interneti teel. Kauplaja on tõendanud, et tarbijale müüdud soojuspump vastas lepingutingimustele. Tarbija avalduse menetluse käigus komisjoni sekretariaadile 11.04.2024 saadetud kirjas nõustus tarbija, et temale paigaldatud maasoojuspump on tõenäoliselt heas korras ja tööd on teostatud korrektselt. 16.04.2024 kirjas selgitas tarbija, et elektrivoolu kõikumine pole olnud siiani probleemiks, sest tal puudusid kõikumisele tundlikud seadmed.

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

Enn Tonka

Katrin Kuldkepp
Signe Naarits

/allkirjastatud digitaalselt/