

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-10807
Otsuse kuupäev 11.12.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja AS Arstikeskus Confido (12381384)

Tarbija nõue Raha tagastamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija abikaasa tegi Tarbijale broneeringu Confido arstikeskusesse arstivastuvõtule 31.07 13:30 A. M vastuvõtule. Tarbijal on Bondora Solutions OÜ kaudu tasuta arstiteenus Confido juures. Tarbija ei olnud teadlik, et mitte ilmumise korral esitatakse arve.

Confido saatis sõnumi 29.07.2024 meeldetuletusega, et arsti visiit toimub. Seal ei olnud viidet üldtingimustele, kus on kirjas, et tarbija peab hüvitama 100% teenuse tasu mitte ilmumise korral (vaata vaidluse asjaolud lisatud pilti).

31.07.2024 15:54 esitas Confido tarbijale arve 120 eurole.

Tarbija esitas kauplejale 02.08.2024 12:27 enda poolse kaebekirja, et ta ei ole nende tüüptingimustega nõus (vaata Kauplejale esitatud kaebus), mis on nende tüüptingimustes välja toodud võimalus.

Confido vastas 12.08.2024 12:03, et nad vaatasid mu kaebuse läbi ja leiavad, et ma pean arve maksma.

Tarbija nõuab kauplejalt raha tagastamist summas 120 eurot.

Kaupleja seisukoht:

AS Arstikeskus Confido, registrikood 12381384, (edaspidi „Confido“) on kätte saanud

tarbijavaidluste komisjoni menetlusse võetud avalduse nr 19-1/24-10807, mille sisuks on Tarbija nõue arve nr 8583747 tühistamiseks. Olles tutvunud Tarbija avalduse ja selle lisadega ning hinnanud igakülgselt Tarbija avalduses toodut, esitab Confido käesolevaga omapoolsed seisukohad.

Vaidlust ei ole selle üle, et Tarbijale oli Confidosse broneeritud vastuvõtu aeg 31.07.2024, kell 13:30 ning Tarbija ei tulnud kokku lepitud ajal vastuvõtule ega teavitanud enda mittetulekust ette. Broneeringu tegemisega hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido teenuste osutamise tüüptingimused. Vastavalt tüüptingimuste punktile 4.1, kui klient ei saa broneeritud ajal teenust kasutada ja soovib broneeringu tühistada, kohustub klient sellest asjaolust Confidot esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 24 tundi enne broneeringus kokku lepitud aega teavitama.

Tüüptingimuste punkti 4.3 kohaselt, kui klient ei muuda või ei tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, siis on Confidol õigus esitada kliendile vastava teenuse maksumuses arve.

Tarbija toob tarbijavaidluste komisjonile (edaspidi „TVK“) esitatud avalduses ja TVK-le 26.08.2024 antud täiendavas selgituses välja, et ei olnud tüüptingimustest teadlik ning Tarbija eest tegi broneeringu kolmas isik, kes ka ei olnud tüüptingimustest teadlik.

Confido selgitab, et kõnealune Tarbija broneering on tehtud Confido iseteenindusportaali vahendusel. Iseteenindusportaali sissel logides avaneb broneeringu tegijale avaleht, ***mille alumises osas on selgelt viidatud Confido Üld- ja privaatsustingimustele, ühtlasi informeerime klienti 24 tunni reeglist eraldi iseteenindusportaali pealehel (Lisa 1).***

Tarbija on oma 26.08.2024 kirjas TVK-le märkinud, et broneeringut tehes ei nähtu viidet tüüptingimustele ning lisanud kirjale kuvatõmmise, mis näitab iseteenindusportaali kasutava kliendi vaadet vaid osaliselt. Tarbija selline väide koos mittetervikliku kuvatõmmisega broneeringu teekonnast on väär ja eksitav. Lisame kogupildi broneeringu sammust nr 3 „Broneeringu detailid“, mille alaosas on samamoodi näha viide üld- ja privaatsustingimustele (Lisa 2). Viide üld- ja privaatsustingimustele käib kaasas iga broneeringu tegemise sammuga.

Vastavalt VÕS § 37 lg-le 1 on tüüptingimused 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. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Nagu eelnevas lõigus toodud on broneeringu tegemisel tüüptingimustele selgelt viidatud (Lisa 1 ja 2).

Veel toome välja, et vastavalt VÕS §-le 760 eeldatakse tervishoiuteenuse osutamisel tüüptingimuste olemasolu.

Lisaks sellele, et Confido on tüüptingimustele selgelt viidanud kogu broneeringu teekonnas (Lisa 1 ja 2), on tüüptingimused igal ajal lihtsasti leitavad ka Confido kodulehel (<https://www.confido.ee/confidotingimused/>). Tüüptingimuste saamist lepingu osaks on hinnanud ka Riigikohus. Riigikohus on oma lahendis 2-17-124505 toonud välja, et võimalust tüüptingimuste sisust teada saada saab tõendada tõenditega selle kohta, et tüüptingimused olid kättesaadavad tüüptingimuste kasutaja kodulehel (punkt 14.3.1).

Oluline on pidada silmas ka sama lahendi punktis 14 toodut, kus Riigikohus on rõhutanud, et määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda.

Confido on omalt poolt teinud parima, et Tarbija oleks tüüptingimustest teadlik ja need oleksid Tarbijale lihtsatsi kättesaadavad.

Leiame, et Tarbija väide, milles ta toob välja, et broneeringu tegi tema abikaasa ei ole asjakohane. Nii nagu TVK oma kirjas Tarbijale välja toob, on ka Confido seisukohal, et kui broneeringu tegi Tarbija eest tema abikaasa, siis oli abikaasal ka kohustus kogu oluline teave Tarbijale edastada ning Confido ei saa selle mitte edastamise eest vastutada. Seoses eelnevaga juhime lisaks tähelepanu, et Confido on saatnud Tarbijale broneeringu kinnituse ja broneeringu meeldetuletused (Lisa 3).

Kõikides Confido saadetavates broneeringu kinnituses kutsume me oma kliente üles tüüptingimustega tutvuma. Selleks, et Tarbija oleks Confido tüüptingimuste olulisest muutmise või tühistamise tähtja tingimusest teadlik on Confido selle lisaks eraldi välja toonud Tarbijale saadetud broneeringu kinnituses. Sealhulgas on välja toodud, et kui Tarbija tühistab broneeringu vähem kui 24 tundi enne vastuvõttu või ei tule vastuvõtule kohale, siis esitatakse Tarbijale siiski teenuse eest arve (Lisa 4).

Lisaks saadab Confido alati oma klientidele ka meeldetuletused.

Tarbija viitab vaid SMSs saadetavale meeldetuletusele, kuid lisaks SMS-le saadetakse meeldetuletus ka e-kirjana. Sarnaselt broneeringu kinnitusele kutsusime me meeldetuletuses Tarbijat üles tutvuma tüüptingimustega ning nii meeldetuletavas e-kirjas kui ka SMS-s on toodud olulise infona eraldi välja, et broneeringu muutmise või tühistamine on võimalik kuni 24 tundi enne vastuvõttu (Lisa 3).

Tarbija on oma kirjades viidanud ka 24 tunni reegli liigsele rangusele. Confido on seisukohal, et Tarbija selline viide ei ole kuidagi asjakohane. Veelgi enam, Tarbija mitte ei tühistanud broneeritud vastuvõttu vähem kui 24 tundi enne kokkulepitud aega, vaid jättis lihtsalt vastuvõtule kohale tulemata.

Selgitame, et Tarbijast tuleneval põhjusel jäi see aeg täitmata, tervishoiutöötaja aeg ja vastuvõtuaeg läks raisku ning seda aega ei olnud võimalik pakkuda ka mõnele teisele abivajajale, sh asendada teenuse eest maksva kliendiga. Seega leiame, et tegemist ei ole ka kuidagi ebanõistliku tingimusega.

Kõike eelnevat arvesse võttes on Confido seisukohal, et Tarbijale esitatud arve on põhjendatud ning puudub alus arve nr 8583747 tühistamiseks. Tarbija viitab avalduses oma tööandja poolt rahastatud arstiteenustele. Sellega seonduvalt selgitame, et kõnealune tööandja on võtnud enda kanda töötajate raviarved, kui tema töötaja on Confidos teenust saanud. Hüvitatakse aga just need vastuvõttud, kus töötaja ka päriselt teenust tarbib, mitte need broneeringud, kus töötaja broneeritud vastuvõtule kohale ei tule. Juhul, kui Tarbijal on pretensioon selles osas, et tööandja ei ole valmis talle hüvitama broneeringuid kuhu Tarbija kohale ei tule, siis peaks Tarbija pöörduda selles osas oma tööandja poole.

Komisjoni põhjendus:

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

Tarbija jättis ilmumata kaupleja juurde arstivastuvõtule, olles eelnevalt broneerinud endale aja. Kaupleja saatis tarbijale 29.07.2023 sõnumi meeldetuletuse visiidi aja kohta. Tarbija kaupleja juurde visiidile ei ilmunud. Kaupleja väljastas tarbijale arve summas 120 eurot, nõudes leppetrahvi VÕS § 158 lg 1 mõttes.

Vaidlust ei ole selle üle, et pooled on sõlminud teenuse osutamise lepingu (vt VÕS § 758 lg 1). Pooled vaidlevad selle üle, (i) kas tüüptingimused on saanud lepingu osaks või mitte ning selle üle, (ii) kas tüüptingimused tarbijale kehtivad. Tarbija on seisukohal, et ta ei teadnud tüüptingimuste sisust, kuivõrd tarbijale broneeris aja tema abikaasa, mistõttu ei saa kaupleja tüüptingimustele kui lepingu osale tugineda. Täiendavalt leiab tarbija, et kaupleja küll teavitas tarbijat SMS-i teel toimuvast visiidist, aga ei teavitanud tarbijat tüüptingimustest. Kolmandana vaidlustab tarbija kaupleja nõude põhjendusel, et (iii) tarbija tööandja peaks arve hüvitama tarbija asemel.

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 tingimuste adressaadil 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).

Tüüptingimuste saamist lepingu osaks on hinnanud ka Riigikohus. Tüüptingimuste kasutaja (kaupleja) saab 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 broneeringu kaupleja juures kaupleja iseteeninduskeskkonna kaudu, mille käigus kaupleja tüüptingimuste olemasolule selgelt viitas. Komisjon märgib täiendaval, et praegusel juhul on tüüptingimused saanud lepingu osaks ka põhjusel, et lepingu sõlmimise viisist tulenevalt pidi tarbija tüüptingimuste olemasolu eeldama ning tal oli võimalus nende sisust teada saada, kas klikkides tüüptingimuste viitele broneeringu tegemisel või külastades kaupleja kodulehte.

Tarbija on 26.08.2024 seisukohas märkinud, et broneeringut tehes ei nähtu viidet tüüptingimustele

ning lisanud kuvatõmmise, mis näitab iseteenindusportaali kasutava kliendi vaadet vaid osaliselt. Komisjon nõustub kauplejaga, et tarbija selline väide koos mittetervikliku kuvatõmmisega broneeringu teekonnast on väär ja eksitav. Kaupleja on komisjonile esitanud kogupildi broneeringu sammust nr 3 „Broneeringu detailid“, mille alaosas on näha viide üld- ja privaatsustingimustele. Viide üld- ja privaatsustingimustele käib kaasas iga broneeringu tegemise sammuga.

Tarbija väide, milles ta toob välja, et broneeringu tegi tema abikaasa, ei ole asjakohane. Kui broneeringu tegi tarbija eest tema abikaasa, siis oli abikaasal ka kohustus kogu oluline teave tarbijale edastada ning kaupleja ei saa selle mitte edastamise eest vastutada. Tarbija on vaikinisi avaldanud, et abikaasa oli tarbija nimel volitatud broneeringut tegema.

Lähtudes eeltoodust, on kaupleja tüüptingimused saanud VÕS § 37 lg 1 kohaselt lepingu osaks. Tingimuse kasutaja on tüüptingimustele lepingu sõlmimisel selgelt viidanud ning tarbijal on olnud võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. 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.

Tarbija on esitanud vastuväite ka tüüptingimuste kehtivusele. Vastavalt tüüptingimuste punktile 4.1, kui klient ei saa broneeritud ajal teenust kasutada ja soovib broneeringu tühistada, kohustub klient sellest asjaolust teenuse osutajat esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 24 tundi enne broneeringus kokku lepitud aega teavitama. Tüüptingimuste punkti 4.3 kohaselt, kui klient ei muuda või ei tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, siis on teenuse osutajal õigus esitada kliendile vastava teenuse maksumuses arve.

Tüüptingimuse tühisuse alused tulenevad üldjuhul VÕS §-st 42, mille lg 1 kohaselt on tüüptingimus tühine, kui see lepingu olemust, sisu, sõlmimise viisi, lepingupoolte huvisid ja teisi olulisi asjaolusid arvestades kahjustab teist lepingupoolt ebamõistlikult, eelkõige siis, kui tüüptingimusega on lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste tasakaalu teise lepingupoolle kahjuks oluliselt rikutud. Ebamõistlikku kahjustamist eeldatakse, kui tüüptingimusega kaldutakse kõrvale seaduse olulisest põhimõttest või kui tüüptingimus piirab teise lepingupoolle lepingu olemusest tulenevaid õiguseid ja kohustusi selliselt, et lepingu eesmärgi saavutamine muutub küsitavaks. Tüüptingimuse tühisust ja sellega seotud asjaolusid hinnatakse lepingu sõlmimise aja seisuga.

Tarbija leiab, et kehtiv ei saa olla tingimus, millega kohustatakse klienti maksma arvete eest, kui tegelikku teenust osutatud ei ole. Samuti leiab tarbija, et tühistada võib praktikas ka näiteks juuksurija või mistahes teise teenusepakkuja broneeringu, kui üldiselt arvet ei esitata. Tarbija argumenteerib, et tema arvates peaks aega saama tühistada ka 30 minutit enne kokkulepitud aega arstiaja, kui selleks on mõjuv põhjus.

Komisjonile esitatud tõenditest ja poolte seisukohatest järeldub, et praegusel juhul tarbija kauplejat ei teavitanud ega tuginenud ka mõjuvale põhjusele. Üldjuhul on kaupleja vaba otsustama, milliseid tüüptingimusi soovib ta kehtestada, õiguse rakendaja saab vaid analüüsida konkreetse tingimuse lepingu osaks saamist ja selle kehtivust. Hiljemalt 24 tundi enne broneeringus kokkulepitud aega teatamist teenusele mitte ilmunisest peab komisjon mõistlikuks. Kauplejale peab jääma mõistlik võimalus leida endale leida asendusklient. Samasugune võimalus on ka juuksuritel või mistahes

teistel teenuste pakkujatel. VÕS § 42 lg 3 p 5 kohaselt loetakse ebamõistlikult kahjustavaks tüüptingimust, millega nähakse ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksuma tingimuse kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi, ebamõistlikult suurt kindlaksmääratud suuruses kahjuhüvitist või muud hüvitist. Praegusel juhul ei ületa 120 eurot visiidi tasu, mida tarbija pidanuks maksuma ka siis, kui ta oleks teenusele ilmunud. Kaupleja esitatud arve ei ole seega leppetrahv, mis ületab visiiditasu kordades ja mis annaks aluse järeldamiseks, et kohustus tasuda 120 eurot on tühine. Kaupleja on õigustatud tarbijalt nõudma 120 euro tasumist.

Tarbija leiab, et kaupleja ei saa temalt 120 euro tasumist nõuda ka põhjusel, et tööandja on kohustunud teenuse eest maksuma. Kuivõrd kaupleja ja tarbija on sõlminud teenuse osutamiseks lepingu, siis on tarbija tööandja kolmas isik. Kui tarbija leiab, et tööandjal tuleb tarbijale leppetrahv hüvitada, siis on tarbijal õigus enda tööandjale hüvitusnõue ka esitada. Seadus nõude esitamist ei piira. Nõude rahuldamist võib piirata asjaolu, et kaupleja tegelikult tarbijale teenust ei osutanud, kuivõrd täitmist ei toimunud. Lepingu rikkumisest tuleneva leppetrahvi tasumise kohustus ei pruugi olla hõlmatud kohustusega hüvitada raviteenuseid. Teisalt ei ole tööandja ja tarbijavaheline võlasuhe käesoleva vaidluse ese. Tarbija ei ole esitanud selliseid seisukohti või tõendeid, mis välistaks kaupleja nõude maksmapanemise.

Lähtudes ülaltoodud põhjendustest, jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata. Kaupleja oli õigustatud tarbijalt nõudma 120 eurot leppetrahvi.

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/