

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-11603
Otsuse kuupäev 16.12.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Evidensia Loomakliinikud OÜ (11969394)

Tarbija nõue Raha tagastamine.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 44 eurot VÕS § 1028 lg 1 alusel.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija käis koeraga 28.08.2024 ortopeedi visiidil loomakliinikus Billy Loomakliinik. Aja broneeris tarbija eelnevalt samuti teenusele "ortopeediline konsultatsioon". Visiit kliinikus piirdus ortopeedi vastuvõtuga.

Kliinikust lahkudes maksis tarbija arve ning kliinik saatis mõni aeg hiljem teenuse eest arve meilile, millega tarbija nõus ei ole.

Arvelt nähtub, et on lisatud kaks artiklit:

1. loomaarsti vastuvõtt (summa 44 EUR)
2. ortopeediline konsultatsioon (36 EUR).

Tarbija kontrollis kliiniku kodulehel olevat hinnakirja, et teada saada, kas ortopeediline konsultatsioon on lisateenus, kuid kliiniku kodulehel puudub info, mis viitaks sellele, et antud teenus on lisateenus ning sellele lisandub ka loomaarsti vastuvõtu tasu.

Visiit piirdus vaid ortopeedilise konsultatsiooniga, koera üldise tervisekontrolliga ei olnud mitte

mingit pistmist, siis tarbija ei näe põhjust, miks peaks arve olema esitatud kahe eraldi teenuse eest. Seda enam, et hinnakirjas viide sellele puudub (viide lisati hiljem, peale tarbija avalduse esitamist).

Tarbija pöördus ka Billy loomakliiniku poole ja sai põhjenduse loomaarsti vastuvõtu tasu rakendub igal visiidil.

Ortopeediline konsultatsioon on eraldi tasu eest pakutav teenus". Kahjuks ei viita sellele mitte miski kliiniku hinnakirjas. Sealjuures ei vasta ka arvel olev teenuse hind hinnakirjas kuvatud hinnale. Arvel on ortopeediline konsultatsioon 36 EUR, kodulehel on 48 EUR.

Tarbija nõuab kauplejalt 44 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Leiame, et see kaebus on täielikult põhjendamatu ja isegi arusaamatu. Meil on hinnad nähtavad nii kodulehel, kohapeal kliinikus kui ka kliendil on alati võimalus küsida täpsustavaid küsimusi nii telefoni kui meili teel ja kohapeal olles. Loomaarsti igakordne vastuvõtutasu lisandub arvele nagu ka kõik eri- või lisateenused.

Me kirjeldame alati põhjalikult oma teenuste olemust ja maksumust ning klientidel on samuti alati võimalus saada täielik info teenuste maksumuse kohta. Antud juhul täiendavaid küsimusi klient ei esitanud ja ka kliinikust lahkus ilma arve üle täiendavaid küsimusi küsimata. Selleks oli tal piisavalt võimalusi.

Meie kui teenusepakkuja ei saa siiski igakordselt kogu hinnakirja igale kliendile kohapeal selgitada või ette lugeda ilma küsimata. Väita, et klient ei saanud aru või midagi oli segast ei saa meie nõustuda. Eriarsti konsultatsiooni tasu on selle arsti otsustada, kes ülevaatust teostas.

Antud juhul oli patsient kliinilise leiuta ja seetõttu otsustas arst küsida isegi vähem kui meil on hinnakirjas ette nähtud.

Kliiniku seinal on nähtaval kohal ka kliiniku teenust kasutama asujale kliiniku kasutustingimused, kus on detailselt kirjeldatud millega teenuse kasutaja ehk klient nõustub meie teenuseid kasutama asudes. Võimalus mõistlikult tutvuda nii kliiniku tingimuste kui ka hinnakirjaga on meie klientidel eranditult alati olemas.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning mõlema poole esitatud tõendite ja

seisukohtadega ning jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus tuleb rahuldada.

Kaupleja ja tarbija vaidlevad selle üle, kas loomaarsti vastuvõtt ja ortopeediline konsultatsioon on erinevad teenused, millele kehtib erinev hinnakiri, või kas ortopeediline konsultatsioon on loomaarsti vastuvõtu lisateenus, mille tarbimisel tuleb maksta mõlemad tasud.

Tarbija viis enda looma kaupleja juurde ortopeedilisele konsultatsioonile, etteheiteid teenuse kvaliteedile tarbijal ei ole. Kaupleja ja tarbija on sõlminud käsunduslepingu VÕS 619 lg 1 mõttes. Kaupleja kohustus tarbijale osutama teenust ning tarbija tasuma kauplejale kokkulepitud tasu.

Kuna tarbija leiab, et talle on esitatud arve põhjendamatult kahe eraldi teenuse eest, ühte teenust ei ole ta saanud ega soovinud ning ta on mõlema teenuse eest tasunud, soovides kauplejale makstud loomaarsti vastuvõtutasu tagasi, siis on tarbija esitanud kaupleja vastu alusetu rikastumise nõude VÕS § 1028 lg 1 mõttes.

Kui üks isik on teiselt isikult midagi saanud olemasoleva või tulevase kohustuse täitmisena, võib üleandja saadu tagasi nõuda, kui kohustust ei ole olemas, kohustust ei teki või kui kohustus langeb ära.

Komisjonil tuleb tarbija nõue lahendamiseks kontrollida, kas tarbijale tekkis kohustus loomaarsti vastuvõtu teenuse eest tasuda või mitte. Selleks tuleb hinnata, kas loomaarsti vastuvõtt on eraldi teenus või osa tarbija tarbitud teenusest. Komisjonile on edastatud väljavõtte kaupleja hinnakirjast, millelt nähtuvad kaupleja loomakliiniku hinnad. Järjestikusest on nimekirjana märgitud „loomaarsti vastuvõtt“, „loomaarsti vastuvõtt samal visiidil iga järgneva loomaga“, „ortopeediline konsultatsioon“, „vaksineerimine“ jne. Hinnakirjas sisaldub teenuste loetelu. „Ortopeedilise konsultatsiooni“ kirjelduses ega nimetuses ei ole mitte ühtegi viidet, et loomaarsti vastuvõtuhind lisandub sellele konkreetsele teenusele. Kaupleja väide, mille kohaselt loomaarsti vastuvõtu tasu lisandub (osaliselt) teistele teenustele, ei ole üheselt mõistetav.

Kui lepingupoolte ühist tegelikku tahet ei saa kindlaks teha, tõlgendatakse lepingut nii, nagu lepingupooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma (VÕS § 29 lg 4). Lepingu sõlmimisel tuleb eelkõike arvestada lepingu sõlmimise asjaolusid. Pooled on lepingu sõlminud lähtudes hinnakirjast ning mõlemad pooled tuginevad hinnakirjale, mis tarbija seisukohast välistab teenuste samasuse ning kaupleja hinnangul sätestab teenuste erisuse. Objektiivselt ei ole võimalik hinnakirjast järeldada, et ortopeediline konsultatsioon on teenus, mille ostmisel tuleb tasuda eraldi ka loomaarsti vastuvõtu eest. Mõistlikult võib eeldada, et kui hinnakirjas ei ole sellekohast viidet, siis mõistlik tarbija eeldab, et ortopeediline konsultatsioon juba hõlmabki endas ka üldist loomaarsti vastuvõttu ning üldine vastuvõtt kohaldub iseseisvalt vaid siis, kui tarbija ei tule kaupleja juurde vastuvõtule hinnakirjas nimetatud konkreetse eriteenuse saamiseks. Kaupleja on enda hinnakirja muutnud ning lisanud pärast vaidluse algust tarbijaga millalgi teenuse nimetuse järel sulgudesse täpsustuse „lisandub vastuvõtutasu“. Kuna tarbijaga sõlmitud lepingu ajal ei pidanud tarbija aru saama, et tegelikult on teenus üks, kuid teenus põhineb kahel erineval tasukomponendil, siis ei tekkinud tarbijal kaupleja ees kohustust vastuvõtu eest eraldi tasuda. Tarbija järeldas õigesti, et loomaarsti vastuvõtt ei ole teenuse osa ortopeedilisest konsultatsioonist ning tegemist on erinevate teenustega, kuivõrd kaupleja kehtestatud hinnakirjast ei olnud võimalik vastupidiselt saada aru. Tarbija sõlmis kauplejaga lepingu vaid ortopeediliseks konsultatsiooniks, millele loomaarsti vastuvõtu tasu ei lisandunud. Vastav täpsustus pidanuks nähtuma kas hinnakirjast või olema kaupleja poolt tarbijale selgitatud

eraldi enne lepingu sõlmimist. Praegusel juhul ei nähtu, et kaupleja oleks võtnud tarbijalt nõustumuse saada teenust, millele lisandub loomaarsti vastuvõtu komponent.

Lähtudes ülaltoodust, tuleb kauplejal tarbijale VÕS § 1028 lg 1 alusel tagastada 44 eurot, kuivõrd tarbijal ei tekkinud kauplejale 44 euro tasumise kohustust.

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/