

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-10677
Otsuse kuupäev 18.12.2024
Komisjoni koosseis Enn Tonka
Rainer Tamsalu
Martin Simmermann

Tarbija
Kaupleja Kuninga tee OÜ (16164324)

Tarbija nõue Akna reguleerimine (lepingu täitmine) ja sellega seonduva kulu hüvitamine.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Kauplejal korraldada akna lepingutingimustele mittevastavuse kõrvaldamine (akna reguleerimine) ning tasuda kardina eemaldamise ja tagasi paigaldamise kulud, vajadusel uue kardina valmistamine ja paigaldamise kulud. Kaupleja peab tarbijale hüvitama akna lepingutingimustele mittevastavusest tuleneva kahju, sh võib kaupleja vastavad kulud tasuda vahetult akende valmistajale.

Asjaolud:

Tarbija esitas 09.08.2024 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Avalduse kohaselt ostis tarbija kauplejalt uue korteriomandi (notariaalne müügileping 29.08.2023, registreerimise number notari ametitegevuse raamatus 2581). Korteriomand anti tarbijale üle 01.09.2023. Korterial oli kaheaastane garantii. Korteriomandi ehitaja (peatöövõtja) oli Evicon Ehitus OÜ. 18.12.2023 pöördus tarbija kaupleja poole, sest elutoa aken vajab reguleerimist, akna vahelt tuli ka suletud akna korral sisse välisõhku. Akna valmistas ja paigaldas Scandinavian Window OÜ. Tarbija oli 08.12.2023 aknale paigaldanud voldikkardinad. Aknakatted valmistas ja paigaldas tarbija tellimuse alusel Motiva Aknakatted OÜ. 16.04.2024 tuli meister akent reguleerima, kuid selgus, et akna reguleerimiseks tuleb eemaldada voldikkardin. Kuivõrd kardinale kehtis müügigarantii, siis ei saanud tarbija ise seda maha võtta. Tarbija pöördus kardina paigaldanud ettevõtja poole, kes teatas, et kardina eemaldamine ja tagasi paigaldamine on tasuline teenus. Hinnapakkumise kohaselt oli selle töö maksumuseks 103 eurot, millele lisandus käibemaks. Akna paigaldanud ettevõtja hinnapakkumise edastas tarbija kauplejale ja ehitajale. Tekkis vaidlus, kes tasub kardina mahavõtmise ja uuesti paigaldamise eest. 07.08.2024 oli aken reguleerimata.

Tarbija avalduses on ka nõue vannitoa keraamiliste plaatide asendamiseks. Tarbija 07.09.2024 kirja kohaselt on 07.09.2024 seisuga plaatimine tehtud. Selles osa tarbijal kaupleja vastu nõuet ei ole.

Avalduses komisjonile nõuab tarbija akna reguleerimist garantii korras ja sellega seonduva kahju

(voldikkardina eemaldamine ja tagasi paigaldamine või vajadusel voldikkardina asendamine) hüvitamist.

11.09.2024 kirjas Motiva Aknakatted OÜ-le päris tarbija, kas varasemat hinnapakumist nr 80034 on vaja uuendada. Tarbija palus esitada uue hinnapakumise kardinale eemaldamisele ja tagasipaigaldamisele ning kogu süsteemi vahetamisele. Hinnapakumised palus tarbija koostada kaupleja nimele. Kardina valmistaja esitas 12.09.2024 hinnapakumised nii kardina eemaldamiseks ja uueks paigaldamiseks, kui ka kardina asendamiseks uuega. Pakumised vastavalt nr 80035 146.60 eurot ja 80077 367.66 eurot, summad käibemaksuga. Uue kardina valmistamine on vajalik, kui reguleerimise tulemusel muutub kaetav ava suuremaks või väiksemaks.

Kaupleja seisukoht:

27.08.2024 esitas kaupleja komisjonile kirjaliku seisukoha. Ostja/tarbija poolt nimetatud terrassiukse ja raamivahelise piluga on Scandinavian Window OÜ esindaja kohapeal tutvunud ning kinnitanud, et tegemist on garantii korras teostatava tööga ning oli valmis seda omal kulul ka koheselt teostama, kuid hooldusjuhendi järgi (tarbijale juhend saadetud 24.08.2023) avale paigaldatud mitte soovitatud toode ei võimaldanud seda teostada (juhendi punktid 6.7 ning 6.8.2). Voldikkardina eemaldamise ja tagasi paigaldamise kulu katmise osas olid pooled eri meelt ning seetõttu ei ole puudust tänaseni parandatud, kuigi muidu on valmisolek parandamiseks olemas. 17.09.2024 esitas kaupleja täiendavad selgitused. Scandinavian Window "Akende ning klaaspakettide kasutus- ja hooldusjuhendis" on kirjas "Aknaraamile ei soovitata paigaldada riba- ja rulookardinaid, sest need halvendavad akna soojusvahetust, mis võib omakorda põhjustada klaasi termilise purunemise.". Sõltumata sellest, millise riski maandamiseks riba- ja rulookardinaid ei soovitata paigaldada, on võimalik siit järeldada, et antud tegevus ei ole tootja poolt soovitatav ning seetõttu antud soovitus eiramisel võivad kaasneda tagajärjed ja seega ruloo- ja ribakardinale paigaldamine toimub tarbija vastutusel. Seetõttu kaupleja ning objekti peatöövõtja Evicon Ehitus OÜ hindavad, et voldikkardinad ise ja nende demontaaž ja taaspaigaldus ei kuulu kaupleja ega peatöövõtja poolt garantii korras teostatavate või tarbijale kompenseeritavate kulude alla.

Teiseks, kuigi aknaraami reguleerimistööd üldjuhul ei ole vajalikud, siis samas ei ole aknaraami reguleerimise vajadus ka ebatavaline või haruldane ja seda võib ikka ette tulla ja esineda. See peaks olema risk, mida tarbija on teadvustanud, sealhulgas lugedes juhendeid. Kui tarbija on ikkagi soovitus eirates paigaldanud ruloo- ja/või ribakardinad, siis kauplejal puudub kontroll selle üle kui kalli ruloo- ja/või ribakardina lahenduse on tarbija paigaldanud ja millised on antud lahenduse (de)montaažiga seonduvad kulud. Seega ei ole proportsionaalne, et teostades mitte harva esinevat garantiitööd (aknaraamide reguleerimine), peaks Kaupleja katma lisaks ka voldikkardinale endi kulud ja nende demontaaži ja taaspaigaldusega seonduvad kulud.

Vaidluse lõpetamiseks on kaupleja nõus kompenseerima Tarbijale voldikkardinale demontaaži ja taaspaigaldusega seonduva kulu 146,60 EUR (koos KM-ga) vastavalt hinnapakumisele nr 80035, aga seda juhul, kui tarbija ei nõua, et kui tekib vajadus, siis kaupleja peaks kompenseerima ka uute voldikkardinale kulu. Kuna kaupleja ja peatöövõtja ei ole paigaldanud ega tellinud voldikkardinale, siis antud demontaaži ja paigalduse tööd peaks tellima tarbija ning kaupleja kompenseerib antud kulu.

Kui tarbija soovib, et Kaupleja kataks ka uute voldikkardinate kulu, siis kaupleja palub, et tarbijavaidluste komisjon hindaks, kas voldikkardinate demontaaži ja taaspaigaldusega seonduva kulu või võimalike uute voldikkardinatega seonduva kulu peaks katma tarbija või kaupleja.

27.08.2024 kirjas peatöövõtjale leidis kaupleja, et tarbija nõue kardina eemaldamise ja tagasi paigaldamise osas on põhjendatud ja selle kulu peaks kandma töövõtja vastavalt hinnapakkumisele nr 80034 103 eurot + käibemaks. 10.09.2024 teavitas kaupleja tarbijat, et ta on nõus kandma kardina eemaldamise ja uuesti paigaldamise kulu 103 eurot + käibemaks vastavalt 17.04.2024 saadetud hinnapakkumisele.

13.05.2024 kirjas tarbijale leidis Scandinavian Window OÜ, et tarbija peab kandma kardina eemaldamisega seonduvad kulud. Akende valmistaja juhtis tarbija tähelepanu kasutus- ja hooldusjuhendi p-le 6.8.2 ning kinnitas, et tema ei soovita üldse selliseid kardinaid paigaldada akendele, kus pole õhuruumi klaasi ja kardina vahel. Akende reguleerimisega oli nende valmistaja nõus, kui kardin on eemaldatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud komisjonile esitatud kirjalikke tõendeid ning tutvunud tarbija avalduse ja kaupleja seisukohtadega leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Pooled ei vaidle akna tarbija osundatud lepingutingimustele mittevastavuse olemasolu üle. Samuti on kaupleja nõustunud, et ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus tuleb kõrvaldada müügigarantii tingimustel tarbija jaoks tasuta. Tarbija on lasknud aknale paigalda voldikkardina.

Akna lepingutingimustele mittevastavuse kõrvaldamiseks (reguleerimiseks) on nähtuvalt esitatud dokumentidest vajalik kardin eemaldada ja uuesti paigaldada. Samuti on võimalik, et akna reguleerimise tulemusena võib muutuda kaetava ava suurus ja seetõttu võib osutuda vajalikuks kardin asendada uuele ava suurusele vastavaga. Komisjon nõustub tarbija väitega sellest, et seoses kardinatele antud garantiiga tuleb kardinate eemaldamine ja uuesti paigaldamine või ka nende asendamine tellida kardinate valmistajalt. Vaidlevad pooled ei ole jõudnud kokkuleppele, kas eelnevaga seotud kulud peaks kandma kaupleja või tarbija.

Kaupleja, samuti peatöövõtja ning akende valmistaja ja paigaldaja on leidnud, et tarbija ei oleks tohtinud aknale paigaldada voldikkardinat. Paigaldades aknale voldikkardina ei ole tarbija järginud akna tootja akende ning klaaspakettide kasutus- ja hooldusjuhendi nõudeid. Tarbijale heidetakse ette juhendi p 6.7 ja 6.8.2 nõuete rikkumist. Juhendi p 6.7 kohaselt ei soovitata aknaraamile paigaldada riba- ja rulookardinaid, sest need halvendavad akna soojusvahetust, mis võib omakorda põhjustada klaasi termilise purunemise. Juhendi p-s 6.8.2 kirjeldatakse klaasi pinnatemperatuuri erinevusi põhjustavaid tegureid ja termilist purunemist suurendavaid faktoreid, sh aknakatete mõju. Aknakatted (ka kaitsekiled) võivad takistada õhu liikumist klaasi läheduses. Ribikardinad peegeldavad aga päikesekiirgust tagasi klaasi pinnale. Akende ebaõige paigaldamine ja kasutamine võivad põhjustada klaaside ebaühtlase ja tavapärasest suurema soojenemise ning sellest tuleneva termilise purunemise. Akendele voldikkardinate paigaldamisel pidi tarbija teadma võimalikku termilise purunemise ohtu ja sellega arvestama. See risk ei ole realiseerunud. Akende kasutus- ja hooldusjuhendis ei ole mingit hoiatust, et neile kardina paigaldamine võiks tingida takistusi garantii ajal ilmnunud puuduste, sh akna reguleerimine, kõrvaldamisel. Tarbijat ei ole

teavitatud, et kardina paigaldamine võiks kuidagi mõjutada garantii ajal ilmnevate puuduste kõrvaldamist. Komisjoni hinnangul tarbija ei teadnud ega pidanudki teadma, et voldikkardina paigaldamine on igal juhul mittesoovitav. Samuti ei saa juhendi eelviidatud sätetest kuidagi järeldada, et aknakatete paigaldamine võiks tingida ka muid kahjulikke tagajärgi, kui klaasi termiline purunemine. Põhjus tarbija nõude rahuldamata jätmiseks on otsitud ja seondu vaidluse tehiooludega.

Akna lepingutingimustele mittevastavuse kõrvaldamiseks on vaja eemaldada ja uuesti paigaldada või teatud asjaoludel ka vahetada voldikkardin. Kardina eemaldamise ja uuesti paigaldamise maksumus on 146.60 eurot, uue kardina tegemise ja paigaldamise maksumus on 376.66 eurot. Nimetatud summad on tõendatud Motiva Aknakatted OÜ hinnapakkumistega nr 80035 ja 80077. Sisuliselt kaupleja esitatud hinnapakkumistele vastu ei vaidle. Tarbija leiab, et nende kulutuste kandmise korral saab ta kahju vastavalt kas 146.60 eurot või 376.66 eurot. Vajadus eeltähendatud kulutuste tegemiseks on tingitud otseselt akna lepingutingimustele mittevastavusest, mille eest on vastutav kaupleja.

Avalduses komisjonile on tarbija esitanud nõude garantiitööde tegemiseks ja sellega seotud kahju hüvitamiseks. Kohustusele teha garantiitööd kaupleja vastu ei vaidle. Tarbija nõue on akna reguleerimiseks vajaliku kardina eemaldamisega või ka uue kardina valmistamisega tekkiva kahju hüvitamine. Kahjunõude esitamiseks ja rahuldamiseks vajalikud tingimused on täidetud. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. VÕS § 127 lg 4 alusel peab isik hüvitama kahju üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekitamisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). Tarbijal tekkiv kahju on põhjustatud ainult akna mittevastavusest lepingutingimustele. Tarbijale tekkiva kahju suurus on kindlaks tehtud. VÕS § 128 lg 3 alusel kuulub hüvitamisele otsene varaline kahju isegi juhul, kui see tekib tulevikus. Kauplejal on võimalus ära hoida tarbijale kahju tekkimine, kui ta kannab kardina eemaldamise ja uuesti paigaldamise, vajadusel kardina asendamise kulud.

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

Enn Tonka

Rainer Tamsalu
Martin Simmermann

/allkirjastatud digitaalselt/