

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-11598
Otsuse kuupäev 10.01.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Itella Estonia OÜ (10891224)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine paki saatmiskulude ulatuses 15,24€

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 15,24 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija andis 07.08.2024 Haapsalu Rimi pakiautomaadi kaudu Itellale üle saadetise kohaletoimetamiseks Soome. Kaupleja kodulehel on avaldatud, et pakk jõuab Soome kuni 5 tööpäevaga.

14.08.2024 esitas tarbija kahjunõude, kuivõrd saadetise jälgimisest kadus pakk pärast Tallinna keskusest välja saatmist ja 12.08.2024 kliendiinfost ei osatud tarbijale paki asukoha kohta midagi öelda.

Kaupleja võttis kahjunõude menetlusse, kuid soovis kauba väärtust tõendavat dokumenti. Tarbijal ei olnud küsitud maksekorraldust, sest kauba saaja pidi tarbijale tasuma kauba kättesaamisel. Kauba hin oli tarbijal saajaga kokku lepitud telefoni teel (650€).

14.08.2024 teatas kaupleja, et kahjuotsuse saab saata siis, kui kaupa ei ole õnnestunud leida 30 päeva jooksul.

19.08.2024 teatas kaupleja, et Soome pool tegeleb saadetise otsimisega.

28.08.2024 teatas kaupleja tarbija paki leidmisest.

Saadetis jõudis sihtkohta 04.09.2024.

Tarbija heidab kauplejale ette valetamist. Näiteks samal ajal, kui kaupleja kirjavahetuses väitis, et pakk on Soomes, näitas elektrooniline jälgimine pakki ainult Eestis.

Kaupleja väidab, et tarbija ei kirjutanud pakki saates oma nime, aga paki saatmisel ja vormistamisel pakiautomaadist ei ole kuskil seda kohta kuhu saatja saaks oma nime kirjutada.

Tarbija esitas komisjonile nõude kahju hüvitamiseks summas 665,24 eurot, menetluse käigus jäi nõude juurde tagastada paki saatmise kulu 15,24€.

Kaupleja on saadetise kohaletoimetamisega viivitamise omaks võtnud, kuid on nõus tagastama paki saatmiskulu üksnes siis, kui tarbija esitab kahju tõendava dokumentatsiooni.

Kaupleja viitab Itella teenuste üldtingimuste punktile 8.7, mis ütleb: “8.7. Kui on tõendatud, et kauba tarneviivitus on tekitanud kliendile kahju, siis on Itella kohustatud hüvitama kahju summas, mis ei ületa saatekulu summat.”

Kaupleja seisukoht:

Teenuse tellimuse esitamisel nõustus tarbija Itella teenuste üldtingimustega, mille punkt 8 reguleerib vastutust.

Tulenevalt Itella Estonia OÜ Üldtingimuste punktist 8.4.1 on kliendil õigus nõuda kahjuhüvitist juhul, kui 30-ne päeva jooksul pärast kokkulepitud veotähtaja saabumist ei ole kaup üle antud.

Kaup toimetati kohale enne 30-ne päeva tähtaja saabumist.

Itella teenuste üldtingimuste punktist 8.7 tulenevalt, kuulub saatekulu hüvitamisele juhul, kui

tarneviivitus on tekitanud kliendile kahju ja punkt 8.8 kohaselt Itella kaudseid kahjusid või saamata jäänud tulu ei hüvita.

Palusime paki saatjal saata kahju tõendavat dokumentatsiooni. Tarbija ei ole kahjudokumentatsiooni esitanud.

Samuti ei ole paki saaja esitanud pretensiooni selle kohta, et paki transport viibis.

Arvestades seda, et pakk toimetati kohale enne 30-ne päeva tähtaja saabumist ja paki saatja ei ole esitanud talle tekkinud kahju tõendavat dokumentatsiooni, ei kuulu kahjunõue hüvitamisele.

Kahjuks kadus transpordi käigus Itella kulleri poolt kleebitud pakisilt, mistõttu viibis paki kohaletoimetamine saajale.

Itella on nõus, et saadetise kohaletoimetamine viibis ja on nõus hüvitama saadetise saatmiskulu vastavalt Itella teenuste üldtingimuste punktile 8.7., st palume saata paki saatjal kahju tõendav dokumentatsioon. Kaudseid kahjusid Itella ei hüvita.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid veolepingu. Tarbija väitel lubas kaupleja paki Soome toimetada 5 tööpäeva jooksul, kaupleja sellele vastu ei vaidle.

Kaupleja on lepingut rikkunud, toimetades paki kohale ligikaudu kuu ajaga.

Kaupleja kasutab tüüptingimusi. Kaupleja tüüptingimuste p 8.4.1 piirab kaupleja kahju hüvitamise kohustust välistades tarbija õiguse nõuda lepingurikkumise korral kahju hüvitamist siis, kui pakk toimetatakse saajani 30 päeva jooksul kokkulepitud tähtajast.

Komisjon leiab, et kaupleja kasutatav tüüptingimus p 8.4.1 on tühine VÕS § 41 lg 3 p 2 alusel, kuna piirab tarbija õiguskaitsevahendite kasutamist kaupleja olulise lepingurikkumise korral ja seda ei saa kohaldada. Arvestades, et kokkulepitud teenuse täitmise aeg oli 5 tööpäeva ja seda ületati mitmekordselt, piirab see lepingutingimus kaupleja vastutust olulise lepingurikkumise korral. Mitmekordne tähtaja rikkumine on käsitatav olulise lepingurikkumisena (VÕS § 116 lg 2 p 1). Kui tarbija eeldas, et pakk jõuab kohale 5 tööpäevaga kuid tegelikkuses jõudis see kohale ligi 30 päevaga, jäi tarbija olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis.

Tarbija pidi tegema täiendavaid sooritusi, et sundida kauplejat lepingut täitma, pakki otsima ja tarbija pidi tuvastama kaupleja poolt leitud sildita paki sisu.

Tarbija avaldust hinnates seisneb tarbija kahju selles, et tarbijale tekkisid ebamugavused ja saadud teenuse kvaliteet ei vastanud kokkulepitule. Kahju tekkimine on esitatud asjaoludega tõendatud.

Kaupleja põhjustatud ebamugavuste (kahju) väärtus on komisjoni hinnangul (TsMS § 233 lg 1) vähemalt 15,24 eurot. Täiendavate tõendite esitamine ebamugavuse ja täiendava suhtluse kohta ei ole vajalik, kuna kaupleja ei ole neid asjaolusid vaidlustanud.

Kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 100) ja see on põhjustanud tarbijale kahju (VÕS § 115, 132), mis väljendus täiendavas asjaajamises ja ebamugavuses. Tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega ning kaupleja rikkumist vabandavad asjaolusid ja kaupleja vastutust välistavad asjaolud puuduvad.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/