

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/24-13825
Otsuse kuupäev	04.02.2025
Komisjoni koosseis	Taavi Hein
Tarbija	
Kaupleja	Bolt Services EE OÜ (14339972)
Tarbija nõue	Trahvi tühistamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja kohustub tarbijale VÕS § 1028 lg 1 alusel tagastama 483,37 eurot.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, siis on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija laenutas 16.septembril 2024. aastal sõiduki VW Crafter 554 MXL, mida kasutades riivas kergelt oma maja vihmaveerenni ning kriimustas auto külge, foto on lisatud avaldusele. Tarbija teatas sellest kohe kauplejale.

Kasutajatugi lubas võtta veelkord ühendust ning täpsustada juhtunut eesti keeles ning kaardistada olukord, kuid kahjuks seda ei tehtud, vaid 1. oktoobril 2024 saadeti inglise keelne trahviarve summas 744.1€. Arvel pole kirjas kalkulatsiooni, millest trahviarve tuleneb ega pole esitatud ka tõendusmaterjali.

Tarbija vaidlustas trahvi ja üritas kauplejaga suhelda nii telefonirakenduse kui ka e-maili teel, kuid ei saanud oma kaebusele vastust.

Telefonirakenduses sai tarbija lühida ning ebapiisava vastuse, et arve on esitatud korrektselt.

Tarbija tunnistab enda tekitatud kriimudeks tunnistan pildil kahte punasega markeeritud värvi jälge, aga sinisega markeeritud kriipse tarbija ei tunnista enda omaks kui kaupleja ei ole tõendanud vastupidist.

Kuna tarbija tekitatud kriim oli äärmiselt väike ja pindmine kahjustus ning võrreldes sõidukil esinenud varasemate kriimudega ja mõlkidegaja arvestades sõiduki äärmiselt räpakat seisukorda, siis ei vastanud kõne all olev sõiduk juba enne selle laenutamist lepingus kirjeldatud seisukorrale.

Lähtuvalt standardiseeritud sõidukite loomuliku kulumise juhendist

(https://www.skoda.ee/_doc/d60ca45e-6ef3-4d73-82df-0df511186a96), mis on kinnitatud Eesti Liisingühingute Liidu liikmesfirmade ja Autode Müügi-ja Teenindustevõtete Eesti Liidu liikmete poolt, kuulub tarbija tekitatud kriim loomuliku kulumise alla.

Kaupleja koostatud Bolt Drive'i lepingu üldtingimustes kirjeldatud punktist 9.4 lähtuvalt ei vastuta kasutaja Mootorsõiduki rikete eest, mis on tingitud varasemast kasutamisest, käitamisest või tavapärasest kulumisest, tingimusel, et Kasutaja annab sellisest rikkest viivitamata Boltile ühe olemasoleva kontaktkanali kaudu teada ja järgib Bolti juhiseid.

Tarbija leiab, et ei ole tekitanud Bolt drive kaubiku kasutamisel ühtegi kahjustust, mida peaks karistama trahviga ning esitatud trahviarve on tõendamata (TsMS § 4 ja 230 sätestatud põhimõttest, et mingi asjaolu esitajal lasub selle tõendamiskoormus), ebaproportsionaalne ega lähtu võlaõigusseaduses sätestatud heausklikest kauplemise põhimõtetest, siis palub tarbija trahviarve hinnaalandust või tühistamist.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga ning leiab, et antud kahjustuste parandamist saab teostada oluliselt odavamalt, kui on esitatud remonditöökoja kalkulatsioonis.

Tarbija esitas selle kinnituseks võrdleva hinnapakumise teiselt remonditöökojalt, kes vastas, et teostaks antud töö 300€ eest (summale lisandub käibemaks). See on rohkem kui kaks korda soodsam, kui Bolti võetud hinnapakumine. Lisatud on kirjavahetus teise remonditöökojaga.

Vältimaks asja jõudmist inkassofirmasse, tasus tarbija Bolti esitatud arve ja soovib nüüd esitada avalduse nõude tagasisaamiseks täies mahus või osaliselt.

Kaupleja seisukoht:

1. Kliendi sõnul tekkisid kahjustused sõidukile 544 MXL vihmaveerenni riivamisest. Meie hinnangul olid mõlemad kahjustused (värv ja vagu) tekkinud sõidu ajal, mida kinnitab (1) kahjustuse kõrgus, (2) objekti kõrgus, mis sõidukit kahjustas, (3) vihmaveetoru muljumine, mis läheb kokku liikumissuunaga ja (4) kahjustused vihmaveetoru klambril, mis läks kokku kahjustusega sõiduki küljel. Pilt vihmaveerennist on lisatud.

Praegusel juhul on põhjust arvata, et värvikahjustus tekkis hetkel, kui tarbija kasutas sõidukit ja riivas vihmaveetoru ja klamber tekitas värvkattes sügava vao. Lähtudes sellest, et lepinguline regulatsioon on mõeldud vähendamaks võimalikke kahjusid ja kahju hüvitamine on seotud Bolt Services EE OÜ sõidukitele kasutamise käigus tekkivate kahjustuste parandamiseks, siis hetkel on kahju nõudmine tarbijalt õigustatud ja lepingulise kaitseemärgi all.

2. Arve esitati vastavalt remonditöökoja kalkulatsioonile, milleks on 744.1€ ilma käibemaksuta. Kalkulatsioon on lisatud.

18.12. 2024 on kaupleja täiendanud oma vastust: Kuna antud kahjustuste remont maksis 742.91€ ning see summa jääb kliendi omavastutuse piiresse on meie nõue kliendile 742.91€.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija laenutas tasu eest kauplejalt sõiduki, mida kasutades riivas oma maja vihmaveerenni ning kriimustas auto külge. Tarbija teatas sellest kohe kauplejale. Kasutajatugi lubas võtta veelkord ühendust ning täpsustada juhtunut ja kaardistada olukord, kuid tarbija sõnul kaupleja seda ei teinud. 1. oktoobril 2024 saatis kaupleja tarbijale arve summas 744.1€. Arvel pole kirjas kalkulatsiooni, millest trahviarve tuleneb ega pole esitatud ka tõendusmaterjali.

Tarbija vaidlustas trahvi ja üritas kauplejaga suhelda nii telefonirakenduse kui ka e-maili teel, kuid ei saanud oma kaebusele vastust. Telefonirakenduses sai tarbija lühida ning ebapiisava vastuse, et arve on esitatud korrektselt. Tarbija tunnistab enda tekitatud kriimudeks vaid kahte jälge sõiduki küljel, aga sügavat vagu ei tunnista. Tarbija leiab, et tema tekitatud kriimud kuuluvad sõiduki loomuliku kulumise alla.

Kaupleja koostatud üldtingimustes lähtuvalt ei vastuta kasutaja mootorsõiduki rikete eest, mis on tingitud varasemast kasutamisest, käitamisest või tavapärasest kulumisest, tingimusel, et kasutaja annab sellisest rikkest viivitamata kauplejale ühe olemasoleva kontaktkanali kaudu teada ja järgib kaupleja juhiseid.

Tarbija leiab, et ta ei ole tekitanud ühtegi kahjustust, mida peaks karistama trahviga ning esitatud trahviarve on tõendamata, ebaproportsionaalne ega lähtu võlaõigusseaduses sätestatud heausklikest kauplemise põhimõtetest.

Tarbija leiab, et antud kahjustuste parandamist saanuks teostada oluliselt odavamalt, kui on esitatud kaupleja remonditöökoja kalkulatsioonis.

Tarbija esitas selle kinnituseks võrdleva hinnapakumise teiselt remonditöökojalt, kes vastas, et teostaks antud töö 300 euro eest. See on rohkem kui kaks korda soodsam, kui kaupleja esitatud kalkulatsioon kahjustuste likvideerimise maksumusest.

Komisjon leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada osaliselt. Kaupleja on enda nõuet tarbija vastu põhjendanud kui kahju hüvitamise nõuet. Komisjonil tuleb analüüsida, kas kaupleja nõue on õiguspärane ja millises ulatuses kuulub rahuldamisele. Kui tarbija on tasunud kauplejal ülemääraselt, tuleb kauplejal ülearune tarbijale tagastada alusetu rikastumise sätete järgi VÕS § 1028 lg 1 alusel. Kaupleja võib võlaõigusseaduse (VÕS) § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27):

- tarbija on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1);

- tarbija vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandatav;
- kauplejale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kauplejale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Põhimõtteliselt peab kõiki kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 esimese lause järgi tõendama kaupleja. VÕS § 103 lg 1 teise lause järgi eeldatakse siiski, et kohustuse rikkumine ei ole vabandatav ja tarbija peab kahju hüvitamise kohustusest vabanemiseks tõendama, et rikkumine oli vabandatav.

Põhjusliku seose tõendamine lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4) on samuti kaupleja ülesanne. Põhjusliku seose tuvastamisel tuleb juhinduda *conditio sine qua non* põhimõttest, mille järgi ajaliselt eelnev sündmus loetakse hilisema sündmuse põhjuseks, kui ilma esimese sündmuseta poleks ajaliselt hilisemat sündmust toimunud. Selleks saab kasutada elimineerimise meetodit, mille abil jäetakse kaupleja väidetav tegu mõtteliselt kõrvale ja uuritakse, kas kahjulik tagajärg oleks ilma selleta saabunud (vt selle ja ka põhjusliku seose kindlakstegemise kohta üldiselt Riigikohtu 26. septembri 2006. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-53-06, p 11). Tegevusetuse korral saab kasutada asendamismetodit, mille abil asendatakse ära jäänud tegevus mõtteliselt ning vaadatakse, kas kahju oleks siis jäänud olemata.

Kui kahju põhjustab küll tarbija käitumine, kuid samasugune kahju oleks tekkinud hiljem ka muust asjaolust tulenevalt, tuleb ka muud asjaolu (kahju tekkimise teist põhjust) arvestada. Sellise muu asjaolu esinemise korral on võlgniku kahju hüvitamise kohustus väiksem, kuid võib olla ka välistatud.

Komisjonile esitatud fotomaterjalist nähtub, et sõidukil on kriimustused. Tarbija on omaks võtnud kaks hõõrdumisläike, kuid ei võta omaks auto küljel olevat sügavat vagu.

Kuivõrd kahju tekkimise asjaolude tõendamiskoormis on kauplejal, siis ei saa komisjon lähtuda pelgalt kaupleja seisukohast, et kaupleja arvates on auto küljel olev sügav vagu tekitatud vihmaveerenniga põrkumise tõttu. Komisjonile on esitatud foto vihmaveerennist, kuid võimalik ei ole järeldada, et just vihmaveerenn on tekitanud sügava vao. Seejuures kaks hõõrdumisläike on tarbija võtnud omaks, mille üle vaidlus puudub. Komisjon saab otsuse teha menetlusse esitatud tõendite põhjal, aga mitte selle põhjal, mida kaupleja arvab.

Järgmisena hindab komisjon, kas tarbija vastutab lepingu rikkumise eest. Võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest, välja arvatud, kui rikkumine on vabandatav. Eeldatakse, et kohustuse rikkumine ei ole vabandatav (VÕS § 103 lg 1). Kohustuse rikkumine on vabandatav, kui võlgnik rikkus kohustust vääramatu jõu tõttu. Vääramatu jõud on asjaolu, mida võlgnik ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või

lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks (VÕS § 103 lg 2). Vääramatu jõu aluseks olevaid asjaolusid ei esine.

Tarbija tugineb ka vastutuse vastuväitena sõidukite ja ebaloomuliku kulumise määramise juhendile. Komisjon on juhendiga tutvunud ning kõrvutanud juhendit fotomaterjaliga kahjustustest. Kahjustused ei ole loomulik kulumine, kuivõrd vaidlusalused jäljed autol on üle 1,5 cm läbimõõduga mõlgid või muljumisjäljed. Järelikult ei kvalifitseeru tarbija omaks võetud mõlgid tekkinud auto loomuliku kulumise tulemusena ning tarbija vastutab tekkinud mõlkide eest.

Kauplejale on tekkinud varaline kahju VÕS § 128 lg 2 tähenduses. Kui asja on kahjustatud, hõlmab kahjuhüvitis eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimaliku väärtuse vähenemise (VÕS § 132 lg 1). Tarbija tasus parandustööde eest 744 eurot. Tarbija on esitanud vastuväite, mille kohaselt nõuab kaupleja liialt suurt kahju hüvitist. Komisjon nõustub tarbijaga. Tarbija on esitanud menetlusse hinnapakkumise, mille kohaselt kulunuks parandustöödeks vaid 300 eurot. Lisaks on hinnapakkumine tehtud eeldusel, et parandamisele kuuluvad kõik auto küljel olevad kahjustused, need mille tarbija võttis omaks ja samuti värvis olev vagu, mida tarbijale omistada tõendite põhjal praegusel juhul ei saa. Kuivõrd tarbija on tõendanud, et sõiduki kahjustused oleks saanud parandada ka 300 euroga, siis ligi kaks korda suurem kahjunõue ei ole komisjoni hinnangul mõistlik. Mõistlikud asja parandamise kulud on komisjoni hinnangul 300 euro ja arvel nr 100541 parandamiskulude 742,91 euro keskmine ehk 521,47 eurot. Kuivõrd värvikahjustused on omistatavad tarbijale vaid tema poolt omaksvõetud ulatuses, siis peab komisjon mõistlikuks võtta mõistlikest parandamiskuludest maha $\frac{1}{2}$ ehk 126,73 eurot, mis kujuneb kaupleja kahjuks. Komisjon ei saa lugeda tekkinud vagu kahjuks, mille hüvitamise kohustus lasub tarbijal.

Komisjon nõustub kauplejaga, et tarbija tekitatud kahju on praegusel juhul kaetud ka rikutud kohustuse kaitse-eesmärgiga VÕS § 127 lg 2 mõttes, kuivõrd kahju hüvitamise eesmärk tekkinud kahju eest kauplejat kaitsta.

Samuti pidi tarbija tekkinud kahju võimaliku rikkumise tagajärjena nägema ette, või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal. Kahju on tekitatud tarbija hooletusest.

Tekkinud kahju (v.a vagu auto küljel) on ka põhjuslikus seoses tarbija teoga (VÕS § 127 lg 4), kuivõrd tarbija on seda tunnistanud.

Kuivõrd tarbija on tasunud kauplejale 744,10 eurot, siis on kaupleja saanud tarbijalt enam 483,37 eurot (744,10 eurot – 260,73 eurot). Kui isik (saaja) on teiselt isikult (üleandja) midagi saanud olemasoleva või tulevase kohustuse täitmisena, võib üleandja saadu saajalt tagasi nõuda, kui kohustust ei ole olemas, kohustust ei teki või kui kohustus langeb hiljem ära (VÕS § 1028 lg 1). Komisjon rahuldab tarbija avalduse osaliselt. Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 483,37 eurot VÕS § 1028 lg 1 alusel.

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/