

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-13792
Otsuse kuupäev 13.02.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja AS Arstikeskus Confido (12381384)

Tarbija nõue Arve nr 8511629 summas 290 eurot tühistamine

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

16.04.2024 käis tarbija Confidos neuroloogi juures ja tasus selle eest 110 eurot. Arst soovitas tarbijale magnetresonantstomograafiat (MRT). Tarbija küsis Confido registratuuritöötajalt juhiseid MRT tegemiseks. Tarbijale öeldi, et see maksab kaupleja juures 290 eurot. Tarbija teatas, et see summa on tema jaoks liiga suur ja et ta eelistab tavalist haiglat.

Tarbija keeldus sõnaselgelt MRT teenusest Confidos ja broneeris MRT Ida-Tallinna Keskhaiglas. Tarbija lasi teha MRT RAVI tn haiglas 06.05.2024.

Kaupleja on aga esitanud tarbijale MRT eest arve nr 8511629 ja nõuab tasumist.

Tarbija keeldub tasumast ja ütleb, et tema pole kaupleja teenuseid kasutanud.

Tarbija väitel ei ole talle tüüptingimusi inglise ega muus keeles tutvustatud ega mainitud ja ta ei ole tingimustega tutvunud.

Kokkuvõttes leiab, Tarbija et Confido ei teavitanud teda piisavalt oma tüüptingimustest ja teenuste tasulisusest. Kui need tingimused oleksid talle teada antud, oleks ta teinud teistsuguseid otsuseid. Seetõttu palub tarbija komisjonil kaaluda arve nr 8511629 tühistamist.

Kaupleja seisukoht:

Olles tutvunud Tarbija poolse avalduse ja selle lisadega ning hinnanud igakülgselt Tarbija avalduses toodud, esitab Confido käesolevaga omapoolsed seisukohad.

Tarbija broneeris endale 14.04.2024 Confido iseteeninduses tasulise neuroloogi vastuvõtuaja kuupäevaks 16.04.2024. Confido iseteeninduses aja broneerimiseks pidi Tarbija nõustuma Confido tüüptingimustega (edaspidi „tüüptingimused“).

Tüüptingimuste punkt 2.6 ütleb selgelt, et juhul, kui Confido kodulehel olevas teenuse kirjelduses ei ole selgelt välja toodud analüüside sisaldumist teenuse hinnas, tuleb kliendil tasuta vastuvõtul määratud uuringute eest Confidole lisatasu vastavalt talle antud juhistele.

Confido neuroloogi vastuvõtu teenuse kirjeldusest tulenevalt on kõik neuroloogi suunamisel läbiviidavad uuringud täiendavad teenused, mis ei sisaldu vastuvõtu hinnas. Seega oli Tarbijat igati informeeritud, et vastuvõtul määratud uuringute ja lisaanalüüside eest tuleb maksta täiendavat tasu ning Tarbija nõustus Confido tüüptingimustega teenusele vastuvõtuaega broneerides.

16.04.2024 toimunud neuroloogi tasulisel vastuvõtul suunas arst Tarbija täiendavale MRT uuringule. MRT uuringu näol oli tegemist tasulisel vastuvõtul määratud tasulise uuringuga, mille eest tuleb vastavalt tüüptingimuste punktile 2.6 tasuta kliendil lisatasu vastavalt Confido juhistele. Tarbijale suurema valikuvõimaluse andmiseks väljastas arst asutusesisese saatekirja asemel Tarbijale üldsatekirja. Üldsatekirja väljastamise eesmärk on pakkuda patsiendile võimalus ise valida uuringu läbiviimiseks sobivad tingimused nii asukoha, tasu kui aja osas. Sellest hoolimata on tegemist tasulisel vastuvõtul määratud tasulise uuringuga, mille eest tuleb tasuta Confidole. Tasulisel eriarsti vastuvõtul väljastatud saatekiri tõendab üksnes meditsiinilist vajadust teenuse saamiseks, kuid ei ole aluseks tasuta teenusele.

Soovime Tarbijavaidluste komisjonile ja Tarbijale selgitada, et uuring saab olla patsiendile tasuta üksnes siis, kui selle eest on tasumiskohustuse üle võtnud Tervisekassa. Ravikindlustuse seaduse (edaspidi „RaKS“) § 38 lg 1 kohaselt on tervishoiuteenuse osutamise eest Tervisekassa poolt tasu maksmise kohustuse ülevõtmise aluseks (lisaks ravi rahastamise lepingu olemasolule) tervishoiuteenuse osutaja poolt peetav ravijärjekord. Vastavalt RaKS § 39 lg-le 2 on ravijärjekorra olemasolul Tervisekassal kohustus võtta tervishoiuteenuse eest tasu maksmise kohustus üle, kui kindlustatud isik on oodanud Tervisekassa poolt hüvitatava tervishoiuteenuse osutamist ravijärjekorras kuni järjekorra saabumiseni. Küll aga ei võta RaKS § 39 lg 3 kohaselt Tervisekassa väljaspool ravijärjekorda osutatud tervishoiuteenuse eest tasu maksmise kohustust üle ei võta.

Kõnealune arsti vastuvõtt Confidos, mille Tarbija oli endale ise broneerinud, toimus tasulisel ajal ehk väljaspool ravijärjekorda. See võimaldas Tarbijal eriarsti vastuvõtuaeg saada kiiremini, kuid sellega välistas Tarbija võimaluse, et teenuse eest tasumise võtab üle Tervisekassa. Kuna uuringud määratakse arsti vastuvõtul, siis sõltub omakorda uuringute eest tasumine sellest, kas vastuvõtt ise toimus ravijärjekorra alusel või mitte – kiirem vastuvõtt võimaldab ka kiiremini saada uuringule saatekiri ning seega on ravijärjekord siin samuti oluline. Täiendavalt on Eesti raviteenuste hüvitamise loogikat selgitanud ka Tervisekassa oma veebilehel korduma kippuvate küsimuste all (<https://www.tervisekassa.ee/kkk>): „Kas Tervisekassa hüvitab kindlustatule tasulise visiidi eriarsti juurde? Tervisekassa ei hüvita eriarsti tasulist visiiti, kui valitakse aeg väljaspool ravijärjekorda. See on n-ö järjekorras etteostmine ehk patsient loobub Tervisekassa rahastatud teenustest ning maksab täies ulatuses nii visiidi kui ka oma ravi eest raviasutusele ise.“

Tervisekassa vastusest nähtub samamoodi, et Tervisekassa poolne tasu maksmise kohustuse ülevõtmine sõltub sellest, kas tasuline visiit ise on teostatud väljaspool ravijärjekorda. Väljaspool ravijärjekorda tehtud visiidi korral on ka kogu ülejäänud ravi selle ravijuhu raames, sh uuringud,

tasulised. Tarbija loobus Confidos tasulisele ravijärjekorra välisele vastuvõtule aega broneerides ja teenusele tulles tervikuna selle haigusjuhu raames Tervisekassa rahastatud teenustest ning pidi, sh Confido tüüptingimustest tulenevalt, mõistma, et sõltumata asukohast on ka uuring tasuline. Seejuures on Tarbija oma kirjavahetuses kinnitanud, et talle selgitati Confidos uuringu tasulisust ja pakuti uuringu läbiviimiseks aega Confido kliinikus koos hinnainfoga. Tarbija loobus sellest ning otsustas ise valida uuringu läbiviimiseks muu asutuse.

Tarbijal oli võimalik tutvuda MRT uuringu hinnaga eri asutustes ning valida teenuse osutamiseks sobiv tervishoiuteenuse osutaja. Tarbija poolt teenuse osutamiseks valitud Aktsiaselts Ida-Tallinna Keskhaigla (edaspidi „ITK“) hinnakiri on avalikult kättesaadav haigla veebilehel, mistõttu ei saanud uuringu maksumus tulla Tarbijale üllatusena. Ebaõige ettekujutuse, et avalikus haiglas on teenus igas olukorras tasuta, on Tarbija loonud endale ise ning see ei välista kohustust teostatud uuringu eest tasuda.

Vaidlust ei ole selles, et Tarbija on saanud teenust ehk talle on teostatud Confidos toimunud tasulise eriarsti vastuvõtu raames määratud lisauuring ehk MRT uuring ITK-s. Tulenevalt sellest, et patsiendile teostati uuring Confido suunamisel ehk Confido eriarsti poolt väljastatud saatekirja alusel, esitas ITK läbiviidud uuringu eest arve Confidole, mille põhjal esitas Confido omakorda arve Tarbijale. Tegemist on juba eelnevalt mainitud Eesti tervishoiusüsteemi toimimise loogikast tuleneva kontseptsiooniga, kus tasulise patsiendi või Tervisekassa poolt ravijuhu eest tasumine toimub selles tervishoiuasutuses, kus toimus esmane vastuvõtt. Confido on Tarbijale väljastatud saatekirja alusel teostatud MRT uuringu eest ITK poolt esitatud arve ITK-le tasunud. Arve Tarbijale väljastamisega on Confido esitanud Tarbijale juhised vastuvõtul määratud lisauuringu eest tasumiseks vastavalt Confido tüüptingimuste punktile 2.6. Eelnevast tulenevalt ei saa Confido nõustuda Tarbijale esitatud arve nr 8511629 tühistamisega. Arve esitamine ning tasumise nõue on kooskõlas kehtiva õiguse ning Confido tüüptingimustega, millega Tarbija tervishoiuteenuse osutamise lepingut sõlmides nõustus.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid tervishoiuteenuse osutamise lepingu. Tegemist on tüüptingimustega lepinguga ning tarbijal oli võimalus lepingutingimustega tutvumiseks.

Kaupleja on sõlmitud lepingu alusel tarbijale esitanud arve protseduuri eest, mille tarbija sai.

Esitatu põhjal on pooltel kehtiv leping. Tarbija on lepingu alusel teenuse saanud, kuid keeldub arvet tasumast väites, et sai teenuse tasuta. Asjaolu, et tarbija sai tasuta teenuse, ei ole usutav ja tarbija seda tõendanud ei ole.

Esitatu põhjal ei saanud tarbija teenust tasuta, vaid selle eest oli kaupleja Ida-Tallinna Keskhaiglale tasunud.

Tarbija nõuab, et komisjon tuvastaks, et tarbijal puudub kauplejale tasumise kohustus. Esitatu põhjal on tarbijal kauplejaga sõlmitud lepingu alusel arve tasumise kohustus.

Kohtueelses vaidluste lahendamise menetluses kohaldub analoogia korras tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230, mille alusel kumbki pool peab tõendama asjaolud, millele ta tugineb. Tarbija

väitel puudub tal sõlmitud lepingu alusel esitatud arve tasumise kohustus, kuigi ta on teenuse saanud. Tarbija väited, et teenus osutati talle tasuta, ei ole tõendatud.

Tarbijal on saadud teenuse eest kohustus tasuda VÕS § 761 ja sõlmitud lepingu alusel.

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/