

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14621
Otsuse kuupäev 20.02.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja AS Arstikeskus Confido (12381384)

Tarbija nõue Arve nr 8681156 tühistamine summas 40 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus ja tuvastada, et tarbijal ei ole kohustust tasuda 07.10.2024 arvet nr 8681156.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, siis on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

03.10.2024 pöördus Tarbija poole Confido kliendikogemuse osakonna jurist ja tagasiside tiimijuht, teatades, et Tarbija on loobunud teenusest ja et nad otsustasid arvestada maha eelnevalt täies ulatuses teenuse eest tasutud summast 76,50 EUR - 40 EUR arsti konsultatsiooni ja valmisoleku tasuks.

Vastuskirjas 07.10.2024 Tarbija põhjendas, et oluline info teenuse osutamisest ei olnud talle teatavaks tehtud enne vastuvõtu 30.09.2024 ja et kui see info oleks Tarbijale teatatud, lisaks, et see toob kaasa lisakulusid - oleks Tarbija nõus kogu protseduurile 30.09.2024. Ülaltooduga seoses ei olnud Tarbija nõus ülalnimetatud mahaarvamisega summas 40 EUR.

09.10.2024 vastuskirjas Kaupleja esindaja teatades Tarbijale üldjoontes sama infot, mis oli kirjas 03.10.2024. Tarbija oma vastuskirjas 09.10.2024 kordas jälle oma seisukohta, mis ta oli teatanud Kauplejale kirjas 07.10.2024, lisades, et kuna arst sai Tarbijat konsulteerida 30.09.2024, ei arstil tal enam selles vajadust 07.10.2024 ja oli vaja teostada ainult protseduuri ehk teenuse teist ja lõpliku osa. Ehk osa aega kulus 30.09.2024 konsulteerimisele ja teine osa - 07.10.2024 protseduurile, millest moodustubki kokku esitatud teenuse 100% maht. Ning selle 100% mahus teenuse eest on Tarbija tasunud täies ulatuses veel enne 30.09.2024 vastuvõtule jõudmist. Tarbija on tasunud ainult ühe arve ja täies ulatuses, summas 76,50 EUR ühe konkreetse teenuse eest ja ei ole kasutanud selle summa ega selle osa mingil muul eesmärgil ettemaksuks.

Tarbijale vastuskirjas 10.10.2024 rõhutas Kaupleja, et teenusest loobumine 30.09.2024 oli Tarbija otsus ja et Tarbija olevat jätnud hindamata Kaupleja "lahket" vastutulekut maksta Kauplejale

lisaks summas 40 EUR, jättes selle maksmata. Kaupleja palus veelkord tasuda summa 40 EUR ja juhtis tähelepanu, et võlgnevuse tasumiseni ei ole Kauplejal võimalik Tarbijale uusi teenuseid pakkuda ning palus arvestada käesolevat Kaupleja lõpliku vastusena.

Peale 10.10.2024 Kaupleja jätkas Tarbijale automaatsete ja mitte ainult kirjade saatmist nõudes tasuda summa 40 EUR. Tarbija kahel korral vastas nendele kirjadele, nimelt 31.10.2024 Kaupleja poolt saadud kirjale vastas Tarbija, et saadetud arve summas 76.50 EUR on Tarbija tasunud veel 25.09.2024 ning lisas kirjale vastava maksekorralduse. 05.11.2024 Kaupleja esindaja tsiteeris oma esindaja lõpliku seisukohta, mis oli avaldatud Tarbijale vastuskirjas 10.10.2024, ning kordas palvet tasuda arve.

06.11.2024 saatis Tarbija vastuskirja Kauplejale teatades, et ka Kaupleja jääb oma seisukoha juurde, mille on korduvalt põhjendanud varasemalt, ja palub Kauplejat arvet tühistada.

Kaupleja seisukoht:

AS Arstikeskus Confido, registrikood 12381384, (edaspidi „Confido“) on kätte saanud tarbijavaidluste komisjoni menetlusse võetud avalduse nr 19-1/24-14621, mille sisuks on Tarbija nõue arve nr 8681156 tühistamiseks. Olles tutvunud Tarbija poolse avalduse ja selle lisadega ning hinnanud igakülgset Tarbija avalduses toodut, esitab Confido käesolevaga omapoolsed seisukohad.

Patsient broneeris endale avalduses toodud teenuse kuupäevaks 30.09.2024 Confido iseteeninduskeskkonnas. Iseteeninduses aega broneerides nõustus patsient ka Confido tüüptingimustega (edaspidi „tüüptingimused“). Tüüptingimuste punkt 5.5.14 ütleb selgelt, et Confidol on õigus lõpetada kliendile teenuse osutamine, kui klient võtab tagasi oma varem teenuse osutamiseks antud nõusoleku ning vastavalt punktile 5.6 on sellisel juhul Confidol õigus tasule, mis vastab kliendi poolt vastava broneeritud teenuse maksumusele.

Tarbijaga sõlmiti leping laseriga soolatüüka või konnasilma eemaldamise teenuseks (edaspidi „teenus“). Tegemist on tavapärase tervishoiuteenuse osutamise lepinguga, mille raames tuleb vastavalt võlaõigusseaduse §-le 758 patsient tema tervise huvides läbi vaadata, nõustada ja ravida, samuti teavitada patsienti tema tervisest ja ravi käigust ning tulemustest.

Eeltoodust tulenevalt alustatakse teenuse osutamist patsiendi läbivaatamisest ning nõustamisest ja teavitamisest, mille raames räägitakse patsiendile üle ka laserprotseduuri järgne paranemisprotsess, mis on välja toodud ka teenuse kirjelduses Confido kodulehel.

Paranemisprotsessi selgitamise järel mõistis Tarbija, et arvestades töödeldava piirkonna asukohta

ei ole tal mõistlik koorikute esinemise ajal (mis on vastavalt teenuskirjeldusele eeldatavalt 7-10 päeva) teha sporti. Tarbija võttis nõusoleku teenuse osutamiseks tagasi.

Seejärel kasutas Confido tüüptingimuste punktis 5.6 toodud õigust nõuda teenuse eest tasumisele kuuluvat summat – arst võttis Tarbija kokkulepitud ajal vastu, alustas vastuvõtuga ning oli valmis teostama Tarbijale laserprotseduuri, mistõttu ei saanud seda aega kasutada ka keegi teine.

Informatsioon koorikute tekkimise kohta oli teenuse kirjelduses olemas ning Tarbija sai sellega enne teenuse broneerimist tutvuda ning sellega arvestada – tegemist ei olnud täiendava informatsiooniga, mis tehti Tarbijale esmakordselt teatavaks alles vastuvõtul. Samuti pidi Tarbija arvestama sellega, et kui ta Teenuse osutamise nõusoleku tagasi võtab, võib Confido esitada talle arve teenuse maksumusele vastavas ulatuses ning nõustus sellega broneeringu tegemisel.

Omapoolse vastutulekuna vähendas Confido Tarbijale esitatud arvet ning esitas arve teenusemaksumusest väiksemas summas, sest laserprotseduuri vastuvõtul ei teostatud.

Confido ei nõustu Tarbija seisukohaga, et 07.10.2024 osutatud teenuse puhul on tegemist sama, kuid edasi lükatud vastuvõtuga, mille eest on ta juba tasunud.

Confido osutas Tarbijale 30.09.2024 samuti teenust – Tarbija käis Confidos vastuvõtul ning arst osutas talle teenust kuni Tarbija edasisest teenusest keeldus.

07.10.2024 vastuvõttu broneerides sõlmiti seega uus teenusleping, millega Confido kohustus Tarbijale osutama konnasilma või soolatuüka eemaldamise teenust vastavalt seadusele ja teenuse kirjeldusele ning Tarbija kohustus selle eest tasuma.

Tarbijale saadeti vastus 30.09.2024 toimunud vastuvõtu ja selle eest tasu nõudmise osas kuupäeval 03.10.2024 (Lisa 1).

Seega ei saanud Tarbijale jääda muljet nagu 07.10.2024 vastuvõtul oleks tegemist teenuse jätkamisega ning selle eest ei tuleks tasuda teenuse maksumusele vastavat täissummat.

Broneering tehti tervikteenusele – arst peab teenuse osutamise käigus vaatama patsiendi läbi, samuti selgitama patsiendile protseduuri läbiviimist, paranemisprotsessi ning võimalikke tüsistusi. Seejuures ei saa ega tohigi arst lähtuda 30.10 fikseeritud seisust, vaid hindama patsiendi terviseseisundit teenuse osutamise ajahetkel, mistõttu üksnes teise teenuse poole ehk laserprotseduuri osutamine ei ole isegi võimalik.

Tarbijale osutati 07.10.2024 vastuvõtul tema poolt soovitud teenus täies ulatuses vastavalt Confido tüüptingimustele ja hinnakirjale, mis käesolevale lepingule kohalduvad. Eeltoodust tulenevalt keeldub Confido Tarbijale esitatud arvet nr 8681156 tühistamast.

Küsimuste korral oleme valmis täiendavalt oma seisukohti selgitama.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija avalduse kohaselt käis tarbija kaupleja juures 30. septembril 2024 tasulisel vastuvõtul tervishoiuteenuse saamiseks ja nahal oleva moodustise eemaldamiseks, mille eest tuli tarbijal tasuda kauplejale 76,50 eurot. Teenuse eest oli tarbija tasunud ettemaksu, broneeringu oli tarbija teinud eelnevalt veebikeskkonnas. Kaupleja juures vastuvõtul (30.09.2024) sai tarbijale ilmsiks, et pärast protseduuri ei saa tarbija vahetult mõnda aega tegeleda spordiga. Kaupleja juures vastuvõtulauas tehti tarbijale 30. septembril 2024 uus broneering 07. oktoobriks 2024. Kuivõrd tarbija oli tasunud esimese broneeringu eest ettemaksu 76,50, siis arvestas kaupleja esimesest broneeringust maha 40 eurot (kuivõrd protseduuri ei toimunud) ning arvestas 36,50 eurot tasuta ettemaksuna 07. oktoobri 2024 broneeringu eest. Kuivõrd 07. oktoobril 2024 teostati tarbijale protseduur koos uue vastuvõtuga, siis tuli tarbijal tasuda täiendavalt 40 eurot. Tarbija leiab, et kaupleja tasunõue on põhjendamatu, sest 07.oktoobril 2024 jätkati sama teenuse osutamist, mis 30. septembril 2024 pooleli jäi ning seetõttu leiab tarbija, et ta on teenuse eest juba tasunud. Kaupleja on seisukohal, et kaupleja on tulnud tarbijale vastu, nõudes 30. septembri 2024 vastuvõtu eest vaid osalist tasu summas 36,50 eurot kogusummast 76,50 eurot ning et tarbijal tuleb tasuda 07. oktoobri 2024 vastuvõtu eest 76,50 eurot põhjusel, et tarbija loobus teenusest 30. septembril 2024 ning tegi uue broneeringu, sõlmides sama teenuse osutamiseks uue lepingu ja võttes endale ka kohustuse teenuse eest tasuda. Pooled vaidlevad selle üle, kas pooled sõlmisid kaks eraldi lepingut või oli tegemist ühe lepinguga.

Komisjon on tutvunud poolte esitatud tõendite ja seisukohtadega ning jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus tuleb rahuldada. Enda otsust põhjendab komisjon alljärgnevalt.

Tarbija broneeris endale avalduses toodud kuupäeval teenuse 30. septembriks 2024 kaupleja iseteeninduskeskkonnas. Iseteeninduses aega broneerides nõustus tarbija ka kaupleja tüüptingimustega. Pooled ei vaidle selle üle, et nad on sõlminud lepingu 30.septembri 2024 vastuvõtuks. Tervishoiuteenuse osutamise lepinguga kohustub üks isik osutama teisele isikule oma kutsetegevuses tervishoiuteenust (VÕS § 758 lg 1).

Tarbija on nõustunud broneeringut tehes kaupleja tüüptingimustega. VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil: 1) tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (esimene lause); 2) tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et tarbijal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjon rõhutab, et määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda (vt ka Riigikohtu

23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13).

Tüüptingimuste kasutaja (kaupleja) saab võimalust tüüptingimuste sisust teada saada tõendada tõenditega selle kohta, et tüüptingimused olid tarbijaga lepingu sõlmimise ajal kättesaadavad kaupleja kodulehel (vt märgitu kohta Riigikohtu 25. mai 2020. a otsus tsiviilasjas nr 2-17-124505, p 14.3.1). Praegusel juhul olid tüüptingimused tarbijale kättesaadavad ning tarbija pidi olema tüüptingimustega tutvunud.

Kuivõrd tarbija tegi broneeringu iseteeninduskeskkonnas, siis ei saanud ta broneeringut teha ilma, et ta oleks kinnitanud tüüptingimustega tutvumist. Ka juhul, kui mingil põhjusel saanuks broneering leida kinnitust sõltumata tarbija eraldiseisvast kinnitusest tüüptingimustega tutvumise kohta, siis on kaupleja tüüptingimused tarbijale kättesaadavad kaupleja kodulehel ja olid seda ka kauplejaga lepingu sõlmimise ajal. Vastupidist ei ole tarbija ka väitnud.

Kaupleja viitab tüüptingimuste p-le 5.5.14, mille kohaselt on kauplejal õigus lõpetada teenuse osutamine, kui tarbija võtab tagasi oma varem teenuse osutamiseks antud nõusoleku ning sellisel juhul on tüüptingimuste p-i 5.6 kohaselt kauplejal õigus teenuse maksumusele. Teenuse osutamisel ja paranemisprotsessi selgitamise järel mõistis tarbija, et arvestades töödeldava piirkonna asukohta, ei ole tal mõistlik koorikute esinemise ajal (mis on vastavalt teenuskirjeldusele eeldatavalt 7-10 päeva) teha sporti ning otsustas seetõttu protseduurist loobuda. Seda kas tegemist oli tarbija enda otsusega teenuse osutamise ajal protseduurist loobuda või arsti ettepanekuga, ei ole ole kumbki pool tõendanud. Teisalt, tarbija võttis vastavalt tüüptingimuste punktile 5.5.14 tagasi nõusoleku laserprotseduuri teostamiseks, mistõttu laserprotseduuri ei teostatud, kuid vastuvõtt siiski toimus.

Seejärel kasutas kaupleja tüüptingimuste punktis 5.6 toodud õigust nõuda teenuse eest tasumisele kuuluvat summat – arst võttis tarbija kokkulepitud ajal vastu, alustas vastuvõtuga ning oli valmis teostama tarbijale laserprotseduuri, mistõttu ei saanud seda aega kasutada ka keegi teine.

Informatsioon koorikute tekkimise kohta oli teenuse kirjelduses ning tarbija sai sellega enne teenuse broneerimist tutvuda ning sellega arvestada – tegemist ei olnud täiendava informatsiooniga, mis tehti tarbijale esmakordselt teatavaks alles vastuvõtul.

Komisjon ei pea veenvaks tarbija selgitust 15.12.2024 adresseeritud seisukohas, milles tarbija märgib, et tal tekkis enne teenuse broneerimise tegemist selge veendumus, et protseduuri tagajärjed ei tekita raskusi spordi tegemisel. Tarbija on samas e-kirjas märkinud, et talle oli teada kodulehelt nähtuv teave, kus on märgitud, et pärast protseduuri tekib koorik ning et tuleb järgida ka kaupleja arsti soovitatud abinõusid. Koorikud tulevad lahti järgmise 7-10 päeva jooksul, tuleb vältida töödeldud piirkonna märjaks tegemist ühe tööpäeva jooksul, kaks nädalat pärast protseduuri tuleb vältida saunas ja spaas käimist ning kaks nädalat pärast protseduuri tuleb vältida päevitamist s.h. solaariumis käimist. Kauplejal ja tarbijal on erinev arusaam, kuidas seda infot tuleb mõista. Komisjon lähtub kaupleja kodulehel viidatud teabe tõlgendamisest lähtudes mõistliku inimese kriteeriumist (TsÜS § 75 lg 2). Komisjoni hinnangul võis tarbija küll jõuda subjektiivsele veendumusele enne lepingu sõlmimist, et ta võib teha sporti koheselt pärast protseduuri, kuid teisalt ei ole komisjoni hinnangul selline veendumus mõistlik ega objektiivne arusaam. Kui kaupleja on toonud selgelt esile, et tekivad koorikud, töödeldud kohta ei tohi teha märjaks tööpäeva jooksul ning kaks nädalat tuleb vältida sauna ja spaad, siis pidanuks tarbija saama aru, et ka spordiga ei tohi pärast protseduuri tegeleda. Spordiga kaasneb üldjuhul

higistamine ja füüsiline pingutus, mis traumeerib värskelt protseduuri läbinud haava/lõikekohta, sõltumata sellest, et protseduur tehakse laseriga. Higistamine aga on komisjoni hinnangul võrreldav haava märjakstegemisega ning kombinatsioon mõlemas on ilmsena vastunäidustatud tegurid. Samuti saanuks tarbija kahtluse korral broneeringut tehes kauplejale helistades või kirjutades küsida kinnitust selle kohta, kui kaua peab pärast protseduuri spordist hoiduma. Komisjoni hinnangul peab ka tarbija olema hoolas ja tähelepanelik ning suutma teha vähemalt elementaarseid loogilisi järeldusi. Arvestades kaupleja kodulehel viidatud informatsiooni, tuleb sellest informatsioonist teha loogiline järeldus, et vahetult pärast protseduuri on sport vastunäidustatud sõltumata sellest, et seda konkreetset ja sõna-sõnalt kodulehel kirjas ei ole. Mõistagi on tervitatav, kui kaupleja enda kodulehte hilisemate vaidluste vältimiseks vastavalt täiendab.

07.10.2024 broneering tehti kaupleja juures vastuvõtulauas. Kaupleja ja tarbija on erimeelt selles, kas tegemist oli uue broneeringuga. Komisjon on jõudnud järeldusele, et pooled on sõlminud kahel korral eraldi lepingu, kuivõrd kaupleja kehtestatud tüüptingimuste p-i 2.1 kohaselt loetakse leping sõlmituks broneeringu tegemise hetkest. Komisjoni järeldus põhineb poolte selgitustel. Kaupleja on komisjonile kirjalikult selgitanud, et tarbija pöördus vahetult pärast 30.09.2024 vastuvõttu koos teenust osutava tervishoiutöötajaga registratuuri, et broneerida endale võistluste järgseks ajaks uus vastuvõtt. Broneeringu kinnitamisel saadeti kaupleja infosüsteemist tarbija e-posti aadressile kaupleja sõnul ka automaatne pakkumise (broneeringu) kinnitus. Tarbija ei ole sellele vastu vaieldud. Broneeringu tegemisega sõlmiti poolte vahel uus teenuse osutamise leping ning tarbija suhtes hakkasid kehtima kaupleja tüüptingimused, vastavalt tüüptingimuste punktidele 2.1 ja 2.2.6).

Tarbija on seisukohal, et ta ei oleks uue broneeringuga nõustunud, kui oleks teadnud, et uus broneering toob lisakulusid. Lisaks viitab tarbija tüüptingimuste p-le 7.4.3, mille kohaselt kaupleja on kohustatud tarbijat teavitama teenuse olemusest. Komisjon selgitab, et kaupleja pidanuks selgesõnaliselt tarbijale kinnitama üle, et tarbija sõlmib uue lepingu. Tarbija viide on põhjendatud. Uue broneeringu tegemine on olemuselt kaheti mõistetav ning selguse huvides saanuks kaupleja koheselt tarbija tähelepanu juhtida sellele, et tarbija sõlmib uut lepingut, mitte aga ei lepi kokku uut aega käesolevat lepingu jätkuna.

Seda, et tarbija ei saanud uue lepingu sõlmimisest aru, tõendab poolte kirjavahetus. Kaupleja on tarbijale 03. oktoobril 2024 saatnud e-kirja, milles kaupleja on tarbijat selgesõnaliselt teavitanud, et 30. septembril 2024 toimus vastuvõtt ning milles on märgitud, et tarbija soovis uut broneeringut. Kaupleja on lisaks selgitanud, et arst võttis tarbija kokkulepitud ajal vastu ning oli valmis teenust osutama. Samuti on kaupleja tarbijat teavitanud, et loobumisotsus 30.09.2024 visiidist oli tarbijapoolne. Seetõttu kanti summa 36,50 eurot üle ettemaksu kontole, mida on tarbijal võimalik kasutada järgmise broneeringu eest tasumisel.

07. oktoobri hommikul 2024, enne vastuvõttu, on tarbija saatnud kauplejale vastusena e-kirja, milles selgitab kauplejale kuidas tarbija uut broneeringut mõistis: „*Broneeringut muuta järgmisele nädalale pakkus mulle lahkelt arst ise ja ei tema, ega mina ei teadnud, et sellega kaasneb lisakulu, sest sisuliselt eelmine esmaspäev ei ole midagi toimunud peale 5-10 minutlist vestlust. Kui ma oleks eelnevalt teadnud nimetatud asjaoludest ja veel lisaks, et see broneeringu ülekandmine toob kaasa lisakulu, oleks ma küll nõus protseduurile eelmine esmaspäev.*“ Täiendavalt selgitab tarbija enda seisukohta kauplejale ka 09. oktoobri 2024 e-kirjas: „*Selgitasin Teile oma eelmises kirjas, et 30.09.2024 teenuse ülekandmine oli põhjustatud sellega, et oluline eelnev info teenusest ei olnud*

mulle kättesaadav varem, kui vastuvõtule jõudes ning, lisaks sellepärast, et 30.09.2024 vastuvõtul ei olnud mulle selgitatud, et teenuse ülekandmine järgmisele vabale ja arstile sobilikule ajale toob kaasa lisakulusid. Pööran teie tähelepanu ka sellele, et kuna arst sai mind konsulteerida 30.09.2024, ei olnud tal enam selles vajadust 07.10.2024 ja oli vaja teostada ainult protseduuri. Ehk osa aega kulus 30.09.2024 konsulteerimisele ja teine osa - 07.10.2024 protseduurile, millest moodustubki kokku esitatud teenuse 100% maht. Ning selle 100% mahus teenuse eest olen ma tasunud täies ulatuses veel enne 30.09.2024 vastuvõtule jõudmist. Olen tasunud ainult ühe arve ja täies ulatuses, summas 76,50 eurot ühe konkreetse teenuse eest ja ei ole kasutanud selle summa ega selle osa mingil muul eesmärgil ettemaksuks.“

Kirjavahetusest järeldub, et kuigi pooled olid sõlminud kaks eraldi lepingut, siis uskus tarbija broneeringut tehes, et osa teenusest (protseduur) kandub üle järgmisesse broneeringusse, mistõttu pidi kaupleja tasuma üksnes konsultatsiooni eest, aga mitte protseduuri eest. Õige on kaupleja viide, et komisjon ei ole pädev hindama, kas tarbija vajas teisel korral nõustamist või mitte, kuid võrd komisjoni pädevuse puudumise tervishoiuteenuse hindamiseks sätestab seadus (TKS § 40 lg 4 p 3). Teisalt lähtub komisjon sellest, mida tarbija mõistis, mitte aga tervishoiuteenusest endast ega sellest, kas või kuidas oleks pidanud tervishoiuteenuse osutamine aset leidma. Vaidlus on üksnes tasunõude üle. Selles, kas teenust on osutatud kohaselt, komisjon seisukohta võtta ei saa ja see ei oleks ka asjakohane.

Komisjonil ei ole kahtlust selles, et pooled on sõlminud kaks lepingut. Samuti ei ole komisjoni hinnangul veenev, et tarbija uskus, et broneering protseduuri edasilükkamiseks toimub samas õigussuhtes. Komisjoni hinnangul oli tarbija TsÜS § 92 lg 1 mõttes uut broneeringut kokku leppides eksimuses, kuid võrd tarbijal oli ebaõige ettekujutus tegelikest asjaoludest. TsÜS § 92 lg 2 mõttes on tehing tehtud olulise eksimuse mõjul, kui eksimus tehingu tegemisel oli sellise tähtsusega, et tehingu teinud isikuga sarnane mõistlik isik ei oleks samasuguses olukorras tehingut teinud või oleks selle teinud oluliselt teistsugustel tingimustel. Tarbija on korduvalt avaldanud, et ta oleks lõpetanud protseduuri samal päeval 30.09.2024, kui teadnuks, et pidanuks uue broneeringu eest uuesti tasuma. Komisjoni hinnangul ei oleks tarbijaga sarnane isik samuti samasuguses olukorras tõenäoliselt uut broneeringut teinud, vaid oleks teenuse võtnud samal päeval vastu.

VÕS § 92 lg 3 kohaselt võinuks tarbija eksimuse teel tehtud tehingu tühistada VÕS § 92 lg 3 p 1 alusel, sest eksimuse põhjustasid asjaolud, mille teatavakstegemine oli vastavalt hea usu põhimõttele nõutav. Komisjoni hinnangul on veenev, et tarbijat ei teavitatud enne uut broneeringut üheselt mõistetavalt, et tarbija sõlmib uue lepingu. Komisjon on siinkohal võtnud arvesse ka tarbija viite kaupleja kehtestatud tüüptingimustele, p-le 7.4.3, mille kohaselt kaupleja on kohustatud tarbijat teavitama teenuse olemusest. Tarbija teavitamiseks ei oleks olnud vaja koostada keerulisi juriidilisi dokumente, vaid piisanud oleks kaupleja töötaja suusõnalisest selgitusest, mille kohaselt tarbija sõlmib uue broneeringuga uue lepingu, millega kaasneb ka tasu maksmise kohustus ja mis ei hõlma endas tarbija poolt 30.09.2024 osutatud teenuse eest tasutud summat. Kaupleja aga sellist teavitust tarbijale ei esitanud ega selgitanud broneeringut tehes seda, mida tarbija selgitas kauplejale alles pärast broneeringut, 3. oktoobri 2024 e-kirjas „*Teenusest loobumise otsus oli Teiepoolne. Seega arvestame 30.09 toimunud vastuvõtu eest tasutud summast maha 40 eurot arsti konsultatsiooni ja valmisoleku tasu*“.

VÕS § 93 lg 1 kohaselt, kui ühel poolel on õigus leping olulise eksimuse tõttu tühistada, kuid teine pool täidab lepingu või teatab oma tahtest täita leping nii, nagu seda mõistis lepingu tühistamise

õigust omav pool, siis loetakse, et leping on sõlmitud nii, nagu seda mõistis eksinud pool. Kuivõrd tarbijal oli olulise eksimuse tõttu õigus 07. oktoobriks 2024 kokku lepitud protseduuriks sõlmitud leping (broneering) tühistada, kuid kaupleja täitis lepingu nii, nagu seda mõistis tarbija, siis tuleb lugeda TsÜS § 93 lg-e 1 esimese lause alusel, et leping sõlmitigi nii, nagu seda mõistis tarbija.

Lähtudes ülaltoodust, rahuldab komisjon tarbija avalduse. Tarbijal ei ole kaupleja esitatud arve 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/