

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/24-17054
Otsuse kuupäev	20.03.2025
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	Meliva AS (10303948)
Tarbija nõue	Arve 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:

Kaupleja nõuab tarbijalt tasu vahelejäänud visiidi eest, mida tarbija ei saanud. Tarbija väitel talle ei tutvustatud visiidi broneerimise tingimusi. Samuti ei ole tarbija allkirjastanud ühtegi dokumenti ega andnud oma nõusolekut nende tingimustega tutvumise kohta. Tarbija hinnangul on tingimused seadusega vastuolus.

Tarbija soovib juhtida tähelepanu sellele, et kaupleja eksitab oma vastuses, väites, et tarbijat on piisavalt teavitatud mitteilmumistasust. Tegelikuses ei ole kaupleja täitnud oma seadusest tulenevaid kohustusi ning esitatud väited ei vasta tegelikkusele.

Vastavalt Võlaõigusseaduse (VÕS) § 37 lg 1, saavad tüüptingimused olla lepingu osaks vaid juhul, kui: Tingimuste kasutaja on tarbijale selgelt viidanud nende olemasolule ja andnud võimaluse nendega tutvuda enne lepingu sõlmimist; Tarbija võis lepingu sõlmimise asjaoludest eeldada tingimuste olemasolu.

Broneerimise hetkel ei antud tarbijale võimalust tutvuda mitteilmumistasuga ning vastav info edastati alles 01.11.2024, mis on oluliselt hilisem kui broneeringu tegemise kuupäev. Seetõttu ei saa tingimusi pidada lepingu osaks.

Varasemates teadetes puudus teave mitteilumumise tasu kohta. Kaupleja väide, et tarbijat on korduvalt teavitatud mitteilumumistasust varasemate visiitide meeldetuletuste kaudu, ei vasta tõele. Tarbija on kontrollinud kõik meeldetuletused, mis saadeti enne 01.11.2024, nii e-posti kui SMS-i teel, ja kinnitab, et ükski neist ei sisaldanud teavet mitteilumumistasu kohta.

Tarbija on valmis esitama tõendid selle kohta, et varasemates teavitustes puudus viide võimalikule trahvile visiidi vahelejätmise korral. Ainult veebilehel tingimuste avaldamine ei ole piisav vastavalt seadusele, kuna seadus nõuab, et klienti tuleb teavitada enne lepingu sõlmimist.

Vastavalt Tarbijakaitseseaduse (Tarbijakaitseseadus) § 12 lg 1, on teenusepakkujal kohustus anda tarbijale lepingueelset teavet oluliste tingimuste kohta enne lepingu sõlmimist. See tähendab, et kaupleja oleks pidanud tarbijat informeerima mitteilumumistasu olemasolust juba broneerimise ajal kohapeal, kuid seda ei tehtud.

Kuna tarbijat ei informeeritud kohapeal, ei saa kaupleja tugineda tingimustele, mis olid kättesaadavad vaid nende veebilehel.

Võttes arvesse eeltoodud asjaolusid, on selge, et kaupleja nõue tasuda mitteilmunud visiidi eest on õiguslikult põhjendamatu, kuna puudub tõend, et tarbijat oleks tingimustega nõuetekohaselt tutvustatud broneerimise hetkel.

Seetõttu palub tarbija tühistada kaupleja poolt esitatud arve nr A2024-1715541 summas 50 eurot mitteilumumise kohta.

Kaupleja seisukoht:

Nagu oleme varasemalt selgitanud, siis on mitteilumumise tasu reguleeritud Meliva kodulehel avaldatud dokumendis „Teenuste eest tasumise kord“. Lisaks juhime patsiendi tähelepanu mitteilumumise tasu esitamise õigusele ka Meliva kodulehel olevas hambaravi hinnakirjas (mis on paberkandjal ka kliiniku registratuuris) ja patsiendi meiliaadressile edastatavates visiidi meeldetuletuskirjades.

Meil on siiralt hea meel, et tarbija on pikaajaliselt olnud rahul Järve kliiniku teenustega ja omalt poolt oleme teinud kõik, et patsienti tema lähenevast visiidist ja teenuse pakkumise tingimustest teavitada. Lisaks patsiendi poolt väljatoodud visiidile, mis pidi toimuma 05.11.2024 ja mille kohta saadeti ka meeldetuletus, on patsient saanud samasuguseid meeldetuletusi koos mitteilumumise tasu teavitusega ka 10.09.2024, 04.09.2024, 10.06.2024, 14.04.2022, 04.10.2021, 12.04.2021 ja

varasemate visiitide eest.

Kaupleja esitab täiendavad väljavõtted patsiendile saadetud visiitide meeldetuletuste kohta. Visiidi meeldetuletused on saadetud patsiendi poolt märgitud meiliaadressile, kuhu on saadetud ka mitteilumumise arve.

Meliva AS on jätkuvalt seisukohal, et patsiendi informeerimiskohustus oli täidetud.

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud tervishoiuteenuse osutamise lepingu (VÕS § 758).

Tarbija broneeris teenuse osutamise aja, kuid ei ilmunud kokkulepitud ajal.

Kaupleja on vastavalt lepingu tüüptingimustele esitanud tarbijale mitteilumumisega seoses arve. Tarbija ei nõustu seda tasuma väites, et talle ei ole selgitatud, et selline tüüptingimus on lepingu osa.

Vastavalt VÕS § 35 lg 1 loetakse tüüptingimuseks lepingutingimust, mis on eelnevalt välja töötatud tüüplepingutes kasutamiseks või mida lepingupooled muul põhjusel ei ole eraldi läbi rääkinud ja mida tüüptingimust kasutav lepingupool (tingimuse kasutaja) kasutab teise lepingupoole suhtes, kes ei ole seepärast võimeline mõjutama tingimuse sisu.

Vastavalt VÕS § 37 lg 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. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Vaidlusalune tüüptingimus on kättesaadav kaupleja veebilehel ja sellest on teatatud tarbijale ka telefonisõnumite teel. Vaidlusalune tüüptingimus on niisugune, mille olemasolu sai eeldada. Vaidlusalune tüüptingimus on saanud pooltevahelise lepingu osaks.

Kauplejal on tarbija vastu lepingust tulenev nõue. Tarbija väide, et kaupleja rikub lepingut või, et lepingus puudub alus tasunõude esitamiseks, on alusetu. Kui tarbija nõuet ei rahulda võib kaupleja anda nõude sissenõudmise vastava teenuse osutajale ning tarbijale võivad sellega seoses tekkida täiendavad kulud (viivis, sissenõudmiskulud), seepärast tasub tarbijal kaaluda kaupleja arve tasumist.

Kaupleja ei ole nõuet esitades kohustust/lepingut rikkunud (VÕS § 100).

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/