

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/21-11533-009
Otsuse kuupäev	24. märts 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Liilia Laks, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	St Mary Abbots OÜ, 14255755
Tarbija nõue	4350 euro tasumise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	11. märts 2022

### **Resolutsioon:**

- 1) Rahuldada avaldus. Kaupleja peab tarbijale tasuma 4350 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### **Asjaolud:**

Tarbija sõlmis 2019. aastal õppeteenuse osutamise lepingu kauplejaga. Tarbija väitel ei osutanud kaupleja kokkulepitud teenust.

Kaupleja väitel pakuti tudengitele Londoni Ülikooli õigusprogrammi (University of London Law School). Kui tarbija Londoni Ülikooliga kontakteerus, ei teadnud viimane kaupleja nimelist isikut.

Tarbija väidab, et Helsingis toimunud loengud ei olnud oma olemuselt ülikooli programmile vastavad ning lektorite õpetamise tase oli madal ning piirdudes pigem vaid kohale ilmumisega. Lektorid ei olnud loenguteks ettevalmistanud ning ei osanud vastata üliõpilaste küsimustele. Tarbija väidab, et mõnel korral ei ilmunud lektorid ka planeeritud loengutesse. Lisaks sellel oli lahendamata mitmed tudengitele olulised küsimused, näiteks kas antud õppevormis õppides on tudengitel võimalik saada tudengilaenu või muid tudengitele suunatud allahindlusi/ soodustusi.

Tarbija (koos teiste tudengitega) pöördus korduvalt kaupleja poole eesmärgiga tekkinud probleemid lahendada ning oma küsimustele vastused saada. Kaupleja andis lubaduse tudengitega kohtuda, kuid ühtegi konkreetset kuupäeva selleks kokku ei lepitud.

Tarbija sõnul kontakteerus kaupleja temaga vaid olukorras, kus talle edastati arve õppetasu maksmiseks.

Tarbija lõpetas kaupleja arвете maksmise ning loobus oma õpingutest, kui ta märkas, et lõpetas edukalt kursused, mis ta võttis Helsingi Ülikoolist või Londoni Ülikoolist, kuid mitte kursused, mis tal oli võetud kauplejalt.

Kursuse tasu oli EUR 1450 ühe kursuse kohta. Tarbija tasus kolme kursuse eest, seega kokku EUR 4350 (3 x 1450 eurot).

**Kaupleja seisukoht:**

Tarbija avaldas 2019. aastal soovi osaleda Londoni Ülikooli (ingl. k University of London) 2019/2020 õppeaastal algaval Common Law kursusel, mille lõppemisel väljastatakse osalejatele CertHE (ingl. k Certificate of Higher Education, Ühendkuningriigis väljastatav kõrghariduse kvalifikatsioon) tunnistus.

Tarbija ning kaupleja sõlmisid 23.07.2019 õppelepingu, mille kohaselt kaupleja Londoni Ülikooli nimel kohustus võimaldama tarbijale koha Londoni Ülikooli Helsinki harus pakutaval Common Law kursusel. Õppelepingus on selgelt välja toodud, et õppe pakujaks on Londoni Ülikooli õigusteaduskond, kes teeb kursuse läbi viimisel koostööd kaupleja ning Jersey õigusinstituudiga, kuid et tarbija asub õppima Londoni Ülikooli, mitte kaupleja juurde. Ka tarbija ise on oma kaebuses kinnitanud, et asus õppima Londoni Ülikooli.

Kursuse kogumaksumuseks oli 8000 eurot, osa vastavast summast tasus tarbija kauplejale, osa otse Londoni Ülikoolile ning osa Jersey õigusinstituudile.

Kauplejale teadaolevalt läbis tarbija pakutud kursuse täies mahus. Tarbija ei ole õppelepingut üles öelnud ega andnud kauplejale teada, et ta soovib kursust pooleli jätta ning vastavaid asjaolusid ei ole tarbija oma kaebuses ka esile toonud.

22.09.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (edaspidi: TTJA) kauplejale tarbija kaebuse, milles tarbija nõuab kauplejalt tarbija poolt kauplejale tasutud summa EUR 4350 tagastamist. TTJA määras kauplejale tähtaja kaebusele seisukoha esitamiseks 04.11.2021.

Kaupleja hinnangul on tarbija kaebus ja nõue alusetud ning kaupleja põhjendab oma seisukohti järgnevalt.

Kaebus on esitatud vale isiku vastu, kaebuse lahendamine ei ole Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses

Kaupleja on juba eelnevalt selgitanud, et tarbijale teenuse pakujaks oli Londoni Ülikool, kes on küll koostööpartnerina seotud kauplejaga, kuid mis ei tähenda, et kauplejast oleks saanud tarbijale haridusteenuse pakkuja. Nagu tarbija on kaebuses ka ise kinnitanud, siis osales ta Londoni Ülikooli mitte kaupleja pakutaval kursusel.

Kaupleja rõhutab samuti, et kauplejal puudub õigus iseseisvalt või Londoni Ülikooli nimel Ühendkuningriigi CertHE tunnistuste väljastamiseks, mis oli tarbija poolt läbitud kursuse lõppeesmärgiks. Õppetöö tarbija valitud kursusel toimus Londoni Ülikooli täieliku kontrolli ning juhtimise all ning kaupleja oli seejuures üksnes Londoni Ülikooli partner, kes aitas õppetööd Helsingis läbi viia. Eeltoodust tulenevalt on tarbija kaebus suunatud Londoni Ülikooli pakutava haridusteenuse, mitte kaupleja tegevuse vastu.

Olenemata asjaolust, et kaebus on esitatud vale isiku vastu, leiab kaupleja, et kaebuse lahendamine ei ole ühelgi juhul Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 40 lg 4 p 2 kohaselt ei lahenda Tarbijavaidluste komisjon (edaspidi: komisjon) vaidlust, mis on seotud avalik-õiguslike juriidiliste isikute pakutava haridusteenusega.

Tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 25 lg 2 kohaselt on avalik-õiguslik juriidiline isik

riik, kohaliku omavalitsuse üksus ja muu juriidiline isik, mis on loodud avalikes huvides ja selle juriidilise isiku kohta käiva seaduse alusel.

Londoni Ülikool, kes tarbijale pakutavat kursust haldab, tarbijale haridusteenust pakkus ning mille õpilane tarbija oli, on Ühendkuningriigis asuv ülikool, mis on asutatud 28.11.1836 kuningliku harta alusel avalikes huvides ning seega on tegemist Ühendkuningriigi avalik-õigusliku juriidilise isikuga, mitte haridusteenust pakkuva eraülikooliga. Londoni Ülikooli avalik-õiguslikku staatust kinnitab nii Londoni Ülikooli enda veebileht (<https://london.ac.uk/about-us>) kui ka prestiižne QS maailma ülikoolide edetabelit haldav veebileht (<https://www.topuniversities.com/universities/city-university-london>).

TKS § 47 lg 1 p 3 kohaselt keeldub komisjoni sekretariaat avalduse menetlusse võtmisest, kui vaidluse lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse TKS § 40 lg 4 alusel. TKS § 48 lg 8 kohaselt kui avalduse menetlusse võtmisest keeldumise alus selgub menetluse käigus, lõpetab sekretariaat menetluse.

Kuivõrd käesoleval juhul on tarbija kaebus seotud avalik-õigusliku juriidilise isiku pakutud haridusteenusega, mistõttu ei ole vaidluse lahendamine Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses, tuleb kaupleja hinnangul TKS § 48 lg 8 kohaselt käesolevas asjas menetlus lõpetada.

Kaupleja on seisukohal, et isegi juhul, kui komisjon asub seisukohale, et kõnealuse kaebuse lahendamine on komisjoni pädevuses ning et kaebus on esitatud õige isiku vastu, siis ei kuulu tarbija kaebus rahuldamisele.

Tarbija on oma avaldusele lisatud soome keelses selgituses väitnud, et tarbija ei ole kunagi sõlminud kursusel osalemiseks lepingut. Vastav väide tarbija poolt ei ole mitte ainult ebaõige, vaid ka pahatahtlik, kuivõrd leping on tarbijale esitatud ning tarbija on sellele ka alla kirjutanud.

Lisaks eelmainitule on tarbija oma nõude põhjendamiseks kaebuses välja toonud mitmeid erinevaid asjaolusid, mis kaupleja hinnangul on kas ebaolulised, tõendamata või täielikult alusetud. Kõik tarbija esile toodud etteheited on äärmiselt üldsõnalised ega võimalda seega kauplejal täielikult mõista, milliseid konkreetseid rikkumisi tarbija kauplejale ning Londoni Ülikoolile lõppastmes ette heidab.

Esiteks on tarbija asunud väitma, et kursuse õppejõud on olnud ebapädevad. Taolised väited tarbija poolt on täielikult tõendamata ja paljasõnalised – tarbija ei ole välja toonud, millised nõutud kvalifikatsioonid õppejõududel väidetavalt puudusid, millised konkreetset õppejõud tarbija hinnangul ebapädevad olid, samuti on tõendamata tarbija mistahes väited selle kohta, et õppejõud on keeldunud küsimustele vastamast või et õppejõududel puudusid teadmised kursuste läbi viimiseks. Kõik tarbija vastavasisulised väited on äärmiselt üldsõnalised ega võimalda aru saada, millised täpsed rikkumised tarbija hinnangul esinesid. Kaupleja on seisukohal, et tarbija mistahes väited õppejõudude ebapädevuse kohta on täielikult subjektiivsed ning tõendamata. Kaupleja rõhutab, et kõnealusel kursusel edukalt osalemiseks oli vajalik teha suures mahus iseseisvat tööd ning tarbija ei saanud seega oodata, et õppejõud jõuavad piiratud aja jooksul käsitleda kogu kursuse läbimiseks vajalikku materjali või vastata kõigile õpilaste küsimustele – vastav praktika on ülikoolides üldlevinud ja aktsepteeritud ning see ei anna alust väita, et õppejõud on olnud ebapädevad. Kaupleja rõhutab samuti, et ei ole tarbijale kordagi andnud lubadusi selle kohta, milliste täpsete kvalifikatsioonidega õppejõud kursusel õppetööd läbi viivad, kuid kinnitab, et kõik õppejõud on olnud oma ala spetsialistid

ning pädevad kursusel õppetöö läbi viimiseks. Ainuüksi asjaolu, et tarbijale ei pruukinud mõningate õppejõudude õpetamise stiil või meetodid isiklikult sobida, ei anna alust asuda seisukohale, et õppejõud ei olnud õppetöö läbi viimiseks piisavalt pädevad.

Teiseks on tarbija oma kaebuse koosseisus esitanud täiesti asjassepuutumatu id etteheiteid osas, mis puudutavad tarbija enda puhkuseplaanide nurjumist, tarbija raskusi õppelaenu taotlemisel või ühistranspordi sooduspileti ostmisel. Tarbija ei ole tõendanud, et kaupleja või Londoni Ülikool oleks mistahes viisil vastutavad selle eest, et tarbija suudaks oma õpinguid finantseerida, samuti ei ole kaupleja ega Londoni Ülikool kunagi kohustunud võimaldama tarbijale õpingute jooksul ühistranspordi sooduspileti kasutamist. Vastavad asjaolud ei puutu seega ühelgi viisil kauplejasse, Londoni Ülikooli ega anna infot selle kohta, kas pakutav kursus ja selle sisu vastas õppelepingus kokkulepitule või mitte. Kuigi kaupleja hinnangul on kahetsusväärne, et tarbijal eelmainitud raskused kursuse jooksul esinesid, siis ei ole tegemist kaupleja ega Londoni Ülikooli poolsete rikkumistega, vaid tarbijast endast tulenevate asjaoludega, milliste esinemise riisikot kannab tarbija.

Kolmandaks märgib kaupleja, et õppetöö 2019/2020 õppeaastal toimus suures osas ebakindlates COVID-19 pandeemia tingimustes ajal, mil kehtestati eriolukordi, reisipiiranguid ning rangeid karantiine. Antud olukorras ei ole kaupleja nimel pädevaks etteheiteks, mis annaks tarbijale aluse nõuda 100% tagasi kogu õppeaasta eest tasutud summasid, see, et ühel korral õppeaasta jooksul ei ilmunud õppejõud loengusse. Kaupleja rõhutab, et ka tarbija enda sõnade kohaselt oli selline juhtum ühekordne ega saanud seega omada olulist mõju õppetööle ega selle kvaliteedile.

Eeltoodust tulenevalt ei ole tarbija oma kaebuses toonud esile selliseid asjaolusid, mis annaks alust asuda seisukohale, et tarbijale pakutud haridusteenus on olnud ebakvaliteetne või et kaupleja või Londoni Ülikool oleks rikkunud oma kohustusi tarbija ees.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 100 ning § 101 kohaselt on võlausaldajal õigus rakendada võlgniku suhtes õiguskaitsevahendeid juhul, kui võlausaldaja on oma kohustust rikkunud, sh oma kohustuse täitmata jätnud, täitnud oma kohustust mittekohaselt või viivitanud täitmisega.

Tarbija ei ole oma kaebuses toonud esile asjaolusid, mis tõendaks kaupleja poolset kohustuse rikkumist, mis annaks tarbijale õiguse tasutud õppemaksu kauplejalt tagasi nõudmiseks. Kaupleja on eelnevalt põhjendanud, et tarbija poolt kaebuses esitatud etteheited on olnud alusetud, tõendamata või vaidluse lahendamise seisukohast ebaolulised. Kuivõrd kaupleja ei ole rikkunud oma kohustust tarbija ees, siis puudub tarbijal igasugune nõue ning mistahes õiguskaitsevahendite kasutamise õigus kaupleja või Londoni Ülikooli vastu. Kaupleja rõhutab taaskord, et tarbija ei ole esile toonud millisel õiguslikul alusel soovib ta tasutud õppemaksu tagastamist olukorras, kus tarbija on läbinud kursuse täies mahus ega ole lepingut üles öelnud, sellest taganenud ega tõendanud kaupleja või Londoni Ülikooli poolset kohustuse rikkumist.

Kaupleja on seega seisukohal, et tarbija esitatud etteheited kauplejale ning Londoni Ülikoolile on alusetud, tõendamata või vaidluse lahendamise seisukohast ebaolulised, millest tulenevalt puudub tarbijal mistahes nõue kaupleja vastu. Kaupleja hinnangul tuleb tarbija kaebus jätta täies osas rahuldamata.

### **Komisjoni põhjendus:**

Kaupleja esitas väite, et kaebus on esitatud vale isiku vastu ja, et kaupleja on avalik-õiguslik juriidiline isik ning seetõttu ei kuulu avaldus lahendamisele komisjonis.

Komisjonile on esitatud kaupleja ja tarbija vaheline leping kus pooled on kaupleja ja tarbija. Lepingu pooleks ei ole Londoni Ülikool, kaupleja ei ole tõendanud, et ta on või oli Londoni Ülikooli esindaja.

Kaupleja väited menetluse lõpetamise aluse esinemise kohta ei ole õiged.

Kaupleja vastuse kohaselt on lepingu ese osalemine Londoni Ülikooli pakutaval Common Law kursusel. Kaupleja vastuse kohaselt sõlmis kaupleja lepingu Londoni Ülikooli esindajana. Pooltevahelise lepingu alusel pakub kaupleja õpet Londoni Ülikoolis ja üliõpilaseks saamist, mitte ühe kursuse läbimist. Vastuse kohaselt oli kauplejal ülikooli esindusõigus, kuid arvestades tarbija avaldust ja kaupleja vastust puudus ja puudub kauplejal ülikooli esindamise õigus.

Komisjonile esitatu kohaselt ei ole tarbija lepingus kokkulepitud koolitusteenust saanud. Esitatu kohaselt ei ole tarbijale vaidlusaluse lepingu alusel teenuseid pakkunud kaupleja ega Londoni Ülikool.

Kaupleja vaidleb kaebusele vastu Londoni Ülikooli õppejõudude kvaliteedi osas ja Londoni Ülikooli õpetamise meetodite osas. Kaupleja ei saa ülikooli nimel väiteid esitada.

Kaupleja väidab, et lepingu alusel ei ole kokku lepitud mingit lävendit pakutava koolituse kvaliteedi kohta. Samas on lepingust tulenevalt võimalik mõista, et teenust pakub ülikool. Tarbija võis eeldada ülikooli tasemele vastavat õpet.

Londoni Ülikool, mis poolte lepingu alusel koolitust pakkuma pidi, ei tea tarbija väitel kauplejast midagi. Kaupleja ei ole seda väidet kummutanud. Kaupleja sisulised vastuväited on asjakohatud, sest kaupleja väidete kohaselt ei ole ta ise õppeteenust osutanud ja kaupleja ei ole Londoni Ülikooli esindaja.

Kaupleja väidab, et lepingu alusel ei vastuta ta tarbija puhkuseplaanide nurjumise või tarbija raskuste eest õppelaenu taotlemisel või ühistranspordi sooduspileti ostmisel. Tarbija ei ole kaupleja väitel tõendanud, et kaupleja või Londoni Ülikool oleks mistahes viisil vastutavad selle eest, et tarbija suudaks oma õpinguid finantseerida, samuti ei ole kaupleja ega Londoni Ülikool kunagi kohustunud võimaldama tarbijale õpingute jooksul ühistranspordi sooduspileti kasutamist.

Poolte lepingu alusel pidi tarbija saada Londoni Ülikooli üliõpilaseks. Üliõpilasele väljastatakse ISIC kaart, mis tõendab kuulumist üliõpilaskonda. Ülikoolis õppijal on õigus taotleda õppelaenu ja saada muid soodustusi, kaasa arvatud sõidusoodustused. Kui tarbija ei saanud Londoni Ülikooli üliõpilaseks, siis ei täitnud kaupleja endale lepinguga võetud kohustust ja tarbijal ei olnud selle tõttu võimalust saada üliõpilase soodustusi ja tarbija sai seeläbi kahju.

Kaupleja väited õppetöö korralduse kohta 2019/2020 õppeaastal ei ole asjakohased. Esitatu põhjal ei ole kaupleja õpet pakkunud isiku esindaja ega ka õppeteenuse pakkuja, kaupleja ei saa selgitada õppeteenuse osutamist, kui tal puudub sellega seos.

Kaupleja on lepingut oluliselt rikkunud VÕS § 116 lg 2 p 3 mõttes, jättes lepingu täitmata. Rikkumist vabandavaid ega vastutust välistavaid asjaolusid ei ole tuvastatud.

Kaupleja ei ole tarbijaga sõlmitud lepingut täitnud, tarbija ei ole sõlmitud lepingu alusel lepingule vastavat teenust saanud. Tarbija avalduses sisaldub lepingust taganemise avaldus.

Alternatiivselt on tarbijal alus tasuta ja lisakulud e hüvitamist nõuda kahju hüvitamise sätete alusel (VÕS § 100, 101, 115 jt). Lepingust taganemisel saadu tagastamise kohta kohaldatakse VÕS § 189. Arvestades, et lepingu alusel kokkulepitud teenust ei osutatud, tuleb kaupljal saadu täielikult tagastada.

Kaupleja võib olla toime pannud kelmuse karistusõiguslikus mõttes. Kriminaalmenetluse algatamise otsustamiseks tuleb asja materjalid ja kuriteoteade esitada uurimisasutusele. Kriminaalmenetluses on kannatanul võimalik esitada tsiviilhagi.

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/

Liilia Laks  
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova  
/allkirjastatud digitaalselt/