

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02706
Otsuse kuupäev 11.05.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Salva Kindlustuse AS (10284984)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 550 eurot.

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija pöördub kaupleja vastu seoses rahulolematusega kahjukäsitluse protsessiga pärast liiklusõnnetust 2024. aasta suvel. Kaupleja otsustas sõiduki remontida, kuid kogu protsessi käigus esines mitmeid tõsiseid probleeme. Kaupleja poolt pakutud töökojad ei olnud võimelised sõidukit vastu võtma ning omaniku enda leitud sobivad töökojad lükati tagasi.

Remondiks suunati lõpuks kindlustuse partner "Prorex", kes algselt keeldus töö tegemisest.

Remondikalkulatsioonis puudus oluline komponent – gaasisüsteemi kontroll, mille vajadusele juhtis omanik korduvalt tähelepanu. Kaupleja ignoreeris tema märkusi ning remont tehti puudulikult. Remont kestis oluliselt kauem kui alternatiivsetes töökodades ning tulemus oli ebakvaliteetne. Gaasisüsteemi kontroll jäi teostamata, mis seab ohtu sõidukis viibijate elu ja tervise.

2025 aasta jaanuaris ilmnesid küttesüsteemi rikked. Talvisel reisil avastas tarbija, et küttesüsteem töötab defektiga (kriuksuv heli), ning mootori küttesüsteem "Webasto" lekitas algselt kütust ja lakkas hiljem täielikult töötamast. Tarbija edastas kauplejale videomaterjalid probleemidest.

Tarbija pakub kauplejale välja, et seadet ise remontida ja loobuda edasistest nõuetest, kuid kaupleja keeldus, väites, et tegemist on kulumisega. Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga ning leiab, et kaupleja on jätnud olulised ohutusalsed aspektid tähelepanuta.

Tarbijal paluti läbi viia ekspertiis, kuid tarbija väitel on praeguses etapis on keeruline läbi viia kontrolli ja saada eksperdi kinnitus selle kohta, kas rike esines avarii hetkel. Tarbija juhib tähelepanu sellele, et pöördusin kaupleja poole, kuna gaasiseadmete kontrolli ei olnud lisatud töid tegeva ettevõtte hinnapakumisse (pärast avariid).

Hetkel, kui seadmeid kontrollida, tuleks need kohe ka remontida, sest tegemist on mahuka ja kuluka demonteerimistööga. Kui esmalt teha tavapärase kontroll, seejärel paigaldada seadmed tagasi ning hiljem teha sama töö uuesti koos remondiga, muutub hinnapakkumine oluliselt kallimaks.

Tarbija on esitanud OÜ Haagisepere pakkumise. Kus ülevaataja palus täpsema hinnapakkumise tegemiseks autoelamut näha tuua, seda tarbija ka tegi. Haagisepere pakkumisel MP2400144 on gaasiseadmete puudused juba kohe näha ja need ka eraldi välja toodud. Pildid mida Haagisepere kohapeal tegi ja oma hinnangu andis, on üheselt arusaadavad, et avarii kõige suurem kokkupõrge on tulnud gaasiseadme kohale. Piltidelt on näha, et gaasiseadme aluskinnitus on purunenud. Kuna seade on riidekapi sisse installitud, siis võimalike muid vigastusi kohapeal hinnata ei olnud võimalik. Kui pakkumine oleks jõustunud, siis oleksime selle Truma seadme pidanuks eemaldama ja seadet kontrollima, seda on Haagisepere ka pakkumises maininud.

Tarbija võttis Haagiseperega uuesti ühendust 28.02.25. Haagisepere hinnangul töötab täna Truma gaasiseade nii nagu see ei peaks töötama (üks ventilaatoritest käib korpusesse sisse) ja seal on otsene seos sellel suvel toimunud kokkupõrke avariiga. Sellised praod seadme korpuses ja selline heli seadme vent mootoris, ei sa tekkida tavakasutuse juures kuidagi. Selliseid Truma gaasiseadmeid näevad nad oma töös igapäevaselt ja need on küllaltki vastupidavad seadmed.

Haagisepere hinnangul on gaasiseadmel kokkupõrkest tekkinud puudused ja vigastused, mis tähendab, et gaasiseadme kasutamine ei ole ohutu!

Kaupleja väide, et puudulik remondikalkulatsioon ei olnud vaidlustatud, ei vasta tõele. Varasemates kirjavahetustes on esitatud kalkulatsioon, mis näitab, et ProREXoil OÜ ei koostanud täielikku remondikalkulatsiooni, kuid kaupleja aktsepteeris selle. Mis puudutab küttesüsteemi defekti avastamist alles jaanuaris 2025, siis see on täiesti loogiline, sest suveperioodil küttesüsteemi ei kasutata. Tarbija rõhutab veel kord, et tegemist on gaasiseadmega, mis asub eluruumis ja kütab elamismoodulit. Autoelamu omanikuna ning tehnoulevaatuse inspektorina juhib tarbija tähelepanu sellele, et sellise avarii korral peab gaasisüsteemi kontroll (demontaaž, testimine) olema esmatähtis ja kohustuslik. See on väga oluline ja vajalik samm.

Haagisepere OÜ on oma 2025. aasta kirjas märkinud, et visuaalse võrdluse põhjal (fotode alusel) on selgelt näha, et gaasiküttekeha TRUMA remonti ei ole tehtud, kuna deformeerunud kinnitus on täpselt samas asendis kui 2024. aastal. Pärast gaasisüsteemi Truma demontaaži 2025. aastal Haagisepere OÜ poolt ekspertiisi eesmärgil selgus, et ventilaatori plastikosad olid kahjustatud. Kahjustus on seotud 2024. aasta avariiga (seda on kinnitatud Haagisepere OÜ 2025. aasta kirjas). Haagisepere OÜ kinnitab, et see kahjustus ei ole tekkinud seadme vananemise tõttu, vaid on otsene füüsiline kahjustus.

Tarbija palub pöörata tähelepanu ettevõtte ProREXoil OÜ tegevusvaldkonnale äriregistris. Nende peamine tegevus on mootorsõidukite ja mootorrataste hulgi- ja jaemüük. Haagisepere OÜ

tegevusvaldkond seevastu on spetsialiseerunud vastavale remondile.

Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist 550 euro ulatuses, et saaks tööd ise teha.

Kaupleja seisukoht:

Avaldaja esitas komisjonile avalduse kaupleja vastu seoses liikluskindlustuse kahjujuhtumiga SL24-02675. Õnnetus toimus 11.08.2024, kus teine juht ei andnud teed avaldaja sõidukile. Kaupleja hüvitas sõiduki esmase kahju summas 7022,90 eurot ja remont teostati ProREXoil OÜ poolt.

Hiljem esitas avaldaja pretensiooni küttesüsteemide (Truma ja Webasto) rikete osas. Kaupleja palus defekteerimiseks pöörduda ProREXoil OÜ või Car Holding OÜ poole, kuid avaldaja keeldus nendega koostööst ja ei viinud sõidukit kohale. Selle asemel saatis ta töökojale video ning viitas Haagisepere e-kirjale, mille kohaselt gaasiseadmel esines vigu juba suvel 2024. Haagisepere siiski ei saanud seadet vahetult üle vaadata.

Kaupleja selgitas, et 20 aastat vana kütteseadme rikke põhjuse kindlakstegemiseks on vaja diagnostikat. Seda ei ole tehtud ning uusi objektiivseid tõendeid ei ole esitatud. Seega ei ole võimalik tuvastada, kas rike tekkis avarii tagajärjel. Samuti märgib kaupleja, et kütteseadme korpuse osa oli juba varasemalt parandatud.

Kaupleja leiab, et avaldaja on keeldunud koostööst, mis on takistanud kahju tekkepõhjuse kindlakstegemist ja välistanud kaupleja hüvitamiskohustuse. Seetõttu palub kaupleja jätta avaldus rahuldamata, kuivõrd puudub tõendatud seos kahju ja kindlustusjuhtumi vahel.

Avaldaja leiab, et kaupleja töötajad on ebakompetentsed, kuna suunasid suuregabariidilise sõiduki tavapärastesse autoteenindustesse. Probleem lahenes, kui avaldaja suunati Mänkar OÜ-sse, kuid ta ei ilmunud ka sinna.

Avaldaja väidab, et oli sunnitud aktsepteerima remonti ProREXoil OÜ-s, kuigi oli esitanud vastuväiteid kalkultatsiooni osas. Kaupleja leiab, et ei ole saanud konkreetset vaidlust kinnitavaid kirju. Küttesüsteemi probleemid ilmsid alles jaanuaris 2025, mistõttu varasem vaidlus ei olnud võimalik. Kaupleja suunas avaldaja seejärel asjakohastesse töökodadesse, kuid avaldaja ei reageerinud, sattudes vastuvõtuviivitusse.

Avaldaja viitab Haagisepere OÜ poolt koostatud aktile 2025. aastast. Kaupleja hinnangul on tegu 05.03.2025 e-kirjaga, mis kinnitab, et kütteseadet ei olnud võimalik vahetult üle vaadata. Kui on olemas muu akt, palub kaupleja selle esitada. Hetkel täiendavat dokumentatsiooni ei ole.

Kaupleja leiab, et ükski avaldaja väide ei muuda eelnevalt esitatud seisukohti. Avaldaja kriitika ProREXoil OÜ suhtes ei ole tõendatud ning kaupleja ei saa remondiettevõtet dikteerida. Haagisepere poolt ei ole samuti toimunud vahetut ülevaatus. Seetõttu jääb tuvastamata, kas seade on rikki läinud avarii tõttu või loomuliku kulumise tagajärjel, mida kindlustus ei hüvita.

Komisjoni põhjendus:

Kaupleja on tarbijale kahju tekitanud isiku liikluskindlustuslepingu kindlustusandja.

Tarbija väidete kohaselt sai liiklusõnnetuse käigus kahjustada tema sõiduki kütteseade. Pärast liiklusõnnetust seda viga kindlaks ei tehtud vaatamata sellele, et tarbija enda sõnul juhtis selle vajadusele korduvalt kaupleja tähelepanu.

Kahju tekitamise korral on kahju tekitanud isikul kohustus kannatanule kahju hüvitada. Kui tegemist on liiklusõnnetuse läbi tekkinud kahjuga, hüvitab kahju selle kahju tekitanud isiku asemel tema vastutuskindlustuse kindlustusandja.

Kahju hüvitamist saab reeglina nõuda rahas. Kahju tekitanud isikult ei saa nõuda kahjustatud asja puuduste kindlakstegemist ega ka vahetut remondi teostamist, küll aga nende kulude hüvitamist.

Kahju tekitanud isiku ülesanne ei ole kahju tekkimise tõendamine. Kahju tekkimise peab vaidluse korral tõendama hüvitamisnõude esitanud isik. Kui kahju hüvitamiskohustus on selge ja kahju hüvitamise kohustus on kindlustusandjal, peab kindlustusandja kindlaks tegema kahju suuruse (VÕS § 489 lg 1).

Antud juhul ei ole tarbija tõendanud, et tema sõiduki kütteseadme mittetöötamise põhjus on toimunud liiklusõnnetus. Tulenevalt võlaõigusseadusest (§ 476 lg 1) ja kohtupraktikast, on kindlustusjuhtumi tõendamise kohustus nõude esitajal, seega peaks tarbija tõendama, et tema sõiduki vaidlusaluse puuduse põhjustas liiklusõnnetus.

Tarbija esitatud e-kiri sõiduki kütteseadme rikke põhjuse kohta on umbmäärane. Selle tõendi usutavuse on kahtluse alla seadnud ka kaupleja. E-kiri on koostatud arvestatava aja möödumise järel pärast liiklusõnnetust ja sellest ei selgu, milles täpselt seisnes kütteseadme puudus ja kas see on põhjuslikus seoses toimunud liiklusõnnetusega või on rike seotud sõiduki vananemisega kaasneva loomuliku kulumisega. Antud tõend ei ole piisav, et otsustada, et sõiduki kütteseadme rike on põhjustatud liiklusõnnetusest.

Kaupleja ei ole enda kohustust rikkunud (VÕS § 100, 476 lg 1 ja tarbijal ei ole vastavalt VÕS § 101 lg 1 p 3 alust kahju hüvitamise nõude esitamiseks).

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/