

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/22-03504-020
Otsuse kuupäev 4. okt 2022
Komisjoni koosseis Esimees Alar Urm
Tarbija
Kaupleja Elulaegas OÜ, 14807580
Tarbija nõue 1000 euro tasumise nõue.
Asja läbivaatamise aeg 12. sept 2022

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Avalduse kohaselt on tarbija esitanud kaebuse koolitusteenuse (psühholoogia baaskursus) osas, mis toimus ajavahemikul 03.03.2022 - 10.06.2022, kus tarbija tuvastas mitmeid puudusi ning seetõttu on esitanud taganemise avalduse ja nõuab osaliselt raha tagastamist. Koolituse maksumus oli 1200 eurot.

Tarbija hinnangul ei ole sobilik pidada koolitust kaupleja enda eluruumides. Asjaolu selgus alles koolitusel kohapeal. Tarbija hinnangul oli see pigem sõpruskonna vestlusring, kui professionaalne koolitus. Tarbija leiab, selline info peaks olema eelnevalt teada antud.

Tarbija leiab, et kaupleja (edaspidi ka "koolitaja") ei käitunud professionaalselt mitmel juhul juba kahel koolituse päeval. Näitena mittesobivast koolitaja käitumisest toob tarbija välja järgmise:

Koolitaja käis juba esimesel päeval mitme teise koolitusel osalenuga pauside ajal väljas suitsetamas. Teise päeva õhtul, kui tarbija hakkaskoju minema, ringutas koolitaja ja ütles: "Mul on nii suur õlle ja sauna isu, lähengi panen vist sauna tööle!" Tarbija jaoks oli see ebaprofessionaalne. Olime kõik üksteisele võõrad inimesed.

Kuna koolitus oli reklaamitud psühholoogia baaskursusena, võis tarbija eeldada, et koolitaja omab psühholoogiaalast haridust. Kuid koolitaja ei oma psühholoogia haridust. Tarbija eeldas lisaks, et kui kaupleja reklaamib end läbi Eesti Töötukassa koolituspartneriks olemisega ning Eesti Töötukassa kodulehel on kaupleja puhul õppekavarühmana kirjas psühholoogia, on tegemist professionaalse koolitajaga.

Tarbija osales koolitusel kaks päeva ning sai aru, et nimetatud koolituse raames saadud tunnistus on tööturul väärtusetu.

07.03.2022 saatis tarbija kauplejale taganemise avalduse, milles soovis 1000 euro tagatamist, viidates 14-päevasele taganemise õigusele.

Hiljem tugineb tarbija taganemise alusena puudustele, mida oma avalduses kirjeldab.

Tarbija leiab, et antud koolitus oleks pidanud välja reklaamitama kui eneseabi koolitus ja kindlasti oleks pidanud olema kirjas, et koolitaja ei oma vastavat haridust. Kaupleja kodulehel koolituse "Praktiline psühholoogia" all on tarbija jaoks eksitavalt kirjas "Lisaks programmis läbitavatele teemadele saad kaasa ülevaatliku lisamaterjali meeoluhäiretest kogemusnõustaja näidete ja koolitaja ülikoolis koostatud töö põhjal, leinaprotsessidest (sest lein on igapäeva osa ja ei ole alati ainult surmaga seotud) ja mitmetest teistest teemadest. "Antud kirjeldus tekitas võimaluse eeldada, et koolitaja on ülikooli õpingute ajal koostanud märkimisväärse ja mahuka uurimustöö (lõputöö vms), kuid koolitajal puudub vastav ülikooliharidus.

Lisaks lubas koolitaja esimese päeva õhtul jagada lisamaterjalid. Teisel koolituspäeval ütles koolitaja, et ta ei jõudnud materjale saata, kuna vajab oma teraapiahobust ja sõitis talli.

Koolitaja ise nägi välja väsinud, luges pea kogu materjali A-4 paberilt maha ning näha oli, et tal oli keeruline tähelepanuga kohal olla. Koolituspäeva lõpus ta ka ütles, et ta on täna väga väsinud olnud.

Seetõttu teise koolituspäeva lõpus teatas tarbija suuliselt, et soovib koolituse katkestada ning koolitaja lubas ülejäänud raha tagastada.

Samas kirjutab K.U. koolituse kohta, et see koolitus on neile, kes puutuvad kokku oma töös keeruliste klientidega, inimeste toetamise, aitamise või juhtimisega. Tarbija seab koolitaja pädevuse kahtluse alla.

Tarbija leiab, et kaupleja pakutav koolitus on äriprojekt, mille eesmärk on läbi kavalalt kirjutatud koolituse reklaami ja eksitava CV-ga meelitada osalejaid, kuid koolitajal puudub eluterve ja vastutustundlik minapilt enda pädevusest antud valdkonnas koolituste läbiviimisel.

Koolituse kirjelduses lubas koolitaja, et tegemist on psühholoogia baaskursusega. Samas koolitaja ei osanud vastata väga mitmele koolitusel osalenu küsimusele, vastates, et ta ei tea. Ühele küsimusele, mis tekkis seoses koolitusmaterjaliga olnud infoga, vastas koolitaja, et ta ei teagi selle päritolu/teooria tausta täpsemalt, kuna võttis selle ühe teise koolituse materialist.

Tarbija leiab, et koolitaja teadmised/haridus/töökogemus on liiga piiratud psühholoogia baaskursuse läbiviimiseks ja koolitusmaterjalide põhjal täiendavatele küsimustele vastamisel ning arutelude läbiviimisel. Tarbija katketas koolituse koolitaja suhtes usaldamatuse tõttu.

Tarbija toob välja, et kaupleja veebilehel oleva koolitaja CV all on koolitaja lisanud eksitavat infot õpitud ja omandamisel oleva hariduse kohta.

Inimeseõpetus (psühholoogia, füsioloogia), kõrvaleriala Tallinna Ülikool, 2020 – ..., lisaks on koolitaja välja toonud:

Pedagoogiline psühholoogia, Tallinna Ülikool 2021 (4 EAP)

Arengupsühholoogia, Tallinna Ülikool 2021 (5 EAP)

Suhtlemispsühholoogia, Tallinna Ülikool 2020 (5 EAP)

Tarbija selgitab ja viitab, et lähemal uurimisel selgus, et Tallinna Ülikoolis omandatava kõrvaleriala maht on 48 EAP, nii pedagoogiline psühholoogia, arengupsühholoogia kui ka suhtlemispühholoogia on inimeseõpetuse kõrvaleriala ained. Seega on K.U. läbinud kõrvaleriala 48-st ainepunktist 14 ainepunkti ehk ligikaudu 30 %.

Koolitaja K.U. tutvustab end kui kogemusnõustaja. Kogemusnõustajate Koja kodulehte uurides selgub, et kogemusnõustajaks saamine eeldab lisaks muule kogemusnõustaja väljaõpet. Kogemusnõustaja baasväljaõppe mahuks on 182 akadeemilist tundi.

K.U. on läbinud vaid: Kogemusnõustajate koolitus (teooria), 2020, LoovRuum OÜ (143 ak/h).

Tarbija nõue Kauplejale on kogumis mittevastava teenuse eest 1000 euro tagastamine.

Tarbija selgitab nõude suurust järgnevalt: Koolituse kogumaksumus oli 1200 EUR. Koolitus koosneb kaheksast õppemoodulist/sessioonist.

Osalesin esimesel sessioonil, kus jagati väike mapp esimeste töölehtedega ning vahepausidel oli võimalus kohvipausiks. Arvestuskäik: $1200 - (1200/8+50)=1000$, kus 50 eurot arvestasin materialide ja kohvipauside jaoks.

Grupp ei täitunud täismahus ja minu osalemine ei jätnud ühtegi teist soovijat nimekirjast välja. Seega minu registreerimine ei tekitanud olukorda, kus keegi jäi nimekirjast välja ja ettevõttel jäi selle tõttu tulu saamata.

Kokkuvõttes leiab tarbija, et K.U. on Eesti Töötukassa, Tallinna Ülikooli, Eesti Kogemusnõustajate Koja ning Eesti Täiskasvanute Koolitajate Assotsiatsioon ANDRAS-e mainet kuritarvitanud end läbi nende reklaamides.

Tarbija lisab koolitusel osalenud R.E. hinnangu: Lisan siia isikliku kogemuse antud kurusest. Minule sai selgeks juba esimesel päeval, et sellise tasemega kursusel ma osaleda ei soovi. Kuna antud kursuse valisin läbi töötukassa siis rahalisi pretensioone ei saanud koolitaja mulle isiklikult esitada, kuigi telefoni teel K.U. seda hiljem siiski üritas teha. Koolitaja K.U. oli nõrk, ebakindel ei valdanud teemat. Küsimused jäid vastuseta. Tihti läks paks paberitehulk käes lapates segamini ja koolitajal kadus järg käest.

Psühholoogiateemalist kursust ei saa läbi viia inimene, kes ise pole psühholoogiat õppinud. Pigem tundus see kogemusnõustamisena, milleks peab ka olema läbitud vastav koolitus. On täiesti alusetu ja ülekohtune süüdistada K.U.-i kursusel osalejate mõjutamises, pingete loomises ja sundimises. Ei kujuta küll ette kuidas grupi noorim liige saab temast oluliselt vanemaid inimesi negatiivselt mõjutada ja millekski sundida.

On äärmiselt ebaõiglane võtta tasu teenuse eest, mida tarbija pole saanud. Antud kursuse tagasiside edastan ka töötukassa soovil töötukassale.

Tarbija nõue 1000 euro tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Täiskasvanute koolitaja tase 5 kutsestandard, kompetents B.2.2 kompetents 2 kohustab koolitajat tagama õppe läbiviimiseks sobiva keskkonna. Antud koolituse koolitusruumi miljöö

on ideaalses vastavuses koolituse sisu ja iseloomuga.

Covid19 muutis oluliselt koolituse turgu ja sundis olema leidlik ning paindlik. Tänapäevaks on ruumide riskis kasutus muutumas aina tavalisemaks ja seda tehti ka enne pandeemiat. Inimestel on kontor kodus ja on psühhiaatreid, psühholooge ning kogemusnõustajaid, kes kasutavad koduseid ruume nõustamiseks ja mitmeid teisi teenusepakkujaid. Koolitaja ruumid on jaotatud kolmeks - isiklikud eluruumid, ühiskasutatav ruum (tualett) ja tööruum, mis on kohandatud koolituseks väikesele õppegrupile. Igal tarbijal on võimalik aadressi nähes ruumide kohta küsida või tulla soovi korral eelnevalt koha peale vaatama. Kuskil ei ole kirjas, et enda eluruume ei tohi kasutada koolitus- või tööruumidena. Seadusest tulenevalt ja üldlevinud praktikast lähtuvalt on antud võimalus eluruumide ettevõtteks kasutamise osa ka raamatupidamises kajastada ja maha arvata sellega kaasnenud kulud. VT raamatupidamise seadus.

Väitest, et tegemist oli pigem vestlusringi kui professionaalse koolitusega, ei ole aru saada, mida tarbija sellega mõtles - kas õpetamise metoodikat või seda, et inimesed olid omavahel sõbrad. Kui metoodikat, siis on koolituse läbiviimise metoodikaid erinevaid. Lähtudes üldlevinud praktikast, siis sissejuhatus toimub alati vestluse vormis, kus tutvutakse koolituse ja sellel osalejatega, sh ka koolitajaga.

Koolitust tutvustavates materjalides on kirjas, et praktiline psühholoogia on kokku pandud just tegutsemise põhimõttel. Iga saadud teoreetilise teadmise saad läbi erinevate harjutuste ja rühmatööde kohe järele proovida. Vestluse käigus seotakse õpitav teooria tegeliku eluga, mõtestatakse olukordi laiemalt (teiste õppijate kogemuse abil tähendusvälja laiendades) ja leitakse üldistusi, mille abil tuleviku olukordi vaadelda ja lahendada. Koolitust tutvustavates materjalides oli kirjas ka koolituse kava, mille kohaselt esimene sessioon on sissejuhatus. Antud koolituse sissejuhatavat osa tutvustustuses on kirjas: "Siin püstitame koos eesmärgid, et siht oleks silmade ees. Siin saame teada, millised on meie aju nõ põhilised põhimõtted psüühiliste protsesside ja käitumise suunamisel. Näiteks, mis on võitle-tardu-põgene reaktsioon, kus ja miks see tekib ning mis siis juhtub, kas seda saab suunata ja mis on ülekande protsessid, kuidas need toimuvad ning mõjutavad inimese käitumist.

1. Tutvumine.

- Õppijate õpieesmärkide püstitamine.
- Kursuse sisu ja ülesehituse (sh hindamisülesannete tutvustamine).

2. Põhialused aju ehitusest ja tööst

- Aju ehitus
- Närvisüsteem
- Mõtlemisprotsessid
- Õppimisoskused kursuse materjali paremaks omandamiseks

3. Praktilised tööd

Kõik räägitud kogemuslood saavad seotud ja tähenduse. Tervik kujuneb koolituse lõpuks,

keset koolitust, veel vähem koolituse alguses ei saagi inimesel ülevaadet olla, sest otsad on alles kokku sidumata.

Koolituse üles ehitamisel on Koolitaja tuginenud koolitajate koolitusel saadud teadmistele, kus õpetati 4C mudelit: oluline on alustada jääsulatajaga (sissejuhatus inimeste “ruumi” toomiseks, erinevad mängud grupi ühtsustunde loomiseks), mis loob seoseid koolituspäevaga, püstitab eesmärgid ja uurib õppijate teadmisi antud teema kohta.

Pikkadel koolitustel kasutatakse esimestel kordadel väga palju jääsulatajaid, selleks, et inimesed õpiksid üksteist paremini tundma ja tunneksid end mugavalt, soon ongi suurem rõhk vestlustel, kui praktilisel töö. Seejärel järgneb loeng, kus tuuakse räägitakse teooriat, kogemuslugusid, näiteid elust enesest, et õppijatel oleks lihtsam materjali omandada ja selle käigus toimuvad ka arutelud. Edasi tulevad praktilised tööd, milleks on mitmeid erinevaid variante, mida koolitajad omal vabal valikul kombineerivad - paaritöö, gruppitöö, iseseisev praktiseerimine või teiste õpetamine. Neljas osa on järelduste tegemine, kas suuliselt vestlusingis või kirjalikult refleksioonina.

Sellist mudelit kasutatakse alusena, kuid on tavapärane ka vahetada praktiseerimise või loengu ja selgituste osad ära. 4C mudel võib korduda läbi kogu päeva ja kordub läbi kogu kursuse.

Kursuse materjalide koostamisel peab Koolitaja silmas seda, mida ta on õppinud pedagoogilise psühholoogia õppeaines Tallinna Ülikoolis ehk seda, kuidas inimene õpib ja õpitud omandab, samuti Koolitajate koolituselt saadud teadmisi täiskasvanud õppijate kohta. Koolitaja kasutab selleks kirjalikke töid, vestlusi, skeeme, pildimaterjale, eneserefleksiooni kirjutamist, õppemänge, õppevideosid, kodustes töödes soovib õpilastele ka podcaste, Vikerraadio ja ERR arhiivi materjale, ja raamatuid, mida on kursuse materjalide koostamisel kasutatud allikatena. Koduseks kordamiseks kasutab Koolitaja H. Gleitmani, J. Grossi, D. Reisbergi psühholoogia õpikut “Psühholoogia”, mida kasutavad ülikoolides ka psühholoogia eriala tudengid.

Aga juhul, kui selle väitega peeti silmas, et kõik olid omavahel varasemast tuttavad, siis ei vasta nimetatud väide tõele, kuna tegemist oli Koolitajale võõraste isikutega ja ühe kliendi puhul, kes tuli antud koolitusele, kui Koolitaja võimalik koostööpartner tulevikus. Koolitaja tutvus antud koolitusel osalejatega samal päeval kui ka tarbija.

See, et Koolitaja suhtleb pauside ajal õppijatega, on tavapärane praktika. Kuhu peaks Koolitaja pauside ajaks siis minema? Koolitaja on ka inimene. Lisaks on antud koolituse raames väga oluline inimlikkus, et õppijad tunneksid end turvaliselt ja mugavalt. Koolitaja suhtlemine õppijatega pauside ajal aitab luua turvalist “ruumi”.

Koolitaja 28 õppijat varasemast ja 20 tänast õppijat, peavad tema ehedust tugevuseks, seda, et koolitaja ei ole “kuskil kaugel kõrgemal neist” ja ütlevad, et see loob turvalise õhkkonna.

Õlle ja sauna teemat ei oska kommenteerida, Koolitaja ei mäleta, et oleks midagi sellist öelnud.

Eestis peetakse ka täienduskoolitusi ja ülikoolis erinevate ainete läbimist hariduseks. Kui inimene läbib täienduskoolitusi või ülikoolis psühholoogiaalaseid aineid, siis saab seda nimetada psühholoogiaalaseks hariduseks. Koolitused ja ka ülikoolis läbitud ained on kõik kodulehel üleval olnud kogu aeg. Tarbija rõhutas seda esimesel päeval mitu korda ja rääkis

teistelegi, et see info on kodulehel olemas ning kust seda sealt otsida ja et ta on põhjalikult Koolitaja kohta uurinud, mis oli aluseks tarbija õppima tulemisele. Seda on tarbija kinnitanud ka oma e-kirjas, mis on tõendusmaterjalina lisatud. Nimetatud asjaoludest tulenevalt oli tarbijal võimalik juba enne õppima asumist üheselt aru saada, millise koolitajaga on käesoleval koolitusel tegu ja kas see sobib talle. Kaupleja koolitusmaterjalid on koostatud Koolitaja õpitu põhjal, ka Koolitaja CV ning kirjeldus temast, mis kodulehel on leitav ja kõigile üheselt arusaadav. Seda pidas pädevaks näiteks Tartu Ülikooli Kliinikum ja ka Eesti Kaitsevägi, kes saatsid oma töötaja kõnalusele kursusele õppima ja nende töötajate tunnistused kursusel nähtu ja kogetu kohta oleme lisanud tõenditena.

Õppekavarühmi määratakse ISCEDi järgi ja tuleneb sellest, millised on kursusel kasutatavad terminid ja sisu. Kaupleja õppekava on Haridus- ja Teadusministeerium üle vaadanud ning kinnitanud, et see kuulub just sellesse õppekavarühma. Vajadusel on Kauplejal sellest tõendusmaterjal olemas.

Eestis peetakse täienduskoolitusi ja ülikoolis läbitud aineid hariduseks. Koolitaja ongi ülikooli õpingute ajal koostanud mahuka töö aine eksamitööna. Kursus kestab neli kuud, mille jooksul neid lisamaterjale jagatakse. Kuna õppija katkestas õpingud, siis loomulikult ta neid ei saanud.

Täiskasvanute koolitaja tase 5, kompetents B.2.4 tegevusnäitaja 2 kohustab koolitajat reageerima vaimsele ja füüsilisele väsimusele ning vähendama oma koormust. Just seda kohustust koolitaja järgiski.

Koolitusel räägib Koolitaja sama ka oma õppijatele, et tuleb kuulata oma vajadusi ja vastavalt sellele oma tegevusi prioritseerida, et vältida meeloluhäireid ning stressi. Koolitaja ei õpeta praktilisi oskusi millestki, millesse Koolitaja ise ei usu või mida ta ise pole läbi teinud või ei kasuta. Sellest ka kursuse nimetus “praktiline”.

Kuna lisamaterjal ei puuduta otseselt õpiväljundite saavutamist, siis võimaldas see Koolitajal järgida kutsestandardist tulenevat kohustust ja vähendada Koolitajal oma koormust. Lisaks jagab Koolitaja lisamaterjali või paneb neid üles ajal, mida peab endale sobivaks, kuid mitte hiljem kui kaks nädalat peale vastava teema õppesessiooni. On tavapärane praktika, et koolitajad annavad osa materjali peale loengut või õppesessiooni.

Tõepoolest loeb Koolitaja konspektist tsitaate ja definitsioone sõna-sõnalt. Ei ole loomulik eeldada, et inimesed teavad definitsoone peast. Ka ülikoolis loevad õppejõud neid slaididelt maha. Samuti tsitaatidega. On tavapärane praktika, et nii ülikoolide õppejõud kui täienduskoolituste koolitajad kasutavad konspekte ja märkmeid, kontrollivad nimesid ja aastaarve ning kohandavad oma ettekantavat materjali vastavalt grupi vajadustele. Pole harv, kui koolitaja vaatab oma konspekti üle, kas kõik punktid said räägitud või mõtiskleb selle üle, milline teema on just selles hetkes sellele grupile vajalik, sest kuigi õppekava on sama ja kursuse lõpuks saavutatakse õpiväljundid, tõusevad igal grupil tähtsaks erinevad teemad ja koolitajad kohandavad end vastavalt õppijate vajadustele ning käsitlevad mõnda asja hiljem ning kordavad koolituse jooksul asju üle. See on normaalne õppeprotsessi juhtimine, mis on koolitaja ülesanne. Ka õppekava koostamisel eeldatakse, et koolitaja oskab jätta endale õppekava raames ruumi paindlikkuseks. See on kogemuse tunnus.

Iga inimene, kelle töö kätkeb endas esinemist võib rääkida esinemisenärvist, hoolimata sellest, kui kaua ta on laval olnud. Ita Ever on öelnud, et kui seda närvi enam ei ole, siis pole mõtet rohkem lavale minna. Koolitaja tunnistab, et oli sel päeval tõesti väsinud, sest öö enne

ei saanud ta esinemisärevuse tõttu magada, mis juhtub iga kord, kui uus grupp alustab. Seni pole see kellelegi probleeme põhjustanud.

Koolitaja on osalenud mitmetel koolitustel ja on täiesti tavaline, et koolitaja informeerib gruppi, kui ta on väsinud või hajevil, mõnikord tuuakse välja ka põhjus n. kodus toimunud rasked sündmused. Koolitajad on ka inimesed.

Päeva lõpus õppijatelt antud tagasiside ei andnud alust arvata, et neil oleks selle tõttu kehvem koolitus olnud va. Tarbija, kellel oli probleeme koolitaja eheduse, siiruse ja ebameeldivate faktidega, et kõiki inimesi ei saagi terveks ravida.

On vaeväide, et koolitaja lubas raha tagastada. Koolitaja ei ole seda kordagi tarbijale lubanud, vastupidi - Koolitaja ütles väga mitu korda, et me ei tagasta raha, kui õppija otsustab õpingud katkestada viidades õppekorralduse eeskirjale ja informatsioonile, mis tarbijale enne kursuse algust saadeti. Koolitaja kordas seda üle ka meie kirjavahetuses. Sellekohane info on kodulehel õppekorralduse eeskirjades, mis on täienduskoolitusasutustel kohustuslik välja panna, et üldse koolitusasutusena tegutseda, samuti on see eelduseks Töötukassa partner olemiseks, kogu aeg olemas olnud ja saadame vastavasisulise info igale eraldi õppijale enne koolituse algust ja koos arve/osamaksulepinguga, mis võimaldab igal õppijal veel eelnevalt järele mõelda, kas talle need tingimused sobivad ning kui sobivad, siis maksta arve/allkirjastada osamaksuleping, nii toimisime ka Tarbija puhul. Tarbija ütles nii Koolitajale kui ka Kaupleja assistendile, et on selle mitu korda läbi lugenud ja asjast teadlik ning mõtles selle üle pikalt, mistõttu toimus tasumine päev enne koolituse algust. Vajadusel on assistent nõus tulema seda tunnistama. Seega nimetatud asjaoludest tulenevalt on üheselt arusaadav, et Tarbija kui klient oli teadlik osalustasu tagastamata jätmisest. Eriti juhul, kui Tarbija juba osales koolitusel ja nimetatud asjaolu tõttu ei saanud keegi teine koolitusel osaleda ja poole koolituse pealt ei saa Koolitaja kedagi gruppi juurde lisada. Kui Tarbija oleks koolitusel osalemisest loobunud nädal või kaks enne koolituse algust, siis sellisel juhul oleks Koolitajal olnud võimalik leida uus klient tema asemel.

Kaupleja koolitustel on õppinud meditsiinitöötajad, õpetajad, politseitöötajad, noorsootöötajad, sotsiaaltöötajad, õpetajad, kogemusnõustajad. Õppijate hulgas on olnud ka neid, kes on varasemalt õppinud psühholoogia erialal. Keegi neist ei ole varem Koolitajat ebapädevuses süüdistanud, hoopis vastupidi. Koolitaja koolitusmaterjalide põhjal on teinud oma koolitusi ka teised koolitajad sh. üks psühholoog. Koolitaja on oma materjalide koostamise käigus konsulteerinud psühholoogia kraadi omavate spetsialistide ja teiste koolitajatega. Ka õppijate hulgas on olnud psühholoog, kes tuli peale koolitust Koolitajat tänama hea koolituse ja materjalide eest, mis võimaldab tal oma kliente paremini aidata.

Iga ettevõtte on äriühing, mille eesmärk on teenida kasumit ja selle eesmärgini jõudmiseks on vajalik hea turundus ja teavitustöö. Koolitaja ei ole kuskil esitanud klienti kui Tarbijat eksitavat informatsiooni. Kõik teised koolitusel osalenud on üheselt aru saanud, et millise koolitusega on tegemist ja mida nad antud koolituselt saavad. See on loomulik ja käib tänapäevase majanduse juurde, et enda kogemuste ja teadmiste eest küsitakse tasu, sh antud koolituse eest. Kõik kes vähegi tegelevad enda teadmiste või oskuste edasi andmisega küsivad selle eest tasu ja sellisel juhul on tegemist äriprojektiga, sest elu tahab elamist. Koolitaja ei ole andnud mitte kuskil lubadust teha tööd heategevusena, mitte kuskilt ei nähtu, et tegemist oleks heategevus organisatsiooni või MTÜ-ga. Kursuse infos on toodud koolituse hind, mille järgi saab iga tarbija otsustada kas tulla kursusele või mitte. Koolituse temade juures on kodulehel ära toodud väga põhjalik kirjeldus sellest, mida õpitakse. Kogu õppekava tugineb Koolitaja õpitule ja kogetule, ja mina kui Koolitaja olen esitanud ainult tõest infot, mis

tugineb ka isiklike kogemustele antud valdkonnas.

Tagasidedest nähtuvalt on teistel osalejatel jäänud Koolitajast mulje kui elutervest ja vastutustundliku minapildiga isiksusest.

Tarbija väitele, et Koolitaja ei osanud mitmele küsimusele vastata. Vastab Kaupleja, et siinkohal parafaseerime Vikerraadio ajakirjaniku Märt Treieri, kelle üheks ametiks on samuti koolitamine, ütlust koolitamise ja koolitajaks olemise kohta: “Kui ühel hetkel tekib tunne, et tead kõike, siis tuleb amet maha panna.”

Esimesel sessioonil oli üheks teemaks aju toimimise baasfunktsioonid ja meenutasime teadmisi, mida võib saada gümnaasiumis nii anatoomia kui ka psühholoogia tunnis. Küsimused, mis õppijatel tekkisid läksid väga spetsiifiliseks, kuulusid psühhiaatria ja neuroteaduse valdkonda, millele on pädev vastama ainult neuroteadlane või psühhiaater, mida Koolitaja ei ole ega ole end ka nii reklaaminud.

Tarbijal endal tekkis küsimus ühe koolitusel käsitletud teema kohta, millele Koolitaja ka vastas, kuid millega Tarbija rahule ei jäänud eeldades, et Koolitaja ei ole piisavalt pädev. Tarbija otsustas minna guugeldama ning leides sealt sama vastuse, mida Koolitajagi talle andis, tunnistas, et ta jah, see on nii nagu Koolitaja ütles.

Koolitaja on ise hetkel läbimas kursust, kus on Koolitajaks E.V., kellel on psühholoogias magistrikraad ja kes ei häbene koolitusel oma grupile sugugi öelda, et ta ei tea. See näitab inimese oskust olla aus, et ta omab enesekriitikat ja on adekvaatne selles suhtes, mida ta teab või mitte. Ta on koolituse keskel Koolitaja käest fakte üle küsinud, kui midagi on meelest või uurinud mõne teema kohta, kas Koolitaja teab sellest rohkem ega ole kordagi pidanud Koolitajat terve kursuse jooksul parandama.

Seega on tavapärane, et kogenud ja praktiseerivad psühholoogid või terapeutid, kes koolitajana töötavad, vastavad küsimustele, mis lähevad tema teemadest liiga laiaks või välja, isegi kui valdkond on sama, et ta ei tea. See on normaalne ja loomulik, ühelgi inimesel ei ole võimalik kõigest kõike teada ja on ka ebavajalik, kui koolitaja või spetsialist on spetsialiseerunud mingile kindlale teemale. Oma materjalide koostamisel selles teemas tugines Koolitaja Tartu Ülikooli kursusele, läbitud täienduskoolitustele (mainitud konspektid) ja kuna teemaks oli ka õppimise, siis Tallinna Ülikooli õppeainele pedagoogiline psühholoogia.

Tavapärane praktika on ka see, et kui info on saadud ülikoolis või koolitusel spetsialisti vahendatuna, siis õppija ei saagi alati viiteid, millised teadlased mida tõestanud on. Seda enam, et paljude nähtuste kohta on tehtud palju uuringuid ja mingid teadmised on muutunud nõo tavateadmisteks. Näiteks ei pea me Maa kujust rääkides siiani viitama esimestele maadeavastajatele, kes oma reisidega tõestasid, et Maa on ümmargune. Kas see teadmine mõjutab meie igapäevast käitumist või reisile sõites lihtsalt arvestame asjaoluga, et Maa on ümmargune? Erinevad uuringutulemused ja teadmised kombineeruvad, praktilises elus ei saa olukordi lahterdada ainult ühe või teise teooria alla, komponente ja vaatenurki on palju. Nt ülikooli õppejõud ei kirjelda ka kogu aeg ühe teooria kaupa asju ja iga teooria tugineb omakorda mingitele eelnevatele teooriatele või uuringutele. Ei ole realistlik, et õppejõud räägib nii, nagu on kirjutatud uurimustöö, igas lauses viide kellegi uurimustöödele, õppejõud ikkagi seletab laiemalt ja aitab seoseid luua. See ei tähenda, et tema poolt räägitu oleks vale. Ülikooli loengus tehtud konspekt peaks kõigi eelduste kohaselt sisaldama adekvaatset infot. Huvilisel on võimalik kontrollida, milline õppejõud konkreetset loengut pidas. Nii ülikoolis

kui täienduskoolitustel saadavad õppejõud jagavad õppejõud slaide, mille all ei ole kõige kohta alati viiteid küljes, seega läbitud õpingute konspektide kasutamine on allikatena täiesti lubatud.

Tarbijal oli enne koolitusele õppima asumist võimalus kõrvutada nii kursuse õppekava, programmi kui ka Koolitaja haridust, mida meile teada oleva info põhjal tarbija ka tegi ning mille alusel tarbija leidis, et kõik on omavahel vastavuses ning asus õppima.

Kauplejsa veebilehel on selgelt kirjas, nii nagu ka tarbija ise viitab “õpitud ja omandamisel olev haridus.” Kodulehel olev info näitab väga selgelt, et Koolitaja kraad on omandamisel ja nagu ka tarbija ise välja toob, on Koolitaja ülikooli puudutavate õpingute taga õppima asumise aeg kuni ... ja välja on toodud ka kõrvaleriala ainete läbimisel saadud punktide arv. On tavapärane, et punktiiriga tähistatakse tööd või õpinguid, mis praegusel hetkel veel kestavad. Seega jääb arusaamatuks, milline osa kodulehel olevast infost, millele tarbija viitab, on eksitav.

Kogemusnõustajaks saamine eeldab mingist haigusest või terviseprobleemist kas täielikult tervenemist või toimetuleku taastamist, mida Koolitaja on teinud. Kogemusnõustajate koolituse läbimine selle teenuse pakkumiseks on vabatahtlik ja ükski seadus kogemusnõustajaid selleks ei kohusta.

Lisainfona märgime ära, et Kogemusnõustajate Koda on kogemusnõustajate tegevuse katusorganisatsioon ja eestvedaja Eestis, kes esitab oma kodulehel ideaali, mida nad soovivad Eestis saavutada ning kuhu poole nad püüdlevad, kuid kogemusnõustajate koolitajatelt saadud info põhjal ja ka seadusest tulenevalt ei keela miski kogemusnõustajana tegutsemist ka ilma koolitust või praktikat läbimata. Samuti oli Loov Ruumi lehel nende kursusele sisse saamiseks lisaväärtus, kui inimene on juba kogemusnõustajana tegutsev või varem tegutsenud. See, et Koolitaja oli seda varem teinud, oli mainitud ka sisseastumisel tema motivatsioonikirjas see oli Loov Ruumi jaoks, kelle koolitajad on ise Kogemusnõustajate Koja asutajad ja eestvedajad, sobiv.

Lisainfona märgime ära ka selle, et Kogemusnõustajate Koja registris olemine ja kogemusnõustajate koolituse läbimine tunnistuse saamiseks on kohustuslik juhul, kui soovitakse pakkuda teenust rehabilitatsiooni meeskonnas või olla kogemusnõustajana Töötukassa partner. Koolitajal ei ole sellist eesmärki, ei ole eesmärki täna ka kogemusnõustajana tegutseda, kuigi Koolitajal on vastavad nõustamiseks vajalikud teadmised ja oskused olemas, mis on saadud lisaks Loov Ruumi teooriale ka varasemalt A. eneseabigrupi grupijuhil kursusel. Infot kogemusnõustamise teenuse kohta ei ole kaupleja veebilehel juba kaks aastat, mida tõendab ka tarbija enda tõendina toodud fotol olev kuupäev ja selle kohta puuduv informatsioon kaupleja veebilehel. Eelnevast infost nähtub, et Kaupleja ei ole esitanud eksitavat informatsiooni ega eksinud seaduse või eetika vastu.

Eeltoodust tulenevalt leiab Kaupleja, et tarbija väited ei ole tõesed ja puudub alus Koolituse eest tasutud summa tagastamiseks.

Tarbija väide, et grupp ei täitunud täismahus on alusetu ja sellel puuduvad faktilised tõendid. Kaupleja õppekorralduse aluste punkt 5.1. kohaselt on sätestatud järgmist: 5.1.1. Maksimaalne grupi suurus on koolitusest ja individuaalse töö mahust. Suurema individuaalse töö korral on grupi maksimaalne suurus 12-16 õppijat, loengute ja seminaride puhul maksimum õppijate arv ei ole piiratud või määratakse kokkuleppel tellijaga. 5.1.2. Õppegrupi avamiseks on miinimum õppijate arv neli. 5.1.3. Koolitusasutusel on õigus

õppegruppi mittetäitumisel lükata koolitus edasi või ära jätta. Nimetatud asjaoludest tulenevalt on Koolitajal õigus otsustada iga koolituse osas eraldi, et mitu inimest peab grupis olema, et üle mille gruppi inimesi ei võeta. Grupi avamiseks on toodud välja, et peab olema miinimumarv neli inimest aga pole välja toodud maksimum arvu. Seega on tarbija poolt esitatud väide alusetu ja ei vasta tegelikkusele. Millest tulenevalt tarbija väidab, et grupp ei täitunud täismahus ja et tema osalemine ei jätnud ühtegi teist soovijat nimekirjast välja?

Koolitajal on läbitud koolitajate koolitus, ta on positiivselt läbinud nii ANDRAS-e kui ka Eesti Töötukassa hindamise. ANDRAS-e hindamise tulemusel on Koolitajal 5. taseme kutsetunnistus, mille kutsestandardi ja kompetentside on Kutsekojast võimalik näha, kes iganes soovib sellega tutvuda. Ka ei keela ülikool anda edasi oma teadmisi ainetest, mille eksamid on positiivse hindegaga sooritatud. Seega ei ole Koolitaja mitte kellegi mainet kuidagi kuritarvitanud.

Kokkuvõtteks: tarbija mõtles koolitusele tulemise üle väga pikalt ja kaalus ning uuris Koolitaja kohta põhjalikult, samuti luges ta läbi info, et koolituse katkestamise korral raha ei tagastata. Nimetatud fakti tõendamiseks lisame ka enda poolse e-kirja vahetuse tarbijaga, millest nähtub, et tarbija oli teadlik osalustasu mitte tagastamisest katkestamise korral.

Tarbija tuli koolitusele eesmärgiga uurida, kas ta soovib minna ülikooli psühholoogiat õppima, sest võib-olla soovib saada psühholoogiks. Juba esimesel päeval andis ta tagasisidet, et tal on probleeme Koolitaja haavatavuse (psühholoogilises tähenduses on see ehedus, ausus, enese näitamine sellisena nagu inimene on), sest Koolitaja rääkis meeleoluhäirete teemaga seoses sellest, kuidas need haigused päriselus välja näevad ning sellest, et osad haigused on eluaegsed ja neid ei saa lõpuni välja ravida ning mida peab tegema selleks, et saavutada elus toimetulek ja kuidas Koolitaja seda oma elus teinud on. Just isiklike kogemuste jagamist on peetud Koolitaja koolituse üheks põhiliseks väärtuseks. Just seetõttu nimetab Koolitaja end ka kogemuskoolitajaks. Tarbijat ärritas Koolitajal saadud informatsioon, et osad haigused ei ole ravitavad, sest tema tuli koolitusele saama nippe, kuidas inimesi terveks saab ravida. Teadmine, et mõnel puhul seda ei saagi, põhjustas temas tugeva pettumuse reaktsiooni.

Koolitaja hoiab end kogu koolituspäeva jooksul kursis sellega, kuidas õppijad end tunnevad, jälgib grupiprotsesse, arutleb ja uurib, kas ja mida inimesed vajavad. Juba esimesel päeval märkas Koolitaja, et tarbija loob gruppi pinget ja on tema suhtes tõrjuv ning uuris, milles asi ja mis täpselt on Tarbija rahuolematuse põhjuseks ning kuidas saab Koolitaja tarbija vajadustele paremini vastata. Peale mõningast puiklemist vastas tarbija Koolitajale, et talle Koolitaja isik lihtsalt ei sobi. Sellisel juhul on ükskõik millisel Koolitajal võimatu midagi muuta, kuid sellest hoolimata julgustas Koolitaja tarbijat siiski jääma ja näitas üles professionaalsust sellega, et ei võtnud olukorda isiklikult ega solvunud. Ka tekitas tarbija grupis pingelise õhkkonna sundides teisi põhjendama oma valikuid ja miks ning kuidas saavad nad selle koolitusega rahul olla ja viis jutu teemast mitmeid kordi kõrvale sundides teisi arutlema selle üle, kas selline ehedus ja kogemuste kasutamine teooriale lisaks on ikka professionaalne ning Koolitajal tuli gruppi koolituspäeva teemade juurde tagasi tuua ja keskenduda õpiväljundite saavutamisele.

Koolitaja empaatilise küsimuse peale, kas sõltumata Koolitaja isiku sobimatusest tarbijale, on materjal tema jaoks arusaadav ja kas Koolitaja saab veel midagi tarbija jaoks teha, vastas tarbija, et tema pärast pole vaja muresteda ja Koolitaja vastus, et õppijate vajaduste eest hoolitsemine ja jälgimine, kuidas ja kas materjal omandatakse on tema tema, kui Koolitaja töö ja selle eest tarbija ju maksabki, tuli tarbijale üllatusena, sest tarbija ei teadnud seda.

Nimetatud asjaoludest tulenevalt nähtub, et tegemist on otsitud puudustega, mis ei vasta tõele ja seetõttu puudub alus koolituse tasu tagastamiseks. Lisaks nähtub eeltoodust tulenevalt ja tarbija ning koolitaja vahelisest kirjavahetusest, et tarbija oli teadlik kuhu ta tuleb ja kes teda koolitab sh koolitaja haridus.

Käesoleval juhul leiab koolitaja, et tegemist on olukorraga, kus leping lõppes tarbijast tuleneva asjaolu tõttu. Seega antud juhul tuleks kohaldada VÕS § 629 lg 1te ja lähtuda koolitaja õppekorralduse alustest.

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud käsunduslepingu.

Tarbija väitel on kaupleja lepingut rikkunud ja tarbijal taganes selle tõttu lepingust.

Võlaõigusseaduse § 631 alusel kumbki lepingupool võib nii tähtajalise kui tähtajatu käsunduslepingu üles öelda käesoleva seaduse §-s 630 sätestatud järgimata, kui ilmneb, et kõiki asjaolusid arvesse võttes ja mõlema lepingupoolle huvisid kaaludes ei või oodata, et lepingut üles öelda sooviv pool jätkaks käsunduslepingu täitmist kuni ülesütlemistähtaja või lepingu tähtaja möödumiseni või käsundi täitmiseni.

Vastavalt VÕS § 629 lõikele 1 kui käsundisaajale tuleb tasu maksta pärast käsundi täitmist või käsundi täitmiseks antud tähtaja möödumist ja käsundusleping lõpeb enne käsundi täitmist või selle täitmiseks antud tähtaja möödumist, on käsundisaajal õigus mõistlikule osale tasust. Sel juhul on käsundisaajal õigus saada kogu tasu üksnes juhul, kui leping lõppes käsundiandjast tuleneva asjaolu tõttu ja tasu maksmine on asjaolusid arvestades õiglane.

Tarbija on tuginenud lepingurikkumisele ja esitanud kaupleja kohta rea etteheiteid. Samas ei ole esitatud etteheited seostatud pooltevahelise lepinguga viisil, mis võimaldaks tuvastada, kas lepingurikkumine on toimunud. Asjaolu, kuidas üks isik teise isiku käitumist hindab on hinnang, vastava käitumisakti toimumine tuleb tõendada. Kui selline käitumine on vastuolus seaduse või lepinguga, tuleb avaldajal see vastuolu välja tuua selgitades kuidas ja missugust normi on rikutud. Esitatu põhjal ei ole võimalik rikkumist tuvastada. Tarbija hinnang mingi asjaolu kohta ei ole samastatav lepingurikkumisega.

Tarbijavaidluste komisjoni menetluses ei kogu komisjon poolte esitatud asjaolude kohta tõendeid. Kui pool esitab mingi asjaolu, siis tuleb see poolel endal tõendada. Esitatud asjaolu tuleb seostada poolte õigussuhte ja esitatud nõudega.

Vaidluste kohtueelses lahendamises rakendub tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lõikes 1 sätestatud põhimõte, mille kohaselt kumbki pool peab hagemenetluses tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited, kui seadusest ei tulene teisiti. Pooled võivad kokku leppida tõendamiskoormise jaotuse erinevalt seaduses sätestatud ja selle, millised on tõendid, millega mingit asjaolu võib tõendada, kui seadusest ei tulene teisiti.

Lepingurikkumine on VÕS § 100 kohaselt võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. Kui toimunud on lepingurikkumine, võib kahjustatud isik rakendada VÕS § 101 lg 1 sätestatud õiguskaitsevahendeid. Tarbija esitust ei selgu kaupleja lepingurikkumist.

Kui poolte leping lõppes käsundiandjast tuleneva asjaolu tõttu tuleb arvestada VÕS § 629, mille kohaselt käsundisaajal on õigus mõistlikule osale tasust. Sel juhul on käsundisaajal

õigus saada kogu tasu üksnes juhul, kui leping lõppes käsundiandjast tuleneva asjaolu tõttu ja tasu maksmine on asjaolusid arvestades õiglane.

Kuna kaupleja lepingurikkumine ei ole tõendatud ja käsundisaaja oli valmis tegema kokkulepitu ja käsundisaaja oli koolituse ette valmistanud ning korraldanud ja ei hoidnud seoses sellega, et tarbija koolitusest loobus, mitte midagi kokku, on käsundisaajal antud juhul õigus saada kogu tasu.

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/