

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-07735
Otsuse kuupäev 21.09.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Osaühing Lillede Villa (10937794)

Tarbija nõue Tarbija nõuab ettemaksu tagastamist täies ulatuses osutamata teenuse eest.

Resolutsioon:

1. Avaldus osaliselt rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 68.53 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tellis 12.02.2024 kaupleja veebipoes lillede kohaletoometamise teenuse sõbrapäevaks, mille kohaletoometamise ajaks oli 14.02.2024 kell 16.30-18.00.

Lilli kokkulepitud ajal kell 16.30-18.00 üle ei antud, kuna vastuvõtjat ei olnud märgitud aadressil kohal. Tarbija väitel keeldus kuller oodata vastuvõtjat või tuua tellimus hiljem kell 20.00 ning teatas, et tellimuse võib kätte saada järgmisel päeval.

Tarbija helistas 16.02.2024 kauplejale, kes teatas, et lilled on kaupluses ning neile võib järgi tulla. See tarbijat ei rahuldanud ning tarbija soovis tellimuse eest raha tagastust.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja, tuginedes lepingutingimustele, on seisukohal, et kuller oli kokkulepitud ajavahemikus kohale jõudnud, kuid ei saanud lilli kokkulepitud ajal üle anda, kuna vastuvõtjat ei olnud kohal ning vastuvõtja saabub alles kell 20.00. Kuna kuller ei saanud oodata, mis ei oleks logistiliselt võimalik ega õigalne teiste klientide suhtes, siis pakuti tarbijale tasuda kulleritasu uuesti, et korraldada uus kohaletoometamine või tulla kauplusesse lilledele ise järgi.

Kuna kaupleja on täitnud oma kohustused vastavalt tellimuse tingimustele, ei nõustu kaupleja tarbija nõudega raha tagastamiseks. Siiski on kaupleja pakkunud vaidluse rahumeelseks lahendamiseks tarbijale järgmise tellimuse eest 50% soodustust.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid müügilepingu ja teenuse osutamise lepingu.

Vastavalt lepingutingimustele pidi kaupleja toimetama kokkulepitud asjad kätt avaldaja määratud isikule.

Kaupleja veebilehel avaldatud tüüptingimused ei reguleeri olukorda, kus adressaat ei viibi kättetoimetamise kohas. Vastavalt tüüptingimustele: "Tellimus edastatakse kullerteenuse pakkujale, kes annab saadetise üle tellija poolt edastatud saajale. Vajadusel võetakse saajaga ühendust.". Seega on lepingu täitmine asja määratud isikule üleandmine, mitte katse seda teha.

Vastavalt lepingutingimustele ja antud lepingu iseloomule ei saa kingituse või lillede saajaga lillede ja kingituse toomist ja selle aega eelnevalt kokku leppida, sest reeglina soovitakse, et lilled ja kingitus oleks üllatus. Kaupleja peab sellega arvestama, seega on antud teenuse osutamisel risk, et adressaat ei ole kohal ja asja tuleb üritada kätte toimetada mitu korda.

Vastavalt VÕS § 619 käsunduslepinguga kohustub üks isik (käsundisaaja) vastavalt lepingule osutama teisele isikule (käsundiandja) teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma talle selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud. Kuna asjad ei olnud adressaadini toimetatud, jäi käsund täitmata. Kaupleja väitel oli kättetoimetamata jätmise põhjus see, et avaldaja ei nõustunud maksma veelikord kullerteenuse eest, seega oli kättetoimetamine ka pärast kella 20.00 võimalik, kuid kaupleja ei teinud seda, nõudes täiendavat tasu.

Kauplejal ei olnud esitatud asjaolude alusel õigust nõuda avaldajalt teistkordse kättetoimetamise katse eest täiendavat tasu.

Kaupleja on enda kohustust rikkunud (VÕS § 100) ja avaldajal on alus esitada kaupleja vastu kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1) või taganeda lepingust ja nõuda kauplejal saadu tagastamist (VÕS § 189). Sellise kahju hüvitamine on pooltevahelise lepingu eesmärgiga kaetud, kahju on tekkinud põhjuslikus seoses kaupleja tegevusega. Kaupleja rikkumist vabandavaid ega vastutust välistavaid asjaolusid ei ole. Nõude summa üle ei ole vaidlust teenuse eest tasuta tagasinõude osas. Ülejäänud nõude summa osas (täiendava hüvitise nõue) ei ole nõue põhjendatud ega tõendatud.

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/