

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-04321
Otsuse kuupäev 19.06.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja AS Arstikeskus Confido (12381384)

Tarbija nõue Arve tühistamine summas 100 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt on Tarbija aja vastuvõtule tühistanud kaks päeva ennem veebi teel. Tarbija nõuab kauplejalt arve nr 7892563 tühistamist summas 100 eurot, kuna ei ole reegleid rikkunud, vaid tühistas aja veebis nii nagu oli palutud.

Tarbija väidab, et tühistas aega 5-6 korda, kuna kaupleja süsteemis oli tõrge. Tarbija ei saanud helistada kuna viibis väljaspool Euroopat. Tarbija ei esita ekraanipilte või e-kirju ametile tõenduseks, kuna ei ole sellise asjaga harjunud. Tema arvates piisab, kui ta tühistas aja veebisüsteemi kaudu.

Tarbija väitel aasta tagasi polnud kauplejal üldse mingeid reegleid, selle kohta kuidas aega tühistada, seda oli võimalik teha vaid veebis. Tarbija helistas kauplejale, kui see keeldus teda kuulamast. Tarbija hinnangul on tegemist väljapressimisega.

Kaupleja seisukoht:

Kokkuvõtvalt Confido leiab, et tarbija oli teadlik vastuvõtuoja muutmise ja tühistamise tingimustest, mis olid kättesaadavad Confido veebilehel ning selgelt esile toodud ka broneeringu kinnituses ja meeldetuletustes. Vastavalt Confido tüüptingimustele tuli vastuvõtuaeg tühistada klienditeeninduse vahendusel vähemalt 24 tundi enne kokkulepitud aega. Tarbija seda ei teinud ega ilmunud vastuvõtule, mistõttu esitati talle arve teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks. Tarbija väide, et ta tühistas aja iseteeninduse kaudu, ei vasta Confido andmetele, kuna iseteenindus võimaldas üksnes aja muutmist, mitte tühistamist, ning tarbija ei viinud muudatust

lõpule ega pöördunud klienditeeninduse poole. Confido suhtles tarbijaga korduvalt ja andis olukorra kohta selgitusi, kuid tarbija ei võtnud vastutust. Seetõttu puudub alus arve tühistamiseks ning Confidol on õigus nõuda selle tasumist vastavalt kehtivatele tüüptingimustele, vt täpsemalt kaupleja vastusest.

Komisjoni põhjendus:

Avalduse kohaselt nõuab tarbija kauplejalt arstivastuvõtuoja eest arve nr 7892563 tühistamist. Tarbija broneeris kaupleja vastuvõtule aja. Tarbija väidab, et tühistas vastuvõtubroneeringu selleks ettenähtud aja jooksul, kaupleja leiab, et tarbija ei ole broneeringut õigeaegselt tühistanud, jättis arstivastuvõtule ilmumata ning kohustub tasuma arve nr 7892563 alusel kauplejale 100 eurot.

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude ja poolte seisukohtadega ning jätab tarbija avalduse rahuldamata.

Kaupleja ja tarbija on sõlminud VÕS § 758 lg 1 mõttes tervishoiuteenuse osutamise lepingu. Lepingu sõlmimise osas poolte vahel vaidlus puudub. Tervishoiuteenuse osutamise lepinguga kohustub üks isik (tervishoiuteenuse osutaja) osutama oma kutsetegevuses teisele isikule (patsient) tervishoiuteenust, eelkõige vaatama patsiendi arstiteaduse reeglite järgi tema tervise huvides läbi, nõustama ja ravima patsienti või pakkuma patsiendile sünnitusabi, samuti teavitama patsienti tema tervisest ja ravi käigust ning tulemustest. Tervishoiuteenuse osutamine hõlmab ka patsiendi hooldamist tervishoiuteenuse osutamise raames, samuti muud tervishoiuteenuse osutamisega otseselt seotud tegevust (VÕS § 758 lg 1).

Pooled vaidlevad selle üle, kas tarbija on broneeringu tühistanud õigeaegselt või mitte. Tarbija väidab, et tühistas lepingu veebi kaudu. Komisjon on tutvunud kaupleja kehtestatud tüüptingimustega. Kaupleja tüüptingimuste kohaselt võib klient broneeritud ajast loobuda ning broneeringu tühistada, kuid kohustub seda tegema klienditeeninduse vahendusel esimesel võimalusel.

Pooled ei vaidle selle üle, kas tüüptingimused on lepingu osaks saanud või mitte. Komisjonil puudub samuti kahtlus, et tüüptingimused ei ole tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingu osaks saanud. VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil: 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 (esimene lause); 2) tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et tarbijal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjon rõhutab, et määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda (vt ka Riigikohtu 23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13). Seega tüüptingimused on saanud lepingu osaks.

Tarbija kohustus lähtuma kaupleja tüüptingimustest ning teavitama broneeringu tühistamisest üksnes klienditeeninduse vahendusel. Ka tarbija ise väidab, et ta tühistas broneeringu veebilingi

kaudu, mis tegelikkuses osutus võimatuks põhjusel, et lingi kaudu ei olnud võimalik broneeringut tühistada. See ei olnud tehniliselt võimalik. Komisjoni hinnangul arvas tarbija ekslikult, et ta saab lingi kaudu broneeringu tühistada, kuid tegelikkuses broneeringu tühistamist tarbijal selliselt teha ei õnnestunud, mistõttu jäi broneering jõusse.

Komisjon peab veenvaks kaupleja selgitust, et kaupleja andmetel (tuvastatud IT toe kaudu) proovis tarbija mitmel korral talle saadetud lingi kaudu kaupleja iseteeninduskeskkonnas vastuvõtuaega muuta, kuid aja muutmine jäi tarbija poolt lõpule viimata. Tegemist ei olnud tarbija poolt viidatud tehnilise probleemiga, vaid tarbijast endast tuleneva põhjusega.

Nimelt broneeriti vastuvõtt tarbijale klienditeeninduse vahendusel, millisel juhul saadetakse tarbijale ettemaksuarve, kuid arve tasumata jätmisel broneeringut ei tühistata ning tarbija saab maksta teenuse eest kohapeal. Kaupleja iseteeninduses aja broneerimisel või muutmisel tuleb broneeringu eest tasuda koheselt. Seega tulnuks tarbijal kaupleja iseteeninduse vahendusel aja muutmiseks (sisuliselt uue broneeringu tegemiseks) vastuvõtu eest ka koheselt tasuda (nii näevad ette kaupleja tüüptingimused). Kuna eelduslikult tarbija ei soovinud broneeritud aja muutmiseks ja uue aja kinnitamiseks vastuvõtu eest ettemaksu maksta, siis jäi ka aja muutmine lõpuni vormistamata. Tarbija pidanuks olema tähelepanelikum.

Lähtudes ülaltoodud kaalutlustest jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/