

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/25-03536
Otsuse kuupäev	03.07.2025
Komisjoni koosseis	Enn Tonka Marina Vaganova Martin Simmermann

Tarbija	
Kaupleja	OÜ Aknakate (11064256)

Tarbija nõue	kahju hüvitamine 556, 38 eurot
--------------	--------------------------------

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 396.24 eurot karastatud klaasist paketi saamiseks. Muus osas jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Asjaolud:

Tarbija esitas 10.03.2025 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija avalduse kohaselt ostis ta kauplejalt kaks voldikkardinat vastavalt kaupleja 31.01.2024 hinnapakkumisele nr 240354. Tarbija tasus kauplejale kardinade eest kahes osas: 08.02.2024 115.29 eurot ja 22.02.2024 127.49 eurot, kokku 242.78 eurot. Tarbija sai kardinad kätte 27.02.2024. Kardinad paigaldas tarbija järgides kaupleja antud juhiseid.

26.02.2025 avastas tarbija, et magamistoas, kus antud voldikkardinad asuvad, on aknapaketi toapoolne klaas mõranenud voldikkardina tagant. Tarbija uuris If Kindlustuselt, kas selline kahju kuulub hüvitamisele. Vastuseks saadi, et kahju hüvitamisele ei kuulu, sest kahju tekkimine oli ette nähtav, sest kardin on pandud klaasile liiga lähedale.

27.02.2025 küsis tarbija klaaspaketi vahetamise kohta hinnapakkumise firmalt Koduaken OÜ, kes pildi järgi vastas "Tundub, et tegu on termilise purunemisega. Termilist purunemist soodustavad rulood. Ruloo ja akna vahel õhk ei liigu, kuumeneb ja tekib klaasi pinget. Selle vältimiseks tuleks paigaldada karastatud klaasid või ruloosid mitte kasutada." Lisaks saatis Koduaken OÜ klaaspaketi mõõtude järgi hinnapakkumise HP250999, mis tavalise klaasi ehk karastamata klaasi ees koos vahetusega on 315.8 eurot.

27.02.2025 saatis tarbija e-maili kauplejale, et täpsustada üle, miks nende kodulehel ütleb paigaldusjuhiseid, et kardin tuleks paigaldada kaugemale kui kaupleja mõõtmisvideos. Samal päeval vastati, et 1,5 cm kaugus on tehasepoolne soovitus aga Aknakate OÜ lubab panna ka

0,8 cm sügavusega aknaliistule. Lisaks ütlesid, et kardin tuleb paigaldada vabalt, abivahendiks antud kaarti kasutamata.

06.03.2025 saatis tarbija kauplejale e-kirja, milles kirjeldas juhtunut ja pakkus ka kolm võimalikku varianti probleemide lahendamiseks. 07.03.2025 vastas kaupleja tarbijale, et aknale liiga lähedal asuv kardin ei saa põhjustada klaasi mõranemist. Kaupleja väitis veel, et klaasi temperatuur tõuseb kardina taga teatud määral, kuid see ei tohiks lõhkuda klaaspaketti. Pärast klaasi purunemist klaasi katsudes selgus, et voldikkardina taga olev klaas läheb kevadise päikesega, mis paistab peaaegu terve päeva sellele aknale, nii kuumaks, et seal peale ei saa kätt hoida. Kuid kohas kus kardin ei kata, võib kätt vabalt peal hoida

06.03.2025 kirjas kauplejale selgitas tarbija, et kindlasti on vaja tasuda klaasi vahetus. Tarbija sooviks panna termilise klaasi, et saaks kasutada sama voldikkardinat edasi, sest see pidi maandama termilise purunemise riski (kuid mitte 100%). Kuid kuna tarbijal on seal kõrval veel üks aken, millel on sama kardin peal, siis tuleks ka sinna leida mingisugune lahendus. Tarbija variandid on järgmised: 1) Mõlema aknapaketi vahetamine termilise klaasi vastu, ühe hind on 396.24 eurot ja teine on umbes samasse kanti suuruselt ehk hind ei tohiks olla palju erinev; 2) Kuna ilmselt tekkis see mure, sest kardina ja klaasi vahel ei ole piisavalt ruumi, et õhk liikuda saaks siis vahetada praegused kardinad välja ning asendada süsteemiga, mis käib raami peale. Sellisel juhul peaks kardin tulema klaasist eemale tehase soovitatud kaugusele, kui aknaliist on umbes 14mm paks. Seega kujuneks hind klaaspaketi vahetus 315.80 eurot + uued kardinad. 3) Tasuda klaaspaketi vahetus 315.8 eurot ja tagastada soetatud kardinate tasu 230.58 eurot + transpordi kulu 10 eurot, et tarbija saaks leida sellise lahenduse, mis ei lööks aknaklaasi katki.

Tarbija soovib nõuda kauplejalt välja voldikkardina põhjustatud aknapaketi purunemisega tekkinud kahju: aknapaketi vahetus ning maksta tagasi voldikkardinate ning transpordiga kaasnenud kulud, sest akendel ei ole võimalik tagada tehasepoolset soovitatud kaugust aknast ning seega on antud voldikkardinate kasutamine riskantne, millega tõenäoliselt kaasneks taaskord akna termiline purunemine. See tähendab seda, et olemasolevad kardinad tuleb eemaldada ja asendada tootega, mis oleks ohutum alternatiiv.

Tarbija avalduse menetluse käigus esitas tarbija 26.04.2025 vastuväited kaupleja 03.04.2025 seisukohtadele:

Müüja ei ole esitanud ühtegi dokumenti, mis viitaks sellele, et tootjapoolne kardin paigaldamine on soovituslik ja mitte kohustuslik. Antud väide võib olla välja mõeldud ning pole kuidagi vettpidav. Lisaks toote paigalduskaugus määrab ka kardina kauguse klaasist, mis jätab klaasi ja kardina vahele õhuliikumise ruumi, et seal temperatuur ei tõuseks liiga suureks.

Voldikkardina paigaldusjuhend näitab, et kärgekardina keskpunkt peab olema 17 mm ning kardina ja klaasi vahele peab jääma 3 mm. Kuskil ei ole kirjas, et kui ei saa nii kaugule panna, võid panna nii kaugule kui ise soovid. Seega tegemist on reaalse paigaldusjuhendiga, mida tuleb järgida.

Müüja ütleb, et tarbija oli teadlik paigalduse sügavusest. Antud anomaaliast sai tarbija teada alles siis kui hakkas kodulehel olevat paigaldusjuhust lugema ning arvas, et ta ise on midagi valesti mõõtnud. Kaupleja kodulehe paigaldusjuhend ning mõõtmisjuhend ei ole omavahel kooskõlas. Tarbija küsis kauplejalt üle, miks see nii on. Kaupleja kinnitas, et kardinat võib paigaldada 7mm kaugusele ning midagi ei räägitud, et see võib termilist purunemist tekitada, sest klaasi ja kardina

vahel pole piisavalt õhu ruumi. Kliendina usaldab tarbija müüjat, kellel on pikaajaline kardinat müümise kogemus.

Termiline purunemine tekib kaupleja nimetatud pinna temperatuurierinevustest. Ehk siis temperatuur, mis on klaasi peal (eelnevalt mainitud, siis klaasi pind oli nii kuum, et kätt ei saanud peal hoida) ja pinna vahel, mis on varjus liistu taga. Liistu taga on temperatuur normaalne, nagu aknal, kus kardinat ees pole ning kätt saab vabalt peal hoida. Kui otsene päike, paistab peaaegu terve päeva akna peale ning kardin hoiab kuumust klaasi pinna juures ning puudub õhuliikumine, siis klaasi temperatuur võib vabalt tõusta kõrgemale kui 40 kraadi, kui on liistu taga oleval aknaklaasi osal. Klaas purunes, sest klaasi eri kohtades tekkis liialt suur temperatuurivahe, mis põhjustas termilise purunemise.

Lisaks pole kaupleja kuskil toonud välja, et kardin tuleks paigaldada karastatud klaasile, et vältida termilist stressi.

Kaupleja esitab Fenstera AS statistika, et neil esineb kogu aastasest toodangust vähem kui 0,003% termilist purunemist, mis peaks kinnitama, et kvaliteetne pakett talub tavapärase päikese käes soojenemist ka aknakatete kasutamisel. Statistika on väga kallutatud, sest sinna sisse kuuluvad ka aknad, millel pole kardinaid, on tavalised kardinad, rulood jne. ning ikka tekitab termilisi purunemisi. See statistika ei ole pädev tõendama, et kvaliteetne pakett talub vastu klaasi paigaldatud kärgkardina ja otsese päikese temperatuurierinevuse tagajärge.

Kaupleja leiab, et ei saa tuua välja otsest seost, et kardin põhjustas termilise purunemise. Kui aken puruneb kardina tagant ning levib laiali kardina taga, mitte ei purune ülejäänud klaasi osast, kus kardinat pole. Ei saa väita, et kardin pole termilise purunemisega seotud.

Kaupleja seisukoht:

07.03.2025 kirjutas tarbijale selgitas kaupleja, et voldikkardin võib tõesti teatud määral tõsta klaasi temperatuuri, kuid see ei tohiks lõhkuda kvaliteetset klaaspaketti. Kui klaas puruneb termilise pinget tõttu, siis viitab see enamasti klaasi enda kvaliteediprobleemile – näiteks võib tootmisprotsessis olla jäänud klaasi sees pingeid, mis aja jooksul avalduvad. Kui kindlustus või aknatootja väidab, et purunemine on tingitud kardinast, siis see ei vasta tõele. Termilise purunemise põhjuseks on enamasti klaasi enda defekt või tootmispraak, mitte kardinad.

03.04.2025 esitas kaupleja tarbijavaidluste komisjonile seisukohad tarbija avalduse kohta. Kaupleja põhjendas, miks ta ei saa nõustuda väitega, et aknapaketi purunemine on põhjustatud kaupleja paigaldatud voldikkardinast või et kaupleja on käitunud hooletult.

Kaupleja selgitas:

1. Paigaldussoovitus ja -juhendite tõlgendus. Voldikkardinate tootja on tõepoolest oma ametlikus videos soovitanud paigaldada kardinakinnituse 1,5 cm kaugusele klaasist. Oluline on aga mõista, et tegemist ei ole range kohustuse, vaid soovitusena, mille eesmärk on tagada kardina sujuv liikumine ja mehhanismi korrektne töö. Tegemist on soovitusena kinnituspunkti kaugusele, mitte kardina enda kaugusele klaasist.

Kaupleja kogemuse põhjal ja vastavalt Eestis enimlevinud aknaprofiilide ehituslikule eripärale (kus kasutatakse kitsamaid aknaliiste), on kasutatav voldikkardinasüsteem võimalik ja tavapärane paigaldada ka 0,7–0,8 cm kaugusele klaasist. See on ka tootja poolt aktsepteeritud praktika ning mitte vastuolus süsteemi korrektse toimimisega. Lisaks oli klient teadlik paigaldussügavusest ja otsustas kasutada kaupleja pakutavat paigaldusviisi vabatahtlikult.

2. Aknapaketi kvaliteedi ja standardite nõuded. Aknapaketid peavad vastama Euroopa standardile EN 1279, mis sätestab mitmekihiliste klaaspakettide kvaliteedi, soojusisolatsiooni ning mehaaniliste ja termiliste koormuste taluvuse. Samuti on tootjad kohustatud arvestama EN 12150-1 standardiga, mis käsitleb karastatud klaasi omadusi, sealhulgas vastupidavust termilisele stressile.

Standardite ja tootjate praktika põhjal:

- Tavaline (karastamata) klaas pakettaknas peab taluma miinimumtemperatuuri vähemalt -50 °C ja maksimumtemperatuuri kuni +80 °C, ning temperatuurierinevusi pinnal kuni 30–40 °C.
- Karastatud klaas võib taluda temperatuurivahemikku -70 °C kuni +250 °C, ning temperatuurierinevusi pinnal kuni 100–150 °C.

Seega peab kvaliteetne klaaspakett olema võimeline taluma tüüpilisi päikese käes tekkivaid temperatuuritõuse ja soojuspingeid ilma purunemiseta. Kui see siiski juhtub, viitab see tõenäoliselt klaasi sisemisele defektile, varjatud pingetele või tootmisveale.

3. Temperatuuride tõus voldikkardina taga. Termodünaamiliste põhimõtete alusel võib päikesevalguse otsese mõju all oleva suletud aknapinna taga tõusta temperatuur 40–60°C, sõltuvalt kardina materjalist, värvist ja välistingimustest. Pimendavad kärgmaterjalist voldikkardinad neelavad rohkem soojust, kuid isegi nende puhul on tõenäoline temperatuuritõus klaasipinna taga pigem kuni 55–60 kraadini.

Selline temperatuuritõus ei tohiks purustada kvaliteetset klaaspaketti, kui see vastab kehtivatele standarditele ja on õigesti toodetud.

4. Fenestra kogemus ja seisukoht Oleme konsulteerinud Fenestra AS tootejuhiga, kes kinnitas meile, et nende aknapakettide puhul ei ole voldikkardinate kasutamine keelatud ning tegemist on laialdaselt kasutatava lahendusega. Fenestra sõnul võib termilisi purunemisi esineda nii aknakatetega kui ka ilma ning seost üksiku juhtumiga ei saa teha ainult selle põhjal, et akna ees oli kardin. Nende statistika põhjal esineb termopurunemist vähem kui 0,003% kogu aastast tootmismahust, mis kinnitab, et kvaliteetne pakett talub tavapärast päikese käes soojenemist ka aknakatete kasutamisel.

5. Kokkuvõte

- Kardina paigaldussügavus ei olnud vastuolus tootja lubatud piiridega ja klient oli sellega teadlikult nõus.

- Klaaspaketid peavad taluma teatud määral temperatuuritõusu ning ainuüksi aknakatete olemasolu ei saa pidada purunemise ainsaks põhjuseks.
- Antud juhul ei ole võimalik teha kindlat ja vaieldamatut järeldust, et just kardinat põhjustasid purunemise.
- Tegemist võib olla juhusliku termopurunemisega, mille tekkepõhjused võivad olla mitmekesised ja mida esineb ka ilma aknakateteta.

Kaupleja ei nõustu esitatud nõudega hüvitada aknapaketi vahetus ja kardinate maksumus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kogutud tõendeid leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele osaliselt. Poolte vahel puudub vaidluse selles, et akna vigastus on termopurunemise tagajärg. Klaasi termopurunemine on klaasi kuumenemise (eriti kui klaasi erinevad piirkonnad kuunenevad erinevalt), tagajärjel tekkivad pinged, mis võivad põhjustada klaasi purunemise. Termiline purunemine on rahvusvaheliste standardite järgi reaalne risk, eelkõige kui klaasi ette jääb objekt või aknakate, mis takistab õhu liikumist, päike soojendab akent ebaühtlaselt ja intensiivselt, kasutatakse karastamata klaasi, mis on termilise pinge suhtes tundlikum.

Voldikkardinad paigaldas tarbija järgides kaupleja antud juhiseid. Tarbijal oli alus eeldada, et kaupleja antud juhiste järgimine tagab kardinate ohutu kasutamise ning ei tekita ka termopurunemist. Termopurunemise riskist tarbija teadlik ei olnud ja mittespetsialistina ei pidanudki olema. Tarbijat sellest ohust ei hoiatatud. Kardinate paigaldusjuhendi kohaselt tuleb kardin paigaldada 1,5 cm kaugusele klaasist selleks, et vältida kuumenemisest tekkivaid pingeid. Kaupleja leidis, et kardina võib paigaldada ka lähemale, 7-8mm kaugusele klaasist kuigi see vähendab märkimisväärselt õhuringlust. Kaupleja selline soovitus on vastuolus ametliku paigaldusjuhendiga, mida oleks tulnud järgida. Kaupleja on viidanud ka muudele asjaoludele, mis võisid termopurunemist põhjustada, kuid ei ole esitanud tõendeid, millised asjaolud tegelikult põhjustasid klaasi purunemise. Kaupleja vastuväited selles osas on oletuslikud. Kaupleja on nõustunud sellega, et klaasi purunemine võis olla tingitud liiga klaasi lähedale paigaldatud kardinatest. Komisjon leidis, et aknaklaasi termiline purunemine on tingitud klaasile liiga lähedale paigaldatud kardinatest. Seega kardinate paigaldus ei vastanud lepingutingimustele.

Poolte vahel oli sõlmitud tarbijalemüügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 ja 4 tähenduses. Asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217¹ lg 1 kohaselt peab asi tarbijalemüügi puhul vastama lepingutingimustele. Vastavuses sama paragrahvi lg 9 loetakse asja ebaõigest paigaldamisest tulenevat lepingutingimustele mittevastavust võrdseks asjast tuleneva lepingutingimustele mittevastavusega, kui selle paigaldas müüja või seda tehti tema vastutusel. Sama kehtib, kui asja

pidi paigaldama tarbija ja ebaõige paigaldamine tulenes müüja antud paigaldusjuhiste puudulikkusest. Tarbijale müüdud kardina ei vastanud eeltoodud põhjustel lepingutingimustele.

VÕS § 218 lg 2 ja 2² kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Tarbijalemüügilepingu puhul peab müüdud asja esimese aasta jooksul ilmnenu puuduse korral müüja vastu nõuet esitada sooviv ostja tõendama üksnes VÕS § 217¹ tunnustele vastava puuduse olemasolu. Müüja, kes soovib tema vastu esitatud nõude rahuldamist vältida, peab tõendama, et puudus tekkis tarbija enda tegevuse tagajärjel.

VÕS § 101 lg 1 p 3 alusel võib võlausaldaja, kui võlgnik on kohustust rikkunud, nõuda kahju hüvitamist. VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Komisjoni hinnangul on kardinale lepingutingimustele mittevastavus (ebaõige paigaldamine) kahju tekkimisega põhjuslikus seoses (VÕS § 127 lg 4). Kahju hüvitamise eeldused on täidetud.

Tarbija on esitanud kauplejale nõude kahe akna klaaspakettide asendamiseks. Komisjon märgib, et tegelikult on purunenud vaid ühe akna klaas ja selle asendamisega on tarbija saanud kahju, tavalise klaasi puhul 315.80 eurot ja karastatud klaasi puhul 396.24 eurot. Teise akna klaasi asendada ei ole vaja. Komisjonile esitatud tõenditest ei selgu, kas olemasoleva kardina edasine kasutamine tarbija aknal on võimalik või on möödapääsmatu selle asendamine. Komisjon jätab tarbija nõude teise akna klaasi asendamiseks ja ka kardinale asendamiseks rahuldamata. Küll on tarbija nõue ühe akna klaaspaketi asendamiseks asjakohane ja põhjendatud. Komisjoni arvates seaks tarbija olukorda, mis on kõige lähedasem olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud, klaaspaketi asendamine karastatud klaasist paketiga. Karastatud klaasi kasutamine minimeeriks ka riski uueks purunemiseks. Ka tarbija 06.03.2025 kirjas kauplejale esitas tarbija esimese ettepanekuna karastatud klaasist paketi saamise maksumusega 396.24 eurot. Sel juhul saaks tarbija ka paigaldatud kardinaid edasi kasutada. Arvestades VÕS § 127 lg 1 sätestatud kahju hüvitamise eesmärki on see kõige paremini saavutatav just klaaspaketi asendamisega karastatud klaasist paketiga. Samuti ei kaasne paketi asendamisega kauplejale muid tarbija nimetatud kulusi.

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

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

Enn Tonka

Marina Vaganova
Martin Simmermann

/allkirjastatud digitaalselt/

