

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-05042
Otsuse kuupäev 14.07.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Osaühing Kvaliteetaken (10920428)

Tarbija nõue 859,13 euro hüvitamine.

Resolutsioon:

1. rahuldada osaliselt tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale 543,63 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 10.04.2025.

Avalduse kohaselt sõlmiti poolte vahel töövõtuleping 14.11.2024 kahe akna vahetamiseks. Töö teostati 18.12.2024. Töö maksumus 964,89 eurot.

Tellijal tuvastas töös alljärgnevad puudused:

1. Elutoa aken ei ole mõlemapoolselt lahtikäiv, kuid hinnapakumises oli näidatud see mõlemapoolselt lahtikäivana;
2. Erinev visuaalne tulemus, kus aknalaudade kül- ja välisserva mõõt on arvestatud liiga väiksena. Aknalaudade ja -põskede vahele jääb ca 0,5 kuni 1 cm vahe, ülekatsvus välisserval praktiliselt puudub, seetõttu ei sobitu need maja teiste aknalaudade stiiliga. Samuti jääb vahuga täidetud külgserva ka aknapõse viimistlemisel inetult paistma;
3. Akna ülaserava lahti võtmisel on saetud läbi metallkarkass, millele toetub ülemine kipsplaat, tekitades elutoa siseviimistlusele akna ülaservas varisemisohu;
4. Akende paigaldamisel lõhkus töötaja ära alumisse esikusse viiva trepiastme.

Tarbija hinnangul ei vasta töö lepingutingimustele ega keskmisele kvaliteedile. Tarbija leiab, et kauplejal puudus õigus teha muudatusi kokkulepitust erinevate mõõtude alusel ilma tarbijaga

kooskõlastamata.

Lisaks nõuab tarbija hüvitist trepiastme taastamise eest ja viitab kaupleja vastutusele oma töötaja tekitatud kahju eest.

Tarbija esitas teenuseosutajale üksikasjaliku kirjelduse tööde puudustest ja ettepaneku tööde parandamiseks või alternatiivselt kahju hüvitamiseks.

09.01.2025 esitatud kirjale vastust ei tulnud. Tarbija esitas kirja uuesti 13.02.2025, kuid siiani vastust saanud ei ole.

Tarbija nõuded kauplejale koosnevad järgmistest osadest:

1. Hinna alandus erineva aknamudeli tõttu;
2. Trepi taastamise kulude hüvitamine vastavalt esitatud dokumentidele;
3. Puuduste kõrvaldamine: aknalaudade vahetus ning elutoa ülemise metallkarkassi asendamine.

Tarbija nõue koosneb kahest summast:

Tarbija on nõus maksega summas 608,36 eurot, tagasi kuulub maksmisele 386,53 eurot.

Lisaks tagasi makstavale summale tuleb arvesse võtta parandustöid ja uusi aknalaudu summas 442,60 eurot

Trepi parandus 30 eurot

Kokku nõuab tarbija 859,13 euro hüvitamist.

09.05.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 20.05.2025 saadetud kirjaga. Kirjas keeldub kaupleja tarbija nõude rahuldamisest, kuna esitatud nõuded on ebamõistlikud ja põhjendamatud.

Tarbija esitas 22.05.2025 kaupleja vastusele omapoolsed vastuväited. Tarbija selgitusel kaupleja märgib vastuses, et hinnapakkumine on koostatud töötajale toodud mõõdulehe põhjal. Tarbija sellega ei nõustu. Kui algselt sai kokku lepitud elutoa akna ühepoolne avatavus ja hinnapakkumisel on avatavus kahepoolne, siis on kokkuleppe ja hinnapakkumise vahel kardinaalne erinevus.

Ebaselguse korral oleks olnud ettevõtte mõistlik käik kliendiga ühendust võtta, et täpsustada akna avatavust. Hinnapakkumisest jäi kliendile ootus, et ka elutoaaken on mõlemapoolselt avatav. Kliendile ei jäänud muljet, nagu oleks hinnapakkumises akna hinda kuidagi soodsamaks tehtud või

akna tüüpi muudetud. Tarbija maksis kahepoolset avaneva akna eest.

Kaupleja märgib kirjas, et hind kujunes lisaks hinnapakumises märgitule veel utiliseerimisest ja musterklaasist. Tarbija ei ole antud väitega nõus. Mitte kumbagi kuluartiklit ei ole üheski dokumendis märgitud.

Utiliseerimise eest maksis klient lisaks 50 eurot sularahas ja seda ei ole hetkel ka vaidlustatud. Musterklaasi osas märkis ettevõtte esindaja kohapeal mõttes, et klaasil ei ole sisuliselt vahet – hinda see ei muuda.

Tarbija ei ole saanud ühtki telefonikõnet, kus oleks ligilähedaselt pakutud kaupleja kirjas viidatud aknalaudade vahetust.

On mõistetav, et töömees ei lõhkunud trepiastet sihilikult. Töö käigus seda siiski tehti ning klient oli sunnitud trepi oma kuludega parandama, mistõttu töö teostaja vastutab tekitatud kahju eest ja peab hüvitama paranduskulud.

Tarbija mõistab, et aknapõskede viimistlus ei kuulu töö hinna sisse ja selle üle ei vaidlegi. Probleem on vaid akna kohal oleva tala läbisaagimises.

Kaupleja märgib, et ava ette valmistamine kuulub töö hulka, samas on allkorruse aken suudetud ära vahetada ilma seinakonstruktsiooni läbi saagimise või lõhkumiseta. Järelikult oleks saanud tööd kohase hoolsusega tehes akna kohal oleva tala läbilõikamist vältida.

Kui akna vahetus tähendab ainult vana akna eemaldamist ja uue paigaldamist ilma ava suurendamiseta või muutmiseta, siis ei puudutata üldjuhul kandvaid konstruktsioone

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib 20.05.2025 saadetud vastuses tarbija avaldusele, et pärast hinnapakumise aktsepteerimist käis mõõtja objektil mõõte võtmas, mille alusel koostati tellimuse kinnitus.

Tellimuse vormistanud töötajale toodud mõõdulehel oli positsioon nr 2 ühe avatava osaga, kas oli tegu mõõtja veaga seda hetkel ei tea. Tellimuse kinnitusel on kirjas, et klient kinnitab sobivuse. Ühe avatava osaga aken on odavam, kui kahe avatava osaga seetõttu tüübi erinevusest tingitud kompensatsioon ei ole põhjendatud.

Kliendile tehtud hinnapakumine, hinnad koos käibemaksuga:

hp pos2 kaheosaline aken, mõlemad avatavad 447.62

Tellimuse kinnitus:

tk pos2 kaheosaline aken, üks pool avatav, üks pool kinni 373.03

Lisaks selgub, et hinnapakumise ja tellimuse kogumaksumuse erinevus tulenes aknalaudade ja veeplekide mõõtmetest, musterklaasi lisamisest ning utiliseerimise lisamisest tellimusse. Tellimuse kogumaksumus oli tegelikult väiksem, kui hinnapakumisel. Tööde käigus polnud tarbijal aknalaudade paigaldusele erisoove. Telefoni teel pakuti aknalaudade vahetamist ja võimalust teha ka kinnine aknaosa avatavaks, kuid klient katkestas kontakti, viidates juristi sekkumisele.

Kaupleja pole nõus esitatud arvega aknalaudade vahetamiseks, kuna oleks selle ise teinud, lisaks on aknalaudade eest ebamõistlikult kallis hind küsitud (kaupleja hind 75,8 vs 442,6).

Trepiaste tuli lahti tavalise kõndimise käigus ja lõhkumise süüdistus ning hüvituse küsimine ei ole põhjendatud. See oleks nagunii lahti tulnud. Hea, et töötaja vigastused olid väikesed, kuigi kukkus läbi trepi. See oli keskelt tala külge liimitud trepiaste, kruve polnud kinnitamiseks kasutatud. Küsimuseks jääb, kas selliselt ehitatud trepp vastab ohutusnõuetele.

Mis puutub karkassipuu lõikamisse, siis akende vahetusega paratamatult kaasneb ava ette valmistamine akna mõõdu järgi, palede taastamine ei kuulunud tellitud töövõttu seetõttu kompensatsioon selle osa eest pole põhjendatud.

Töö teostati korrektselt ja kui akna avanemise osas oli arusaamatus, oleks selle saanud lahendada kokkuleppel. Esitatud nõuded on kaupleja hinnangul ebamõistlikud ja põhjendamatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 14.11.2024 töövõtulepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 järgi.

Kuivõrd paigaldusteenust osutati tarbija kinnisasja suhtes, ei vasta sõlmitud leping tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes hinna alandamise ja kahju hüvitamise nõudena.

Esmalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kahjuhüvitise nõudmiseks.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et töö käigus kahjustati trepiastet.

Riigikohus on lahendis 2-17-15317 asunud seisukohale, et töövõtja on töövõtulepingu täitmisel mh kohustatud tagama tellija asjade säilimise ja vältima nende kahjustumist, lähtudes analoogia korras VÕS § 620 lg-st 2. Kuna töövõtuleping on samuti teenuse osutamisele suunatud leping, on töövõtjal tellija vara suhtes samasugune kaitsekohustus (p.12). Kohtupraktikast tulenevalt lasus kauplejal töövõtjana kohustus töö tegemise ajal tagada tellija asjade säilimine ja vältida nende kahjustamist.

Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et trepiaste tuli lahti tavalise kõndimise käigus. See oli keskelt tala külge liimitud trepiaste, kruve polnud kinnitamiseks kasutatud.

VÕS § 127 lg 3 kohaselt lepingulist kohustust rikkunud lepingupool peab hüvitama üksnes kahju, mida ta nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal, välja arvatud juhul, kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu. Komisjonile esitatud tõenditest ei nähtu, et kaupleja oleks kahju tekitanud tahtlikult või raske hooletuse tõttu. Tegemist ei ole sellise kahjuga, mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema.

VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). Komisjon leidis asja materjalide alusel, et puuduvad selged tõendid selle kohta, et trepiastme kahjustuse tingis üksnes kaupleja käitumine. Tõendina esitatud trepi pildist lähtudes ei ole välistatud, et kahjustuse tekkele võis kaasa aidata trepi enda nõrk konstruktsioon.

Põhjusliku seose ebaselguse korral ei kuulu tekkinud kahju hüvitamisele.

Eeltoodud põhjustel tuleb trepile tekitatud kahjustuse osas kahjuhüvitisnõue rahuldamata jätta.

Lisaks on tarbija nõudnud kahju hüvitamist akna ülaserava lahti võtmisel läbi saetud metallkarkassi eest.

Tarbija avalduse kohaselt akna ülaserava lahti võtmisel on saetud läbi metallkarkass, millele toetub ülemine kipsplaat, tekitades elutoa siseviimistlusele akna ülaseravas varisemisohu. Kahju tekkimist on tarbija tõendanud pildiga kahjustuse kohast.

Tarbija sõnul on allkorruse aken suudetud ära vahetada ilma seinakonstruktsiooni läbi saagimise või lõhkumiseta. Järelikult oleks saanud tööd kohase hoolsusega tehes akna kohal oleva tala läbilõikamist vältida.

Tarbija on töö lepingutingimustele mittevastavuse tõendamiseks esitanud komisjonile Kier Ehituse koostatud hinnangu, mille kohaselt ebakvaliteetse töö käigus saeti läbi pikkupidi kipsi karkassi alumine vöö, silluse kõrgusel, mis omakorda nõrgestab seda kipsi sõlme ülemise põse paigaldusel ja tekitab korrastamisel lisa töid. Kaupleja ei ole nimetatud hinnangus toodud asjaolusid ümber lükanud. Seetõttu leiab komisjon, et hinnanguga on tõendatud vaidlusaluse töö lepingutingimustele mittevastavus.

VÕS § 646 lg 1 kohaselt juhul, kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata töövõtjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatu ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Töövõtja võib töö parandamise asemel teha lepingutingimustele vastava uue töö.

Asja materjalidest nähtub, et tarbija andis kauplejale elutoa akna ülemise seiniosa metallkarkassi vahetuseks tähtaja - 16.01.2025. Kaupleja ei ole tõendanud, et ta nimetatud tähtajaks oleks vaidlusalusele metallkarkassi kahjustused parandanud.

VÕS § 646 lg 5 järgi juhul, kui tellija nõuab õigustatult parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist.

Tarbija on esitanud komisjonile Kier Ehituse hinnapakkumise, mille kohaselt akna karkassi tööde maksumus on koos käibemaksuga 244 eurot. Komisjon loeb hinnapakkumises toodud kulutuste määra mõistlikuks.

Eeltoodust lähtudes on kauplejal kohustus hüvitada tarbijale akna karkassi parandamise kulud suuruses 244 eurot.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines alus hinna alandamise nõudmiseks seetõttu, et tarnitud aken (pos. 2) ei vastanud hinnapakkumises toodud nõuetele (pidi olema kahes osas avatav, tegelikult ainult ühes osas avatav).

VÕS § 112 lg 1 kohaselt juhul, kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus.

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et paigaldatud aken oli avatav ainult ühes osas ning see ei vastanud tarbijale esitatud hinnapakkumises toodud akna (positsioon 2) spetsifikatsioonile.

Komisjon tuvastas, et tarbijale saadetud hinnapakkumises nr 099077 on positsioonis 2 näidatud kahes osas avatav aken, mille maksumuseks on toodud 447,62 eurot.

Kaupleja on oma vastuses viidanud vastuväitena sellele, et tarbija poolt heaks kiidetud tellimuse kinnituses on toodud, et pos2 on kaheosaline aken, üks pool avatav, üks pool kinni, hind 373.03 eurot.

Kaupleja selgitusel hinnapakkumise ja tellimuse kogumaksumuse erinevus tulenes aknalaudade ja veeplekide mõõtmetest, musterklaasi lisamisest ning utiliseerimise lisamisest tellimusse. Komisjonile ei esitatud kaupleja poolt tõendeid, millest nähtuks, millises ulatuses kaupleja poolt mainitud asjaolud töö kogumaksumust tõstsid. Seetõttu tuleb see kaupleja vastuväide jätta tähelepanuta.

Tarbija sõnul maksis ta utiliseerimise eest 50 eurot sularahas ning musterklaasi osas märkis

ettevõtte esindaja kohapeal mõõtes, et klaasil ei ole sisuliselt vahet – hinda see ei muuda.

Tarbijale esitatud hinnapakumise järgi oli akende ja töö kogumaksumus 935,35 eurot.

Tarbijale tellimuse kinnituse järel esitatud arve järgi tasus tarbija lepingu järgselt 946,89 eurot. Seega ei vasta tõele kaupleja väide, et tellimuse kogumaksumus oli tegelikult väiksem, kui hinnapakumisel.

Tuvastamaks kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhet kohase täitmise väärtusesse võttis komisjon aluseks kaupleja poolt avaldatud kahepoolset avatava ja ühepoolset avatava akna hinnavahe. Nimetatud hinnavahe on 74,59 eurot.

Kuivõrd tarbija tasus ühepoolset avatava akna eest hinnapakumisega võrreldes 11,54 eurot rohkem, on tarbijal õigus nõuda kauplejalt hinna alandamist summas 74,59+11,54 ehk 86,13 eurot.

Viimasena kontrollis komisjon, kas tarbijal esines alus nõuda kauplejalt aknalaudade vahetust.

Tarbija on puudusena välja toonud, et aknalaudade kül- ja välisserva mõõt on arvestatud liiga väiksena. Aknalaudade ja -põskede vahele jääb ca 0,5 kuni 1 cm vahe, ülekatvus välisserval praktiliselt puudub, seetõttu ei sobitu need maja teiste aknalaudade stiiliga. Samuti jääb vahuga täidetud külvahe ka aknapõse viimistlemisel inetult paistma.

Tarbija on puuduse tõendamiseks esitanud pildid aknalaudadest ning Kier Ehituse hinnangu. Hinnangu kohaselt toa teised aknalauad on kõik paigaldatud nii nimetatud kõrvadega ja need uued pidid ka tulema 5 sm üle nurga aga paigaldajad tegid sirged ilma kõrvadeta. Sellega seoses aknalauad on lühikesed ning tuleks vahetada aga see tähendab, et ostma peab uued aknalauad. Suur tuba (1,35m (pikkus) x 0,45m (laius) WC ruum (1,25m x 0,45m). Liites pikkused kokku, piisaks ühest 3m pikkusest ja 600mm laiusest. Kaupleja ei ole nimetatud hinnangus toodud asjaolusid ümber lükanud.

Kaupleja toob vastuväitena välja, et aknalaudade pikkuse ja astmega seinale paigalduse kohta polnud juhendeid, kohapeal oli kliendi poeg, ei ole teada, et ta tööliste erisoove oleks öelnud. Kaupleja sõnul pakkus ta telefoni teel aknalaudade vahetamist pikemate vastu.

Tarbija märgib, et ei ole saanud ühtki telefonikõnet, kus oleks ligilähedaselt pakutud kaupleja kirjas viidatud aknalaudade vahetust.

VÕS § 641 lg 2 p 2 kohaselt töö ei vasta lepingutingimustele, kui see ei sobi otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui tellija võis mõistlikult tugineda töövõtja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki tööd tavaliselt kasutatakse.

Komisjon, tutvunud tarbija poolt tõendina esitatud piltidega aknalaudadest, nõustub tarbijaga, et need ei vastanud lepingutingimustele. Visuaalselt jätavad paigaldatud aknalauad robustse mulje, aknalaudade ja -põskede vahele jääb lubamatu vahe, puuduvad nn. kõrvad.

Töövõtja pidi oma erialastele oskustele või teadmistele tuginevalt mõistma, et paigaldatavad aknalaud peaksid olema ühes stiilis teiste samas ruumis paiknevate aknalaudadega.

Komisjon leiab, et hinnangu ja piltidega on tõendatud vaidlusaluse töö lepingutingimustele mittevastavus.

VÕS § 646 lg 1 kohaselt juhul, kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata töövõtjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Töövõtja võib töö parandamise asemel teha lepingutingimustele vastava uue töö.

Asja materjalidest nähtub, et tarbija andis kauplejale elutoa aknalaudade osas töö parandamiseks tähtaja - 16.01.2025. Kaupleja ei ole tõendanud, et ta nimetatud tähtajaks oleks vaidlusaluse töö parandanud.

VÕS § 646 lg 5 järgi juhul, kui tellija nõuab õigustatult parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist.

Tarbija on esitanud komisjonile Kier Ehituse hinnapakkumise, mille kohaselt aknalaudade vahetuse töö maksumus on koos käibemaksuga 213,5 eurot. Komisjon peab hinnapakkumises toodud kulutuste määra mõistlikuks.

Eeltoodust lähtudes on kauplejal kohustus hüvitada tarbijale akna karkassi parandamise kulud suuruses 213,5 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/