

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-10699
Otsuse kuupäev 23.08.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja GMTicketing OÜ (16151764)

Tarbija nõue piletite eest tasutud 805 euro tagastamine.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija lepingust taganemise nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 805 eurot.

Asjaolud:

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

Komisjon alustas asjas menetlust 06.08.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 02.09.2024 kaupleja e-poest neli pileti Bayer Leverkuseni fännialale jalgpallimängul Bayer Leverkusen vs Inter Milan (tellimus nr 1301843) ja tasus piletite eest 805 eurot.

Pileteid ostes ei antud tarbijale teada, et tema valitud kohtadele kehtiksid erireeglid. 07.12.2024, kolm päeva enne üritust sai tarbija kätte ostetud piletid. Piletitel ega e-kirjas ei olnud märgitud midagi peale allalaadimise juhise.

Mängu toimumise päeval, 10.12.2024 sai tarbija veel ühe e-kirja, kus oli välja toodud juhised staadionile sisenemiseks ning kaupleja kontaktandmed. Üheski kaupleja edastatud kirjas ega teates ei olnud märgitud, kuidas tarbija peaks käituma kindlal tribüünil. Sissepääsuväravas ei lubatud tarbijat tribüünile, sest oli omavahel räägitud itaalia keeles ning arvatavasti oli tegu Inter Milani toetajatega. Tarbija võttis koheselt kauplejaga ühendust, kes soovitas, et tarbija võtaks ära riided ja aksessuaarid, mis on Inter Milani värvides. Siiski ei lubatud tarbijal ka pärast seda tribüünile siseneda ning tarbija ei olnud võimalik ostetud pileteid kasutada.

Bayer Leverkuseni juurdepääsutingimuste kohaselt on staadionil määratud kindlaks tsoonid, kuhu võivad istuda vaid kindla meeskonna toetajad. Tarbijale ei antud selle kohta infot ostu tegemisel ega ka hilisemates kirjades.

Kaupleja väidab, et saatis 10. detsembril 2024 tarbijale e-kirja selle kohta, kuidas probleemide

vältimiseks käituda, kuid tarbija ei ole seda kirja kätte saanud. Igal juhul oleks see teave tulnud esitada enne tellimuse kinnitamist, kuna staadionile pääsemise (ja seega pileti kasutamise) tingimused on tarbija jaoks esmatähtsad enne tellimuse kinnitamise otsuse tegemist.

Tarbija nõuab pileтите summa tagastamist summas 805 eurot.

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

Kaupleja ei vastanud menetluse jooksul avaldusele ega esitanud omapoolseid seisukohti.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole tähtaegselt vastanud tarbija avaldusele.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 02.09.2024 käsunduslepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 järgi (ürituse korraldamine).

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena (makstud summa tagastamise nõue).

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija on esitanud taganemisavalduse kauplejale 11.12.2024.

Kaupleja ei ole vastanud tarbija avaldusele. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus lepingust taganemiseks.

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Komisjon võttis makstud summa tagastamise kontrollimisel aluseks tarbija poolt avaldatu. Tarbija sõnul ei ole tasutud summat tagastatud.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija seltskonda ei lubatud üritusel osaleda. Keeldu põhjendati korraldaja poolt sellega, et tarbija seltskonnas olnud isik kandis vastasmängija (Inter Milan) võistkonna logoga polot ning seltskond kõneles itaalia keeles.

Komisjonile esitatud tõenditest nähtub, et tarbija seltskonnale müüdüd piletid olid mõeldud kasutamiseks Bayer Leverkuseni Fans tsoonis.

Pooltevahelises kirjavahetuses 14.12.2024 on kaupleja välja toonud, et tarbijale müüdüd piletid olid spetsiaalselt kodumeeskonna sektsiooni jaoks. See teave on kuvatud ostulehel ja ka ostukinnituses, mis tarbijale saadeti.. Klubi turvaprotokollide osana viiakse läbi kontrollid, et tuvastada potentsiaalsed vastasmeeskonna fännid ja takistada neil staadionile sisenemist. See on standardne meede turvalise ja organiseeritud keskkonna tagamiseks mängude ajal. Enne mängu saatis kaupleja tarbijale ka e-kirja (10.12.2024 kell 09:00:10 - Saksamaa aja järgi), milles on välja toodud käitumisjuhised sujuva sisenemise tagamiseks. Kahjuks neid juhiseid ei järgitud, mis viis probleemi. Kaupleja rõhutab, et piletitega endiga probleemi ei olnud. Probleem tekkis mänguga seotud juhiste mittejärgimise tõttu.

15.12.2024 vastas tarbija kauplejale, paludes saata tõendid e-kirja kohta, mis talle 10. detsembril kell 09:00:10 saadeti. Tarbija palus ka Yahoo meiliteenuse osutajal kõik selle päeva kirjad uuesti saata. Nad saatsidki kirjad ja sel tunnil pole tarbija sõnul kauplejalt ühtegi kirja tulnud. Tarbija sõnul saadeti talle kaupleja poolt sel päeval ainult üks e-kiri, kus käitumisjuhiseid ei mainitud. Samuti ei maininud kaupleja kunagi, ei e-posti ega telefoni teel kogu poolte vestluse jooksul, et istekohad on ainult Leverkuseni fännidele ja vastasmeeskonna fännidele keelatud.

16.12.2024 saatis kaupleja tarbijale ekraanitõmmise 10.12.2024 saadetud kirjast, mis sisaldas käitumisjuhiseid. Järgnevas kirjavahetuses eitas tarbija jätkuvalt selle kirja kättesaamist.

Komisjon võttis asja lahendamisel aluseks TKS § 48 lg 6 tulenevalt tarbija poolt esitatud teabe ning leidis, et kaupleja ei ole selgelt tõendanud mängujuhiste kohta teabe saatmist tarbijale enne mängu toimumist. Asjakohase teabe puudumine mängujuhiste kohta tõi kaasa selle, et tarbijat ei lubatud üritusel osaleda.

TKS § 4 lg 2 kohaselt kaupleja on kohustatud andma tarbijale enne teenuse kasutamist teavet teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja selles seaduses nimetatud tingimustele.

VÕS § 14¹ lg 1 p 2 järgi tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt

siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks järgmise teabe, kui selline teave ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge: lepingu esemeks oleva teenuse või muu soorituse (edaspidi *lepingu ese*) põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses.

Komisjon leiab, et tarbijal oli oluline huvi saada üksikasjalikku teavet ürituse korralduse kohta.

Oma teavituskohustuse täitmata jätmisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses. Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 116 lg 2 p 1 kohaselt loetakse oluliseks lepingurikkumiseks muu hulgas ka see, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis, välja arvatud juhul, kui teine lepingupool ei näinud kohustuse rikkumise niisugust tagajärge ette ja temaga sarnane mõistlik isik ei oleks seda tagajärge samadel asjaoludel samuti ette näinud

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et kaupleja poolt mängujuhiseid puudutava teabe esitamata jätmisel jäi tarbija kui kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis (võimalus üritusel osaleda).

VÕS § 116 lg 4 järgi lepingust taganemine kohustuse täitmiseks võlaõigusseaduse §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega andmata ei ole lubatud, kui kohustust rikkunud lepingupool kannaks teise lepingupoole lepingust taganemise korral kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju. Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks, et ta oleks kandnud tarbija lepingust taganemisel kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju.

Eeltoodust tulenevalt oli tarbijal õigus kaupleja poolse olulise lepingurikkumise tõttu lepingust taganeda.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse võlaõigusseaduse §-s 111 sätestatut. Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates.

Komisjon leiab, et tarbijal on alus nõuda kauplejalt lepingust taganemisel piletite eest tasutud summa 805 euro tagastamist.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-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/