

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08569  
Otsuse kuupäev 19.09.2025  
Komisjoni koosseis Enn Tonka

Tarbija  
Kaupleja Liuglev Uks OÜ (11954300)

Tarbija nõue Tarbija nõudeks on lepingust taganemine ja rahaline nõue 243.02 eurot (Tarbija on selle tasunud, kuid nõuab summa tagastamist).

### Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija esitas 25.06.2025 avalduse tarbijavaidluste komisjonile seoses garderoobikapi hinnapakkumise, möödistuse ja projekti koostamisega. Tarbija tellis kauplejalt 09.06.2025 garderoobi hinnapakkumise LU117176 summas 1909.71 eurot. Saadud pakkumise alusel tellis tarbija kapi möödistuse. Pärast möödistamist sai tarbija uue hinnapakkumise, mis oli esialgselt 444,56 euro võrra suurem.

Hilisema kirj vahetuse käigus selgus, et kapi projektist oli välja jäänud tagasein, mille tarbija oli hinnapäringus tellinud. Tarbijat ei teavitatud selle puudumisest. Selgus ka, et tagasein oli tarbija jaoks liiga kallis ning suurendas hinda 263,08 euro võrra.

Tagasein oli lisatud ainult kapi keskosani, küsimata tarbijalt, kas selline lahendus sobib. Tarbija leidis, et kaupleja tehtud hinnapakkumised ei vastanud tarbija hinnapäringus esitatud soovidele. Seetõttu loobus tarbija 17.06.2025 tellimusest. Esimeses, teises ja viimases hinnapakkumises ei olnud arvesse võetud tarbija ka soovi mustade ELAN-käepidemete osas. Alguses lisati nende asemel projekti odavamad LOOP-mudeli käepidemed, viimases pakkumises oli aga vale värv – musta asemel puidutoon. See muutis nii projekti sisu kui ka lõpphinda ning andis eksitava ettekujutuse kogumaksumusest. Projekteerija ei kommenteerinud ega selgitanud seda asendust ning tegi muudatuse ilma tellija nõusolekuta. Õiged käepidemed lisati projekti alles pärast möödistust. Selle muudatuse tõttu suurenes projekti lõpphind 108.93 euro võrra.

Kaupleja hinnapakkumiste tingimuste kohaselt tuleb möödistusteenuse järgselt tellimusest loobumisel tasuda 10% kogu tellimuse summast projekteerimise ja möödistamise eest. Tarbija arvates ei peaks ta kauplejale osundatud tingimuste alusel tasuma, sest projekteerija ei arvestanud selgelt esitatud soovidega (nt tagasein). Klient ei pea maksma projekti eest, mis ei vasta tema nõuetele ega ole korrektselt teostatud.

Lisaks ei ole arusaadav, miks on määratud protsentuaalne tasu, kui hinnapakkumises oli

mõõdistuse hind selgelt märgitud 54 eurot. Ei ole põhjendatud, et projekti hind sõltub valitud materjalidest. Tarbija on nõus tasuma üksnes mõõdistusteenuse eest 54 eurot.

Kaupleja sellest keeldus, väites, et klient pidi ise kontrollima, kas tagasein oli pakkumises olemas. Kuid projekteerimisteenuse pakkumisel lasub vastutus kliendi soovide arvestamise ja korrektselt dokumenteerimise eest projekteerijal, mitte kliendil. Tavaline klient ei tea, mida tähendavad pakkumise sisalduvad terminid NOT IN USE või mis on “euro”kruvi või “Toolex”. Selline tehniline info ei võimalda selgelt aru saada, kas soovitud element (nt tagasein) on projekti lisatud või mitte. Kui pakkumises oli toodud mitu seina, eeldas tarbija, et üks neist täidab tagaseina funktsiooni, mitte et tagasein on üldse puudu.

Kaupleja nõutud tasu mõõtmise ja projekteerimise eest summas 243.02 eurot tasus tarbija 21.06.2025. Tarbija nõuab selle summa tagastamist.

16.06.2025 kirjaskauplejale teatas tarbija, et kapi hind on oluliselt suurem, kui tarbija oli arvestanud, mistõttu ta ei saa tellimusega edasi minna. 17.06.2025 kirjaskauplejale leidis tarbija, et hinnapakumine on läbipaistmatu ja tema soovi tagaseina osas ei arvestatud. Projekt ei vasta tarbija algsetele soovidele. Kui soov tagaseina kohta oleks kohe arvesse võetud, oleks tarbija saanud realistlikuma ettekujutuse lõpphinnast.

Kaupleja projekti eest küsitava tasu (10% tellimuse hinnast) ei ole vastuvõetav. Hind pole piisavalt selgelt fikseeritud, juhul, kui projekti eest soovitakse tasu, peab see olema konkreetse summana kirjaskaup. Hinnapakumises on vaid mõõdistuse tasu 54 eurot, joonise koostamise tasu märgitud ei ole.

18.06.2015 kirjades kauplejale teatas tarbija, et on otsustanud kapi tellimusest loobuda. Tarbija märkis, et projekteerimise eest tasu nõudmine 10% suuruses projekti maksumusest on vastuolus seaduse ja tarbija õigustega. VÕS § 639 lg 3 kohaselt ei pea tellija maksma tasu, kui ta ütleb lepingu üles eelarve ületamise tõttu. VÕS § 657 lg 1 kohaselt on tarbijatöövõtu puhul tellija kahjuks seadusest kõrvalekalduv kokkulepe tühine. VÕS § 42 lg 3 p 5 kohaselt on tarbijaga sõlmitavas lepingus ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus, mis näeb ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksma tingimuste kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi või muud hüvitist. See 10% tingimus on olemuselt leppetrahv või kahjuhüvitise kokkulepe, mis ületab mõistlikku tasu tehtud töö eest. Lisaks leidis tarbija, et see 10% tingimus oli ebataavaliselt raskesti märgatav. VÕS § 37 lg 3 kohaselt ei loeta lepingu osaks tüüptingimust, mille sisu väljendusviis või esituslaad on niivõrd ebatavaline või arusaamatu, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või seda olulise pingutuseta mõista. Teises sama kuupäev kirjaskaup esitas tarbija väite, et tavaline klient ei saa aru hinnapakumise sisalduvast tehnilisest kirjeldusest. Pakumine koosneb tehnilistest koodidest, mis on arusaadavad ainult spetsialistidele.

### **Kaupleja seisukoht:**

10.07.2025 kirjaskaup tarbijavaidluste komisjonile esitas kaupleja selgitused ja seisukohad tarbija avalduse kohta.

Tarbija pöördus kaupleja poole sooviga tellida garderoobikapp. Esmane hinnapakumine oli

1909,71€, siis lisas tarbija juurde sahtleid ning sahtli jaotuseid ja mõõtmisteenuse ning transpordi ja paigalduse. Sellest kujunes hinnapakkumine LU117185 maksumusega 2430,55€ eurot. Tarbijale pakkumine sobis ja ta soovis tellida mõõdistaja ning tuli samal päeval salongi ka käepidemeid ja materjale üle vaatama. Tarbija muutis lahendust ja pärast mõõdistamist soovis kasutada kallimaid materjale, lahendus muutus korduvalt. Kogu projekteerimisprotsessi käigus koostas kaupleja ja edastas tarbijale 9 hinnapakkumist koos jooniste ja visuaalidega vastavalt tarbija soovidele ja muudatustele (materjalid, sisulahendused, käepidemed jms). Sellest tulenevalt muutus ka hind ja muutused kajastati hinnapakkumistes.

Klient loobus tellimusest pärast mõõdistust, kui kogu töö oli valmis ja joonised meilile edastatud.

Hinnapakkumistes on selgelt ja arusaadavalt märgitud, et: „Kui klient loobub peale mõõtmisteenuse kasutamist tellimusest, tuleb tasuda teenusena mõõtmise ja projekteerimise tasu 10% tellimuse maksumusest.“

See ei ole leppetrahv, vaid kehtib tööde mahtu arvestav fikseeritud projekteerimistasu, mida praktiseerivad laialdaselt ka teised sisustus- ja mööblitootjad.

Teenus sisaldas: objektil mõõdistust; mõõtude põhjal projekteerimist; materjalide ja käepidemete valiku kohandamist; lõppvisuaalide esitamist kliendile kinnitamiseks iga muutuse korral. Tegemist ei ole toote- või tootmispõhise hinnastamisega, vaid teenuspõhise tasuga, mis on seotud spetsialisti tööga ja tööaja mahuga.

Hinnatõusu põhjustasid tarbija muutunud soovid (sahtlid, sahtlite sisud, muutund värvitoonid, osaline tagasein, kallimad materjalid).

Tarbija mainis oma esimeses kirjas soovi kapi tagaseina järele, ent see ei jõudnud esialgsesse kinnitatud projekti – ei joonisele ega hinnapakkumistesse, sellest polnud kliendiga kohapeal kordagi juttu. Igal joonisel ja hinnapakkumisel on näha, et kapil pole tagaseinasid ning kaupleja on selle pakkumisel ka eraldi välja toonud, et tagaseinasid kappidel ei ole. Kogu projekti vältel ei ole klient kordagi arutlenud tagaseina tooni/paksuse ja soovi üle. Kogu esialgne lahendus vaadati veel üle kohapeal enne mõõdistust.

Visuaalsetes joonistes eristuvad tagaseinad värvitooni järgi, mistõttu on projekti põhjal nähtav, kas seinad on lisatud või mitte. Joonised ja pakkumised olid selged, ning klient kinnitas need iga muudatuse järel.

Kaupleja on valmis tarbijale garderoobi tarnima ja maha arvestama juba tasutud 243.02 eurot. Tarbija saab kõik tellitud muudatused, mis ta peale mõõdistust soovis, ära jätta ning tellida lahenduse, milles lepiti kokku enne mõõtma minemist.

Kirjades tarbijale selgitas kaupleja kõiki tarbija etteheiteid põhjustanud ajaolusid.

17.06.2025 kirjas selgitas kaupleja, et projekti kallinemine oli tingitud järgmises: tagaseinad ei olnud ühegi hinnapakkumise osa algusest peale. Standardlahendustes arvestatakse garderoobid ilma tagaseinata. See info on igas pakkumises selgelt märgatav. Lisaks on muudetud garderoobi sisutooni. Asendatud materjal on 20-25% kallim esialgsega võrreldes.

18.06 2025 kirjutas kaupleja tarbijale, et kui klient loobub peale mõõtmisteenuse kasutamist tellimusest, tuleb tasuda teenusena mõõtmise ja projekteerimise tasu 10% tellimuse maksumusest. See tingimus on selgelt esitatud juba pakkumise etapis enne mõõdistamist.

19.06.2025 kirjutas tarbijale juhtis kaupleja tarbija tähelepanu asjaolule, et kui tarbijal tekkis küsimusi hinnapakkumise osas, ka joonised, oleks tarbija saanud esitada küsimused projektijuhile ja saada temalt vastused. Kõne all olnud tagasein ei olnud joonisel värvikoodide alusel näidatud ega ka hinnapakkumises. See asjaolu oli kergesti märgatav ja tarbijal oli võimalus seda tagaseina olemasolu või puudumist kontrollida.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, uurinud esitatud dokumente ja tõendeid, leidis, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et pooled pidasid läbirääkimisi garderoobikapi müügilepingu ettevalmistamiseks, so tarbija soovidele vastava garderoobi jooniste koostamiseks eesmärgiga sõlmida müügileping. Läbirääkimiste käigus esitas kauplejale tarbijale kokku 9 hinnapakkumist. Tehtud muudatuste tagajärjel suurenes ka kapi maksumus.

Müügilepingu sõlmimiseni pooled ei jõudnud.

Samuti puudub vaidlus selles, et kaupleja tegi tarbija soove arvestades korduvalt uued joonised ja vastavalt sellele esitas ka uued hinnapakkumised. Vahetult pärast mõõdistamist tarbijale esitatud hinnapakkumise LU117185 summa oli 2430.55 eurot. Varasemas, enne mõõdistamist koostatud hinnapakkumises oli garderoobi maksumuseks 1909.71 eurot, millele tarbija lisas juurde sahtleid, sahtlijaotusi, mõõtmisteenuse, transpordi ja paigalduse.

Vaidlust ei ole ka selles, et tarbija ise tellis esialgse hinnapakkumise LU117176 (summa 1909.71eurot) põhjal mõõtmise teenuse ja samas täpsustas oma soove. Poolte vahel oli saavutatud kokkulepe nii mõõdistuse kui jooniste tegemiseks. Selline kokkulepe on hinnatav töövõtulepinguna VÕS § 635 lg 1 tähenduses. Kuivõrd tellijaks oli tarbija, siis on tegemist VÕS § 635 lg 4 mõttes tarbijatöövõtulepingu tunnustele vastava lepinguga.

Tarbijale esitatud igas hinnapakkumises on suurte tähtedega juhitud tähelepanu, et enne pakkumise kinnitamist või teenuse/toote tellimist ning arve tasumist tuleb tutvuda tingimustega. Sellele asjaolule tarbija vastu ei vaidle. Hinnapakkumiste kohaselt, kui klient loobub peale mõõtmisteenuse kasutamist tellimusest, siis tuleb tasuda teenusena projekteerimise tasu 10 % tellimuse maksumusest. Seega müügilepingu sõlmimise korral vastavat tasu tarbijalt ei oleks nõutud.

Esitatud hinnapakkumisest ilmneb, et Tarbija oli juba esimese hinnapakkumise saamisel teadlik, et kui ta soovib kasutada mõõdistamisteenust ja seejärel loobub pakkumise vastuvõtmisest, siis tuleb tal tasuda projekteerimistasu määratud ulatuses.

Kuivõrd Kaupleja oli kokku lepitud töö, s.o jooniste tegemise, mõõdistamise teinud, siis oli ta õigustanud nõudma tasu, mis oli Tarbijale hinnapakkumistes teatavaks tehtud.

Hinnapakkumises LU117185 oli toote kogumaksumuseks 2430.55 eurot, millest 10 % moodustas 243.02 eurot, millises ulatuses kaupleja esitas tarbijale arve, mille tarbija tasus.

Viimase hinnapakkumise LU117305 (sisaldas ka tagaseina) esitas kaupleja tarbijale 16.06.2025. Pärast selle saamist keeldus tarbija müügilepingu sõlmimisest, sest toote maksumus osutus tema jaoks liiga suureks.

Tarbija leiab, et toote maksumuse suurenemine oli tingitud kauplejast tulenevatest asjaoludest, eelkõige ei arvestatud tarbija sooviga saada kapile ka tagasein, mida tavaliselt neil pole. Tarbija kinnitab, et tagaseina puudumine ei olnud temale märgatav. Komisjon tutvunud esitatud hinnapakkumistega leidis, et tagasein on nimetatud vaid viimases hinnapakkumises, varasemates mitte. Samuti on pakkumistele lisatud joonistel selgelt tagaseina puudumine eritav. See asjaolu on märgtav ja arusaadav ka eriteadmisteta isikule (tavalisele tarbijale). Kapi maksumuse suurenemine oli tingitud tarbija soovitud korduvatest muudatustest projektlahenduses ja kallimate materjalide eelistamisest.

Tarbija leiab, et küsitav ja ka tasutud summa on eaproportsionaalselt suur, kuid ei ole esitanud ka omapoolset arvestus tasu suuruse kohta. Kaupleja on kasutanud vastaval alal üldlevinud tavaliselt rakendatavat tasu arvutamise korda. VÕS § 635 lg 1 kohaselt peab tellija töövõtjale maksma töö eest lepingus kokku lepitud tasu. Esitades kauplejale tellimuse mõõtmisteenus saamiseks, pidi tarbija tutvuma ka selle eest tasumise tingimustega, mis olid selgelt väljendatud hinnapakkumistes. Mõõtmisteenuse tellimise eitamine kinnitab tarbija nõustumist.

Tarbija on avalduses komisjonile märkinud, et esitatud hinnapakkumised ja projektid ei olnud talle arusaadavad, sest neis kasutati mõisteid, millest tavainimene ei pruugi aru saada. Komisjon märgib, et tarbijal oli võimalus saada kauplejalt kõigile temal tekkinud küsimustele vastused. Seega ei ole selline väide asjakohane.

18.06.2025 kirjutas kaupleja märkis tarbija, et 1) VÕS § 639 lg 3 kohaselt ei pea tellija maksma tasu, kui ta ütleb lepingu üles eelarve ületamise tõttu, 2) VÕS § 42 lg 3 p 5 kohaselt on tarbijaga sõlmitavas lepingus ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus, mis näeb ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksma tingimuste kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi või muud hüvitist; 3) VÕS § 37 lg 3 kohaselt ei loeta lepingu osaks tüüptingimust, mille sisu, väljendusviis või esituslaad on niivõrd ebatavaline või arusaamatu, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või seda olulise pingutuseta mõista.

Kaupleja ei ole mingit eelarvet ületanud. Kapi valmistamise maksumus või kapi valmistamiseks vajaliku eelarve suurus ei olnud poole vahel kokku lepitud ja see selgus viimasest hinnapakkumisest. Samuti oli tarbijal teada ka mõõdistuse ja projekteerimise maksumus juhuks, kui müügileping jääb tarbija tõttu sõlmimata. Ka seda maksumust kaupleja ei ületanud.

Tarbija on õigesti määratlenud tarbijalepingus kahjustava tüüptingimuse mõiste. Komisjonil esitatud kirjalikest materjalidest selgub, et käesoleval juhul ei ole tasu ei leppetrahv, kahjuhüvitis või muu hüvitis. Tegemist on tasu maksmisega tellitud ja tehtud töö eest.

Tarbija märgib õigesti, et hinnapakkumises esitatud tingimus 10% tasumiseks mõõdistuse ja projekteerimise eest, kui müügileping jääb sõlmimata, on tüüptingimus. Samas ei saa nõustuda

tarbijaga, et seda tingimust ei loeta lepingu osaks, sest see on esitatud selliselt, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu oodata või seda olulise pingutuseta mõista. Kõigis kaupleja hinnapakkumistes on see tingimus esitatud väga selgelt ja üheselt mõistetavalt. Lisaks on suurtähtedega kirjas „Enne pakkumise kinnitamist või teenuse/toote tellimist ning arve tasumist palun tutvuge tingimustega“. Tavalise tähelepanu juures oli tingimus kergesti märgatav ja arusaadav.

Komisjoni on veendunud, et kaupleja teinud kõik temast oleneva jooniste ja hinnapakkumiste koostamisel ja esitamisel tarbijale ehk täitnud tarbija ja kaupleja vahel mõõdistamist ja jooniste-hinnapakkumiste koostamist puudutava kokkuleppe. Kaupleja on õigustatud selle eest ka tasu saama. Tarbija pidi VÕS § 635 lg 1 kohaselt maksma projekteerimistöö eest tasu, kaupleja tasu nõue oli töö valmimisega muutunud VÕS § 637 lg 3 kohaselt sissenõutavaks. Komisjoni hinnangul oli kaupleja VÕS § 655 lg 1 alusel lepingu ülesütlemise korral õigustatud nõudma tehtud töö eest tasu, kaupleja projekteerimistasu nõue 243.02 eurot ei ole ebamõistlikult suur.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu, 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

/allkirjastatud digitaalselt/