

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09783  
Otsuse kuupäev 22.09.2025  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Mittetulundusühing EDU LAAGRID (80345760)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, tasutud 167 euro tagastamine.

### **Resolutsioon:**

Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama 167 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

### **Asjaolud:**

08.07.2025 registreeris Tarbija veebi teel oma lapse osalema Kaupleja korraldatud suvelaagris Edu-Do algusega 10.07.2025. Tarbija tasus esitatud juhistel Kauplejale laagri osalustasu 167 eurot.

Avalduse kohaselt ei olnud registreerimisprotsessi käigus nähtavat ega kohustuslikku viidet laagri täpsetele osalemise või loobumise tingimustele. Tingimustega ei olnud võimalik teadlikult tutvuda ega kinnitada, et olen nendega nõustunud, sest registreerimisvormil puudus vastav märge või link.

Avalduse kohaselt ei vastanud 10.07.-16.07.2025 toimunud laste laager lepingutingimustele, kuna Tarbijale anti vale info laagri aadressi kohta, korraldajad ei olnud määratud kohas õigel ajal, laagritegevuse täpne asukoht ja liikumine ei olnud teada, juhendajate arv ja pädevus tekitasid kahtlusi turvalisuses, info oli puudulik, hiline või segane.

Tarbija ei olnud nõus oma last sellisesse laagrisse jätma ja soovis samal päeval lepingust taganeda.

Kaupleja ei nõustu Tarbija tasutud raha tagastamisega.

Tarbija selgituste kohaselt 07.07 Kaupleja mitte ametlikult aadressilt saadetud programm ei sisaldanud juhendajate nimesid ega kontaktinfot – sellest on lisatud koopia; Kaupleja väide, nagu oleks kontaktandmed saadetud enne laagri algust, ei pea paika.

Tarbija teatel Kauplejalt vastused laagri alguses kas ei tulnud või need viibisid märgatavalt. Tarbija on sõnumivahetuse esitanud. Selline kommunikatsioon ei vasta heale tavale ega anna lapsevanemale usaldusväärset infot – eriti olukorras, kus teenus puudutab lapse päevast hooldust ja turvalisust.

Laagri esimesel päeval ei olnud võimalik korraldajatega üldse kontakti saada, sh telefoni teel – sellest on lisatud SMS-kirjavahetus; Selline olukord tekitas põhjendatud ebakindlust ja jättis mulje, et korraldus ei ole professionaalne ega usaldusväärne.

### **Kaupleja seisukoht:**

/väljavõte Kaupleja vastusest/

Tarbija registreeris lapse laagrisse läbi meie veebilehe, täites registreerimisvormi.

Tingimused, mis käsitlevad osalust, laagri korraldust, turvalisust ja rahade tagastamist, on selgelt välja toodud meie veebilehel [www.suvelaagrid.ee](http://www.suvelaagrid.ee) kolmes keeles (eesti, vene, inglise), sh järgnev punkt:

„Kui laps loobub laagrist pärast laagri algust, osalustasu ei tagastata.“

Tarbija väide, nagu ei oleks tal olnud võimalik tingimustega tutvuda, ei ole korrektne. Tingimused olid vabalt kättesaadavad enne registreerimist ja makse tegemist.

Esimesel päeval, 10.07.2025, toimus kogunemine Lasnamäel asuva spordikeskuse kõrval aadressil Punane 69/1. Juhendaja saabus kell 09:30. Samal ajal oli kontaktisik lapsevanematele kättesaadav ning info liikumise kohta oli eelnevalt teada.

Lapsi saatsid tegevuste ajal täiskasvanud juhendajad. Antud vahetuses oli 10 last. Vastavalt seadusele peab iga 10-15 lapse kohta olema vähemalt üks täiskasvanu.

Kogu teave vahetuse alguse kohta avaldati laagri kodulehel [www.suvelaagrid.ee](http://www.suvelaagrid.ee) 08.07.2025. Lisaks saadeti 08.07.2025 kõigile lapsevanematele e-kiri, mis sisaldas kogu vajalikku infot: päevakava, kasvatajate ja juhendajate kontaktandmed.

Teenust ei ole sisuliselt rikutud. Väidetav segadus esimesel päeval ei ole oluline rikkumine.

Tarbija katkestas lepingu ilma dialoogita korraldajaga ja ilma võimaldamata meil teenust jätkata või parandada.

Võttes arvesse: 1) et lapsele oli koht laagris reserveeritud ja osalemine algas; 2) et kulud (sh toitlustus, transpordi ja juhendajate töö) olid korraldajate poolt tehtud; 3) et tingimustes oli

sätetstatud, et pärast laagri algust ei toimu tagasimakseid; 4) et puudub dokumenteeritud oluline rikkumine, leiame, et osalustasu tagastamiseks puudub alus.

### **Komisjoni põhjendus:**

Lepingu liigina on tegemist võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 jj kohase teenuseosutamise lepinguga, mille kohaselt kohustub osutaja (kaupleja) osutama tellijale (tarbijale) teenust (lapse laagris osalemine) ning tellija maksma tasu. Vaidluse keskmes on, kas kaupleja tüüptingimused (sh tagastamiskeeld pärast algust) said lepingu osaks, ning kas teenus vastas lepingule, võimaldades taganemist.

Komisjon kontrollib esmalt, kas tegemist oli tüüptingimustel sõlmitud lepinguga ning kas see mõjutas lepingu tingimuste kehtivust: „Kohus peab poolte esile toodud asjaoludest lähtudes omal algatusel kontrollima, kas vaidlusalune leping on sõlmitud tüüptingimustel või mitte ning kas see asjaolu võis mõjutada lepingus sätestatud tingimuste kehtivust. (p 15)” (2-20-14179/52). Analoogiselt teeb seda ka komisjon.

VÕS § 37 lg 1 teise lause kohaldamisel tuleb võtta lähtekohaks see, „kas keskmine mõistlik kasutaja võis lepingu sõlmimise viisist tulenevalt eeldada, et niisugused kasutajatingimused on olemas. (p 15)” (2-20-14179/52). Samas on Riigikohus rõhutanud, et mõlemal VÕS § 37 lg 1 alternatiivil peab olema täidetud eeldus, „et kostjal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda ... (p 14).”

Riigikohtu püsiva seisukoha järgi „Tüüptingimused saavad lepingu osaks ainult juhul, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (vt Riigikohtu 23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13).” Tarbija registreeris 08.07.2025 lapse kaupleja linnalaagrisse ning tasus 167 eurot.

08.07.2025 saadeti tarbijale ka kinnituskiri koos maksejuhustega. Laagri esimesel hommikul teatas tarbija kell 10:33, et laps ei osale, ning taotles tasu tagastamist. Kaupleja keeldus, viidates kodulehel avaldatud tingimustele („pärast vahetuse algust tagasimakset ei toimu“) ja väites, et registreerimine ning makse tähendasid nende tingimustega nõustumist („ofertina ... isegi kui eraldi linnukest ei märgita“). Tarbija on aga kirjutanud, et ta ei saanud registreerimisel tingimustega nõustuda, sest vastav võimalus puudus. Menetluses esitatud ekraanitõend kinnitab, et juulis kasutusel olnud vormis puudusid nii link tingimustele kui ka kohustuslik „nõustun“-mäрге; kaupleja näib olevat vormi hiljem täiendanud. (Hilisem täiendus ei tõenda, et viide oli olemas lepingu sõlmimise ajal.)

Kaupleja tugineb üksnes üldisele väitele, et registreerimine ja maksmine toimus „ofertina” ning seetõttu loetakse tingimustega nõustutuks. Kohtupraktika järgi ei piisa sellest: lisaks mõistliku kasutaja ootusele peab kaupleja näitama, et tarbijal oli tegelik võimalus nende tingimuste sisust teada saada enne lepingu sõlmimist (VÕS § 37 lg 1). Kaupleja ei esitanud logisid, vormi-ekraanitõmmiseid ega muid konkreetseid tõendeid, mis kinnitaksid, et registreerimisvaates oli selge, üheselt mõistetav viide tüüptingimustele (nt kohustuslik märkeruut „Nõustun laagri tingimustega” koos aktiivse lingiga nendele tingimustele) või et tingimused saadeti enne makse

sooritamist. Vastupidi – kirjalik vahetus näitab, et tarbija väitis järjekindlalt: „*link tingimustele registreerimisel puudus ... [ja] tingimuste aktsepteerimise võimalust ei olnud.*”

Tuginedes ülaltoodud Riigikohtu juhistele („logid ... võimaldavad tõendada ... kättesaadavust”, 2-17-124505/53 p-d 14–14.2) ja koormisele tõendada tüüptingimuste kaasamist nende kasutajal, leiab komisjon, et kaupleja ei ole tõendanud VÕS § 37 lg 1 eelduste täidetust. Seega ei saa kaupleja tugineda tagasimakseid välistavale tingimusele.

Tarbija esitatud vormi-kujunduse tõend näitab vastupidist: nõustumise mehhanism puudus. Seetõttu kohaldub Riigikohtu 23.03.2011 otsusest (3-2-1-2-11, p 13) tulenev reegel: tüüptingimused saavad lepingu osaks ainult siis, kui nendele on enne või sõlmimise ajal selgelt viidatud ja teisel poolel on olnud võimalus nendega tutvuda. Seda eeldust ei ole kaupleja täitmist tõendanud. Järelikult ei kuulu lepingusse kaupleja tingimus „pärast laagri algust osalustasu ei tagastata“ ega teised tagasimakset välistavad klauslid, millele tuginedi. Hilisem vormi parandamine ei paranda tagasiulatuvalt lepingu sõlmimise hetke puudusi ega muuda tarbija toona puudunud nõustumist olemasolevaks.

Esmane päev tekitas põhjendatud ebakindlust: tarbija ei saanud kontaktisikutega ühendust, kogunemisel puudus selge info tegevuskoha ja liikumise kohta ning tarbija esitas kohe (samal hommikul) loobumisavalduse koos tagastustaotlusega. Tarbija on esitanud selle kohased sms kirjavahetuse. Hiline kommunikatsioon (SMS näitab vastamata küsimusi), puudulik info juhendajatest (programmis puudus) - need rikkumised on olulised, kuna olid seotud vahetult käsundi täitmisega ja hoolsuskohustusega (lapse turvalisus jm). VÕS § 631 järgi võib käsunduslepingu ülesütlemise aluseks olla lepingurikkumine, aga ka muu seadusest tuleneva kohustuse rikkumine või muu asjaolu, sh käsundiandja usalduse kaotus, mille tõttu ei saa oodata, et pooled täidavad lepingut edasi (vt Riigikohtu 31. jaanuari 2013. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-180-12, p 12). Nende asjaolude ring, mis võivad olla VÕS § 631 alusel käsunduslepingu ülesütlemise aluseks, ei ole piiratud. Seejuures ei ole välistatud, et lepingu erakorralise ülesütlemise aluseks olev mõjuv põhjus seisneb lepingu sõlmimise asjaoludes. (p 12). Käsundiandja usalduse kaotuse võib mh põhjustada käsundisaajalt oodatava lojaalsuse puudumine või käsundiandja juhiste eiramine.

Kuigi kaupleja on esitanud üldise väite, et kogu teave oli kodulehel, ei kinnita see, et tarbijale oli info ja tingimused enne makset lepingu osaks tehtud või et tarbijalt võib tingimuse puudumisel nõuda kogu tasu säilitamist. Arvestades, et laps teenust sisuliselt ei tarbinud (osalemisest loobuti esimesel hommikul ning laps laagris ei viibinud), tuleb kulupõhise tasaarvestuse eelduseks pidada kaupleja konkreetsete, vältimatute kulude tõendamist (nt et isikupõhised kulud olid juba pöördumatult tekkinud). Selliseid tõendeid komisjonile ei esitatud. Kaupleja ei tõendanud, et tagasimakseid välistav tüüptingimus sai lepingu osaks kooskõlas VÕS § 37 lg 1 ja ülaltoodud Riigikohtu praktikaga. Tarbija teatas loobumisest viivitamata ja enne teenuse sisulist kasutamist; kaupleja ei tõendanud konkreetseid vältimatuid kulusid. Järelikult puudub alus hoida kinni tarbija makstud tasu ainuüksi veebilehel olnud üldtingimustele viidates, mida ei tehtud lepinguks registreerimise hetkel.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/