

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-06726
Otsuse kuupäev 10.10.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja FedEx Express Estonia AS (10393756)

Tarbija nõue Tarbija soovib 3553.99 euro tagastamist

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 3553,99 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:

Tarbija pöördus 26.08.2024 kaupleja poole 26 kg raskuse paki Tallinnast USA-sse saatmise teenuse sooviga, kaupleja 27.08.2024 hinnapakkumise kohaselt oli fikseeritud tasu suuruseks 207,16 USD (185 eurot). Tegelikuses võttis kaupleja tarbijalt tasu 4187,50 USD (3736,72 eurot). Tarbija palus kauplejal liigselt võetud tasu tagastada, kuid kaupleja keeldus.

Tarbija soovib, et kaupleja maksaks talle tagasi 3553,99 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles komisjonimenetluse eelselt tarbija nõudele vastu selgitades, et tarbijale tehtud hinnapakkumine kehtis üksnes 27.08.2025. Kuna tarbija andis saadetise kohaletoometamiseks üle 28.08.2025, siis sellel päeval hinnapakkumine enam ei kehtinud.

Kaupleja teatas 27.06.2025 komisjonile, et on nõus tarbija nõude õigeks võtma ja tegema tarbija soovitud summas raha tagastuse. Kaupleja soovis selleks teada tarbija pangakonto andmeid, kuhu ülekande teha., kaupleja lubas konto andmete saamise järgselt teha ülekande 2-3 nädala jooksul. Seejärel kaupleja soovis täpsustada tarbija nime ja tagastava rahasumma suurust. Kaupleja jättis

tarbijale raha tagastamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Pooled sõlmisid hinnapakkumise esitamise ja selle vastuvõtmise teel lepingu. Võlaõigusseadus (VÕS) § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele (VÕS § 76 lg 1). Kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine (VÕS § 100). Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kohaldada õiguskaitsevahendit (VÕS § 101 lg 1) ning muuhulgas nõuda kohustuse täitmist (p 1) või kahju hüvitamist (p 3).

Tarbija avalduse kohaselt oli ta kauplejaga kokku leppinud teenustasu suuruses 207,16 USD, kaupleja võttis teenustasu kokkulepitut ületavas summas 4187,50 USD. Tarbija soovib, et kaupleja täidaks lepingut ning tagastaks kokkulepitud tasu ületava summa 3,980,34 USD ehk 3553,99 eurot.

Kaupleja teatas 27.06.2025 komisjonile, et ta võtab tarbija nõude õigeks, kaupleja lubas tarbija nõude rahuldada. Kaupleja ei kiirustanud nõude rahuldamisega, ta palus 04.07.2025 tarbijal teatada pangaülekande tegemiseks tema täpne kodanikunimi. Tarbija teatas ülekande tegemiseks vajalikud andmed. Seejärel kaupleja teatas 13.08.2025, et temale ei ole selge, millises summas tarbija nõude rahuldamist soovib. Kaupleja sai üksnes komisjonilt teada, et tarbija soovib 3553,99 euro tagastamist, kuid asja materjalidest ta seda summat ei leidnud.

Komisjon tuvastas, et kaupleja võttis tarbija nõude omaks. Tarbija nõude suurus 3553,99 eurot on toodud tarbija 16.05.2025 avalduses.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluse läbivaatamisel nii seadustest kui ka kohtus tsiviilvaidluste läbivaatamise ja lahendamise praktikast. Kohtumenetluse põhimõtete kohaselt ei ole vaja tõendada sellise faktilise asjaolu kohta esitatud väidet, millise on teine pool võtnud omaks (tsiviilkohtumenetluse seadustiku TsMS § 231 lg 2).

Kaupleja võttis tarbija nõude omaks ja seega ei ole tarbijal vaja tõendada kaupleja poolt lepingtingimuse rikkumist ega muid selle konkreetse paki saatmise faktilisi ajaolusid. Komisjon lähtub vaidluse läbivaatamisel järgmistest tarbija asjaoludest:

Tarbija soovis toimetada kaupleja vahendusel paki USA-sse, ta küsis kauplejalt teenuse hinnapakkumist. Kaupleja saatis tarbijale 27.08.2025 hommikul hinnapakkumise ID 12935054 saadetisele Eestist (Tallinn) USAsse (Austin). Kinnitatud hind oli 207,16 USD. Broneeringu kinnitusnumber oli 24025906 ja lennuveokirja number 778206976640. Hinnapakkumises märgitud peale võtmise kuupäev oli 27.08.2024 kell 17:00. Tarbija abikaasa helistas 27.08.2025 kell 16:62 kauplejale ja küsis, kas ta võib hinnapakkumises toodud kuupäeva ühe päeva võrra muuta, talle kinnitati, et võib. Tarbija andis paki kauplejale üle 28.08.2025. Kaupleja võttis 28.10.2025 tarbija pangakontolt teenustasu summas 4187,50 USD.

Tarbija pöördus kaupleja poole ja palus täita lepingut ning tagastada liigselt võetud tasu. Kaupleja

selgitas, et hinnapakkumises toodud hind kehtis 27.08.2025, kuna tarbija andis paki üle üks päev hiljem, kehtis sellel ajal juba teine hind. Tarbija ja kaupleja pidasid teenuse hinna osas kirjavahetust, kuid lahendust ei leidnud. Tarbija ei nõustunud kaupleja hinna muutumise seisukohaga, kuna kaupleja ei teatanud 27.08.2025 telefonikõne ajal, et kui tarbija annab kauplejale paki üle järgmisel päeval, siis pakutud hind tarbijale enam ei kohaldu või et siis tuleb lisatasu maksta. Tarbija elukoht on Euroopa Liidus, ta tugineb oma nõudes ELi direktiivi 2011/83/EL peatükile 2, artikkel 5, lõige 1(c) ja peatükile 4, artikkel 22, millised käsitlevad tarbija õigusi hinnakujunduse ja lisatasude osas, lisatasude nõudmine eeldab selgesõnalist tarbija nõusolekut. Tarbija ei ole kauplejaga lisatasu maksmise osas kokku leppinud.

Komisjon tuvastas, et pooled leppisid hinnapakkumises kokku hinnas 207,16 USD, saadetise andmetes, lähte- ja sihtkohas. Pooled täitsid lepingu, saadeti jõudis kohale ja tarbija maksis kauplejale tasu. Õige on tarbija seisukoht, et kaupleja ei hoiatanud tarbijat, et hinnapakkumises toodud aja muutmisega kaasneb uus hind. Kaupleja rikkus lepingutingimust nõudes tarbijalt tasu enam kui pooled kokku leppisid.

Komisjon kontrollis tarbija nõude suurust. Tarbija leppis kauplejaga kokku, et maksab tasu USA dollarites. Tarbija soovib raha tagasi saada eurodes. Kuna tarbija on Euroopa Liidu elanik, siis võib tarbija raha nõuda maksmiskoha vääringus.

Tarbijal lasus kohustus esitada eurodes nõude välisvääringu arvestus, kuid tarbija seda ei esitanud. Komisjon teeb arvestuse ise. Komisjon lähtub vääringu kuupäeva määramisel kohtutes kohaldatavast põhimõttest, mille kohaselt arvestatakse välisvääringus nõue hagi hinna määramiseks ümber eurodesse hagi esitamise aja seisuga Euroopa Keskpanga päevakursi alusel (TsMS § 124 lg 1).

Tarbija esitas avalduse 16.05.2025, sellel päeval oli Euroopa Keskpanga USD päevakurss 1,1194. Tarbija nõue dollarites oli järgmine: kaupleja poolt tarbijalt võetud tasu 4187,50 USD – kokkulepitud tasu 207,16 USD = 3980,34 USD. Euroopa Keskpanga päevakurssi järgis vastas see 3555,7798 eurole ehk ümardatult 3555,78 eurole. Tarbija avalduses toodud nõude suurus oli 3553,99 eurot ehk 1,79 eurot vähem, kui päevakursi alusel arvestatud nõue. Komisjon rahuldab tarbija nõude avalduses toodud nõude ulatuses.

Tarbija nõue on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele, Kaupleja peab tarbijale tagasi maksuma 3553,99 eurot.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/