

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08638
Otsuse kuupäev 21.10.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Bolt Services EE OÜ (14339972)

Tarbija nõue Bolt'i esitatud kahjunõude tühistamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tühistama kahjunõude ning lõpetama kahjunõude nõudmise.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt Tarbija rendis Bolti auto 13.06.2025 Tallinnas. Tarbija võttis auto EuroPark 39 parklast, kus olid halvad teeolud ja auto oli juba määrdunud. Enne sõitu ja pärast tagastamist tegi tarbija ringkäigu, visuaalseid kahjustusi ei märganud, auto jäi samasse seisukorda (must ja tolmune).

Viis päeva hiljem võttis Bolt ühendust ja väitis, et auto on avariiis kannatada saanud ning on juba paranduses. Bolt nõuab remondikulu tasumist, ähvardades inkassoga. Tarbija leiab, et nõue on ebaõiglane, kuna:

- teda ei teavitatud enne remondi alustamist;
- auto võis olla varem kahjustatud (mustuse tõttu pole vigastusi näha);
- vigastus võis tekkida pärast auto tagastamist enne hooldusesse viimist;
- esialgses teates viidati paremale esitiivale, kuid hilisem raport käsitleb hoopis vasakut esitiiba.
- Kriimustused on pealiskaudsed ja muutusid nähtavaks alles pärast pesu.

Asja sõbralikuks lahendamiseks, ilma vastutust omaks võtmata, teeb tarbija ettepaneku, et tasub

250 eurot täieliku ja lõpliku kokkuleppena. Kuid kaupleja ei ole tarbija ettepanekule reageerinud.

Tarbija soovib vaidlustada nõude ja palub selle tühistamist, kuna on tõendamata, et tarbija oli kahju tekitaja.

Kaupleja seisukoht:

Oleme Tarbija kaebuse kätte saanud ning sellega tutvunud. Soovime üle täpsustada alljärgnevaid asjaolusid:

1. Intsident on registreeritud digitaalse seadme vahendusel ning Tarbija ei ole eitanud asjaolu, et mingisugune kahjustus võis sõidukile tekkida.
2. Bolt Services EE OÜ on pärast kõnealust sõitu teinud sõidukile oksapesu, et tuvastada värvikahjustuste ulatust. Oleme dokumenteerinud, et (1) kahjustused on olemas, (2) need ei tulnud pärast pesemist maha ja (3) nende kahjustuste asukoht sõidukil on kooskõlas pardalt saadud andmetega.
3. Tulenevalt Bolt Drive üldtingimustele on Tarbija vastutus piiratud 750 EUR-ga (Üldtingimuste p 9.2, leitav: <https://bolt.eu/et-ee/legal/terms-for-bolt-drive-est/>) ning käesoleval juhul on Bolt Services EE OÜ nõue sellest väiksem. Kahju nõudmiseks peavad olema täidetud alljärgnevad tingimused:

- a. Tarbija on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1) - käesoleval juhul on Tarbija sõidukit kahjustanud ja Tarbijalt võetud tasu on kooskõlas Tarbijale avaldatud hinnakirjaga ja rakenduvate üldtingimustega.
- b. Tarbija vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1) - tulenevalt üldtingimuste p-st 8.1.a on Tarbija kohustatud sõitma ohutult ja ettevaatlikult – selle alla kuulub ka sobiliku sõidukiiruse valimine teel.
- c. Boltile on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128) – sõiduki pinnakattele on tekkinud kahjustused, mis ei ole kooskõlas tavapärase kasutamisega ning nende likvideerimiseks on vaja teha täiendavaid kulutusi.
- d. Kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2) – lepingutingimuste kaitse eesmärgiks on Bolti vara säilitamine.
- e. Kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3) – võimalikke täiendavaid ohte, kui kasutad sõidukit metsavaheteedel, võib lepingu sõlmimise ajal eeldada.
- f. Rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4) – põhjuslik seos Tarbija tegevuse (sõidukiiruse valimine metsavaheteel) ja tagajärje (sõiduki värvikahjustused) on olemas.

4. Bolti hinnangul on olemas alus selleks, et Tarbijalt sõidukile tekkinud kahjud välja nõuda. Bolt toob esile, et käesoleval juhul ei ole sõiduk veel parandatud ning kahjunõue põhineb kalkulatsioonil.

5. Lähtudes eelnevast on Bolt nõus osaliselt oma nõudest loobuma ja jääb üksnes kahjunõude juurde, mis on pardal olevate andurite poolt fikseeritud.

6. Sellest tulenevalt teeb Bolt ettepaneku, et Tarbija tasub 400 EUR pörkerauale ja juhipoolsele tiivale tekitatud kahjustuste eest. Bolt on nõus sellega, et Tarbija tasub summa kahes osas.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Poolte vahel oli sõiduki kasutamise rendileping.

Leping sõlmiti tüüptingimuste alusel. Kaupleja on esitanud tarbija vastu nõude tekkinud kahju hüvitamiseks.

Tulenevalt pooltevahelise lepingu tüüptingimuste P 8.1. b) kohaselt peab tarbija teavitama iga sugustest kahjustustest viivitamata.

Kaupleja võib võlaõigusseaduse (VÕS) § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27): tarbija on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1); tarbija vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandatav; kauplejale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128); kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2); kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kauplejale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3); rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Hüvitamise eesmärk on asetada kahjustatud isik olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale enne kahju. Kahju saab nõuda üksnes kohustuse rikkumise korral; kui võlgnik rikkumise eest ei vastuta või kahju ei kuulu hüvitamisele, ei saa nõuet rahuldada. Kasutaja vastutab kahju eest üksnes Kasutusperioodi jooksul või ajal, mil sõiduk on tema valduses/kontrolli all (p 9.1- a). vastutuspiirang 750 € tingimusel, et auto kasutati vastavalt lepingule ja kahjust teatati viivitamata (p 9.2).

Põhimõtteliselt peab kõiki kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 esimese lause järgi tõendama kaupleja. VÕS § 103 lg 1 teise lause järgi eeldatakse siiski, et kohustuse rikkumine ei ole vabandatav ja tarbija peab kahju hüvitamise kohustusest vabanemiseks tõendama, et rikkumine oli vabandatav. Kaupleja peab esitama dokumentaalsed tõendid oma väidete kohta.

Põhjusliku seose tõendamine lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4) on samuti kaupleja ülesanne. Põhjusliku seose tuvastamisel tuleb juhinduda *conditio sine qua non* põhimõttest, mille järgi ajaliselt eelnev sündmus loetakse hilisema sündmuse põhjuseks, kui ilma esimese sündmuseta poleks ajaliselt hilisemat sündmust toimunud. Selleks saab kasutada elimineerimise meetodit, mille abil jäetakse kaupleja väidetav tegu mõtteliselt kõrvale ja uuritakse, kas kahjulik tagajärg oleks ilma selleta saabunud (vt selle ja ka põhjusliku seose kindlakstegemise kohta üldiselt Riigikohtu 26. septembri 2006. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-53-06, p 11). Tegevusetuse korral saab kasutada asendamismetodit, mille abil asendatakse ära jäänud tegevus mõtteliselt ning vaadatakse, kas kahju oleks siis jäänud olemata.

Kuivõrd kahju tekkimise asjaolude tõendamiskoormis on kauplejal, siis ei saa komisjon lähtuda pelgalt kaupleja seisukohast.

Kaupleja ei ole esitanud piisavaid tõendeid, et kahjustus tekkis Tarbija kasutusperioodil: puudub pardaseadmete sündmuslogi (kuupäev/kellaaeg/asukoht/impulsi tugevus), puuduvad Bolti-poolsed enne- ja kohe pärast sõitu tehtud fotod, mis välistaksid varasema kahjustuse võimaluse. Üksnes üldviide „anduritele“ ja pärast pesu tehtud pildid ei välista kahju varasemat olemasolu ega selle tekkimist pärast tagastamist. Tõendamiskoormus lasub kauplejal.

Kaupleja „kahjustuse ülevaate“ logist nähtub:

- Aeg: 13. juuni 2025 kell 14:21
- Asukoht: Tammemäe, 75509 Saku
- Kiirus: u 26 km/h
- Andmed: GPS + 3-telje kiirendus (a_x , a_y , a_z) ja (g_x , g_y , g_z)
- Raportis märge: „Detection based on acceleration & GPS Data“

Graafikul on 14:20–14:25 lõigus üks impulss – nähtav korraga nii a_x , a_y , a_z kui ka g_y/g_z telgedel. See tähendab, et sõiduk registreeris mingi pörke või vibratsiooni (Bolt nimetab seda „event“). Kuid raport ei kirjelda:

- millega kontakt tekkis (nt auk, äärekivi, oks, ese, teine auto);
- impulsi amplituudi väärtusi (G-jõudude numbreid);
- kas see oli kriitiline või tavaline vibratsioon;
- ega seosta sündmust otseselt kahjustusega vasakul tiival või pörkeraual.

Seda tüüpi logi (põhineb ainult sensori andmetel) tuvastab üksnes *liikumisimpulsi*, mitte *kahju* ennast. Tegu on standardse anduriga, mis võib reageerida ka auklikule teele või porilombist sõitmisele.

Kaupleja esialgne teade viitas paremale esitiivale, hilisem aruanne vasakule. Selline vastuolu tähendab esitatud tõendite usaldusväärsust, eriti kui puudub ajaliselt seostatav sündmuslogi või video.

Tarbija fotodel on auto märgatavalt porine, mis objektiivselt raskendab pindmiste kriimude

nähtavust. See teeb usutavaks tarbija väite, et ta ei märganud defekte ei alguses ega lõpus. (Tingimuste p 9.2 eeldus – „kahjust teatati kohe“ – ei mõjuta käesolevat otsust, sest kaupleja nõue ei tugine vastutuspriiri ületamisele, vaid põhjuslikule seosele, mida tulebki tõendada.)

Kirjelduste ja fotode põhjal on tegu pindmiste kriimudega (värvipinna pinnakahjustus ilma deformatsioonita). Sellise kahju puhul tuleb hinnata remondi mõistlikke kulusid (nt poleerimine vs ülevärvimine). Kaupleja on esitanud „kalkulatsiooni“, kuid puudub tööde mahtude põhjendus ning võrdlevad pakkumised, mille põhjal järeldada, et valitud lahendus on mõistlik VÕS § 127 mõttes.

Kaupleja ei ole tõendanud, milles seisnesid sõiduki kahjustused ega ka asjaolu, et kaupleja väidetud kahjustused on seotud tarbija poolt sõiduki kasutamisega.

Komisjoni käsutuses ei ole Kaupleja tõendit, mis siduks konkreetse kahjustuse tekke ajaliselt tarbija rendiperioodiga (nt vahetult enne tarbija rendi algust ja vahetult pärast rendi lõppu tehtud üleandmis-/vastuvõtufotod või logid, millest ilmneks terveist kahjust seisund muutus just selle perioodi jooksul).

Esitatu pinnalt ei saa jõuda järeldusele, et tarbija vastutaks rikkumise eest. Seega tuleb kahjunõue tühistada, kuivõrd tarbijapoolne rikkumine ei ole selgelt tõendust leidnud.

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/