

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-13454
Otsuse kuupäev 17.11.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Viisa OÜ (12117523)

Tarbija nõue teenuse tasu tagastamine summas 450 eurot.

Resolutsioon:

Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 03.10.2025.

Avalduse kohaselt tellis tarbija 28.05.2025 Lõuna-Aafrika Vabariigi viisa vormistamise kolmele inimesele kogusummas 450 eurot. Tarbija maksis teenuse eest 28.08.2025. Hiljem selgus, et alates 25.08.2025 pole Eesti kodanikel enam vaja viisat Lõuna-Aafrika Vabariiki sisenemiseks. Seetõttu muutus teenuse osutamine objektiivselt võimatuks. Vastavalt VÕS § 189 lg 1 ja VÕS § 218 on tarbijal õigus juba tasutud summa tagastamisele, kui teenust ei ole osutatud või selle osutamine on muutunud võimatuks.

Tarbija teavitas 20.09.2025 kirjas kauplejat, et kuna teenuse osutamine jäi ära, siis puudub alus tasu endale pidamiseks. Tarbija nõudis kauplejalt teenuse tasu tagastamist täies ulatuses (450 eurot).

Kaupleja keeldus 22.09.2025 saadetud vastuskirjas tarbijale raha tagastamisest, viidates sellele, et ametlik teade viisanõude kaotamise kohta avaldati alles 15 septembril.

Kaupleja on täies ulatuses täitnud oma kohustused viisateenuste osutamisel – dokumentide vastuvõtmine kliendilt ja viisaankeedi täitmise kontroll; vajaduse korral kliendiga suhtlemine ja puuduvate dokumentide küsimine; konsulaartasu maksmine saatkonnale; taotluse esitamine Lõuna-Aafrika Vabariigi saatkonda Stockholmis ja passide tagastamine Tallinna pärast saatkonna otsust.

Tarbija hinnangul teenuse osutaja vastutab selle eest, et enne dokumentide esitamist viisa taotlemiseks kontrollitakse ja kinnitatakse, kas vastavale riigile on viisa üldse vajalik. See tuleneb

viisa vahendusteenuse olemusest ja vastutusest.

Tarbija juhtumi puhul oli tegemist grupitaotlusega, mille viimased dokumendid esitati kauplejale 05. septembril. Seega oli kauplejal piisavalt aega, et kontrollida ja täpsustada viisanõude olemasolu või puudumist enne taotluste edastamist.

Tarbija sai infot välisriigis elavatelt inimeselt, et viisa ei ole enam vajalik. Seda infot oleks pidanud teadma ja arvesse võtma ka kaupleja, kuna nende kohustus on jälgida vastava riigi valitsuse ja ametlike allikate muudatusi viisanõuetes.

Tarbija nõuab kauplejalt saamata jäänud teenuse eest raha tagastamist summas 450 eurot.

06.10.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 09.10.2025 kirjaga. Kaupleja leiab vastuses, et täitis kõik lepingust tulenevad kohustused korrektselt ja õigeaegselt, ei rikkunud ühtegi teenuse osutamise tingimust, ei saanud ega pidanud ette nägema välisriigi valitsuse otsust viisavabaduse kohta ja leiab, et nõue on õiguslikult põhjendamatu.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. 30.10.2025 esitas tarbija oma vastuväited kauplejale. Teenuse osutaja vastutab selle eest, et enne dokumentide esitamist viisa taotlemiseks kontrollitakse ja kinnitatakse, kas vastavale riigile on viisa üldse vajalik.

Juhtumi puhul oli tegemist grupitaotlusega, mille viimased dokumendid esitati kauplejale 05. septembril. Seega oli kauplejal piisavalt aega, et kontrollida ja täpsustada viisanõude olemasolu või puudumist enne taotluste edastamist.

Tarbija sai infot välisriigis elavatelt inimeselt, et viisa ei ole enam vajalik. Seda infot oleks pidanud teadma ja arvesse võtma ka kaupleja, kuna nende kohustus on jälgida vastava riigi valitsuse ja ametlike allikate muudatusi viisanõuetes.

Tarbija jääb oma senise nõude juurde.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et 29. augustil 2025 pöördus tarbija kaupleja poole eesmärgiga menetleda kolme Lõuna-Aafrika Vabariigi (edaspidi LAV) viisataotlust. Teenuse kogumaksumus oli 450 eurot (3 × 150 eurot).

Teenuse sisu oli järgmine: dokumentide vastuvõtmine ja kontroll vastavalt LAV saatkonna nõuetele; viisataotluse vormistamine ja konsulaarteenuse tasu edastamine LAV saatkonnale; taotluste edastamine LAV saatkonda Stockholmis ning passide tagastamine pärast otsuse tegemist.

Kõik nimetatud toimingud täideti täielikult vastavalt kehtivale korrale ja teenuse tingimustele, mis on avalikult kättesaadavad aadressil <https://www.viisa.ee/ee/kontaktid/tingimused>.

Teenuse osutamise ajal (29.08.2025) ei olnud ametlikku teadet viisavabaduse kehtestamise kohta Eesti kodanikele ei Eesti Välisministeeriumil ega LAV saatkonnal. Vastav ametlik teade avaldati alles 15. septembril 2025, st üle kahe nädala pärast teenuse osutamist.

Teenus ei hõlma viisade väljastamist ega otsuse tegemist viisa andmise kohta — see on ainupädevuslikult LAV saatkonna otsus, mitte kaupleja tegevusvaldkond.

Kuna kõik lepingulised toimingud viidi läbi enne viisavabaduse jõustumist, on kaupleja täitnud oma lepinguõigusliku kohustuse korrektselt.

Teenuse osutamise tulemus ei muutunud tagantjärele kehtetuks seetõttu, et LAV valitsus muutis viisarežiimi. See on kauplejast sõltumatu väline asjaolu, mis ei saa mõjutada juba osutatud teenuse kehtivust ega anda alust tasu tagastamiseks.

Kaupleja märgib, et täitis kõik lepingust tulenevad kohustused korrektselt ja õigeaegselt, ei rikkunud ühtegi teenuse osutamise tingimust, ei saanud ega pidanud ette nägema välisriigi valitsuse otsust viisavabaduse kohta ja leiab, et nõue 450 euro tagastamiseks on õiguslikult põhjendamatu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 28.08.2025 käsunduslepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 tähenduses. Lepingu sõlmimist tõestab tarbija poolt teenuse arve tasumine 28.08.2025 summas 450 eurot.

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda teenuse arve summa tagastamist täies ulatuses.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 620 lg 1 järgi käsundisaaja peab käsundi täitmisel tegutsema käsundiandjale lojaalselt ja käsundi laadist tuleneva vajaliku hoolsusega.

VÕS § 620 lg 2 järgi käsundisaaja peab täitma käsundi vastavalt oma teadmistele ja võimetele käsundiandja jaoks parima kasuga ning ära hoidma kahju tekkimise käsundiandja varale. Oma majandus- või kutsetegevuses tegutsev käsundisaaja peab lisaks sellele toimima üldiselt tunnustatud kutseoskuste tasemel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud

nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad

Tarbija on ette heitnud kauplejale sisuliselt seda, et viimane ei tegutsenud käsundi täitmisel vajaliku hoolsusega. Tarbija arvates pidi kaupleja olema juba teenuse osutamise alguses teadlik sellest, et Lõuna-Aafrika Vabariiki sisenemiseks ei ole alates 25.08.2025 vajalik viisa olemasolu ning seetõttu keelduma teenuse osutamisest.

Kaupleja on viidanud sellele, et teenuse osutamise ajal (29.08.2025) ei olnud ametlikku teadet viisavabaduse kehtestamise kohta Eesti kodanikele ei Eesti Välisministeeriumil ega LAV saatkonnal. Vastav ametlik teade avaldati alles 15. septembril 2025, st üle kahe nädala pärast teenuse osutamist.

Komisjon on seisukohal, et enne ametliku teate avaldamist Eesti Välisministeeriumi ja LAV saatkonna poolt puudus alus tugineda viisavabaduse olemasolule.

Teenuse osutamise alguses 29.08.2025 selline teave ametlikult puudus, seetõttu puudub ka alus kauplejale hooletust ette heita.

Tarbija ei ole komisjonile esitanud kaupleja poolt avaldatut ümber lükkavaid tõendeid. Tarbija viide sellele, et ta sai infot välisriigis elavatel inimesel, et viisa ei ole enam vajalik ei tõesta seda, et nimetatud teave oli ametlikult avaldatud juba teenuse osutamise alguses.

VÕS § 630 lg 1 kohaselt kumbki lepingupool võib tähtajatu käsunduslepingu kuni käsundi täitmiseni igal ajal üles öelda.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli 20.09.2025 saatnud kauplejale kirja, milles märgib, et kuna teenuse osutamine jäi ära, siis puudub alus tasu endale pidamiseks. Tarbija nõudis kauplejalt teenuse tasu tagastamist täies ulatuses (450 eurot).

Komisjon leiab, et nimetatud avalduse puhul oli tegemist tarbija poolse lepingu ülesütlemisega, tarbija nõudis kogu ettemaksu tagastamist.

Tarbija ei ole komisjonile tõendanud, et kaupleja poolt jäi teenuse osutamine ära, samuti seda, et kaupleja on lepingut rikkunud.

Kaupleja on välja toonud, et on täies ulatuses täitnud oma kohustused viisateenuste osutamisel – dokumentide vastuvõtmine kliendilt ja viisaankeedi täitmise kontroll; vajaduse korral kliendiga suhtlemine ja puuduvate dokumentide küsimine; konsulaartasu maksmine saatkonnale; taotluse esitamine Lõuna-Aafrika Vabariigi saatkonda Stockholmis ja passide tagastamine Tallinna pärast saatkonna otsust.

Kõik lepingulised toimingud viidi läbi enne viisavabaduse jõustumist.

Tarbija ei ole nimetatud kaupleja väiteid ümber lükanud.

Tarbija ei saanud mõistlikult eeldada, et talle osutatakse teenuseid tasuta.

VÕS § 28 lg 1 järgi majandus- või kutsetegevuses sõlmitud lepingute puhul eeldatakse, et need on tasulised.

VÕS § 628 lg 4 kohaselt käsundisaaja võib enne käsundi täitmisele asumist nõuda käsundiandjalt mõistlikus ulatuses ettemakset tasu ja hüvitamisele kuuluvate kulude eest. 28.08.2025 esitas kaupleja tarbijale arve järgmiste teenuste eest: Lõuna-Aafrika Vabariigi viisa vormistamine kolmele isikule. Tarbija tasus arve.

Eeltoodust lähtudes puudub tarbijal alus teenuse eest tasutud summa täies ulatuses tagasinõudmiseks ning tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-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/