

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/25-11662
Otsuse kuupäev	26.11.2025
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija Kaupleja	Kaaret KVB OÜ (16376635)
Tarbija nõue	650 euro tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt:

Märtsis 2025 kinnitas Kaaret Kinnisvarabüroo mulle e-kirja teel, et üürikorter, mida pakuti, on lemmikloomasõbralik. Selle teabe põhjal maksin 26.03.2025 agentuurile 650 € vahendustasu. Korduvalt palusin agentuurilt lepingu saatmist, kuid hoolimata lubadusest edastada see õigeaegselt, viibis lepingu edastamine 10 päeva ning mulle saadeti see alles 06.04.2025, vaid üks päev enne võtmete üleandmist. Selles esialgses lepingus oli selgelt kirjas, et lemmikloomad on lubatud, ning sellele kirjutasin samuti alla. Ainult 07.04.2025, umbes üks tund enne võtmete üleandmist, teatati mulle ootamatult, et omanik ei luba korteris lemmikloomi, kuna ta on allergiline. Selleks hetkeks olin juba hotellist välja kolimas samal päeval, maksnud vahendustasu ja mul ei olnud muud alternatiivi, mistõttu tundsin end sunnitud allkirjastama lepingu, mis välistas lemmikloomad. Algne leping, mis lubas lemmikloomi ja millele kirjutasin samuti alla, on lisatud tõendavate dokumentide hulka.

Hiljem pakkusin omanikule mitmeid lahendusi omal kulul (mööblikatted, professionaalne puhastus, võimalikud kahjude katmised), kuid need kõik lükati tagasi. Agentuur lubas ka, et kui mu abikaasa toob hiljem lemmiklooma Eestisse, leitakse mulle uus korter ilma lisatasuta, kuid seda lubadust ei täidetud.

Olen pöördunud agentuuri poole korduvalt e-posti teel (18.08.2025, 21.08.2025, 22.08.2025) ja teinud mitmeid ettepanekuid sõbralikuks lahenduseks, sealhulgas 50% vahendustasu tagastamine kompromissina. Agentuur ei ole aga ühtegi lahendust aktsepteerinud ning väitis, et kahe nädala etteteatamise võimalus oli piisav kompensatsioon. Soovin rõhutada, et seda ei saa pidada kompensatsiooniks, sest ma ei oleks pidanud seda probleemi üldse kogema. Tegelikult kulutan nüüd uue üürikorteriga palju rohkem raha, kui algselt planeeritud, ja need lisakulud ületavad

oluliselt isegi tagasimaksetaotlust. Lisaks ei näidanud agentuur mitte ühelgi hetkel valmisolekut minu raha tagastada, isegi mitte esialgse vea valguses, mistõttu olin sunnitud lepingu allkirjastama.

Seetõttu palun Kaaret Kinnisvarabüroolt 650 € vahendustasu täielikku tagastamist, kuna teenus oli puudulik ja korterit esitleti eksitavalt kui lemmikloomasõbralikku, mis ei vastanud tõele."

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja Tarbija avaldusega ei nõustunud:

"Oleme antud kliendist teadlikud ning oleme pakkunud lahenduseks ka variante, et tekkinud olukord saaks võimalikult õiglaselt ja sujuvalt tarbija jaoks lahendatud.

Vahendusteenust pakkuval ettevõttel oli korteri kohta esialgne teave, et seda on võimalik üürida koos lemmikloomadega, ning vastav info edastati ka tarbijale. Kahjuks muutis korteri omanik oma otsust vahetult enne lepingu sõlmimist ning teatas, et korterisse siiski lemmikloomadega elama asuda ei ole lubatud. Sellest muudatusest teavitati tarbijat koheselt.

Korteris toimunud kohtumisel kinnitas tarbija, et saab olukorrast aru, ning märkis, et lemmiklooma ta suure tõenäosusega Eestisse kaasa ei too. Selle kokkuleppe alusel allkirjastati ka üürileping, kus on selgesõnaliselt kirjas, et lemmikloomad korteris ei ole lubatud.

Juhul, kui tarbija oleks sel hetkel väljendanud, et selline tingimus talle ei sobi ning soovib üürisoovist taganeda, oleks talle tagastatud kõik tehtud kulutused. Kuna aga lepingu allkirjastamise hetkel sellist soovi ei avaldatud ja kõik tundus osapoolte jaoks sobivat, alustati üürisuhet tavapärasel moel.

Teema taas päevakorras

Pärast pikka aega korteris ilma igasuguste probleemideta nii lemmikloomade olemasolu ega muu osas, tõstati teema uuesti. Tarbija soovis siiski tuua korterisse lemmiklooma. Paraku ei olnud omaniku seisukoht selles küsimuses muutunud, kuna allergia tõttu ei olnud lemmiklooma lubamine korterisse võimalik.

Pakutud lahendus

Soovist olla tarbija suhtes võimalikult mõistev ja vastutulelik, sai omanikuga koostöös välja pakutud kompromisslahendus – lubasime tarbijal üürilepingu lõpetada kahe nädala pikkuse etteteatamisega, kuigi lepingus oli sätestatud kolme kuu pikkune etteteatamistähtaeg.

Tarbijalt ei küsitud selle kahe nädala eest üüri ega kõrvalkulusid, mis võimaldas tal rahulikult uut elukohta otsida. Kokku säästis tarbija tänu meie vastutulekule 1950 eurot, millele lisanduksid veel ka kommunaalkulud - neid samuti antud perioodi eest ei küsitud ning samuti ei küsitud neid ka korteris elatud 2 lisa nädala eest. Leiame, et see oli arvestatav ja õiglane kompensatsioon tekkinud ebamugavuse eest.

Täiendav abi ja suhtlus

Soovisime tarbijat aidata ka uue elukoha leidmisel, kuid enne, kui jõudsime omalt poolt sobivaid variante pakkuda, oli tarbija juba uue korteri leidnud ning alustas rahalise kompensatsiooni nõudmisega, millel meie hinnangul puudub alus.

Lepingu sõlmimise hetkel oli tarbija teadlik, et lemmikloomade pidamine korteris ei ole lubatud, ning nõustus selle tingimusega. Kui selline piirang ei oleks talle sobinud, oli tal võimalus jätkata hotellimajutust ega asuda korterisse elama.

Juhul, kui tarbija oleks kohe pärast omaniku otsuse muutumist teatanud, et soovib üüri soovist loobuda ja tagastust vahendustasuna makstud summale, oleksime seda ka koheselt teinud ning korteri teistele huvilistele pakkunud, sest huvi korteri vastu oli suur.

Iga kutsetunnistust omav kinnisvaramaakler lähtub oma tegevuses Eesti Kinnisvaramaaklerite Koja eetikakoodeksist, mille kohaselt on maakleril kohustus edastada üürileandja poolt antud teavet vahetult ja muutmata kujul. Niipea, kui saime teada omaniku otsuse muudatusest, teavitati sellest ka tarbijat, kes kinnitas, et on olukorraga nõus."

Komisjoni põhjendus:

Esitatu kohaselt sõlmisid pooled maakleriteenuse osutamise lepingu (VÕS § 658). Maakler pidi otsima tarbijale sobiva eluruumi ja vahendama üürilepingu sõlmimist.

Tarbija väitel ei ole vahendatud korter tarbija esitatud tingimustele vastav. Samas on korteri üürileping alla kirjutatud, selle põhjal on maakler enda ülesande täitnud. Tarbija on ise üürilepingu allkirjastanud ja leping sisaldab kokkulepet, et eluruumis lemmikloomade pidamine ei ole lubatud. Maakleril ei ole vastutust selle eest, et tarbija sellise lepingu sõlmis.

Esitatud asjaolude ja tõendite põhjal tarbija algselt soovis, et korteris oleks lubatud lemmiklooma pidamine ning seejärel sõlmis üürilepingu, milles oli tingimus, et korteris ei või pidada lemmiklooma. Esitatu põhjal on tarbija enda soovi muutnud, see on tarbija õigus.

Tarbija soovib lepingu üles öelda ja kogu makstud tasu tagastamist.

Lepingu ülesütlemise alus saab olla lepingu (maaklerileping) oluline rikkumine (VÕS §116). Antud juhul ei ole lepingurikkumine tõendatud. Tarbija sõlmis üürilepingu, mis sisaldas tingimust, et korteris ei või lemmikloomi pidada. Kui see tingimus olnuks tarbijale vastuvõetamatu, siis pidanuks tarbija jätkama lepingu sõlmimata. Kuna tarbija sõlmis lepingu ja teadis, et selline tingimus on lepingus, tõendab see, et niisugune oli tarbija soov lepingu sõlmimise ajal.

Vaidluste kohtueelsel lahendamisel kehtib analoogselt kohtumenetlusega TsMS § 230 sätestatud põhimõtte, et pool, kes mingile asjaolule tugineb, peab selle tõendama. Praegu ei ole esitatud tõendatud, et kaupleja oleks lepingut rikkunud.

Puudub kaupleja kohustise rikkumine (VÕS § 100), esitatu põhjal on kaupleja lepingu täitnud. Kui puudub kaupleja lepingurikkumine ei ole tarbijal alust lepingu ülesütlemiseks, tarbija vastav avaldus ei ole kehtiv.

Kuna lepingut ei ole kehtivalt üles öeldud, siis ei saa tarbija nõuda VÕS § 189 alusel kauplejale tasuta tagastamist.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/