

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-13107  
Otsuse kuupäev 28.01.2026  
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija  
Kaupleja Culligan Estonia OÜ (10190898)

Tarbija nõue Kas inkassoettevõttel on õigus nõuda menetlemise kulusid.  
Kompromissina on inkasso vähendanud nõuet 20 € peale.

### Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt.
2. Tarbijal puudub kohustus tasuda viiviseid määras 0,15% päevas VÕS § 42 lg 3 p 5 alusel. Tarbija kohustub tasuma viiviseid seadusjärgses määras võlgnetavalt summalt VÕS § 113 lg 1 teise lause järgi.
3. Tarbija kohustub tasuma sissenõudmiskulud 30 eurot VÕS § 113 ülamarkega 2 lg 2 p 1 alusel.
4. 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:

Tarbija leiab, et kuna kaupleja Culligan Estonia OÜ on edastanud arveid valele e-posti aadressile, siis ei olnud põhjendatud tarbija vastu oleva nõude edastamine inkassoettevõttele.

Tarbija selgitas asjaolusid lühidalt:

*"Olen alati olnud kohusetundlik ja aus maksja. Pärast lepingu lõpetamist **Eden Springs (Culligan Estonia OÜ)**-ga ei saanud ma arvet tasumiseks, kuigi ettevõttel oli minu kaks e-posti aadressi:*

- põhiaadress lepingus – [irinajurna@mail.ru](mailto:irinajurna@mail.ru), kuhu arved ja teated on alati kohale jõudnud,

**probleeme sellega kunagi ei olnud;**

- lisatud teine aadress, mis anti 2024. aastal telefoni teel – [irinajurna80@gmail.com](mailto:irinajurna80@gmail.com)

Varasemalt oli juba olukord, kus teade ei jõudnud minuni, ning ma pöördusin ise **Eden Springs (Culligani)** poole. Töötaja Artjom Kortsagin kirjutas:

„Sain teate, et minu saadetud sõnum ei jõudnud kohale, kuna teie e-posti aadress on täis. Saadan teate uuesti vana aadressi peale, mis süsteemis kirjas.”

Pärast seda kõik teated saadeti aadressile [irinajurna@mail.ru](mailto:irinajurna@mail.ru), nagu lepingus määratud.

Siiski, pärast lepingu lõpetamist saatis **Eden Springs (Culligan)** sõnumeid **ainult teisele aadressile**, ning **lepingu e-posti aadressile** teateid ei saadetud. Kui ma oleksin teate õigel ajal saanud, oleksin selle kohe tasunud ning viiviseid ega inkassot ei oleks tekinud.

Võlast sain teada **alles pärast SMS-i Creditreformilt**, mis ei sisaldanud arve faili. Kuna sõnum tundus kahtlane, pidasin seda pettuseks.

Pärast kõnet **Eden Springs (Culligani)** sain **ametliku arve summas 32,42 eurot ja tasusin selle kohe**.

Palun pöörata tähelepanu, et:

- **Eden Springs (Culligani)** saadetud summa oli **32,42 eurot**, mille ma tasusin;
- **Creditreformi** dokumentides on kirjas **teine summa – 32,49 eurot**;
- **Eden Springs (Culligan)** ei vastanud minu kirjale, mille saatsin selgituse saamiseks;
- esimene inkassokiri **ei sisaldanud maksetähtaega**;
- arvefaili sain **alles 15.09**, ja seal oli maksetähtaeg **sama päev**;
- pärast minu vastust tegi Creditreform kompromissettepaneku 20 eurole, kuid **ei andnud sisulisi vastuseid** ja saatis uusi kirju;
- minu viimasele kirjale **helistati ja öeldi, et vastust ei saadeta**, kuid hiljem tuli uus arve.

Leian, et **viivise ja sissenõudmiskulude** nõudmine on põhjendamatu, kuna mul ei olnud võimalik arvet õigeaegselt tasuda **Eden Springs (Culligani)** vea tõttu, kes ei saatnud arvet lepingus määratud aadressile."

Kaupleja selgitab asjaolusid järgmiselt:

“Soovime täpsustada, et kliendi lepingus märgitud e-posti aadress uuendati 28.10.2024 seisuga, kuna varasemale aadressile edastatud arved ei jõudnud kohale. Eeltoodu kinnituseks on lisatud väljavõte (Lisa 1 Kohaletoimetamatu arve), milles on näha, et edastatud arve ei jõudnud aadressaadini. Lähtudes eeltoodust võttis meie klienditeeninduse esindaja kliendiga ühendust lepingus märgitud kontakttelefoni teel, et täpsustada edasised toimingud ning võimalusel uuendada e-posti aadress tulevaste arvete edastamise tagamiseks. Kõne käigus pakuti kliendile ka teisi võimalusi arvete tasumiseks juhuks, kui uut e-posti aadressi ei ole, sealhulgas arvete vaatamine ja allalaadimine iseteeninduses ning klienditeeninduse poole pöördumine arveldamise andmete täpsustamiseks. Kõne tulemusena edastas klient uue e-posti aadressi, millele suunati kõik edaspidised arved ja meeldetuletused (Lisa 2 Kõne e-maili muutus). Juhime tähelepanu, et

*ajavahemikus 31.10.2024–31.01.2025, enne võlgnevuse tekkimist, edastati uuele e-posti aadressile kokku neli arvet. Kõik need arved jõudsid kliendini ning olid tasutud, mis kinnitab uuendatud arvete e-posti aadressi korrektsust (Lisa 3-6 Esitatud arved ja laekumised). Arvestades, et iseteenindusse laekuvad arved alates kalendrikuu 5. kuupäevast ning klient tasus arved 1. ja 4. kuupäeval enne nende iseteenindusse laadimist, toimus arveldamine kliendile e-posti teel edastatud arvete alusel. Lisaks on klient oma esialgses teile edastatud vaidluse avalduses kinnitanud, et mõlemad lepingu kehtivuse ajal kasutusel olnud e-posti aadressid kuulusid talle. Osapoolte vahel sõlmitud lepingu 5.4 kohaselt on võlgnevuse korral ettevõttel õigus pöörduda inkassofirma poole, andes talle üle kõik vajalikud andmed. Lähtudes eeltoodust leiame, et kliendi edastamine inkassoteenuse osutajale oli põhjendatud. Arved ja meeldetuletused olid edastatud kliendi enda poolt kinnitatud korrektsele e-posti aadressile, maksetähtaeg oli ületatud 154 päeva ning edastamise hetkeks ei olnud võlgnevus likvideeritud.”*

### **Kaupleja seisukoht:**

#### **Inkassoettevõtte selgitus:**

*"Samuti ei vasta tõele väide, et Creditreform Eesti OÜ ei oleks vastanud kliendi pöördumistele. Inkassoettevõtte on kliendiga suhelnud nii telefoni teel kui ka kirjalikult ning väljendanud valmisolekut lahendada küsimus mõistlikult ja kokkuleppel.*

*Lisaks on Creditreform Eesti OÜ pakkunud Irina Jürnale kompromissi nõude jäägi tasumise osas, tehes 15.09.2025 ettepaneku tasuda järelejäänud summa 20 eurot lõpliku kokkuleppena. Sama kompromissettepanek kehtib ka tänase seisuga.*

*Kokkuvõtte Creditreform Eesti OÜ poolt esitatud nõuded on põhjendatud ja kooskõlas seadusega. Kõik arved, viivised ja sissenõudmiskulud on nõuetekohaselt dokumenteeritud ja arvutatud vastavalt VÕS § 113<sup>2</sup> sätetele.*

*Seetõttu loeme Irina Jürna kaebuse põhjendamatuks."*

#### **Kaupleja selgitus:**

*Soovime täpsustada, et kliendi lepingus märgitud e-posti aadress uuendati 28.10.2024 seisuga, kuna varasemale aadressile edastatud arved ei jõudnud kohale. Eeltoodu kinnituseks on lisatud väljavõtte (Lisa 1 Kohaletoimetamatu arve), milles on näha, et edastatud arve ei jõudnud aadressaadini. Lähtudes eeltoodust võttis meie klienditeeninduse esindaja kliendiga ühendust lepingus märgitud kontakttelefoni teel, et täpsustada edasised toimingud ning võimalusel uuendada e-posti aadress tulevaste arvete edastamise tagamiseks. Kõne käigus pakuti kliendile ka teisi võimalusi arvete tasumiseks juhuks, kui uut e-posti aadressi ei ole, sealhulgas arvete vaatamine ja allalaadimine iseteeninduses ning klienditeeninduse poole pöördumine arveldamise andmete täpsustamiseks. Kõne tulemusena edastas klient uue e-posti aadressi, millele suunati kõik edaspidised arved ja meeldetuletused (Lisa 2 Kõne e-maili muutus). Juhime tähelepanu, et ajavahemikus 31.10.2024–31.01.2025, enne võlgnevuse tekkimist, edastati uuele e-posti aadressile kokku neli arvet. Kõik need arved jõudsid kliendini ning olid tasutud, mis kinnitab uuendatud arvete e-posti aadressi korrektsust (Lisa 3-6 Esitatud arved ja laekumised). Arvestades, et iseteenindusse laekuvad arved alates kalendrikuu 5. kuupäevast ning klient tasus arved 1. ja 4. kuupäeval enne nende iseteenindusse laadimist, toimus arveldamine kliendile e-posti teel edastatud arvete alusel. Lisaks on klient oma esialgses teile edastatud vaidluse avalduses kinnitanud, et mõlemad lepingu kehtivuse ajal kasutusel olnud e-posti aadressid kuulusid talle.*

*Osapoolte vahel sõlmitud lepingu 5.4 kohaselt on võlgnevuse korral ettevõttel õigus pöörduda inkassofirma poole, andes talle üle kõik vajalikud andmed. Lähtudes eeltoodust leiame, et kliendi edastamine inkassoteenuse osutajale oli põhjendatud. Arved ja meeldetuletused olid edastatud kliendi enda poolt kinnitatud korrektsele e-posti aadressile, maksetähtaeg oli ületatud 154 päeva ning edastamise hetkeks ei olnud võlgnevus likvideeritud.*

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbija ja kaupleja on sõlminud 05.12.2019 lepingu nr 229062, millega kaupleja osutas tarbijale joogivee ning kohvi müügi ja tarnimise teenust. Kaupleja andis lepingu punkti 2 järgi kaupleja kasutusse veejahutid, pudelid, hoidikud ja muu varustuse, mis on osutatava teenuse jaoks vajalik. Varustuse mudelid ja kogused lepiti kokku lepingu eritingimustes.

Tarbija jäi pärast lepingu lõppemist kauplejale võlgu 32,42 eurot, mille tasus kauplejale pärast võlgnevusest teada saamist viivitamata. Enne summa tasumist oli kaupleja andnud võlgnevuse üle inkassoteenust osutavale kolmandale isikule. Inkassoteenuse osutaja nõudis võlgnevust 32.49 eurot. Sellelt summalt arvestas inkassoteenuse osutaja viiviseid ja lisas sissenõudmiskulud.

Võlgnevuse summaks oli 32,49 eurot, viiviseks 5,92 eurot ning nõudekulu oli 30 eurot. Kuna tarbija oli tasunud 32,42 eurot, jäi tasuda 35,99 eurot. Tarbija vaidleb nõudele, summas 35,99 eurot, vastu. Kokkuvõtlikult leiab tarbija, et nimetatud nõuded on põhjendamatud, kuna tarbijal ei olnud võimalik arvet õigeaegselt tasuda põhjusel, et kaupleja ei saatnud arvet lepingus määratud tarbija e-posti aadressile. Tarbija palub tuvastada kohustuse puudumise tasuda viiviseid ja sissenõudmiskulusid.

Kaupleja on selgitanud, et inkassoteenuse osutaja esindas kauplejat seoses tasumata arvetega. Lepingu lõppemisel jäi tasumata kaks arvet: (i) arve nr 855496, summas 9,15 eurot (märts 2025), väljastatud 31.03.2025 ja arve nr 949988 summas 23,34 eurot (aprill 2025), väljastatud 08.04.2025.

Kaupleja osundab, et arved saadeti tarbija e-posti aadressile. Vaidlusalust tarbija e-posti aadressi poolte vahel 05.12.2019 sõlmitud lepingus kokku lepitud ei ole. Teisalt on tarbija 14.11.2025 e-kirjas selgitanud, et kauplejal oli tarbija kaks e-posti aadressi, millest üks kattub selle e-postiga, millele kaupleja arved saatis. Üks e-posti aadressidest oli lepitud kokku 05.12.2019 lepinguga, teise e-maili aadressi andis tarbija kauplejale 2024 aastal telefoni teel.

Kuna varasemalt ei jõudnud teated tarbijani kirjalikus lepingus märgitud e-posti aadressi kaudu põhjusel, et tarbija e-postkast oli täis, siis kasutas kaupleja vahepeal tarbija teist e-posti aadressi, mille tarbija kauplejale ise andis.

Asja lahendamiseks peab komisjon võtma seisukoha, kas tarbija poolt kauplejale antud täiendava e-posti aadress oli lepingu täiendamine, millega tarbija andis kauplejale täiendava e-posti aadressi, mida kaupleja võis kasutada 05.12.2019 lepinguga kokkulepitud e-posti aadressist kas eraldi või koos.

VÕS § 13 lg 1 kohaselt võib lepingut muuta või lõpetada poolte kokkuleppel. Kui leping on lepingupoolte kokkuleppel sõlmitud teatud vormis, ei pea seda vormi lepingu muutmisel või

lõpetamisel järgima, kui lepingust ei tulene teisiti (VÕS § 13 lg 2). Praegusel juhul ei tulene lepingust, et lepingu muutmine saanuks toimuda üksnes kirjalikus vormis. Kuna tarbija andis kauplejale telefoni teel täiendava e-maili aadressi, siis sai sellest e-posti aadressist lepingut täiendav asjaolu. Järelikult võis kaupleja tarbijaga ühenduse võtmiseks kasutada nii kirjalikus vormis lepingus kokku lepitud e-posti aadressi kui ka tarbija poolt kauplejale telefoni teel teist antud e-posti aadressi. Kauplejal oli õigus kasutada mõlemat tarbija e-posti aadressi tarbija kontaktandmetena.

Kuigi tarbija ei vaidle vastu viiviste suurusele ega sissenõudmiskulude hüvitisele, nõustub komisjon kaupleja selgitusega, mille kohaselt võib VÕS § 113 ülamärkega 2 lg 2 p 1 alusel nõuda tarbijalt praegusel juhul sissenõudmiskulude hüvitist kogusummas 30 eurot korduvate meeldetuletuskirjade saatmise eest. Meeldetuletuskirja võib saata posti teel, aga ka nt e-posti või SMS-ga. Kaupleja on meeldetuletuskirjade saatmist tõendanud.

VÕS § 113 lg 1 kohaselt on kauplejal õigus nõuda viivist. Lepingu punkti 4.4 järgi on kauplejal õigus nõuda õigeaegselt tasumata jäänud maksetelt viivist 0,15% päevas. Väljakujunenud Riigikohtu praktika järgi tuleb hinnata tühiseks vähemalt selline tarbijaga sõlmitud viivisekokkulepe, kus kokkulepitud viivisemäär ületab kolmekordset seadusjärgset viivisemäära (RKTkm 10.05.2016, 3-2-1-25-16, p 13; RKTko 16.11.2016, 3-2-1-118-16 p 17). Praegusel juhul ületas 0,15% päevas seadusjärgset viivisemäära enam kui viis korda, mistõttu tuleb kaupleja tüüptingimus lugeda tühiseks. Kauplejal on õigus nõuda järelikult viivist üksnes seadusjärgses määras (vt VÕS § 113 lg 1).

Järelikult on kauplejal õigus nõuda viivist perioodi 11.04.2025 – 01.09.2025 eest (summalt 9,15 eurot) 0,39 senti ja viivist perioodi 11.05.2025 – 01.09.2025 eest (summalt 23,34 eurot) 0,99 senti, vastavalt VÕS § 113 lg 1 teises lauses kehtestatud määrale. Kokku sai kaupleja viivisenõue olla 1,38 eurot (0,99 senti + 1,38 eurot).

Lähtudes ülaltoodust, rahuldab komisjon tarbija avalduse osaliselt. Tarbijal oli kohustus tasuda arve nr 855496 põhinõudes 9,15 eurot ja lisanduv viivis 0,99 senti, arve nr 949988 põhinõudes 23,34 eurot ja lisanduv viivis 1,38 eurot ning sissenõudmiskulu 30 eurot, kokku 64,86 eurot. Kuna tarbija tasus 32,42 eurot jäi tarbijal tasuda 32,44 eurot (9,15 + 0,99 + 23,34 + 1,38 + 30 – 32,42).

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/