

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16229
Otsuse kuupäev 18.03.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Balcia Insurance SE Eesti filiaal (16783777)

Tarbija nõue Tarbija palub kindlustusandjal hüvitada kütteseadme välisosa vahetuse kulud summades 2292 € ning 148 € ja asenduspinna üürikulu summas 1690 €.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kaupleja peab tarbijale tasuma 923 eurot kahe tööpäeva jooksul alates sellest, kui on tarbijalt saanud tarbija pangakonto rekvisiidid.
3. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija kahjukäsitus on olnud aeglane ja rikkunud tarnija õigusi. Kaupleja on tarbija hinnangul alusetult keeldunud kindlustushüvitise väljamaksmisest.

Kindlustuse tegevus on olnud:

- aeglane
- ebatäpne
- ignoreeriv
- ebainimlik
- tehniliselt ebapädev
- tarbija suhtes halvas usus

Kogu menetluse tulemusel:

- pere pidi elama nädalaid ilma sooja veeta,
- olime sunnitud üürima asenduspinda,
- kindlustus ignoreeris elamiskõlbmatuse teateid,
- kindlustus ei teavitanud garantiikirja väljastamisest,
- kindlustus manipuleeris "odava remondivariandiga", mis oleks tulevikus võimaldanud kahju välistada,
- kindlustus ignoreeris tehnilisi tõendeid,
- kindlustus rikkus koguriskikindlustuse olemust.

Palun anda hinnang kaupleja käitumisele ja tuvastada rikkumised tarbijakaitseaduse § 12, § 14,

§ 20 ja heade äritavade osas.

15.07.2025 - Elektririke; õhk-vee soojuspump läheb rikkesse, soe vesi kaob (eluruumis kaovad elementaarsed hügieenivõimalused). Alates sellest hetkest ei olnud kodus võimalik kasutada sooja vett.

05.08.2025 - Algab asenduspinna üürimine.

Kaupleja seisukoht:

Vaatamata sellele, et ekspert ei välistanud olukorda, kus kahju põhjuseks on defektne toode, otsustas kaupleja hüvitada kahjustatud seadme parandamise kulu. 03.10.2025 saatis käsitleja ALK Pipes OÜ-le seadme taastusremondi kohta garantiikirja summas 923 eurot (1023 eurot - 100 eurot omavastutus)

Isegi juhul kui eluruumis elamine oleks olnud sooja vee puudumise tõttu võimatu, ei oleks kauplejal kohustust hüvitada üürikulu sellises suuruses, sest Tingimuste kohaselt peaksime hüvitama samaväärse ajutise elukoha üürikulu. Sealjuures esitas Avaldaja koos nõudega üksnes arve, mis ei tõenda ka kantud kulusid. Mistõttu pole põhjendatud Avaldaja ajutise elukoha üürikulu nõue summas 1690 eurot."

Kahjujuhtumi raames tuvastas ALK Pipes OÜ, et seadme välisosa inverterkaart on katki, kompressor esialgsel mõõtmise korras (mähiste vahel takistus olemas, korpuse vahel puudub). Kahjustused oli võimalik kõrvaldada remondi käigus.

Ajutise elukoha üürikulu hüvitatakse vastavalt tüüptingimustele, kui eluruum kahjustub kindlustusjuhtumi tagajärjel, muutes seal elamise võimatuks.

Komisjoni põhjendus:

Poolad on sõlminud kehtiva kindlustuslepingu.

Ei ole vaidlust selles, et kindlustusjuhtum toimus.

Pooltel on vaidlus tekkinud kahju suuruses ja asenduspinna üürikulu hüvitamise osas.

Tarbija saab vaidluste kohtueelsel lahendamisel esitada samu nõudeid, mis kohtumenetluses. Antud juhul on esitatud VÕS § 101 lg 1 p 3 ja 115 sätestatud kahju hüvitamise nõue.

Tarbija on esitanud ka rea taotlusi kaupleja tegevuse hindamiseks - komisjonimenetlus piirdub VÕS § 101 sätestatud õiguskaitsevahenditega.

Esitatu põhjal tekkis soojusvaheti rike, mis on kindlustusandja poolt kindlustusjuhtumiks tunnistatud ja mille hüvitamise kohustus on kindlustusandjal lepingu ja VÕS § 476 lg 1 alusel.

Pooltel on vaidlus, kas kahjustatud seadet sai remontida või seade oli hävinenud. Kaupleja esitatud tõendi alusel oli seadme remont võimalik ja kaupleja väljastas garantiikirja remondikulude hüvitamiseks.

Tarbija otsustas, et seadme remont ei ole põhjendatud ja lasi paigaldada uue seadme ning nõuab uue seadme ning selle paigaldamisega seotud kulude hüvitamist.

Kaupleja esitatud tõendi alusel oli seadme remont võimalik- ALK Pipes OÜ tuvastas, et seadme välisosa inverterkaart on katki, kompressor esialgsel mõõtmise korras (mähiste vahel takistus olemas, korpuse vahel puudub). Kahjustused oli võimalik kõrvaldada remondi käigus. Tarbija väited, et vajalik oli uue seadme paigaldamine, ei ole usaldusväärset tõendatud.

Esitatu põhjal oli rikkega seade toodetud aastal 2021, tõendit selle kohta, et seade muutus kasutamiskõlbmatuks ja seda ei saa remontida, ei ole.

Tarbija väited, et tekkinud kahju ületab 923 eurot, ei ole tõendatud. Analoogia korras on vaidluste kohtueelse lahendamise puhul kohaldatav TsMS § 230 lg 1 - poolte kohustus on enda esitatud asjaolud tõendada.

Esitatu alusel tekkis asja kahjustus, mille kõrvaldamise mõistlikud kulud (VÕS § 132 lg 3) olid 923 eurot.

Kaupleja on kinnitanud valmisolekut tarbijale hüvitis üle kanda, kuid tarbija ei ole edastanud kauplejale hüvitise tasumiseks enda pangarekvisiite. Seega on tarbija olnud vastuvõtuviivituses (VÕS § 119).

Poolte lepingus rakendatakse poliisil viidatud tüüptingimusi EE-08/02-02. Tüüptingimuste lk 4 esimese lõigu kohaselt hüvitatakse ajutise elukoha üürikulu, kui kindlustusjuhtumi tagajärjel muutub eluruumi kasutamine võimatuks. Sooja vee puudumine ei ole asjaolu, mis koheselt muudab eluruumi kasutamise võimatuks.

Isikud, kellel rikke tõttu ei ole eluruumis sooja vett, ei pea ühegi õigusakti kohaselt teise eluruumi kolima ning reeglina seda ei tee. Avaldaja ei ole komisjoni ette toonud ega tõendanud asjaolusid, mille tõttu muutus avaldaja eluruumi kasutamine võimatuks. Ajutise eluruumi üürikulu hüvitamise nõue jääb rahuldamata. Kuna see nõude osa jääb rahuldamata, ei hinda komisjon nõude selle osa summat.

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/