

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01489
Otsuse kuupäev 26.03.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja aktsiaselts Olerex (10136870)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga 08.12.2025 töövõtulepingu kaupleja automaatpesulas sõiduki kiirpesu teenuse osutamise kohta. Pesemise ajal läks pesumasin vastu tarbija sõidukit. Mõne aja pärast automaatpesusüsteem peatus ja lülitus välja. Tarbija helistas tankla operaatorile, kes ütles, et tarbija sõitis mingitele rööbastele. Tarbija ei osanud rööbaste olemasolule isegi tähelepanu pöörata. Operaatori juhendamisel ümber parkides sai tarbija auto pestud. Sõiduki ülevaatamisel ilmnesisid kahjustused juhypoosel esiuksel ja vasaku esiratta poritiival.

Kaupleja keeldus tarbijale kahju hüvitamisest põhjendusel, et tarbija oli ise sõitnud vasakpoolse juhtsiini peale, mitte siinide vahele. Sedalaadi parkimine on kasutusjuhendi järgi keelatud ning põhjustas olukorra, kus pesuseadme liikumiseks ette nähtud trajektoor oli tõkestatud.

Tarbija leiab, et kasutusjuhend ei ole mõistetav - juhendis on väga väikeses trükis tekst: ``... Juhul kui masin paikneb pesulas valesti....``, kuid mitte kuskil pole üheselt kirjas sõnagi, kuidas peab masin paiknema, et ta paikneks õieti. Juhendi ühes ja samas punktis räägitakse eri keeltes erinevatest asjadest ning jutt jäi tarbijale täiesti segaseks.

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni kahju hüvitamise nõudega remondikulu täies ulatuses summas 1351,65 eurot, kuigi remondi eest tasus kindlustus. Samuti soovis tarbija ebamugavuse ja moraalse kahju hüvitamist.

Tarbija on tasunud remondi eest omavastutuse ulatuses 220 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Olerex ei vastuta tarbijale pesulateenuse kasutamisel tekkinud kahju eest.

Pesula kasutusreeglite kohaselt tuleb pesulasse sõita otse, roolides täpselt keskele ja peatuda „STOP“ tule süttimisel. Pesula kasutajal on kohustus veenduda, et sõiduk paikneb mõlemast juhtsiinist võrdsele kaugusel. Lisaks tuleb jälgida valgustatud liikumisjuhiseid, mootor välja lülitada ja rakendada käsipidur.

Olerexi pesulad on varustatud turvakaameratega. Kaamerasalvestiselt on näha, et tarbija rikub pesulasse sisenemisel nõuet roolida sõiduk pesula keskele, mõlemast juhtsiinist võrdsele kaugusele. Seega, tarbija ei peata sõidukit reeglite kohaselt, kuna sõiduk ei paikne juhtsiinide vahel, vaid on vasakpoolsete esiratastega silmnähtavalt pesula juhtsiinide peal ning paikneb pesulas viltu. Mõistlikkuse põhimõttest lähtuvalt pidi sõidukis viibiv tarbija ise samuti nägema, et sõiduk on peatatud pesulas viltu ja niisuguselt pesuseadme ette, et pesuseade ei saa sõidukist mööduda. Lisaks pidi tarbija mõistlikkuse põhimõttest lähtuvalt tundma, et ta sõidab auto vasakpoolsete ratastega juhtsiinide peale, sest juhtsiinid on pesula põrandapinnast kõrgemad.

Olerex tegi pesula kasutusreeglid enne tarbija poolt pesula kasutamisele asumist tarbijale teatavaks. Pesula kasutusreeglites on esitatud täpsed juhised pesulasse sissesõitmise kohta.

Olerex ei ole mitte kuskil deklareerinud, et juhul, kui tarbija rikub pesula kasutusreegleid ja sõidab pesulasse valesti sisse, ei hakka pesula mitte ühelgi juhul tööle. Vastupidi, Olerex on pesula kasutusreeglites rõhutanud, et autopesula kasutusreeglite järgimine on kohustuslik ning et juhul, kui sõiduk paikneb pesulas valesti, toob see suure tõenäosusega kaasa kahju tekkimise pesula kasutajale ja/või Olerexile. Olerex teavitab tarbijat, et pesula ei ole varustatud anduritega, mis välistavad pesuprotsessi käivitumise sõiduki vale paiknemise või muude autopesula kasutusreeglite rikkumise korra.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 27.01.2026, soovides kahju hüvitamist. Väidetav kahju seisneb remondi kulus 1351,65 eurot, (remondi eest tasus kindlustus), mittevaralises kahjus ja omavastutuse summas 220 eurot. Avalduse kohaselt tellis tarbija auto pesuteenuse, kauplejal lasub kohus see teenus osutada ja tarbijal tasuda selle eest. Lepinguline suhe on käsitletav teenuse osutamise lepinguna. VÕS § 635 lg 4 kohaselt tarbijatöövõtuleping on oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on teenuse osutamine tarbija vallasasja suhtes.

Avalduses toodud asjaolude kohaselt sõlmis tarbija kauplejaga 08.12.2025 töövõtulepingu kaupleja automaatpesulas sõiduki kiirpesu teenuse osutamiseks. Tarbija heidab kauplejale ette, et pesemise ajal läks pesumasin vastu tarbija sõidukit, mis läbi tekkis autole kahju, sõiduki

ülevaatamisel ilmnemise kahjustused juhipoolel esiuksel ja vasaku esiratta poritiival.

Kaupleja on keeldunud kahju hüvitamisest põhjendusel, et tarbija sõitis vasakpoolse juhtsiini peale, mitte siinide vahele. Komisjon nõustub kauplejaga, et autopesulas tuleb parkida kasutusjuhendi järgi, et mitte takistada pesuseadme liikumist trajektoori.

Tarbija on oma avalduses ise kirjeldanud, et pesulas automaatne pesusüsteem peatus ja lülitus välja, tarbija helistas tankla operaatorile, kes ütles, et tarbija sõitis rööbastele ja operaatori juhendamisel parkis ümber. Põhjendatud ei ole tarbija väide, et ta ei osanud rööbaste olemasolule tähelepanu pöörata. Tarbija ei ole tõendanud, et kasutusjuhend oli mitte mõistetav, väga väikeses trükis või puudus juhend, kuidas peab auto pesulas parkima. Tarbija seletus on komisjoni hinnangul ka vatuoluline, ühelt poolt väites, et puudus selgitus, teisalt heidab ette, et juhendi ühes ja samas punktis räägitakse eri keeltes erinevatest asjadest, mistõttu jutt jäi tarbijale täiesti segaseks.

Kokkuvõtvalt leiab tarbija, et teenuse osutamisel ei olnud tagatud piisav ohutus, kasutusjuhend ei olnud mõistetav ja auto sai kahjustusi. Vaidlus ei ole selle üle, et teenuse osutaja välistaks või piiraks tarbija õiguskaitsevahendite kasutamist.

Teenuse osutaja on esile toonud vastuses tarbija nõudele, et viimane ei täitnud piisavalt pesulas toodud juhiseid ja ohutusreegleid, mis võis kaasa tuua kahju tekkimise. Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et ta ei ole vastutav pesulateenuse osutamisel tekkinud kahju eest. Kuivõrd tarbija ei ole tõendanud, et puudus kasutusjuhend, tuli tal juhina kasutusreegleid järgida, sõita otse pesulasse roolides keskele, peatuda stop tule süttimisel, veendudes, et sõiduk paikneb mõlemast juhtsiinist võrdsel kaugusel. Seega lähtudes tarbija seletusest, ta ei pööranud juhtsiinidele tähelepanu, mistõttu sekkus operaator, seega ei saa ka kauplejat selle kahju eest vastutavaks panna. Samuti ei ole tarbija ümber lükanud kaamera salvestisel jäädvustatud parkimist, mis omakorda kinnitab asjaolu, et antud juhul ei järgitud parkimise juhendit. Seega tekkis sõidukile kahju põhjusel, et tarbija parkis sõiduki pesulas ebaõigesti, vasakpoolsete esirattastega juhtsiinide poole järgimata kasutusreegleid, mis olid talle nähtavaks tehtud.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Komisjon saab lähtuda avalduse põhjendatuse hindamisel tarbija poolt esile toodud asjaoludest. Riigikohtu lahendi 3-2-1-7-13 punktist 27 tulenevalt, kui kahju tekkis osaliselt kahjustatud isikust tulenevatel asjaoludel või ohu tagajärjel, mille eest kahjustatud isik vastutab, vähendatakse kahjuhüvitist VÕS § 139 lg 1 järgi ulatuses, milles need asjaolud või oht soodustasid kahju tekkimist. Seda kohaldatakse VÕS § 139 lg 2 järgi mh juhul, kui kahjustatud isik jättis kahju tekkimise ohu tõrjumata või jättis tegemata toimingut, mis oleks tekkinud kahju vähendanud, kui kahjustatud isikult võis seda mõistlikult oodata. VÕS § 127 lg 1 alusel kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks

olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. VÕS § 127 lg 4 sätestab, et isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). VÕS § 128 lg 3 järgi otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläinud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks. Eeltoodud sätete alusel tarbija avalduse rahuldamise eelduseks on see, et teenuse osutaja on kohustust rikkunud, tekkinud on kahju, mille suurus on kindlaks määratud ja teenuse osutaja käitumises ja kahju tekkimise vahel on põhjuslik seos.

Tegemist on varalise kahjuga, mida reguleerib VÕS § 132.

Eeltoodud põhjendustel ei ole kaupleja kohustust rikkunud VÕS § 100 mõttes ega kahju tekitanud (VÕS § 115, § 127) ja tarbijal puudub alus esitada kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1). Komisjon märgib ka, et mittevaralise kahju osas puudub igasugune põhistus, samuti on tarbija ise esile toonud, et kahju on hüvitanud kindlustus, v.a. omavastutussumma.

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/