

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00693
Otsuse kuupäev 21.04.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Special Work OÜ (12524903)

Tarbija nõue Hinna alandamine. Rahaline nõue 534.39 eurot (Soovib akende paigalduse ja lisamaterjalide kompenseerimist, sest aknad tuleb uuesti paigaldada).

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija ostis 10.10.2025.a kauplejalt 4 akent koos paigaldusega, hinnaga 1743,45 eurot (Müügileping nr. TL-1335 ja 09.10.2025).

Tarbija avalduse kohaselt on aknad paigaldatud valesti ja tuuletõkkeplaadist väljapoole, mis tekitab külmasilla ja hilisemalt niiskuse ning hallituse.

Tarbija selgituste järgi käidi oktoobris 2025.a avasid mõõtnas ja pakuti kahte erinevat lahendust ning kuna tarbija ise spetsialist ei ole, siis palus ta vaadata juba olemasolevate akende paigaldust ja paigaldada samamoodi.

26.10.2025.a toimus akende paigaldus ja teibi pidi tarbija ise hiljem kinnitama, sest teip ei haakunud niiskuse tõttu puidu külge.

17.12.2025.a pöördus tarbija kirjalikult kaupleja poole, sest oli saanud ehitajatelt info, et aknad on paigaldatud valesti ja talle vastati, et ta ise soovis aknaid välisvoodrist 7 cm sissepoole, kuid tarbija sõnul see tõele ei vasta. Tarbija selgitas täiendavalt, et teised maja aknad on paigaldatud maja karkassiga ühel joonel ja laudisest 8cm, mitte aga 7 cm kaugusele. Samuti ei vasta tarbija avalduse kohaselt tõele väide nagu oleks talle pakutud varianti paigaldada aknad prussidega samale tasapinnale. Lisaks oli võimalus vaadata, kuidas vanad aknad on paigaldatud, sest akende

kõrvalt oli laudis maha võetud.

Tarbija sõnul ei ole tema näol tegemist spetsialistiga ja ta soovis kvaliteetset paigaldust. Tarbija saatis täiendava kirja 19.12.2025.a, milles soovis akende parandamist ja 22.12.2025.a pakkus tarbija lahendusena varianti, et talle tagastatakse 50% paigalduse summast, kuid rohkem tarbija kirjadele ei vastatud.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, vastas tarbija, et kaupleja peaks siiski tõendama suulist kokkulepet ja see peaks olema ka kirjalikult fikseeritud. Tarbijal on võimatu ümber lükata suulist kokkulepet, mida pole kokku lepitud.

Tarbija kontakteerus Aknakoja, kas sellisel paigaldusel on probleeme ja öeldi, et nende arvates jääb külmasilla sisse ja peaks akent sissepoole liigutama.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, et akende mõõtmisel lepiti kokku, et akna välisserv paigaldatakse prussi välisservaga tasa ja see fikseeriti ka mõõdulehel.

Kaupleja selgituste kohaselt ütles tarbija ise, et soovib uusi aknaid paigaldada samamoodi nagu vanad aknad majal juba on. Kaupleja mõõtis enda sõnul vanade akende sügavuse fassaadis ja tarbija oli sellise lahendusega nõus. Lisaks viibis tarbija ise nii mõõtmise, kui ka esimese akna paigalduse ajal juures ja peale esimese akna paigaldamist andis loa paigaldada ka ülejäänud aknad samamoodi. Kaupleja pakkus algselt ka paigaldada akna välisserv prussi välisservaga tasa, kuid sellega tarbija nõus ei olnud.

Kuu aega peale akende paigaldust leidis tarbija 17.12.2025.a, et aknad on paigaldatud valesti, kuid kaupleja sellega ei nõustu, sest aknaid võib paigaldada ka tuuletõkke servast väljapoole ning külmasilda ei teki, vaid soojapidavus isegi suureneb, kui aken paigaldatakse põhiseinast väljapoole soojustuskihti. Kondensatsiooni- ja hallituserisk hoopis väheneb.

Kokkuvõtvalt kaupleja tarbija nõuet õigustatuks ei pea ja Aknakoja arvamusega ei nõustu.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid müügilepingu ja töövõtulepingu.

Tarbija väitel on kaupleja tarbija ostetud aknad valesti paigaldanud. Tarbija on esitanud teise ettevõtja e-kirja, mille sisu on teise kaupleja müügisekretäri arvamus, et aknad on valesti paigaldatud.

Kaupleja väitel ei ole aknad valesti paigaldatud ning väidetavaid külmasilla probleeme ja hallituse ohtu ei ole.

TsMS § 230 lg 1 sätestab, et vaidluspool peab enda esitatud asjaolud tõendama. See säte kohaldub analoogia korras ka vaidluste kohtueelsel lahendamisel. Esmalt peab tarbija tõendama, et kaupleja

on kohustist rikkunud, seejärel peab kaupleja esitama vastuväited ja need tõendama.

Tarbija väide, et aknad on paigaldatud valesti, ei ole tõendatud. Esitatud e-kiri ei ole usaldusväärne tõend, kuna selle põhjal ei selgu, missuguse reegli või standardiga on paigaldus vastuolus ning samuti ei pruugi asjatundja arvamuse esitaja, kes on müügisekretär, olla sellise arvamuse andmiseks vajaliku hariduse, kvalifikatsiooni ja kogemustega. Tarbija peaks akna õige paigalduse tõendamiseks tuginema ehitusnormile, standardile või asjatundja arvamusele.

Kaupleja vastuväide, mis põhineb kokkuleppele selles, kuidas aken paigaldada, on tõendamata. Pooltevaheline leping ei sisalda esitatu alusel kokkulepet paigaldusviisi kohta, seega tuli aknad paigaldada nii, nagu nõuavad ehitamist reguleerivad normid ja hea tava. Kui neist kalduti kõrvale, pidanuks kaupleja vastutusest vabanemiseks sellest tarbijat hoiatama ja kaupleja peaks suutma seda tõendada.

Esitatu põhjal ei ole kaupleja kohustist rikkunud (VÕS § 100) ja tarbijal puudub alus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist (VÕS § 101 lg 1 p 3).

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/