

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-00770
Otsuse kuupäev	27.04.2026
Komisjoni koosseis	Liili Hiie
Tarbija	
Kaupleja	MUSESTUDIO OÜ (16811739)
Tarbija nõue	Raha tagastamine või lepingu täitmine

Resolutsioon:

Jätta tarbija kaebus rahuldamata.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt ostis tarbija 8.01.2026 Musestudio OÜ-lt 12× treeningkaardi hinnaga 96 eurot. Kaarti kasutati veebruarikuu õhuakrobaatika kursusel 8 treeningu ulatuses ning kaupleja loal lisaks 1 üksiku treeningu jaoks. Seega jäi tarbijal kasutamata 3 treeningkorda.

Kaupleja veebilehel puudus ostuhetkel selge ja arusaadav info 12× treeningkaardi kasutustingimuste kohta, mistõttu tekkis tarbijal põhjendatud arusaam, et kaarti on võimalik kasutada ka kuupõhiste kursuste raames. Tekkinud olukord on tingitud kaupleja ebapiisavast ja ebatäpsest teabest ning ei ole tarbija süü.

Tarbija leiab, et olukord on vaieldav, kuna MuseStudio hinnakirjas ei ole selgelt märgitud, et kuukaarti või treeningkaarti ei saa kasutada kinniste kursuste puhul ega et kursus ei ole kaardipõhine teenus. Tarbija hinnangul puudub see teave nii hinnakirjas kui ka müügitingimustes.

Tarbija ostis 12 treeningu kaardi hinnaga 96 € enne, kui MuseStudio OÜ talle olukorda kirjalikult selgitas, ning oli ostu hetkel veendunud, et on tasunud 12 treeningkorra eest. Tarbija sõnul ei ole tavakliendil võimalik aru saada, et kursus ja treeningkaart on erinevad teenused.

Tekkinud arusaamatus ja edasised selgitused kajastuvad pooltevahelises e-kirjavahetuses.

Tarbija jääb oma nõude juurde, paludes hüvitamist vastavalt 15.01.2026 esitatud esialgsele avaldusele.

Kõik Musestudio OÜ poolt välja toodud ja tema jaoks loogilised argumendid ei ole müügitingimustes kusagil kirjas.

Samuti ei ole tarbija nõus väitega, et tarbija sai teenuseid koguväärtuses 79 € + 15 €, kokku 94 €, kuna see ei vasta Stebby poolt tasutud summale, milleks on 96 €.

Tarbija nõuab kauplejalt kas:

raha tagastamist 3 kasutamata treeningkorra eest summas 45 eurot või

võimalust aktiveerida ja kasutada 3 treeningkorda vabalt Musestudio OÜ treeningutes

Kaupleja seisukoht:

Tarbija ostis 6.01.2026 Stebby keskkonna kaudu 12× treeningkaardi hinnaga 96 €, kasutades tööandja spordikompensatsiooni. Ost ei toimunud MuseStudio OÜ kodulehel ning kodulehel oli märgitud, et kursuse eest Stebby piletiga tasumiseks tuleb enne ettevõttega ühendust võtta, mida tarbija ei teinud.

Pärast ostu pöördus tarbija MuseStudio poole sooviga kasutada piletit kinnisel õhuakrobaatika kursusel. Poolte vahel sõlmiti kirjalik kokkulepe, mille kohaselt asendati 12× treeningkaart 8-korrase kursusega (79 €) ning lisaks anti 1 treeningkord (15 €). Tarbija nõustus kokkuleppega e-kirja teel.

MuseStudio hinnangul sai tarbija teenuseid kokku 94 € väärtuses, mis vastab sisuliselt tasutud summale. Et algne 12× treeningkaart asendati kokkuleppega, ei saa rääkida kasutamata treeningkordadest.

Tarbija nõuab kas 45 € tagastamist või 3 täiendavat treeningkorda, kuid MuseStudio leiab, et nõue ei ole põhjendatud, kuna teenus osutati vastavalt kokkuleppele ning kursuste ja treeningkaartide arvestus on eraldi. Samuti puudub teenuse puhul taganemisõigus ning Stebby spordikompensatsiooni kaudu tehtud makseid ei tagastata rahaliselt.

MuseStudio seisukoht on, et pooltevaheline kokkulepe on kehtiv ja täidetud ning tarbija täiendav nõue ei oma õiguslikku alust.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (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 16.01.2026, soovides kahju hüvitamist või kolme treeningtunni kasutusõigust. Kahju seisneb tema poolt tasutud 12 korra treeningkaardi kolme korra tasus, summas 45 eurot.

Esitatud avalduse kohaselt ostis tarbija 08.01.2026 Stebby keskkonna kaudu 12 korra treeningkaardi, tasudes 96 eurot, kasutas aga õhuakrobaatika 8 treeningut ja kaupleja loal ühe treeningu. Tarbija heidab ette kauplejale ebapiisavat informatsiooni, sest talle ei olnud arusaadav,

et kursus ja treeningkaart on erinevad teenused.

Kaupleja kinnitab, et tarbija soetas Stebby keskkonna kaudu treeningkaardi, kasutades tööandja spordikompensatsiooni. Tarbijaga kokkuleppel asendati treeningkaart 8 korra kursusega summas 79 eurot ning anti üks treeningtund 15 euro eest.

Seega ei ole vaidluse all asjaolu, et tarbija ja kaupleja sõlmisid teenuse osutamiseks lepingu, mis kvalifitseerub käsunduslepinguks, sest vaidlusaluse teenuse osutamisega antud juhul on tegemist tegevusele suunatud teenuse osutamisega. Seega on spordiklubiga ehk kauplejaga sidevahendi abil sõlmitud teenuseleping.

VÕS § 52 lg 1 kohaselt sidevahendi abil sõlmitud lepinguks loetakse ettevõtja ja tarbija vahelist lepingut, kui: 1) leping sõlmitakse selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis; 3) ettevõtja ja tarbija ei viibi lepingu sõlmimisel ühel ajal koos samas kohas ja 4) lepingupoolte tahteavaldused lepingu sõlmimiseks, sealhulgas tarbija tahteavaldus võtta endale lepingulised kohustused (edaspidi tellimus), edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil. Stebby keskkonnas (veebis, äpis) ostetud spordiklubi treeningkaardi ostu puhul on tarbija õiguse mõttes tegemist sidevahendi abil sõlmitud lepinguga. Sidevahendi abil sõlmitud lepinguga on kauplejal kohustus VÕS § 54 lg 1 anda lepingust teave ning peab tõendama, et täitis teavituskohustuse.

Tüüptingimust ei loeta VÕS § 42 lg 2 kohaselt ebamõistlikult kahjustavaks, kui see puudutab lepingu põhilist eset või hinna ja üleantu väärtuse suhet või kui tingimuse sisu tugineb õigusaktil, millest ei saa lepingupoolte kokkuleppel kõrvale kalduda. Seega ei ole rikutud lepingu sõlmimisel VÕS § 35 ja 42 esitatud nõuded. Tarbija esile toodud asjaoludest ei ilmne, et teenus jäi osutamata. Komisjon ette toodud tõenditest nähtuvalt ostis tarbija 7.01.2026 12 korra treeningkaardi, tasudes tööandja spordikompensatsiooniga 96 eurot. Samas on tõendatud, et tarbija soovis muuta saadava teenuse sisu ja kokkuleppe asendati treeningkorra kaart õhuakrobaatika kursusega, mille maksumus oli 79 eurot ning võimaldati üks treeningkord, maksumusega 15 eurot. Nimetatut kinnitab tarbija ja kaupleja vaheline e kirja vahetus. Teenus peab vastama lepingutingimustele, treeningkaart annab tavaliselt õiguse kasutada spordiklubi teenust. Tarbija on kokkuleppelise teenuse saanud, kaupleja väiteid selles osas ei ole kummutatud.

Seega ei ole võimalik komisjoni hinnangul järeldada, et kaupleja on teenust mitte osutades lepingut rikkunud. Kaupleja on teenust võimaldanud ja ainuüksi asjaolu, et tarbija teenuse ostmisel ei suutnud eristada, et treeningkaart ja kursus on erinevad teenused, ei anna alust nõuda täiendavaid treeningtunde. poolte vahelisest e-kirjavahetusest on võimalik järeldada, et teenuse muutmine toimus kokkuleppel. kuivõrd teenus on osutatud, ei pea komisjon vajalikuks hinnata, kui piisav oli teave erinevate teenuse liikide osas. Komisjon märgib, et maksekorraldusesest nähtuvalt on müüjaks Stebby. VÕS § 619 järgi kohustub käsunduslepinguga käsundisaaja vastavalt lepingule osutama käsundiandjale teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud. Nii töövõtuleping kui ka käsundusleping on teenuse osutamise lepingud, kuid vaidlusaluse lepingu sisust tulenevalt ei olnud see suunatud mitte niivõrd kindla tulemuse saavutamisele, kuivõrd teenuste osutamisele. Tarbija ei ole tõendanud, mis kokkulepitud tingimust kaupleja lepingu täitmisel rikkus. Kaupleja kohustus tagama ostetud teenuse, mida kokkuleppel muudeti ning tarbija sai kasutada spordiklubis soovitud teenust. Seega leiab komisjon, et puudub alus nõude rahuldamiseks.

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 kaotsiläänud 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 ärahooldamiseks 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.

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).

Tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele.

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/