

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00234
Otsuse kuupäev 01.05.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja AS Arstikeskus Confido (12381384)

Tarbija nõue Tuvastusnõue ja arve tühistamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Avalduse kohaselt palub tarbija tuvastada, et on rikutud lepingueelse teavitamise kohustust ning on toimunud tarbija eksitamine tasulise tervishoiuteenuse pakkumisel.

Tarbija avaldab, et ei teatatud enne lepingu sõlmimist selgelt, arusaadavalt ja üheselt mõistetavalt, et:

- gastroskopia on tasuline teenus;
- teenus ei kuulu Eesti Tervisekassa rahastuse alla;
- uuringu eest esitatakse arve AS Arstikeskus Confido poolt;
- teenuse hind on 335 eurot.

Digivastuvõtu käigus väljastati tarbijale üldsatekirja vormis saatekiri gastroskoopiale, mille vorm ja sisu olid identsed riikliku tervishoiusüsteemi saatekirjale. Sellest tulenevalt oli tarbijal põhjendatud eeldus, et tegemist on Tervisekassa poolt kaetava uuringuga.

Teenuse pakkumise struktuur (Salu.ee → Confido Digikliinik → gastroskopia) tekitas olukorra, kus veebivastuvõtt kujunes tasuliseks erameditsiiniteenuseks, kuid teenuse tasulisus ja maksumus ei olnud enne lepingu sõlmimist selgelt välja toodud.

Võlaõigusseaduse § 14 lg 2 kohaselt peab lepingueelne teave olema piisav, et tarbija saaks teha

teadliku majandusliku otsuse. Antud juhul jäeti teenuse hinnainfo ja tasulisuse olemus tarbijale selgitamata ning tarbijal puudus võimalus teha teadlik valik teenuse tellimise osas. Ainuüksi viide tüüptingimustele ei asenda seadusest tulenevat kohustust esitada hinnainfo selgelt ja arusaadavalt.

Tarbija nõuded kauplejale:

Tuvastada, et lepingueelne teavitamiskohustus on jäetud täitmata ning tarbijat on eksitatud teenuse olemuse ja hinnastamise osas.

Tühistada gastroskopia teenuse eest esitatud arve summas 335 eurot.

Lugeda, et tarbijal puudub kohustus nimetatud arvet tasuda.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija nõuab AS Arstikeskus Confido arve (04.08.2025, 335 €) tühistamist, väites, et talle ei olnud selge, et gastroskopia on tasuline ja ei kuulu Eesti Tervisekassa rahastuse alla.

Confido selgitab, et:

Tarbija broneeris 27.02.2025 tasulise digikliiniku vastuvõtu, mis toimus väljaspool Tervisekassa ravijärjekorda.

Broneerimisel nõustus tarbija Confido tüüptingimustega, mille kohaselt vastuvõtu käigus määratud uuringud ja analüüsid ei kuulu vastuvõtu hinna sisse ning tuleb tasuda eraldi.

Arst suunas tarbija gastrokoopiale, mis tehti 16.07.2025 Ida-Tallinna Keskhaiglas koos biopsiaga.

Haigla esitas arve Confidole, kes selle tasus ja esitas seejärel arve tarbijale.

Seaduse järgi ei kata Tervisekassa teenuseid, mis algavad tasulisest ravijärjekorralisest vastuvõtust.

Confido vähendas vaidluse lahendamiseks arve 335 eurolt 232 euroni, kuid tarbija keeldus maksmast.

Kuna uuring on tarbijale osutatud ning tasuline raviteekond oli tarbijale enne teenuse kasutamist tingimustes selgitatud, on tarbijal kohustus teenuse eest tasuda. Seetõttu palub Confido jätta tarbija avaldus rahuldamata ja arve tühistamata.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija avalduse kohaselt toimus 27.02.2025 kaupleja Digikliinikus digivastuvõtt, mille käigus väljastati talle saatekirja gastroskopia uuringule. Tarbija leiab, et teda ei teavitatud enne uuringu tegemist selgelt sellest, et uuring on tasuline ega kuulu Tervisekassa rahastuse alla. Tarbija hinnangul jättis saatekirja vorm mulje tavapärasest Tervisekassa poolt rahastatavast uuringust ning

teenuse kasutamise viis muutis teenuse hinna ja tasumise kohustuse ebaselgeks. Tarbija vaidlustab kaupleja esitatud arve, mis oli algselt 335 eurot ja mida vähendati hiljem 232 euroni, ning leiab, et arve esitamiseks puudub alus, kuna teenuse hinnast ja tasulisusest ei antud enne teenuse osutamist piisavat teavet.

Kaupleja vaidleb avaldusele vastu. Kaupleja selgituste kohaselt broneeris tarbija 27.02.2025 tasulise Digikliiniku üldarsti vastuvõtu ning broneeringu tegemisel kinnitas, et on tutvunud kaupleja tüüptingimustega ja nõustub nendega. Tüüptingimuste kohaselt ei hõlma vastuvõtutasu vastuvõtu käigus määratud uuringuid ja analüüse ning nende eest tuleb tasuda eraldi vastavalt hinnakirjale. Kaupleja selgitab, et gastroskopia saatekiri väljastati kaupleja arsti poolt tasulise vastuvõtu käigus ning uuring tehti hiljem teises raviasutuses. Uuringu teostanud raviasutus esitas uuringu ja biopsia eest arve kauplejale, mille kaupleja tasus ning esitas seejärel arve tarbijale.

Komisjonile esitatud asjaoludest nähtub, et tarbija kasutas kaupleja tasulist Digikliiniku teenust. Broneeringu tegemisel muutusid pooltevahelise lepingu osaks kaupleja teenuse osutamise tüüptingimused, kui tarbijal oli enne lepingu sõlmimist mõistlik võimalus nende sisust teada saada. VÕS § 37 lg 1 kohaselt saavad tüüptingimused lepingu osaks, kui neile on enne lepingu sõlmimist või lepingu sõlmimise ajal selgelt viidatud ja teisel poolel oli võimalus nende sisust teada saada. Käesolevas asjas ei ole esitatud asjaolusid, mis lükkaksid ümber kaupleja väite, et tarbija pidi broneeringu tegemisel tüüptingimustega nõustuma ning et tüüptingimused olid talle kättesaadavad.

Kaupleja tüüptingimuste p 2.6 kohaselt ei hõlma ettemaks tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või pärast vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub klient vastavalt kaupleja juhistele kas pärast vastuvõttu, ettemaksena enne uuringute ja analüüside tegemist või pärast nende tegemist. Samuti näevad tüüptingimused ette, et klient kohustub tasuma teenuse eest vastavalt kehtivale hinnakirjale. Seega oli tarbijale enne teenuse kasutamist tehtud teatavaks põhimõte, et tasulise vastuvõtu hind ei pruugi hõlmata vastuvõtu käigus määratud täiendavaid uuringuid.

Komisjon ei nõustu tarbija väitega, et saatekirja vormist tulenes põhjendatud ootus, et uuringu eest tasub Tervisekassa. Saatekirja vorm ei määra tervishoiuteenuse rahastamise alust. Määrav on see, millise raviteekonna raames teenus määrati ja kas Tervisekassal on seadusest tulenev alus teenuse eest tasu maksmise kohustus üle võtta. Ravikindlustuse seaduse § 39 lg 3 kohaselt ei võta Tervisekassa ravijärjekorra olemasolu korral üle väljaspool ravijärjekorda saadud tervishoiuteenuse eest tasu maksmise kohustust. Käesoleval juhul algas raviteekond tasulise Digikliiniku vastuvõtuga, mistõttu ei saanud üksnes üldsaaatekirja vormist järeldada, et hilisem uuring on tarbijale tasuta.

Tervishoiuteenuse osutamise eest tuleb VÕS § 761 kohaselt maksta kehtestatud, kokkulepitud või tavalist tasu, sellise tasu puudumisel mõistlikku tasu. Patsiendilt võib tasu nõuda ulatuses, milles tervishoiuteenuse osutamise kulusid ei kata ravikindlustus või muu isik. Käesolevas asjas ei ole vaidlust, et gastroskopia uuring koos biopsiaga tarbijale faktiliselt osutati ning kaupleja tasus selle eest uuringu teostanud raviasutusele. Kuna Tervisekassa ei võtnud teenuse eest tasumise kohustust üle, tekkis tasu maksmise kohustus tarbijal.

Komisjon hindab ka tarbija väidet, et enne teenuse osutamist ei antud talle piisavat hinnainfot. Tarbijakaitseaduse kohaselt tuleb tarbijale anda teave teenuse hinna kohta koos maksudega või hinna arvutamise aluste kohta, kui teenuse olemusest tulenevalt ei ole võimalik hinda eelnevalt

välja arvutada. Käesoleval juhul oli tarbijale tüüptingimustes teatavaks tehtud, et vastuvõtu käigus määratud uuringute ja analüüside eest tuleb tasuda eraldi, ning teenuste hinnakiri oli avalikult kättesaadav. Arvestades, et uuringu täpne lõplik maksumus võis sõltuda uuringu käigus tehtud lisatoimingutest, sealhulgas biopsiast ja histoloogilisest analüüsist, ei saa pidada tõendatuks, et kaupleja jättis hinna või hinna kujunemise alused tarbijale täielikult avaldamata.

Komisjon märgib, et tarbija ekslik arusaam teenuse rahastamisest ei vabasta teda tasu maksmise kohustusest olukorras, kus teenus on osutatud, teenuse tasulisuse üldised tingimused olid lepingu osaks ning teenuse eest ei tasunud Tervisekassa. Samuti ei ole tõendatud, et kaupleja oleks tarbijale kinnitanud, et gastroskopia tehakse Tervisekassa rahastusel või et uuring on tarbijale tasuta. Kaupleja esitatud selgitustest nähtub, et arve summat vähendati vaidluse kompromissiga lahendamise eesmärgil 232 euron. Sellist vähendatud tasu ei saa esitatud asjaoludel pidada ebamõistlikuks.

Kolmanda isiku platvormiga seotud väited ei anna alust kaupleja arve tühistamiseks. Kaupleja on selgitanud, et gastroskopia saatekiri väljastati kaupleja arsti poolt kaupleja Digikliiniku tasulise vastuvõtu käigus ning kaupleja ja kolmanda isiku platvormi vahel puudus lepinguline koostöösuhe. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, millest nähtuks, et kaupleja vastutaks kolmanda isiku kaudu antud võimaliku teabe või selle puudumise eest. Seetõttu tuleb hinnata eelkõige kaupleja ja tarbija vahel sõlmitud teenuse osutamise lepingu tingimusi ning kaupleja enda poolt tarbijale kättesaadavaks tehtud teavet.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbija nõue arve tühistamiseks ei ole põhjendatud. Tervishoiuteenus on tarbijale osutatud, Tervisekassa ei ole selle eest tasu maksmise kohustust üle võtnud ning pooltevahelise lepingu osaks olnud tüüptingimused nägid ette, et vastuvõtul määratud uuringute ja analüüside eest tuleb tasuda eraldi. Komisjon jätab tarbija avalduse rahuldamata.

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/