

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/25-12865-009
Otsuse kuupäev 20. mai 2026
Komisjoni koosseis Esimees Margus Kingisepp
Tarbija
Kaupleja Hea valik OÜ, 11715452
Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue.
Asja läbivaatamise aeg 18. mai 2026

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija kahjuhüvitisnõue. Kauplejal hüvitada tarbijale 34,40 eurot reisikulude korvamiseks.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 27.04.2026.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole avaldusega kaupleja vastu seoses täitmata müügilepinguga. Avalduse kohaselt ostis tarbija 05.06.2025 kaupleja veebilehelt lombard24.ee Lenovo Tab M10 3/32GB tahvelarvuti hinnaga 15 eurot (tellimus nr #3876). Maksevõimalused olid piiratud, mistõttu tarbija võttis kauplejaga ühendust telefoni, e-posti ja chati teel. Kaupleja edastas makseandmed SMS-i teel ning tarbija tasus 06.06.2025 kauba eest.

Tarbija teavitas kauplejat, et tuleb kaubale järele 09.06.2025, ning sõitis Soomest Tallinnasse. Reisikulud kokku 34,40 eurot (kütus 10 €, buss 6,40 €, praamid 18 €). Kohale jõudes keelduti kaupa üle andmast (laoseisu tehniline viga). Kaupleja tagastas 15 eurot samal päeval, kuid keeldus lisakulude hüvitamisest.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas kaebuse kauplejale 11.11.2025 ning saatis meeldetuletuse 16.12. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, kuna ei paku rahvusvahelist tarnet ning ei võta endale kohustust hüvitada välisriikidest Eestisse reisimisega seotud transpordikulusid.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas omapoolsed vastuväited.

Tarbija märgib, et 05.06.2025 broneeris ta toote veebilehel <https://lombard24.ee/> ja maksis toote eest, samuti kulutas kauba ostmiseks 34 eurot reisikuludele.

Kaupleja keeldus tarbijale toodet andmast ja tagastas raha. Kauba eest tasumisel tekkisid raskused, nimelt tarbija panka S-Pankki ei olnud pakutavate pankade nimekirjas internetimakseteks,

Kaupleja tingimuste kohaselt tuleb kauba eest tasuda 24 tunni jooksul alates broneeringu tegemisest (kauba ostukorvi panemisest).

Nende raskuste lahendamiseks võttis tarbija korduvalt ühendust kauplejaga telefoni, e-posti ja veebisaidi vestluse teel. Kaupleja saatis SMS sõnumi oma pangakonto numbriga. Tarbija tasus toote eest 06.05.2025 kell 18:06 täies ulatuses (15 eurot).

Tarbija kirjutas kauplejale e-kirja, et kavatseb kaubale 09. juunil ise järele tulla.

Tarbija kulutas sõidule 34,40 eurot. Arvestus:

- Diislikütus 126 km sõiduks: 10 eurot.
- Bussipilet parklast sadamasse 3,20 eurot.
- Tagasi bussipilet sadamast parklasse 3,20 eurot.
- Edasi-tagasi parvlaevapilet 18 eurot.

09. juunil 2025 Tallinnas keeldusid kaupluse töötajad tarbijale kauba üleandmisest, öeldes: "Me müüsime selle maha".

Samal päeval (09.06.2025) tehti tarbijale kaupleja poolt 15 euro suurune pangaülekanne.

Tarbija arvates on juriidiliselt kaupleja ebaseaduslikult võõrandanud tarbijale kuuluva vara. Sellest tulenevalt peab kaupleja hüvitama kahju.

10.06.2025 saatis tarbija kauplejale pretensiooni.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tellitud kauba saatmine tarbija postiaadressile, selle võimatuse korral kulude hüvitamine summas 34,40 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et müüb kaupu üksnes Eesti territooriumil.

Veebilehel esitatud makseviisid (Eesti pankade maksevõimalused) ja kohaletoimetamise variandid (transport Eestis või iseteeninduslik järele tulemine) kajastavad selgelt seda müügipiirkonda.

Kaupleja ei paku rahvusvahelist tarnet ning ei võta endale kohustust hüvitada välisriikidest Eestisse reisimisega seotud transpordikuludid.

Seoses tehnilise veaga laoseisu halduses ei olnud kauba olemasolu andmed korrektsed ning makstud kaup ei olnud tarbija saabumise hetkel enam kättesaadav. Kaupleja vabandab nimetatud olukorra pärast ja kinnitab, et kauba eest tasutud summa (15 eurot) tagastati tarbijale samal päeval.

Tarbija otsustas isiklikult reisida Soomest Eestisse kauba kättesaamiseks, kuigi olemas oli mõistlik alternatiiv ehk kauba kohaletoimetamine Eesti-sisese kullerteenusega, ilma rahvusvahelise reisita. Seetõttu tekkisid transpordikulud tarbija enda isikliku otsuse tulemusena ning need ei olnud kauplejaga kokku lepitud ega kauplejale ettenähtavad.

VÕS § 127 lg 2 järgi hüvitatakse üksnes selline kahju, mida võis mõistlikult ette näha.

Rahvusvaheline reis kauba kättesaamiseks, mille maksumus on 15 €, ei ole kauplejale mõistlikult ette nähtav ega prognoositav.

Tarbija valis oluliselt kulukama tarneviisi, kuigi eksisteeris odavam ja mõistlikum lahendus.

Seetõttu ei ole tarbija nõue 34,40 euro suuruste reisikulude hüvitamiseks õiguslikult põhjendatud ega proportsionaalne.

Kaupleja tunnistab, et laoseisu infos esines tehniline viga ning väljendab kahetsust tekkinud ebamugavuste pärast. Siiski peab ettevõtte tarbija lisakulude hüvitamise nõuet õiguslikult alusetuks ja ebamõistlikuks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 05.06.2025 sidevahendi abil müügilepingu (etämyynti / distance selling). Leping vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele, kuivõrd lepingu sõlmimine toimus interneti vahendusel veebis.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija harilik viibimiskoht on Soome Vabariik.

Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Maneeži tn 1, 10117.

Kuivõrd mõlemad osapooled tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv määrus 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I määrus).

Rooma I määruse artikkel 3 p 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid valinud lepingule kohaldatava õiguse.

Kui pooled ei ole kokku leppinud lepingule kohaldatavas õiguses, kuulub kohaldamisele tarbijalepingute korral Rooma I määruse artikkel 6. Artikkel 6 p 1 kohaselt ilma et see piiraks artiklite 5 ja 7 kohaldamist, on leping, mille füüsiline isik on sõlminud oma tegevus- või kutsealast välja jääval eesmärgil („tarbija”) teise isikuga, kes tegutseb oma tegevus- või kutsealal („kutseala esindaja”), reguleeritud selle riigi õigusega, kus on tarbija harilik viibimiskoht, tingimusel et kutseala esindaja a) teostab oma majandus- või kutsetegevust riigis, kus on tarbija harilik viibimiskoht, või b) kutseala esindaja suunab mis tahes viisil sellised tegevused kõnealusesse riiki või mitmesse riiki, mille hulka kuulub ka kõnealune riik, ning et leping jääb nende tegevuste raamesse.

Komisjon tuvastas, et leping vastab tarbijalepingu tunnustele.

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas kaupleja suunas oma tegevuse Soomes elavatele tarbijatele. Kaupleja märgib oma vastuses, et müüb kaupu üksnes Eesti territooriumil.

Komisjon tuvastas, et veebilehel <https://lombard24.ee/> on olemas keelevelik "Suomi". Olemas on eraldi soomekeelne versioon: <https://lombard24.ee/fi>, kus müüdivad tooted on kirjeldatud soome keeles.

Euroopa Kohtu praktikast lähtudes on see piisav tõend tegevuse suunamisest Soome tarbijatele. Euroopa Kohus on ühendatud kohtuasjades C-585/08 Pammer ja C-144/09 Hotel Alpenhof (kohtuotsus 7.12.2010) märkinud, et tegevuse suunamist hinnatakse selle järgi, kas kaupmehe veebilehelt ja üldisest tegevusest ilmneb, et ta kavatses teha äri tarbijatega teatud liikmesriigis, sh konkreetse tarbija elukohariigis (punkt 75–76 ja 80–81).

Euroopa Kohus loetles selles otsuses mitmeid näitajaid (mitteammendav loetelu), millest üks on keele kasutamine, mis erineb kaupmehe asukohariigi keelest.

Kohtuotsuse punkti 84 kohaselt juhul, kui veebileht võimaldab tarbijatel kasutada mõnda muud keelt või väeringut, võib keelt ja/või väeringut arvesse võtta ning need võivad osutada teabeks, mille põhjal saab asuda seisukohale, et ettevõtja tegevus on suunatud teistesse liikmesriikidesse.

Materjalidest nähtub, et kaupleja suhtles aktiivselt Soome tarbijaga (SMS, e-post, telefon), edastas makseandmeid ja kinnitas tellimuse valmisolekut.

Kaupleja võttis vastu Soome S-Pankist tulnud ülekande. Makse laekumist ja aktsepteerimist tõendab kaupleja poolt ostusumma tagastamine tarbijale.

Käesoleval juhul on lombard24.ee veebilehel olemas soomekeelne versioon, mis on Euroopa Kohtu praktika järgi tugevaks tõendiks tegevuse suunamisest Soome turule.

Seega kohaldub lepingule Soome õigus vastavalt Rooma I määruse artikli 6 lg 1 punktile b.

Komisjon leidis, et juhtumi korral kuulub kohaldamisele Soome Vabariigi Kuluttajansuojalaki (edaspidi KSL).

Soome KSL 6. ptk. reguleerib sidevahendi abil sõlmitud lepinguid (etämyynti). Komisjon tuvastas, et poolte vahel sõlmitud müügieping vastab „etämyyntisopimus“ tunnustele KSL 6 ptk § 7 kohaselt.

Kaupleja ei ole täitnud kohustust toimetada kaup mõistliku aja jooksul tarbijale. Kaupleja on oma vastuses märkinud, et seoses tehnilise veaga laoseisu halduses ei olnud kauba olemasolu andmed korrektsed ning makstud kaup ei olnud tarbija saabumise hetkel enam kättesaadav. Eeltoodust lähtudes leiab komisjon, et tellitud kauba saatmine tarbija postiaadressile on võimatu ja seetõttu ei ole võimalik tarbija sellekohase nõude rahuldamine.

Komisjon kvalifitseeris tarbija alternatiivset soovi reisikulude hüvitamiseks kahju hüvitamise nõudena.

Kui kaup ei jõua kokkulepitud või mõistliku aja jooksul kohale (ja viivitus ei tulene tarbijast), on tegemist müüja lepingurikkumisega (myyjän sopimusrikkomus).

KSL 5 ptk § 9 kohaselt on müüja kohustatud hüvitama ostjale müüja viivituse tõttu vajalike meetmete võtmiseks kantud kulud, samuti kulud, mis on kantud kauba puuduse või viivituse tõttu kasutuks muutunud vajalike meetmete võtmiseks.

Kui ostja on viivituse tagajärjel kannatanud muud kahju, peab müüja selle hüvitama, välja arvatud juhul, kui müüja tõendab, et ta tegutses hoolsalt.

Ka Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) ametlike juhiste (veebilehel: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavarat/tavaran-toimituksen-viivastys>) „Tavaran toimituksen viivästys“ järgi on tarbijal õigus nõuda tõendatud kulude hüvitamist viivitusest tekkinud majanduslikele kahjude, sh mõistlikele reisikulude eest.

See juhis kehtib ka kaugmüügi (etämyynti) puhul, kuna juhis käsitleb üldiseid kauba kättetoimetamise viivitusi tarbijamüügi korral.

Komisjon leiab, et tarbijal on õigus KSL 5:9 § alusel kahjuhüvitisele järgmistel alustel:

- 1)kaupleja võttis vastu makse ja kinnitas tellimuse valmisolekut (“Tellimuse #3876 on valmis”);
- 2)tarbija teavitas kauplejat kaubale Eestisse järele tulekust;
- 3)kaupa ei antud üle. Sellisel juhul on tegemist on üleandmise viibimisega KSL tähenduses (toimituksen viivästys);
- 4)reisikulud Tallinnasse on otseselt viivitusest tekkinud kulud.

Tarbija on esitanud komisjonile laevapiletite maksumust tõendava dokumendi summas 18 eurot. Komisjon loeb põhjendatuks ja mõistlikuks tarbija kütusekulu Loviisast Helsingisse ja tagasi suuruses 10 eurot ning Helsingi linna ühistranspordi kulud summas 2x3,20 eurot.

Komisjon arvestab, et reis oli kauplejale ettenähtav, kuna tarbija teavitas kauplejat eelnevalt kaubale Tallinnasse järele tulekust. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet ümber lükanud.

Seetõttu on mõistlik ja proportsionaalne hüvitise suurus 34,40 eurot.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/