

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/25-15463-007  
Otsuse kuupäev 20. mai 2026  
Komisjoni koosseis Esimees Margus Kingisepp  
Tarbija  
Kaupleja GMTicketing OÜ, 16151764  
Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue.  
Asja läbivaatamise aeg 18. mai 2026

### **Resolutsioon:**

1. Rahuldada tarbija lepingust taganemise nõue.
2. Kauplejal tagastada tarbijale 352 eurot.

### **Asjaolud:**

Komisjon alustas asjas menetlust pärast Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse vahendust ja tarbija avalduse esitamist.

Avalduse kohaselt ostis tarbija kaupleja veebilehelt footballticketnet.com 06.09.2025 viis piletit Paris Saint-Germain vs RC Strasbourg jalgpallimängule, mis pidi toimuma 19.10.2025. Tarbija tasus piletite eest kokku 352,00 eurot (tellimus nr 1497554).

Juba 07.09.2025 teatas kaupleja, et mängu kuupäev on muutunud 17.10.2025-ks. Uus kuupäev ei sobinud tarbijale (töö- ja koolikohustused, laste olulised testid). Tarbija palus viivitamatult raha tagastamist. Kaupleja keeldus, viidates oma üldtingimustele, mille kohaselt kuupäeva muutumise korral tagasimakseid ei tehta. Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tasutud summa 352,00 euro tagastamine.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitab, et tegutseb üksnes vahendajana piletite järelturul ega oma ega väljasta pileteid ise, mistõttu ei saa ta kontrollida ürituste ajakava muutusi ega pileteid tühistada. Nad rõhutavad, et jalgpallimängude kuupäevade ja kellaaegade muutmine on tavapärane ning nende tingimuste kohaselt ei anta sellisel juhul raha tagasi, mida tarbija ostu sooritamisel teadlikult aktsepteeris.

Ettevõtte hinnangul ei olnud muudatus märkimisväärne, kuna mäng toimus samade osapoolte, koha ja tingimustega ning ajamuutus jäi tavapärasesse vahemikku.

Samuti märgitakse, et tegemist on kindla kuupäevaga vaba aja teenusega, millele ei kohaldu 14-päevane taganemisõigus. Lepingut ei ole rikutud, kuna piletid kehtivad uuel kuupäeval.

Lisaks leiab ettevõtte, et tarbija oleks saanud kahju vältimiseks pileteid edasi müüa, mistõttu puudub õiguslik alus nõuda 352 euro suurust tagasimakset.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (sh tellimuse kinnitus, maksetõend,

kirjavahetus, üldtingimused) leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 06.09.2025 sidevahendi abil (interneti teel) pileтите müügilepingu. Leping vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija elukoha riik on Hollandi Kuningriik.

Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond Tallinn Kesklinna linnaosa 10117 Narva mnt 5.

Kuivõrd nii kaupleja kui ka tarbija tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv määrus 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (edaspidi 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 asja materjalide alusel, et poolte vahel sõlmitud leping vastab Rooma I määruse tähenduses tarbijalepingu tunnustele. Tarbija oli lepingu sõlminud füüsilise isikuna väljaspool oma tegevus- või kutseala. Kaupleja tegutses müügi alal oma tegevus- või kutsealal.

Komisjon leidis, et kaupleja suunas aktiivselt oma tegevuse Hollandi tarbijatele pakkudes pileteid veebilehel [footballticketnet.com/fr](http://footballticketnet.com/fr) (inglisekeelne veebileht, maksevõimalused)). Sõlmitud leping jääb Rooma I määruse artikli 6 lg 1 nõutud tegevuste raamesse. Kuna tarbija harilikuks viibimiskohaks on Hollandi Kuningriik, kohaldatakse vastavalt Rooma I määruse (EÜ nr 593/2008) artiklile 6 Hollandi õigust.

Asjas kuulub kohaldamisele Hollandi tsiviilseadustik (Burgerlijk Wetboek, edaspidi BW, 6. raamat).

Kaupleja tegutses enda sõnul vahendajana, kuid sõlmis tarbijaga otse lepingu, võttis vastu makse ning esitles end lepingupoolena. Seega kannab ta täielikku vastutust lepingu nõuetekohase täitmise eest tarbija ees.

Kaupleja esitas tarbijale üldtingimused, milles välistati tagasimakse kuupäeva muutumise korral. Siiski peab kaupleja tagama, et tüüptingimused (algemene voorwaarden) oleksid tarbijale selged, arusaadavad ning ei oleks ebamõistlikud. Hollandi õiguse kohaselt kontrollitakse tüüptingimuste õiglust BW 6:231–6:247 (ebamõistlike tüüptingimuste regulatsioon, mis võtab üle EL ebaausate tingimuste direktiivi 93/13/EMÜ).

Hollandi tsiviilseadustiku BW 6:233 kohaselt on tüüptingimus tühine (nietig), kui see tekitab olulise tasakaalutuse (aanzienlijke onevenwichtigheid) poolte õiguste ja kohustuste vahel tarbija kahjuks, arvestades lepingu olemust ja muud sisu, tingimuste kehtestamise viisi, poolte vastastikku teadaolevaid huve ja muid juhtumi asjaolusid.

BW 6:236 ja 6:237 (must ja hall nimekiri) sisaldavad näidisloetelusid keelatud või kahtlaste tingimuste kohta, sh tingimusi, mis piiravad tarbija seaduslikke õigusi olulisel määral või muudavad lepingu eesmärgi saavutamise tarbija jaoks ebamõistlikult raskeks.

BW 6:236 punkt (b) kohaselt on üldtingimustes sisalduv tingimus, mis välistab või piirab tarbija seaduslikku õigust lepingu lõpetamisele vastavalt 5. jaotise 5. paragrahvile, alati ebamõistlikult koormav ning seetõttu tühine.

Käesoleval juhul ostis tarbija pileti konkreetsele kuupäevale (19.10.2025), mis sobis tema pere reisiplaanidega (puhkus, kool, töö). Juba järgmisel päeval pärast ostu (07.09.2025) muudeti kuupäeva oluliselt (17.10.2025).

Käesoleval juhul välistavad kaupleja üldtingimused täielikult tagasimakse (ja seega lepingu lõpetamise) juhul, kui ürituse kuupäev muutub.

See muudatus tegi lepingu eesmärgi (perega mängu külastamine) tarbija jaoks võimatuks. Tingimus, mis välistab igasuguse tagasimakse isegi sellise olulise asjaolu muutuse korral, rikub lepingu tasakaalu ebamõistlikult tarbija kahjuks ning on seetõttu ebamõistlikult kahjustav ja tühine.

Kuigi kindla kuupäevaga vaba aja teenustele ei kohaldu üldjuhul 14-päevane taganemisõigus, ei välista see tarbija õigust lepingust taganeda olulise mittevastavuse korral.

BW 6:248 punkti 2 kohaselt lepingu alusel poolte vahel kohaldatavat eeskirja ei kohaldata niivõrd, kui võrd see oleks antud asjaoludel mõistlikkuse ja õigluse standardite kohaselt vastuvõetamatu.

Kuupäeva muutmise vahetult pärast ostu muudab lepingu olulist elementi, mida tarbija ei pidanud mõistlikult ette nägema.

Kaupleja viitas võimalusele pileteid edasi müüa. Komisjon leiab, et antud olukorras (lühike etteteatamine, perepiletid) ei olnud see tarbija jaoks mõistlik ja reaalne viis kahju vähendamiseks. Tarbija ei olnud kohustatud võtma lisariske ega kulusid kahju vähendamiseks, mille põhjustas kaupleja poolt esitatud asjaolu (kuupäeva muutus).

Komisjon leiab eeltoodust lähtudes, et kaupleja poolt kasutatud tüüptingimus, mis välistab tagasimakse olulise kuupäeva muudatuse korral, on Hollandi õiguse (BW 6:233, 6:236, 6:237, 6:248) alusel ebamõistlik ja tühine. Lepingurikkumine on oluline, mistõttu on tarbijal õigus lepingust taganeda ja nõuda tasutud summa täielikku tagastamist.

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/