

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03026
Otsuse kuupäev 27.05.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Meliva AS (10303948)

Tarbija nõue Arve tühistamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Tuvastada, et tarbijal puudub kohustus tasuda kauplejale 95 euro suurust dermatoloogi vastuvõtutasu.
3. Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega (TKS § 60 lg 1).
4. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Avalduse kohaselt tarbijale diagnoositi 10.05.2025 rasuvooluskeratoos dr Kairi Nurme poolt ning eemaldamiseks soovitati mitut kliinikut, sh Meliva kliinikut.

05.01.2026 teostati kliinikus külmutusprotseduur dr Elo Kuum poolt.

Pärast protseduuri esitati arve, millest 95 eurot moodustas vastuvõtutasu. Tarbija tasus arve osaliselt, keeldudes maksmast vastuvõtutasu, kuna tema hinnangul tellis ta üksnes konkreetse protseduuri, mitte konsultatsiooni. Diagnoos oli juba eelnevalt määratud ning kliiniku kodulehel ei olnud selgelt märgitud, et esimesele visiidile lisandub automaatselt visiiditasu.

Kliinik väitis, et esimesel visiidil rakendub tavapäraselt konsultatsioonitasu ning et selle eemaldamine tuleb eelnevalt arstiga kokku leppida. Samuti ei saanud tarbija täielikku ligipääsu oma broneeringu ajaloole.

Tarbija võttis ühendust kõnekeskusega ja järgis saadud juhiseid. Kiire ühenduse põhjus võis olla see, et arsti vastuvõtule oli vaba aeg juba järgmiseks päevaks, mis tarbijale ei sobinud. Tarbijale ei

selgitatud ega soovitatud võimalust broneerida aeg õe vastuvõtule ning ta ei olnud sellest teadlik. Probleemi kirjeldades ei olnud tarbijale arusaadav, et krüoterapia jaoks tuleb pöörduda eraldi arsti poole. Tarbija leiab, et kliinik peaks ise suunama patsiendi sobiva spetsialisti juurde, mitte eeldama, et patsient teab vajalikke protseduure või arste. Samuti puudus kodulehel selge info, millal on võimalik pöörduda õe vastuvõtule. Tarbija hinnangul on eksitav, et esmase valikuna pakutakse tasulist konsultatsiooni, eriti patsientidele, kellel puuduvad vastavad erialased teadmised.

Tarbija soovib selgust, kas teenusepakkujal oli õigus lisada arvele tellimata teenus, jätta eelnevalt teavitamata kohustuslikust visiiditasust, keelduda broneeringuandmete väljastamisest ning kas tal on õigus keelduda arve vaidlusaluse osa tasumisest.

Tarbija nõue kauplejale on 95 eurose vastuvõtutasu tühistamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et patsient broneeris visiidi iseseisvalt iseteeninduses arsti vastuvõtule pärast seda, kui ei oodanud ära kõnekeskuse vastust. Kodulehe kaudu ei ole võimalik broneerida krüoterapiat arsti juurde, vaid ainult üldist vastuvõttu, mille puhul kuvatakse ka visiiditasu.

Krüoterapia protseduuri saab broneerida eraldi õe juurde ilma arsti visiiditasuta, kuid patsient seda varianti ei kasutanud. Kodulehel on avalikult esitatud nii vastuvõtutasu kui ka protseduuri hinnad.

Kaupleja leiab, et patsient broneeris teadlikult arsti vastuvõtu, mille käigus teostati nii konsultatsioon kui ka protseduur, mistõttu on visiiditasu küsimine põhjendatud. Lisaks märgib kaupleja, et patsiendil oli võimalus saada täpsustavat infot kõnekeskusest enne broneeringu tegemist.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon, tutvunud asja materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Tarbija on esitanud nõude, paludes tuvastada, et kauplejal puudus õigus nõuda dermatoloogi vastuvõtutasu 95 eurot olukorras, kus tarbija tellis üksnes rasuvooluskeratoosi eemaldamise protseduuri. Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et 05.01.2026 teostati tarbijale kaupleja kliinikus vedela lämmastikuga nahamoodustise eemaldamise protseduur ning tarbijale esitati arve kogusummas 149 eurot, millest 95 eurot moodustas dermatoloogi vastuvõtutasu ning ülejäänud osa protseduuri maksumus. Samuti ei ole poolte vahel vaidlust selles, et tarbija tasus arvest üksnes protseduuritasu ning jättis tasumata 95 euro suuruse vastuvõtutasu.

Tarbija väidab, et talle oli varasemalt sama terviseprobleem diagnoositud ning ta pöördus kaupleja poole üksnes konkreetse protseduuri tegemiseks. Tarbija hinnangul ei olnud talle enne broneeringu tegemist selgelt teatatud, et protseduurile lisandub kohustuslik dermatoloogi vastuvõtutasu. Tarbija viitab sellele, et kaupleja veebilehel oli protseduur hinnastatud eraldi ning broneeringu vaates

kuvati protseduuri nimetus koos hinnaga 39 eurot. Tarbija leiab, et sellises olukorras võis ta mõistlikult eeldada, et tegemist on tellitud teenuse koguhinnaga.

Kaupleja vaidleb nõudele vastu ning leiab, et tarbija broneeris iseseisvalt dermatoloogi vastuvõtu, mitte üksnes protseduuri. Kaupleja selgituste kohaselt ei ole dermatoloogi juurde võimalik broneerida üksnes krüoteraapia protseduuri, vaid arsti vastuvõtt, mille käigus arst hindab patsiendi seisundit ja otsustab protseduuri tegemise vajaduse. Kaupleja märgib, et protseduuri ilma arsti vastuvõtutasuta on võimalik broneerida üksnes õe juurde, kuid tarbija seda võimalust ei kasutanud. Kaupleja hinnangul oli veebilehel avaldatud nii vastuvõtutasu kui ka protseduuri hinnainfo ning tarbija broneeris teadlikult dermatoloogi vastuvõtu.

Komisjon selgitab, et poolte vahel sõlmiti tervishoiuteenuse osutamise leping VÕS § 758 tähenduses. Lepingu sisuks oli nahamoodustise eemaldamise protseduuri teostamine tasu eest. Tarbijalemüügi ja teenuse osutamise puhul peab teenuse osutaja enne lepingu sõlmimist esitama tarbijale selge ja arusaadava teabe teenuse põhiomaduste ning hinna kohta (TKS § 4 lg 1, § 8 lg 1 ja VÕS § 14 lg 2). Tarbijal peab olema võimalik enne lepingu sõlmimist mõista, millise teenuse ta tellib ning milline on selle kogumaksumus.

Komisjon nõustub kauplejaga selles osas, et arstivisiidi broneerimine võib üldjuhul hõlmata nii konsultatsiooni kui ka protseduuri teostamist ning tervishoiuteenuse osutajal on õigus küsida tasu osutatud arstivastuvõtu eest. Samas tuleb hinnata, kas käesoleval juhul anti tarbijale enne lepingu sõlmimist piisavalt selget ja üheselt mõistetavat teavet selle kohta, et protseduuri hinnale lisandub kohustuslikult 95 euro suurune dermatoloogi vastuvõtutasu.

Menetluses esitatud tõenditest nähtub, et kaupleja veebikeskkonnas kuvati tarbijale eraldi teenusena „Soolatüügaste ravi vedela lämmastikuga“ hinnaga 39 eurot. Samuti nähtub menetluses esitatud kuvatõmmistest, et teenuste kuvamine veebikeskkonnas võis jätta tarbijale mulje, et tegemist on iseseisvalt tellitava protseduuriga. Kaupleja ei ole esitanud tõendit selle kohta, et enne broneeringu kinnitamist kuvati tarbijale üheselt arusaadavalt teenuse koguhind summas 134 eurot või et tarbijat oleks selgesõnaliselt teavitatud kohustuslikust dermatoloogi vastuvõtutasust.

Komisjon peab seejuures oluliseks ka asjaolu, et tarbijal oli eelnev diagnoos juba olemas ning menetluses ei nähtu, et 05.01.2026 toimunud visiidi käigus oleks läbi viidud uus konsultatsioon või määratud uus ravi. Menetluses esitatud asjaolude kohaselt kestis visiit ligikaudu 10 minutit ning selle peamiseks sisuks oli eelnevalt diagnoositud moodustise eemaldamine vedela lämmastikuga.

Kuigi komisjon ei kahtle, et arst osales protseduuri tegemisel ning tervishoiuteenuse osutamisel, ei ole käesolevas asjas määrav üksnes teenuse meditsiiniline kvalifikatsioon, vaid küsimus selles, kas tarbijale anti enne lepingu sõlmimist piisavalt selget hinnainfot. Tarbijal peab olema võimalik teha teadlik otsus teenuse tellimise kohta. Kui teenuse kuvamine veebikeskkonnas võib mõistlikule tarbijale jätta mulje, et tegemist on eraldiseisva protseduuriga konkreetse hinnaga, siis ei saa teenuse osutaja hiljem tugineda üksnes sellele, et süsteemis vormistati broneering arsti vastuvõtuna.

Komisjon leiab, et käesoleval juhul ei ole kaupleja tõendanud, et tarbija nõustus enne lepingu sõlmimist selgelt ja teadlikult 95 euro suuruse dermatoloogi vastuvõtutasuga lisaks protseduuri hinnale. Tõendamiskoormis lepingu tingimuste ja hinna piisava avaldamise kohta lasub teenuse

osutajal.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et kauplejal puudus piisav alus nõuda tarbijalt vaidlusalust 95 euro suurust vastuvõtutasu. Seetõttu on tarbijal õigus keelduda arve vaidlusaluse osa tasumisest.

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/