

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03576
Otsuse kuupäev 27.05.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused (14335034)

Tarbija nõue Arve tühistamise nõue

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 käis tarbija 15.12.2025 AS Medicum Tervishoiuteenused tasulisel ortopeedi vastuvõtul, mille käigus suunati ta arsti poolt röntgenuuringule. Tarbija sõnul ei teavitatud teda vastuvõtu ajal sellest, et tegemist on eraldi tasulise teenusega, ega suunatud teda enne uuringut registratuuri tasumist vormistama, kuigi kaupleja on hiljem kinnitanud, et see on tavapärane praktika. Tarbijale ei esitatud uuringu eest arvet ei teenuse osutamise päeval ega vahetult pärast seda.

Arve nr 10559793 summas 30 eurot väljastati tarbijale alles 21.01.2026 ehk 37 päeva pärast uuringut ning seda pärast seda, kui ta oli ise pöördunud kaupleja poole oma uuringuandmete saamiseks. Tarbija ei saanud enne uuringu tellimist infot ei selle kohta, et uuring on tasuline ega ka hinna või maksetingimuste kohta.

Tarbija nõuab esitatud arve tühistamist või tagasimakset, kui arve on tasutud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on avaldusele vastanud, kuid keeldub tarbija nõude rahuldamisest.

Kaupleja selgitab, et tarbija broneeris 15.12.2025 tasulise ortopeedi vastuvõtu Medicumis, millega sõlmiti tervishoiuteenuse osutamise leping. Tasuline eriarstiabi tähendab, et patsient tasub ise nii vastuvõtu kui ka vastuvõtul määratud täiendavate uuringute ja analüüside eest ning nende kulusid ei kata Tervisekassa.

Kaupleja sõnul teavitati tarbijat enne teenuse broneerimist (broneeringuprotsessi käigus) ja teenuse osutamise käigus mitmel viisil sellest, et ortopeedi tasulisele vastuvõtule võivad lisanduda tasulised uuringud. Vastav teave oli kättesaadav Medicumi veebilehel ortopeedi vastuvõtu alalehel, Medicumi hinnakirjas ja tüüptingimustes ning tarbijale anti sama teave ka vastuvõtul suuliselt. Digiregistratuuris vastuvõttu broneerides kinnitas tarbija, et on Medicumi tüüptingimustega tutvunud.

Ortopeedi vastuvõtu käigus suunati tarbija röntgenuuringule ning ortopeedi selgituse kohaselt teavitati teda enne uuringule suunamist, et tegemist on tasulise lisateenusega. Röntgenuuringule pöördumisega väljendas tarbija nõusolekut teenuse saamiseks ja selle eest tasumiseks vastavalt kehtivale hinnakirjale, mille kohaselt on ühe piirkonna röntgenuuringu hind 30 eurot.

Kaupleja selgitab, et täiendavate tasuliste uuringute eest tasumine toimub kas kohapeal pärast vastuvõttu või arve alusel. Antud juhul selgus röntgenuuringu eest tasumata jätmine hilisema sisekontrolli käigus ning seetõttu esitati 21.01.2026 arve summas 30 eurot hiljem. Kaupleja märgib, et arve hilisem esitamine ei vabasta tasumise kohustusest.

Kokkuvõtvalt leiab kaupleja, et tarbijat on röntgenuuringu tasulisusest enne teenuse osutamist piisavalt teavitatud ning tarbija on kohustatud tasuma talle 15.12.2025 osutatud röntgenuuringu eest esitatud arve. Kaupleja keeldub arvet tühistamast.

Tarbija selle seisukohaga ei nõustu ja jääb esitatud nõude juurde.

Tarbija leiab, et kaupleja esitatud selgitused ei tõenda, et enne röntgenuuringu tegemist oleks talle selgelt ja konkreetselt teatatud, et tegemist on eraldi tasulise teenusega hinnaga 30 eurot. Tarbija hinnangul ei asenda veebilehel esitatud üldine märkus võimalike lisatasuliste uuringute kohta ega viited hinnakirjale ja tüüptingimustele selget eelnevat teavitamist konkreetse lisateenuse hinna ja tasumise korra kohta enne teenuse osutamist. Tarbija märgib, et röntgenuuring oli ortopeedi vastuvõttust eraldi tasuline teenus, kuid talle ei teatatud enne uuringut selgelt selle konkreetse uuringu hinda ning tema teada ei ole esitatud ka objektiivseid tõendeid selle kohta, et selline hinnainfo oleks talle suuliselt enne uuringut edastatud. Samuti juhib tarbija tähelepanu sellele, et kaupleja seisukohast ei selgu üheselt, millisel hetkel ja millises korras tuleb patsiendile täiendava uuringu eest tasu esitada, ning leiab, et kui tasumine pidi toimuma kohapeal või vahetult pärast vastuvõttu, jääb arusaamatuks, miks teenus osutati ilma selge tasunõudeta ning miks arve esitati alles hiljem, mis tema hinnangul kinnitab, et tasumise kord ei olnud patsiendi jaoks eelnevalt läbipaistev ega arusaadav. Tarbija jääb oma nõude juurde ning palub vaidluse edastada lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonile.

Komisjoni põhjendus:

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

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija broneeris 15.12.2025 kaupleja juures tasulise ortopeedi vastuvõtu ning vastuvõtu käigus suunati tarbija röntgenuuringule, mis teostati samal päeval. Samuti ei ole vaidlust selles, et kaupleja väljastas tarbijale 21.01.2026 arve summas 30 eurot röntgenuuringu eest.

Tarbija leiab, et talle ei antud enne uuringu tegemist piisavalt selget teavet röntgenuuringu hinna kohta ning arve väljastamine rohkem kui kuu aega pärast uuringut ei ole kooskõlas hea kauplemistavaga. Tarbija hinnangul ei saa temalt nõuda teenuse eest tasumist olukorras, kus kaupleja ei ole järginud enda tavapäraselt arveldamise korda.

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ning selgitas, et tasulise eriarstiabi korral tuleb patsiendil tasuda nii vastuvõtu kui ka võimalike täiendavate uuringute eest. Kaupleja väitel anti tarbijale enne teenuse broneerimist teavet selle kohta, et uuringute ja analüüside eest võivad lisanduda täiendavad tasud. Kaupleja tugineb veebilehel avaldatud teenuse kirjeldusele, hinnakirjale ning tüüptingimustele.

Komisjon selgitab, et poolte vahel sõlmiti tervishoiuteenuse osutamise leping VÕS § 758 tähenduses. Tarbijakaitseaduse § 4 lg 1 kohaselt peab kaupleja andma tarbijale teenuse kohta tõest, selget ja arusaadavat teavet ning VÕS § 14 lg 2 kohaselt peab lepingu sõlmimist ettevalmistav isik teisele poolele teatama kõigist asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärki arvestades äratuntav oluline huvi. Neist asjaoludest, mille teatamist teine pool ei saa mõistlikult oodata, ei pea teatama. Kõnealune teave on esitatud tarbijale kaupleja tüüptingimuste ning hinnakirja kaudu.

Kuna kaupleja tugineb tüüptingimustele ja pooled vaidlevad põhimõtteliselt tüüptingimuste sisu üle, tuli komisjonil kontrollida *ex officio*, kas kaupleja kehtestatud tüüptingimused on saanud poolte vahelise lepingu osaks ning kas vastavad tüüptingimused on kehtivad. Riigikohus on selgitanud, et kui vaidlus puudutab tüüptingimuste kohaldamist või sisu, peab kohus (või vaidlust lahendav organ) kontrollima tüüptingimuste kehtivust omal algatusel ka juhul, kui pooled ise sellele sõnaselgelt ei tugine (vt RKTko 3-2-1-56-08, p 13; RKTko 3-2-1-109-11, p 12). Menetluses kaupleja poolt esitatud tõenditest nähtub, et tarbija registreeris end tasulisele ortopeedi vastuvõtule kaupleja digiregistratuuris ning broneerimisprotsessi käigus kuvati tarbijale viide teenuse tingimustele ja hinnakirjale. Samuti oli veebilehel avaldatud teave selle kohta, et vastuvõtule võivad lisanduda uuringute ja analüüside tasud.

VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil. Esiteks juhul, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal tüüptingimustele kui lepingu osale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli mõistlik võimalus nende sisust teada saada. Teiseks juhul, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis tüüptingimuste olemasolu mõistlikult eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisuga tutvuda.

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi eelduseks on, et tarbijal oli reaalne võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjon rõhutab, et määrav ei ole tingimustega tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisuga tutvuda (vt ka RKTko 3-2-1-2-11, p 13). Käesoleval juhul puudub komisjonil alus kahelda, et tarbijal oli enne broneeringu kinnitamist võimalik tüüptingimuste sisuga tutvuda. Seetõttu leiab komisjon, et kaupleja tüüptingimused said poolte vahelise lepingu osaks VÕS § 37 lg 1 tähenduses.

Samas ei tähenda tüüptingimuste lepingu osaks saamine automaatselt seda, et kõik tüüptingimustes sisalduvad tingimused oleksid kehtivad. Tüüptingimuse kehtivuse hindamisel tuleb lähtuda VÕS § 42 lg-st 1, mille kohaselt on tüüptingimus tühine juhul, kui see lepingu olemust, sisu, sõlmimise viisi, poolte huve ja muid olulisi asjaolusid arvestades kahjustab teist lepingupoolt ebamõistlikult, eelkõige juhul, kui sellega on oluliselt rikutud lepingupoolte õiguste ja kohustuste tasakaalu tarbija kahjuks. Ebamõistlikku kahjustamist eeldatakse muu hulgas juhul, kui tüüptingimusega kaldutakse kõrvale seaduse olulisest põhimõttest või piiratakse lepingu olemusest tulenevaid õigusi viisil, mis seab kahtluse alla lepingu eesmärgi saavutamise. Komisjon ei ole tuvastanud asjaolusid, millest võiks järeldada, et kaupleja tüüptingimuste punkt 11.10, millele kaupleja tugineb, oleks VÕS § 42 lg 1 mõttes tühine. Tasulise tervishoiuteenuse puhul on tavapärane ja lepingu olemusega kooskõlas, et patsiendil tuleb tasuda nii vastuvõtu kui ka vastuvõtu käigus tellitud täiendavate uuringute eest. Komisjon nõustub kauplejaga, et kaupleja hinnakiri on avalik ja kättesaadav kaupleja kodulehel. Kaupleja on tõendanud, et vaidlusaluse teenuse puhul on teenuse „röntgenülesvõte ühest piirkonnast“ hinnaks märgitud 30 eurot. Vastuvõtutasud, sh ortopeedi esimese vastuvõtu tasu 80 eurot, on loetletud eraldi.

Menetluses esitatud tõenditest nähtub, et tarbija broneeris tasulise ortopeedi vastuvõtu kaupleja digiregistratuuris. Broneeringu juures oli märgitud vastuvõtu hind ning veebilehel oli avaldatud teave, et vastuvõtule võivad lisanduda tasud uuringute ja analüüside eest. Lisaks sisaldas ortopeedi vastuvõtu alaleht teavet selle kohta, et ortopeedi suunamisel on võimalik teostada erinevaid lisauuringuid, sealhulgas röntgenuuringut. Teenuse hind tulenes hinnakirjast, millele viitavad kaupleja tüüptingimused.

Komisjon nõustub tarbijaga selles osas, et kaupleja tavapärane arveldamise kord ei olnud käesoleval juhul tõenäoliselt tavapärane. Kaupleja möönab, et tavapäraselt toimub uuringu eest tasumine registratuuris enne uuringu tegemist ning ei oska selgitada, miks see etapp tarbija puhul vahele jäi. Siiski ei saa sellest järeldada, et tegemist oleks üleüldiselt ebatavalise praktikaga või et sellel asjaolul oleks käesoleval juhul õiguslik tagajärg. Õige on kaupleja väide, et arve hilisem esitamine ei vabasta tarbijat arve tasumise kohustusest.

Menetluses ei ole vaidlust selle üle, et röntgenuuring teostati ning tarbija vastavat teenusest tarbis. Kaupleja esitatud tõenditest nähtub piisavalt selgelt, et tasulise ortopeedi vastuvõtu korral võivad uuringud olla eraldi tasulised ning selline teave oli tarbijale enne teenuse kasutamist kättesaadav. Kaupleja tüüptingimused said lepingu osaks ja lepingu sõlmimise ajal kehtinud tüüptingimuste punkt 11.10 oli kehtiv. Kuigi kaupleja arveldamise protsess viibis, ei tõenda see asjaolu, et teenus oleks olnud tasuta või et kaupleja oleks loobunud tasu küsimisest. Tarbija nõue arve tühistamiseks ei ole seetõttu põhjendatud.

Eeltoodust tulenevalt, jätab komisjon 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/