

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-01073-008
Otsuse kuupäev	9. juuni 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	TicketGo OÜ, 16882835
Tarbija nõue	Teenustasu tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	7. juuni 2026

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tagastama tarbijale piletite eest täiendavalt tasutud teenustasu summas 16 eurot. Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 11.10.2025 kaks piletit Ateena Akropolisele. Kaupleja veebileht jätab mulje, et tegemist on ametliku müügikanaliga.

Ost sooritati veebilehel: <https://acropolisticket.com/>

Tellimisprotsessi käigus ei olnud esitatud teavet teenustasude ega kaupleja rolli kohta vahendajana. Alles tellimuse kinnituse saamisel selgus tarbijale, et 16 eurot moodustasid teenustasud ning piletite hind oli 30 eurot tükk (kokku 60 eurot).

Kokku tasus tarbija 76 eurot (tellimused: 5VIVQZIGRP6T ja FDE976F1EB).

Sama kaupleja haldab mitmeid sarnaseid veebilehti, sh:

<https://parkguellticket.com/>

<https://versaillesticket.com/>

<https://pantheonrometicket.com/>

<https://acropolisticket.com/>

<https://ticketgotour.com/fr/>

<https://pisaticket.com/>

uffizigalleriestickets.com

seineticket.com

travify.com

ticketgotourism.com

ticketgotour.com

ticketsagrada.com

christredeemertickets.com

pradoticket.com

Tarbija taotleb 16 euro suuruse teenustasu tagastamist, kuna kaupleja enesetutvustus on eksitav. Tarbija ei oleks pileteid ostanud, kui oleks olnud selge, et tegemist ei ole ametliku

veebilehega.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele vastanud.

Komisjoni põhjendus:

Kuna kaupleja ei ole tarbija nõudele sisuliselt vastanud ega esitanud asjaolusid või tõendeid, mis tarbija nõude rahuldamise välistaksid, võtab komisjon tarbijakaitseseaduse § 48 lg 6 kohaselt vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avalduse ja olemasoleva teabe. Kaupleja ei ole komisjoni menetluses seisukohta ega vastavaid tõendeid esitanud.

Tarbija esitas kaupleja vastu nõude 16 euro tagastamiseks. Kaebuse kohaselt ostis tarbija 11.10.2025 kaupleja veebileheküljelt <https://acropolisticket.com/> kaks piletit Ateena Akropolisele. Tarbija selgituste kohaselt jättis veebilehe kujundus, domeeninimi, veebilehel kasutatud tähistus ning ostuprotsessis esitatud teave mulje, et tegemist on Ateena Akropolise ametliku või ametliku müügikanaliga samastatava veebilehega. Tarbija tasus kahe pileti eest kokku 76 eurot. Hiljem selgus tarbijale, et pileтите hinnaks oli märgitud 30 eurot ühe pileti kohta ehk kokku 60 eurot ning ülejäänud 16 eurot moodustas kaupleja teenus-, broneerimis- või vahendustasu. Tarbija hinnangul ei olnud tellimisprotsessi käigus selgelt esitatud teavet selle kohta, et kaupleja tegutseb vahendajana, ega seda, et tarbija tasutavast kogusummast 16 eurot moodustab kaupleja enda teenustasu. Tarbija selgituste kohaselt ei oleks ta pileteid ostnud, kui talle oleks olnud enne lepingu sõlmimist selge, et tegemist ei ole ametliku müügikanaliga ning et ametlikule pileti hinnale lisandub kaupleja teenustasu.

Tarbija nõudeks on 16 euro suuruse teenus-, broneerimis- või vahendustasu tagastamine. Tarbija tugineb muu hulgas sellele, et kaupleja enesetutvustus ja veebilehe kujundus olid tema hinnangul eksitavad ning et kaupleja ei avaldanud ostuprotsessi käigus selgelt lõpphinna koosseisu.

Komisjon, tutvunud tarbija avalduse ja sellele lisatud materjalidega ning kogutud teabega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 tähenduses. Kaupleja pakkus tarbijale veebilehe kaudu Ateena Akropolise pileтите vahendamise teenust ning tarbija sõlmis lepingu ja tasus selle eest arvutivõrgu abil. Seetõttu kohalduvad lepingule sidevahendi abil ja arvutivõrgu abil sõlmitud lepingute kohta sätestatud tarbijakaitselised teavitamismõisted.

VÕS § 54 lg 1 p 6 kohaselt peab ettevõtja enne lepingu sõlmimist või tarbija poolt siduva pakkumise tegemist esitama tarbijale selgelt ja arusaadavalt teabe lepingu eseme koguhinna kohta koos maksudega ning kõikide täiendavate kulude kohta, kui need kulud tuleb kanda tarbijal. Kui kulusid ei ole võimalik mõistlike jõupingutustega enne arvutada, tuleb tarbijale esitada teave selle kohta, et selliste täiendavate kulude tasumist võidakse nõuda. VÕS § 54 lg 8 kohaselt ei pea tarbija kandma kulusid, millest ettevõtja ei ole teda nõuetekohaselt teavitanud. Sama paragrahvi lg 10 järgi peab lepingueelse teabe andmise kohustuse täitmist tõendama ettevõtja.

Arvutivõrgu abil sõlmitava lepingu puhul täpsustab VÕS § 62² lg 2, et kui leping näeb ette tarbija maksekohustuse, peab ettevõtja tegema vahetult enne tellimuse edastamist tarbijale selgelt ja esiletõdetult teatavaks muu hulgas lepingu eseme koguhinna. Selle sätte eesmärk ei ole üksnes tagada, et tarbija näeks maksmisele kuuluvat lõppsummat, vaid ka seda, et tarbija saaks enne maksekohustuse võtmist aru, millise lepingu ta sõlmib ja mille eest ta tasub. Kui kaupleja tegutseb turismiobjekti ametliku pileti müüja asemel vahendajana ning võtab selle eest eraldi teenus- või vahendustasu, on tegemist teabega, mis peab olema tarbijale enne

lepingu sõlmimist selgelt arusaadav.

TKS § 14 lg 1 kohaselt peab kauba või teenuse pakkumine ja müük ning muul viisil turustamine toimuma head kaubandustava arvestades ning tarbija suhtes ausalt. Kauba või teenuse pakkumine peab olema kavandatud ja teostatud nii, et tarbijale oleks selge pakkumise äriiline eesmärk. TKS § 15 lg 7 kohaselt peetakse tarbija majanduskäitumise oluliseks moonutamiseks sellise kauplemisvõtte kasutamist, millega tunduvalt vähendatakse tarbija võimalust teha teadlik valik ja sellega mõjutatakse tarbijat tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei oleks teinud. TKS § 16 kohaselt on eksitav kauplemisvõtte muu hulgas selline kauplemisvõtte, millega varjatakse olulist teavet või esitatakse seda ebaselgelt, arusaamatult, mitmetähenduslikult või mitteõigeaegselt. TKS § 17 kohaselt on ostukutse puhul oluline teave muu hulgas teenuse hind koos maksudega, hinna arvutamise alused ning hinna sisse arvestamata kulud või teave selle kohta, et selliste kulude tasumine on nõutav.

Komisjon leiab, et käesolevas asjas oli tarbija tehinguotsuse tegemiseks oluline teave nii see, et kaupleja ei olnud Ateena Akropolise ametlik müügikanal, kui ka see, et tarbija makstavast kogusummast moodustas osa kaupleja enda teenus-, broneerimis- või vahendustasu. Kui kaupleja pakub tarbijale turismiobjekti pileteid vahendajana ning arvestab ametlikule pileti hinnale juurde oma teenustasu või sisaldab sellise tasu lõpphinnas, peab tarbijale enne maksekohustuse võtmist olema selgelt arusaadav, et ta ostab teenust kolmandalt isikult ning et makstav hind ei võrdu üksnes ametliku pileti hinnaga. Samuti peab tarbijale olema arusaadav vähemalt see, et koguhind sisaldab kaupleja teenustasu, ning millises ulatuses seda tarbijalt küsitakse.

Esitatud materjalidest nähtub, et tarbija maksis kahe pileti eest kokku 76 eurot. Piletitel oli ühe pileti hinnaks märgitud 30 eurot ehk kahe pileti hind kokku oli 60 eurot. Seega moodustas 16 eurot tarbija tasutud summast kaupleja teenustasu. Kaupleja on tarbijale hilisemas kirjavahetuses selgitanud hinnavahet oma komisjoni- või teenustasuga ning märkinud, et koguhind sisaldas nii sissepääsutasu kui ka kaupleja poolt pakutavat abiteenust. Sellest nähtub, et vaidlusalune 16 euro suurune summa ei olnud Ateena Akropolise pileti ametlik hind, vaid kaupleja enda teenuse eest võetav tasu.

Kaupleja üldtingimustest nähtub, et acropolisticket.com tegutseb tegevuste ja pileтите broneerimisel vahendajana ning et kaupleja küsitav hind sisaldab nii pileti maksumust kui ka vahendus- ja broneerimisteenus haldustasu. Komisjon leiab, et selline üldtingimustes sisalduv üldine märg ei ole käesolevas asjas piisav selleks, et lugeda kaupleja lepingueelne teavitamiskohustus täidetuks. Tegemist on üldsõnalise teabega, mis ei avalda tarbijale teenustasu suurust ega võimalda tal enne lepingu sõlmimist aru saada, kui suur osa makstavast summast moodustab ametlik pileti hind ja kui suur osa kaupleja teenus- või vahendustasu. Samuti ei ole piisav see, kui hinnajaotust on võimalik küsida alles pärast ostu tegemist. Hinna kujunemise ning teenustasu suuruse ja olemuse teave peab olema tarbijale esitatud enne lepingu sõlmimist, mitte alles pärast maksekohustuse võtmist.

Ostuprotsessi kuvatõmmistest nähtub, et veebilehel kuvatakse tarbijale ostuprotsessis kogusumma, kuid ei kuvata selgelt ja eraldi, mida lõpphind sisaldab, kui suur osa sellest on Ateena Akropolise pileti hind ning kui suur osa kaupleja teenus- või vahendustasu. Kuvatõmmistel on esitatud tellimuse andmed ja kogusumma, samuti üldtingimustega nõustumise koht, kuid ostuprotsessi vaadetes ei nähtu teenustasu suurust ega lõpphinna jaotust. Need tõendid on kooskõlas tarbija väitega, et 16 euro suurust teenus- või vahendustasu ei olnud ostuprotsessi käigus selgelt välja toodud.

Kaupleja ei ole menetluses esitanud tõendeid, et ostuprotsess oli teistsugune või et tarbijale

kuvati enne tellimuse kinnitamist teenustasu suurus ja lõpphinna jaotus selgelt, arusaadavalt ja esiletõstetult. Kuna VÕS § 54 lg 10 järgi lasub lepingueelse teabe andmise kohustuse täitmise tõendamiskoormis ettevõtjal, tuleb sellise tõendi puudumise tagajärg jätta kaupleja kanda.

Komisjon peab oluliseks ka seda, et kaupleja veebilehe kujundus ja domeeninimi on suunatud konkreetse turismiobjekti piletite müügile ning veebilehe esmamulje võib keskmisele tarbijale jätta mulje, et tegemist on konkreetse vaatamisväärsuse piletite ametliku või sellega samastatava müügikanaliga. Sellises olukorras on kaupleja kohustatud eriti selgelt ja ühemõtteliselt avaldama, et ta tegutseb vahendajana, mitte ametliku müügikanalina.

Tarbija tehinguotsuse seisukohast oli oluline teada, et ta ei maksa üksnes Ateena Akropolis piletite eest, vaid ka kaupleja vahendus- või broneerimisteenuse eest. Kui selline hinnakomponent ei ole ostuprotsessis selgelt eristatav, ei saa tarbija teha teadlikku valikut, kas osta piletid ametlikust müügikanalist või kasutada kaupleja vahendusteenust täiendava tasu eest.

Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbijale oleks enne lepingu sõlmimist esitatud selgelt ja arusaadavalt teave 16 euro suuruse teenus-, broneerimis- või vahendustasu kohta. Samuti ei ole kaupleja tõendanud, et teenustasu suurus ja kaupleja vahendajaroll olid tarbijale vahetult enne tellimuse kinnitamist selgelt ja esiletõstetult nähtavad. Seetõttu leiab komisjon, et kaupleja rikkus VÕS § 54 lg 1 p 6 ja VÕS § 62² lg 2 kohaseid teavitamiskohustusi ning tarbija ei pea kandma nõuetekohaselt avaldamata teenus-, broneerimis- või vahendustasu.

Kuna tarbija on kauplejale tasunud 16 eurot teenustasu, mida ta kandma ei pea, on kaupleja saanud selle summa tarbija arvel õigusliku aluseta. Käesoleval juhul puudus kauplejal õigus jätta enda kätte tarbijalt saadud 16 eurot ulatuses, milles see moodustas tarbijale nõuetekohaselt avaldamata teenus-, broneerimis- või vahendustasu.

Eeltoodust tulenevalt on tarbija nõue põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Kaupleja peab tarbijale tagastama piletite eest täiendavalt tasutud teenustasu summas 16 eurot.

Kauplejal tuleb komisjoni otsust järgida 30 päeva jooksul arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

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

Mihkel Kivisalu
/allkirjastatud digitaalselt/