

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04727
Otsuse kuupäev 14.06.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Skyworld Holding OÜ (12604921)

Tarbija nõue piletite eest tasutud 372 euro tagastamine.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija lepingust taganemise nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 372 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 20.03.2026.

Avalduse kohaselt soetas tarbija 05.01.2026 kauplejalt teenuse „Õhtusöök taevas“ kolmele inimesele. Ürituse toimumise kuupäevaks oli märgitud 08.08.2026 kell 17:15 Vanasadama kruisialal (Logi 6).

Tarbija tasus samal päeval kaardiga ürituse eest 372 eurot. Broneeringu kinnitus ja maksekorraldus (digitaalselt allkirjastatud .asice fail) on esitatud.

19.03.2026 soovis tarbija osta ühe lisapileti, kuid avastas, et kaupleja veebileht ei ole kättesaadav ning kontaktandmed (e-posti aadress) ei toimi.

Tarbija esitas samal kuupäeval (19.03.2026) kauplejale tasutud summa tagastamise nõude, kuid sellele ei ole vastatud.

Kaupleja tegevus on seiskunud – koduleht ja kontaktid on mitteaktiivsed ning komisjoni menetluses kaupleja vastust ei esitanud.

Üritus (toitlustusteenus 50 m kõrgusel) ei ole veel toimunud (seisuga juuni 2026).

Tarbija nõuab lepingust taganemist ja raha tagastamist, kuna kaupleja ei ole suuteline ega valmis kokkulepitud teenust osutama.

Tarbija nõue kauplejale on 372 euro tagastamine.

25.03.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja ei vastanud menetluse ajal tarbija avaldusele ega esitanud omapoolseid seisukohti.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei vastanud menetluse ajal tarbija avaldusele.

Komisjoni põhjendus:

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

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Kaupleja ei ole vastanud tarbija avaldusele. TKS § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Komisjon tuvastas, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 05.01.2026 käsunduslepingu. Leping vastab võlaõigusseaduse (VÕS) § 52 tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus

nõuda tasutud summa tagastamist seetõttu, et kaupleja tegevus on seiskunud ja puudub kontakti saamise võimalus. Tarbija soovib lepingust taganeda enne ürituse toimumist.

Esmalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õigus taganeda lepingust VÕS sidevahendi abil sõlmitud regulatsiooni alusel.

VÕS § 53 lg 4 p 7² järgi taganemisõigus ei kohaldata lepingule, mille esemeks on majutusteenuse

pakkumine või vaba aja veetmise teenus, kui ettevõtja kohustub eespool nimetatud lepingut sõlmides osutama teenuse teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul.

Praegusel juhul reserveeris tarbija vaba aja veetmise teenuse kindla tähtajaga, seega ei kohaldu juhtumile sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemise regulatsioon.

Komisjon tuvastas tarbija poolt esitatud kirjavahetuse alusel, et tarbija oli sõlmitud lepingust taganenud kauplajale 19.03.2026 saadetud e-kirjaga.

Komisjon luges TKS § 48 lg 6 alusel tõendatuks tarbija poolt avaldatud asjaolude tegelikkusele vastavuse.

Komisjon tuvastas, et kauplaja on muutunud kättesaamatuks (veebileht maas, e-post ei tööta). Pole märke ürituse ettevalmistamisest.

Kauplaja ei ole esitanud oma seisukohta komisjoni menetluses, mis tugevdab tarbija väiteid.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Kauplaja pidi andma lepingueelse teavitamise käigus tarbijale kontaktandmed, mis võimaldavad temaga realselt ühendust võtta (VÕS § 54 lg 1 p 2).

Kontaktandmete mittetoimimine (e-post, koduleht) rikub seda kohustust jätkuvalt.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et kauplaja on enda kättesaamatuks muutmisega rikkunud poolte vahelist koostöökohustust VÕS § 23 lg 2 tähenduses. Lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks. Täielik kadumine ja suhtlemisest keeldumine ei võimalda poolte vahel koostööd.

Toimivate kontaktandmete edastamise ja koostöökohustuse mittejärgimisega on kauplaja rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses. Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 116 lg 2 p 4 kohaselt on tegemist olulise lepingurikkumisega, kui kohustuse rikkumine annab kahjustatud lepingupoolele mõistliku põhjuse eeldada, et teine lepingupool ei täida kohustusi ka edaspidi.

Komisjon leiab, et kauplaja täielik kättesaamatus (veebilehe kadumine, mittetoimiv e-post, suhtlemisest keeldumine, tarbija nõudele mittevastamine komisjoni menetluses) annab põhjendatud aluse eeldada, et põhikohustust (ürituse korraldamine) kokkulepitud tähtajal ei

täideta.

Komisjon märgib, et vaidlusalusel juhul on tegemist ennetava taganemisega.

VÕS § 117 lg 1 kohaselt juhul, kui enne ühe lepingupoole kohustuse sissenõutavaks muutumist on ilmne, et see lepingupool paneb toime olulise lepingurikkumise, eelkõige, kui ta teatab, et ei kavatse lepingut täita, võib teine lepingupool lepingust taganeda juba enne kohustuse sissenõutavaks muutumist.

Praegusel juhul kohustus (teenuse osutamine) ei ole veel sissenõutav (tähtaeg on 08.08.2026). Kaupleja senise käitumise alusel on komisjoni hinnangul ilmne, et kaupleja paneb toime olulise lepingurikkumise.

VÕS § 117 lg 2 kohaselt lepingust enne kohustuse sissenõutavaks muutumist taganeda kavatsev pool peab teisele lepingupoolele oma taganemise kavatsusest teatama, et võimaldada tal kohustuse täitmist tagada või kinnitada. Tagatise või kinnituse saamiseni võib taganeda kavatsev lepingupool keelduda oma kohustuse täitmisest. Kui kohustuse täitmist ei tagata ega kinnitata mõistliku aja jooksul pärast taganemise kavatsusest teatamist, võib kavatsusest teatanud lepingupool lepingust taganeda.

Tarbija teatas 19.03.2026 taganemise kavatsusest (nõude esitamisega), kuid kaupleja ei taganud ega kinnitanud kohustuse täitmist mõistliku aja jooksul. Seega oli tarbijal õigus lepingust taganeda juba enne ürituse toimumise tähtaega.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse võlaõigusseaduse §-s 111 sätestatut. Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates.

Eeltoodust tulenevalt on kauplejal kohustus tagastada tarbijale ettemakse summas 372 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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/