

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02752
Otsuse kuupäev 21.06.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja OÜ TRANSPORENT (11273528)

Tarbija nõue Autorendi deposiidi tagastamise nõue. Nõude suurus 400 eurot

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Kohustada kauplejat vabastama ja tagastama tarbijale broneeringutasu summa 400 eurot.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt broneeriti tarbija pangakontolt kahel erineval autorendi korral 200 euro suurused tagatissummad (kokku 400 eurot). Kuigi kaupleja väidab, et need summad on vabastatud, kinnitab tarbija pank, et raha ei ole tema kontole laekunud. Tarbija rõhutab, et kaupleja ei ole esitanud ka vajalikke viiteandmeid (nt ARN või RRN), mille alusel oleks võimalik tehinguid maksevõrgustikus tegelikult kontrollida.

Tarbija selgitab, et on korduvalt palunud kauplejalt täpsustust, kas tegemist oli autoriseerimise tühistamise või tagasimaksega, ning palunud esitada vastavad viiteandmed koos täpse töötlemise ajaga. Kaupleja ei ole neid andmeid esitanud ja on suunanud tarbijat pöörduma panga poole, kuid tarbija sõnul ei ole pangal ilma nende andmeteta võimalik tehingu liikumist tuvastada.

Tarbija nõuab, et kaupleja esitaks mõlema tagatissumma kohta vajalikud andmed. Kui selgub, et raha ei ole tegelikult tagastatud või andmeid ei esitata, soovib tarbija, et kaupleja maksaks 400 eurot tagasi pangaülekandega. Tarbija märgib ka, et avalduse esitamine viibis, kuna teda suunati korduvalt panga poole ning tal ei olnud kohe võimalik teemaga põhjalikult tegeleda, kuid on pangaga siiski korduvalt ühendust võtnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on vastanud ja selgitas, et pöördus makseteenuse pakkuja Nexi poole, kes kinnitas, et tarbija kaardiga ei ole ühtegi aktiivset ega ootel tehingut. Nende sõnul vabastatakse tagatisraha autoriseering automaatselt hiljemalt 30 päeva jooksul.

Kaupleja oli palunud tarbijal esitada pangakonto väljavõte, mis tõendaks, et summa on endiselt

broneeritud, kuid tarbija vastavat väljavõtet talle ei esitanud. Kaupleja väitel vabastas maksesüsteem autoriseeringu automaatselt pärast sõiduki tagastamist ja rendilepingu sulgemist.

Lisaks viitab kaupleja rahvusvahelistele maksekaardi reeglitele, mille kohaselt võib autoriseeritud summa olla ajutiselt broneeritud kuni 30 päeva. Nad rõhutavad, et autoriseering ei ole tegelik makse – see ei liigu kontolt välja ega kajastu hiljem eraldi tagasimaksena, vaid kaob lihtsalt broneeringuna.

Kokkuvõttes on kaupleja seisukoht, et raha ei ole pangakontolt tegelikult maha võetud ning broneering on tänaseks automaatselt vabastatud, mistõttu aktiivset nõuet ega tehingut enam ei ole.

Tarbija selle vastusega ei nõustunud. Ta avaldas, et tema poolt komisjonile edastatud panga kontoväljavõtted kajastavad kaarditehinguid, mis on kirjeldatud kui välisriigi POS-kaardimaksed konkreetse kaupmehe (Transporent OÜ) kasuks ning millele lisandub ka teenustasu. Esitatud pangadokumentidest ei nähtu, et nimetatud tehingud oleksid kajastatud üksnes “broneeritud summadena” ega ka seda, et vastavad summad oleksid hiljem tarbija kontole krediteeritud või muul viisil tasaarvestatud.

Sellest tulenevalt ei võimalda esitatud selgitused ja tõendid üheselt järeldada, et vaidlusalused summad oleksid tarbija kontole tegelikult tagasi jõudnud, isegi juhul, kui autoriseeringud maksesüsteemi reeglite kohaselt pidanuks teoreetiliselt automaatselt vabanema.

TVK sekretariaat pöördus kaupleja poole uuesti, palus tal kujundada oma lõplik seisukoht ja võimalusel esitada täiendavad dokumendid.

Kaupleja vastas, et informatsioon tehingute osas püsib aktiivsena ühe aasta, see tähendab, et nende tehingute osas ei ole kauplejal võimalik ARN ega RRN numbreid enam kätte saada. Varasemalt on kaupleja saanud mõlema tehingu kohta kinnituse, et tegemist oli autoriseerimise vabastamisega. Autoriseermise vabastamine ei kajastu pangaväljavõttes eraldi tehingureana vaid eemaldub broneeritud tasude nimekirjast täielikult, toimides nii nagu autoriseerimist ei oleks toimunudki.

Tarbija selle vastusega ei nõustu ja leiab, et kaupleja esitatud tõendid ei ole piisavad, kuna need põhinevad ainult kaupleja enda süsteemil ega kinnita tegelikku raha liikumist. Tarbija väitel kajastuvad summad tema pangas tegelike maksetena, mistõttu ei ole tõendatud autoriseeringu pelgalt vabastamine.

Tarbija rõhutab, et tõendamiskoormus lasub kauplejal ning usaldusväärsete tõendite puudumisel tuleb lähtuda, et raha jäi tema kanda. Tarbija nõue on 400 euro tagastamine pangaülekandega

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 15.02..2026. Tarbija avalduse kohaselt broneeriti tema pangakontolt kahel erineval autorendi korral 200 euro suurused tagatissummad (kokku 400 eurot). Kaupleja väidab, et need summad on vabastatud, aga tarbija pank seda ei kinnita, et raha ei ole tema kontole laekunud.

Tarbija on kaupleja poole pöördunud 25.12.2025. Tarbija seisukoht on, et informatsioon tehingute osas püsib aktiivsena ühe aasta, see tähendab, et nende tehingute osas ei ole kauplejal võimalik ARN ega RRN numbreid enam kätte saada. Varasemalt on kaupleja saanud mõlema tehingu kohta kinnituse, et tegemist oli autoriseerimise vabastamisega.

VÕS § 2 lg 1 järgi on võlasuhe õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist. VÕS § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist.

Vaidluse all ei ole asjaolu, et tarbija rentis 2023 aasta oktoobrikuus kahel korral auto. Seda kinnitab arve, mil rendiperiood oli 19.-25.10.2023, tasuga 172.03 eurot ja arve, mil rendiperiood oli 25.-27.10.2023, tasuga 94.02 eurot.

Rendileandja kohustus on rentnikule üle anda lepingu ese ja võimaldada rentnikul sealt korrapärase majandamise reeglite järgi kasu saada. Lisaks on kohustus anda ese üle sellises seisundis, et seda saaks kasutada. Käesoleval juhul on tõendamist leidnud, et autod renditi ja ka tagastati. Rendilepingu üldtingimuste p 28 kohaselt on rendileandjal õigus nõuda eelmakset või eelautoriseerida krediitkaardit tagatis. Käesolev vaidlus seisneb selles, et vaatamata asjaolule, et rendilepingu objektideks olevad autod on tagastatud, ei ole tagatisraha vabastatud. Komisjon leiab, et puudub alus tagatisraha kinni pidada ja tuleks selle autoriseerimine vabastada. Seda tarbija väitel tehtud ei ole. Komisjon leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada. Kaupleja põhjendused ei ole asjakohased.

TKS § 4 lg 2 kohaselt on kaupleja kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. TKS § 3 p 2 järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta.

Käesoleval juhul on võimalik vaidluselune broneering vabaks saada juhul, kui kaupleja vabastab autoriseerimise või broneering aegub panga/kaardivõrgu reeglite järgi. Komisjon lähtub tarbija

teabest, et broneering ei ole vabastatud. Komisjon on seisukohal, et kaupleja kohustus on tõendada, miks broneering panga süsteemis endiselt püsib. Kaupleja ei ole seda tõsikindlalt põhistanud ega tõendanud, seega kohustust ei ole nõuetekohaselt täidetud. Kaupleja kohustub andma TKS § 4 lg 1 alusel kontrollitavat teavet, millal vabastati ja millise toiminguga ja vaidluse korral peab suutma oma väiteid sisuliselt põhjendada. Kaupleja väide, et ta ei suuda enam tehingut oma süsteemist detailselt leida või makseteenuse pakkuja ei väljasta andmeid, ei muuda olematuks tarbija nõuet tagatisraha tagasi saamiseks. Kui kaupleja väidab, et vabastamine tehti, kuid broneeringu tühistamine ei ole saabunud, ei saa kaupleja väita ja viidata asjaolule, et saa enam viitenumbreid, vaid pakkuma lahendust. Kauplejal on võimalik autoriseerimine vabastada, esitada pangale vastav kinnitus või tagastada tagatisraha. Seega tuleb kohustada kauplejat tarbija tagatisraha 400 euro broneering vabastama või tagatisraha tagastama. Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58. TKS § 60 kohaselt, 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.

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/