

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05273
Otsuse kuupäev 22.06.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja ABCMODUL OÜ (14560197)

Tarbija nõue Tarbija palub vabastada teda Kauplejale kahju hüvitamise kohustusest, kuna kahju tekkimisele aitas kaasa kaupleja poolne puudulik tähistus ja tehniliselt ohtlik lahendus.
Tarbija palub kohustada Kauplejat tagastama talle tagatisraha.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus jätta rahuldamata.
2. Tuvastada, et Kaupleja 09.03.2026 ettemaksuarve nr P-100198 summas 1 205,57 eurot ei ole käibemaksu osas kahjuhüvitise nõudena põhjendatud. Kahjuhüvitise nõue on 972,24 eurot, s.o arvel esitatud summa ilma käibemaksuta.
3. Jätta rahuldamata Tarbija nõue vabastada ta täielikult tõstukse kahjustamisega seotud kahju hüvitamise kohustusest.
4. Jätta rahuldamata Tarbija nõue kohustada Kauplejat tagastama tagatisraha ulatuses, milles Kauplejal on Tarbija vastu sama lepingusuhte alusel põhjendatud ja sissenõutav kahju hüvitamise nõue. Kaupleja peab tagatisraha kasutamata osa tagastama lepingu üldtingimuste järgi, kuid käesolevas asjas ületab Kaupleja põhjendatud kahjunõue tagatisraha võimaliku suuruse.
5. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt:

"27.02.2026 hilisõhtul viibisin üürile võetud laohoones.

Sellel õhtul toimetasin lauruumi suuremaid esemeid (mööbel, külmik jms). Minu üllatuseks hakkas uks sulguma, kuigi uksele tundusid olemas olevat kaasaegsed takistusandurid (fotosilmad), mis takistaksid ukse sulgumist takistuse olemasolul. Sulguv uks jäi seisma auto katusel.

Tõstukesüsteem selle järgselt ei liikunud enam üldse, küll aga tegi töötamise häält aegajalt.

Üritasin koheselt sündmuskohal olles kontakteeruda teenusepakkujaga telefoni teel, et teavitada olukorrast ja paluda juhiseid. Olen lisanud enda avalduse juurde ka pildi kõneväljavõttest, kus on

näha, et helistasin kell 22.28. Teenusepakkuja telefonile keegi ei vastanud ning selgus, et puudub ööpäevaringne avariikontakt. Kuna hoonesse ööseks jäämine ei olnud võimalik, lahkusin sündmuskohalt.

Võtsin kohe järgmisel hommikul uuesti ühendust teenusepakkujaga telefoni teel, et juhtunust teatada. Minu eesmärk oli operatiivne infovahetus, mis on kiirem kui e-kirja saatmine.

Teenusepakkuja koduleht annab kontaktiks võimaluse kontakteeruda „KA“ kirja teel, kuid see kõlab pigem alternatiivse kontakteerumisena kui esmavalikuna. Ma ei suutnud kusagilt nende kodulehelt või lepingust leida viidet, mida peaksin sellise olukorra puhul tegema.

Teenusepakkuja ütleb, et minu tegevus on otseses vastuolus üürilepingu punktiga, mille kohaselt on rangelt keelatud asetada esemeid ukse vahele või muul viisil takistada ukse sulgumist. Kuigi autot võib teatud kontekstis määratleda kui eset, siin siinkohal ei ole see piisavalt täpne. Kui teenusepakkuja soovib keelata autoga ukse tsoonis peatumise, peaks silt olema konkreetne:

"Sõidukiga ukse all peatumine keelatud!" või kasutama vastavat liiklusmärki (peatumiskeeld).

Sõna "ese" on liiga üldine, et tarbija peaks selle all automaatselt mõistma ka oma liiklusvahendit.

Teenusepakkuja ütleb ka, et samuti rikuti laohoones kehtivaid kasutusreegleid, mis on kohapeal selgelt tähistatud hoiatussildiga ning millega klient on kohustatud arvestama. Ainus hoiatussilt, mida üldse on võimalik leida asetseb tõstuksel, mis sõidab lae alla, kust see ei ole loetav. Samuti sellel olev test ega ka pilt pole piisav, et mõista, mida sellega mõeldakse.

Teenusepakkuja esitas mulle arve summas 1205,57 EUR, süüdistades mind lepingu tahtlikus rikkumises ja nõudes kahjude täielikku hüvitamist (remont, diagnostika, paneeli vahetus).

Olen seisukohal, et kaupleja nõue on põhjendamatu ning teenusepakkuja on jätnud täitmata oma kohustused tarbija teavitamisel ja ohutuse tagamisel. Tuginen järgmistele asjaoludele:

- Puudulik teavitamine ja tähistus: Teenusepakkuja viitab uksele asuvale hoiatussildile. Märgin, et nimetatud silt asub tõstuksel, mis liigub avanemisel lae alla. Seetõttu ei ole silt ukse avatud olekus (mil sõiduk uksest läbi liigub) inimsilma kõrgusel loetav ega märgatav. Juhtimissüsteemi või nuppude juures puuduvad igasugused hoiatavad viidad, mis keelaksid peatuse ukse tsoonis.
- Mõiste "ese" ebaselgus: Kaupleja süüdistab mind "eseme" asetamises ukse alla. Tavapäraselt ei klassifitseeru kasutusel olev sõiduk (millega laohoonet teenindatakse) "esemeks", mida "asetatakse" teadlikult ukse vahele sulgumise takistamiseks.
- Tehniline puudulikkus ja ohtlikkus: Tõstuks on seadistatud režiimile, kus see sulgub automaatselt ka siis, kui selle all on takistus. See viitab turvasüsteemide (nt fotosilmade või surveandurite) puudumisele või rikkele. Tarbijana on mul õigustatud ootus, et avalikus kasutuses olevad tehnoseadmed on turvalised ega põhjusta kontakti korral koheselt ulatuslikku varalist kahju või ohtu tervisele. Siinkohal märgin ära, milline oht võiks olla näiteks inimesel, kellel on piiratud kuulmine ja kes seisab selle ukse all – see võib olla eluohtlik ja teenusepakkuja kohustus peaks olema oma teenuse turvalisus.
- Heauskne käitumine: Ma ei ole tegutsenud tahtlikult. Püüdsin teenusepakkujat koheselt teavitada telefoni teel. Teenusepakkuja etteheide e-kirja mitesaatmise kohta sündmuse hetkel on ebamõistlik, arvestades, et telefoni teel teavitamine on kriisisituatsioonis kiirem ja loomulikum käitumisviis.

Palun Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametil hinnata, kas teenusepakkuja on taganud piisava ja nähtava teavituse seadmete kasutamise korra kohta, et vältida sellise olukorra teket. Samuti palun vabastada mind kahju hüvitamise kohustuses, kuna kahju tekkimisele aitas kaasa kaupleja poolne puudulik tähistus ja tehniliselt ohtlik lahendus.

Lisaks sellele olen tänaseks vabastanud laoruumi ning ootan teenusepakkujalt ka tagatist tagastamist."

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja avaldusega ei nõustu ja palub jätta selle rahuldamata. Kaupleja hinnangul oli poolte vahel kehtiv laoruumi üürileping ning Tarbija oli lepingu allkirjastamisel kinnitanud, et on tutvunud lepingu üldtingimustega. Üldtingimuste kohaselt oli keelatud välisukse vahele esemeid asetada või ukse sulgumist muul viisil takistada ning üürnik pidi hüvitama tema tegevuse või tegevusetuse tagajärjel tekkinud uste, väravate, automaatika ja turvaseadmete kahjustused.

Kaupleja väitel takistas Tarbija sõidukiga tõstukse sulgumist, rikkus seeläbi lepingut ning põhjustas värava konstruktsioonielementide ja alumise paneeli kahjustuse. Kaupleja leidis, et automaatse tõstukse liikumistee vaba hoidmine on elementaarne ohutusreegel, mille järgimine ei eelda eraldi juhendamist. Kaupleja esitas Tarbijale arve summas **1 205,57 eurot**, kuid menetluses täpsustas, et kahjuhüvitise nõude suurus on **972,24 eurot**. Kompromissina pakkus Kaupleja nõude vähendamist **850 euron**i ja maksegraafikut kuni üheks aastaks. Tarbija kompromissiga ei nõustunud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja vahel oli sõlmitud laoruumi üürileping laoruumi kasutamiseks. Lepingu kohaselt on leping sõlmitud 13.02.2026. Kaupleja seisukohas on viidatud kuupäevale 18.02.2026. See kuupäevaline erinevus ei mõjuta vaidluse lahendust, sest pooled ei vaidle selle üle, et leping kehtis 27.02.2026 juhtumi ajal. Lepingus on üürnikuks märgitud Birgit Birnbaum ja üürileandjaks ABCMODUL OÜ ning tagatisraha võrdub ühe kuu üürisummaga.

Lepingu punktis 1.5.1 kinnitas Tarbija, et ta on tutvunud Kaupleja veebilehel avaldatud üürilepingu üldtingimustega. Üldtingimuste punkt 4.2.3 näeb ette, et väravatest sisenemine ja väljumine on lubatud ainult pärast väravate täielikku avanemist või sulgumist. Punkt 4.2.5 keelab rangelt välisukse vahele esemete asetamise või ukse sulgumise muul viisil takistamise. Punkt 4.2.6 kohaselt hüvitab üürnik täies ulatuses uste, väravate, automaatika, ligipääsusüsteemide ja turvaseadmete kahjustused, mis on tekkinud üürniku tegevuse või tegevusetuse tagajärjel. Punkt 4.2.7 lubab üürileandjal koostada kahjustuse kohta akti ning esitada taastamis- ja remondikulude arve tegelike kulude ulatuses.

Tarbija kirjeldab, et 27.02.2026 hilisõhtul jäi sulguv tõstuks seisma sõiduki katusel ning pärast seda uks enam ei liikunud. Tarbija väitel puudus selge tähistus, ohutusinfo ja ööpäevaringne avariikontakt. Kaupleja tugineb sellele, et Tarbija rikkus ukse sulgumise takistamise keeldu ning tekitas sellega tõstuksele kahju. Kaupleja seisukohas on taotletud avalduse rahuldamata jätmist ja märgitud, et kahju hüvitamise nõude käibemaksuta suurus on 972,24 eurot.

Komisjon vaatas läbi lisadena esitatud videosalvestused ja foto. Videosalvestustel on nähtav, et sõiduk paikneb tõstukse liikumisteel ning uks liigub alla sõiduki kohal. Videod ei võimalda samas teha usaldusväärset tehnilist järeldust selle kohta, kas fotosilmad või muud ohutusseadised olid enne juhtumit töökorras, valesti seadistatud või kahjustusid sündmuse käigus.

Kaupleja esitatud Bestec OÜ teostatud tööde aktis on töö tellija kirjeldusena märgitud: „Auto jäi ukse alla ja uks ei tööta. Soovitakse kiiret abi“. Aktis on töödena märgitud 28.02.2026

defekteerimine ja ukse sulgemine ning 02.03.2026 tõstukse remont ja ukse töö taastamine; akti kogusumma koos käibemaksuga on 853,47 eurot. Samasisuline Bestec OÜ arve 100037 sisaldab muu hulgas trosse, toruvõlli, fotosilmi, õhuandurit ja remonditöid ning selle netosumma on 688,28 eurot. Lisaks on esitatud Bestec OÜ pakkumus tõstukse alumise paneeli vahetamiseks summas 694,40 eurot koos käibemaksuga, netosummas 560 eurot.

Kaupleja esitas Tarbijale ettemaksuarve 1 205,57 eurole, mis koosneb remondi- ja paneelivahetuse kuludest ning käibemaksust. Tarbija on esitanud maksekorralduse 303,80 euro tasumise kohta ABCMODUL OÜ-le arve nr 62196 alusel, kuid maksekorraldusest ei nähtu üheselt, milline osa tasust oli üür, milline tagatisraha ja kas selles sisaldus muid tasusid.

Komisjoni õiguslik hinnang

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja Eestis registreeritud kaupleja vahelisi lepingulisi vaidlusi. Tegemist on tarbijalepinguga. Euroopa Liidu direktiivi 93/13/EMÜ kohaselt ei ole tarbijat ebamõistlikult kahjustavad tüüptingimused tarbijale siduvad ning tingimuse ebaõigluse hindamisel tuleb arvestada, kas tingimus põhjustab hea usu põhimõtte vastaselt olulise tasakaalustamatuse tarbija kahjuks. Euroopa Kohus on selgitanud, et kohus või vaidlust lahendav organ peab tarbijalepingu tüüptingimuste ebaõiglust hindama ka omal algatusel, kui tal on selleks vajalik õiguslik ja faktiline alus; ebaõiglane tingimus ei ole tarbijale siduv. Sama põhimõtte kajastub Eesti õiguses VÕS § 42 regulatsioonis, mille järgi on tüüptingimus tühine, kui see rikub lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste tasakaalu teise poole kahjuks ebamõistlikult.

Komisjon ei tuvastanud, et üldtingimuste punktid 4.2.3, 4.2.5, 4.2.6 ja 4.2.7 oleksid selles vaidluses tarbijat ebamõistlikult kahjustavad. Reegel, et automaatse tõstukse liikumisteed ei tohi takistada ja väravat võib läbida alles pärast selle täielikku avanemist või sulgumist, on oma sisult tavapärane ohutusreegel. Samuti ei ole ebamõistlik, et üürnik hüvitab enda tegevuse või tegevusetuse tagajärjel kahjustatud ukse, värava või automaatika taastamise mõistlikud kulud.

Tarbija väide, et sõiduk ei ole „ese“, ei ole veenev. Isegi kui sõna „ese“ tähenduse üle vaielda, ei piirdu üldtingimuste punkt 4.2.5 üksnes esemete asetamisega ukse vahele, vaid keelab ka ukse sulgumise **muul viisil takistamise**. Sõiduki paiknemine sulguva tõstukse liikumisteel on ukse sulgumise takistamine sõltumata sellest, kas sõidukit nimetada esemeks, sõidukiks või takistuseks.

VÕS § 103 järgi vastutab võlgnik kohustuse rikkumise eest, välja arvatud juhul, kui rikkumine on vabandatav; rikkumise vabandamatust eeldatakse. VÕS § 115 lg 1 järgi võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral nõuda rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, kui võlgnik rikkumise eest vastutab ja kahju kuulub hüvitamisele. Kahju hüvitamise eelduseks on põhjuslik seos rikkumise ja kahju vahel; VÕS § 127 lg 4 järgi tuleb hüvitada kahju üksnes siis, kui vastutuse aluseks olev asjaolu on kahju tekkimisega sellises seoses, et kahju on selle asjaolu tagajärg. Asja kahjustamisel hõlmab kahjuhüvitis eelkõige asja parandamise mõistlikke kulusid ja võimalikku väärtuse vähenemist.

Komisjoni hinnangul on põhjuslik seos Tarbija tegevuse ja tõstukse kahjustuse vahel tõendatud. Tarbija enda avalduse kohaselt jäi sulguv uks sõiduki katusele ning pärast seda uksemehhanism enam ei töötanud. Sama sündmuse kohta koostatud tööde aktis on märgitud, et auto jäi ukse alla ja uks ei tööta. Tarbija ei ole esitanud tehnilist ekspertiisi ega muud tõendit, millest nähtuks, et kahju põhjustas üksnes tõstukse varasem rike või Kaupleja poolne hoolduskohustuse rikkumine.

Tarbija väide, et tõstuks oli tehniliselt ohtlik, vajab eraldi käsitlemist. Tarbijakaitseseaduse § 4 järgi on tarbijal õigus saada teenuse kohta ohutuse ning tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Seadme ohutuse seadus sätestab, et seadme kasutamisel tuleb tagada inimese elu, tervise, asja ja keskkonna ohutus ning vajaduse korral rakendada abinõusid ohu ennetamiseks ja kõrvaldamiseks.

Ehitusseadustiku üldpõhimõtte järgi peab ehitise kasutamine olema ohutu ega tohi põhjustada ohtu inimesele, varale ega keskkonnale. Euroopa masinadirektiivi 2006/42/EÜ järgi tuleb masina liikuvad osad projekteerida ja valmistada nii, et vältida kokkupuuteohtu, või kui risk püsib, varustada need kaitse- või ohutusseadistega. „Sarnaste automaatsete uste valdkonnas käsitleb EN 12453:2017+A1:2021“ standard elektriliselt käitatavate uste ja väravate ohutut kasutust ning märgib, et standard hõlmab olulisi ohte ja mõistlikult ettenähtavat väärkasutust tööstus-, äri- ja eluruumide juurdepääsuks kasutatavate uste ja väravate puhul.

Need normid kinnitavad, et Kauplejal on kohustus tagada kasutusse antud objekti ja seadmete ohutu kasutatavus. Käesolevas menetluses ei ole siiski esitatud tehnilist auditit, ekspertiisi ega hooldusdokumente, millest nähtuks, et tõstuks oli juhtumi hetkel õigusaktidele või tootja juhistelevastav. Üksnes asjaolu, et uks sulgus ja jäi sõidukile pidama, ei tõenda veel iseenesest, et uks oli rikkis või ohtlikult seadistatud. Samuti ei saa remondiarvel kajastatud fotosilmade või õhuanduri vahetamisest üksi järeldada, kas need olid rikkis juba enne juhtumit või kahjustusid sündmuse tagajärjel.

Komisjon nõustub Tarbijaga selles, et füüsiline hoiatusmärk ukse juhtnuppude või uksetsooni juures oleks tarbijale selgem ja praktiliselt parem ohutusmeede kui üksnes lepingutingimus või uksele kinnitatud silt. See asjaolu ei vabasta Tarbijat siiski käesoleval juhul vastutusest, sest lepingus ja üldtingimustes oli ukse sulgumise takistamise keeld sõnaselgelt sätestatud ning automaatse tõstukse liikumisteele sõiduki jätmise risk on keskmisele mõistlikule kasutajale arusaadav.

Tarbija hilisõhtune telefonikõne ja asjaolu, et Kauplejal ei olnud ööpäevaringset avariikontakti, ei muuda vastutuse jaotust kahju tekkimise eest. Tarbija käitumist pärast juhtumit võib hinnata heausksena selles osas, et ta püüdis Kauplejat teavitada. Samas tekkis tõstukse kahjustus juba enne seda ning ööpäevaringse avariikontakti puudumine ei ole esitatud tõendite põhjal kahju tekkimise põhjus.

Kahju suuruse osas märgib komisjon, et Kaupleja esitas Tarbijale ettemaksuarve summas 1 205,57 eurot koos käibemaksuga. Komisjon märgib, et Kaupleja 09.03.2026 ettemaksuarvel nr P-100198 kajastatud 1 205,57 euro suurune summa sisaldab käibemaksu 233,33 eurot. Käesolevas asjas ei ole tegemist Kaupleja poolt Tarbijale remonditeenuse osutamisega, vaid Kaupleja väidetava kahju hüvitamise nõudega. Kahju hüvitamine ei ole KMS § 4 lg 1 tähenduses iseseisev käive, kuivõrd Tarbija makse ei ole tasu Kaupleja poolt Tarbijale üle antud kauba või osutatud teenuse eest. Lisaks on Kaupleja käibemaksukohustuslane. Sellisel juhul ei moodusta käibemaks Kaupleja lõplikku varalist kahju. VÕS § 127 lg 1 järgi on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku varalise olukorra taastamine, mitte tema rikastamine. Seetõttu saab Tarbijalt kahjuhüvitisena nõuda üksnes käibemaksuta kahjusummat 972,24 eurot, mitte arvel märgitud käibemaksuga summat 1 205,57 eurot. Seetõttu saab Tarbijalt kahjuhüvitisena nõuda üksnes käibemaksuta summat 972,24 eurot.

Komisjon peab 972,24 euro suurust kahjuhüvitise summat esitatud tõendite põhjal põhjendatuks. Bestec OÜ akt ja arve tõendavad tõstukse töö taastamiseks tehtud töid, ning täiendav pakkumus tõendab alumise paneeli vahetamise kuluprognnoosi. Kaupleja nõutav 972,24 euro suurune käibemaksuta summa ei koosne üksnes Bestec OÜ 02.03.2026 remondiarvest. Bestec OÜ remondiarve netosumma oli 688,28 eurot, kuid Kaupleja kandis Tarbijale esitatud arvesse sellest üksnes 412,24 euro ulatuses kulusid. Lisaks sisaldab Kaupleja arve Bestec OÜ 05.03.2026 pakkumusel põhinevat tõstukse alumise paneeli vahetuse kulu 560 eurot. Seetõttu kujuneb Kaupleja esitatud käibemaksuta nõude summaks $412,24 + 560,00 = 972,24$ eurot.

Tarbija ei ole esitanud vastutõendit, millest nähtuks, et remondikulud või paneelivahetuse kulu on ilmselgelt ebamõistlikud, seotud varasema rikkega või muul põhjusel Tarbijaga mitteseotud.

Tagatisraha osas näevad üldtingimused ette, et lepingu lõppemise korral tagastab üürileandja kasutamata tagatisraha 30 päeva jooksul, kuid üürileandjal on õigus kasutada tagatist üürniku lepingust tulenevate kohustuste täitmiseks, esitades selle kohta kirjaliku teate. Kuna Tarbija vastu on käesoleva otsuse põhjenduste kohaselt olemas kahju hüvitamise nõue, mis ületab lepingu järgi tagatisraha suurust, ei ole alust kohustada Kauplejat tagatisraha Tarbijale tagastama. Kaupleja peab siiski arvestama tagatise kasutamist Tarbija kohustuse katteks ega või sama kahju ulatuses saada topelthüvitist.

Seega Tarbija väited puuduliku tähistuse, ebaselge sõnastuse ja võimaliku tehnilise puuduse kohta ei kõrvalda tema lepingulist kohustust mitte takistada automaatse tõstukse sulgumist. Tarbija ei ole tõendanud, et kahju põhjustas Kaupleja tehniline rike või ohutuskohustuse rikkumine määral, mis katkestaks põhjusliku seose Tarbija tegevuse ja tekkinud kahju vahel.

Kaupleja ei saa Tarbijalt nõuda kahjuhüvitise käibemaksu sisaldavat 1 205,57 eurot. Käesolevas menetluses on põhjendatud kahjuhüvitise summaks 972,24 eurot. Tagatisraha tagastamise nõue ei kuulu rahuldamisele ulatuses, milles Kaupleja võib tagatise arvestada tõendatud kahjunõude katteks.

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/