

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00626
Otsuse kuupäev 28.06.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Osaühing Tonybet (12103082)

Tarbija nõue Tarbija nõuab VIP-lojaalsusprogrammi avalikult lubatud hüvede rakendamist ning 200 tasuta spinni andmist konkreetsetes VIP-programmis ettenähtud mängudes, vastavalt VIP tasemetele 1–5 kehtinud tingimustele, hüvitise maksmist

Resolutsioon:

1. Tarbija nõue rahuldada osaliselt. Kaupleja peab võimaldama tarbijale VIP-lojaalsusprogrammi tasuta spinnide andmise vastavalt avalikult kehtinud tingimustele kuni boonustasemeni 5, kaupleja peab arvestama VIP-lojaalsusprogrammi punkte ja staatust kuni boonustasemeni 5.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija registreeris ennast kaupleja platvormil www.tonybet.com kasutajaks ja avas kasutajakonto. Ta osales kaupleja VIP-lojaalsusprogrammis ja saavutas VIP boonustaseme 5, millega pidid VIP-programmi kirjelduse kohaselt kaasnema boonused ja VIP-hüved, sealhulgas kindlates mängudes tasuta spinnid (kokku 200 tasuta spinni), kuid kaupleja ei võimaldanud boonuseid ja hüvesid. Tarbija pöördus nõudega kaupleja poole, kaupleja nõustus spinnide võimaldamisega kuni boonustasemeni 4, kuid keeldus muude hüvede nõuetest viidates boonustingimuste punktile 3.2 ning boonuspakkumiste kuritarvitamisele.

Tarbija nõuab kauplejalt VIP-lojaalsusprogrammi avalikult lubatud hüvede rakendamist ning tasuta spinnide andmist VIP-programmis ettenähtud mängudes, vastavalt VIP boonustasemeni 5 kehtinud tingimustele. Tarbija soovib kauplejalt ka täiendavat hüvitist seoses kaupleja tunnistatud eksimuse, hüvede pikaajalise mitterakendamise ning tarbijale tekitatud ebaselguse ja ebamugavustega.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitas, et ta on rahuldanud tarbija nõude ja on võimaldanud tarbijale tasuta spinne boonustasemeni 4, seega on see nõue täidetud. VIP boonustaseme 5 hüvede mittekättesaamise põhjustas boonuspiirang, millise kaupleja rakendas kooskõlas kehtivate tüüptingimuste ja hasartmängutööstuse tavapraktikaga, kuna boonussuhe ületas lubatud piirmäära. Boonussuhe on vajalik kuritarvituste vältimiseks ja ausa mängukeskkonna tagamiseks, selle täpne arvutusmetoodika on aga ärisaladus. Kaupleja on teinud kõik tingimused kättesaadavaks ja tema klienditugi on ööpäevaringselt valmis küsimustele vastama.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid tarbija algatatud tarbijavaidlusi (TKS § 40 lg 3). Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid lepingu, millise kohaselt võis tarbija oma kasutajakonto kaudu kasutada kaupleja platvormi panuste tegemiseks. Poolte vaidlus on seotud lepingutingimuste ja nende täitmisega.

Lepingulisi suhteid reguleerib võlaõigusseadus (VÕS), mille § 3 p 1 kohaselt võib võlasuhe tekkida lepingust; VÕS § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. VÕS § 76 lg 1 tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kui üks lepingupool rikub lepingulist kohustust, tekib teisel lepingupoolel õigus kohaldada rikkunud poole suhtes õiguskaitsevahendeid ja esitada VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel lepingulise kohustuse täitmise nõue.

Tarbija asjaolude kohaselt kasutas ta kaupleja poolt pakutud funktsioone, ta mängis raha eest ega ole teadlikult tingimusi rikkunud. Tarbija leiab, et kaupleja tegevus on ebaaus ja läbipaistmatu ning ei võimalda tarbijal oma käitumist hinnata ega olukorda parandada. Tarbijat ei ole piirangust ei eelnevalt ega tagantjärele teavitatud, talle ei ole esitatud konkreetset rikkumist, kuupäevi, arvutuskäiku ega muid tõendeid. Kaupleja keeldub kirjalikult piirangu sisu, põhjuse ja kestuse täpsustamisest, väites, et piirang on rakendatud „süsteemi poolt“. Neil asjaoludel tarbija leiab, et tema nõuded kaupleja vastu on põhjendatud. Tarbija soovib, et kaupleja täidaks avalikult lubatud lepingutingimusi ning võimaldaks tarbijale lubatud boonuseid ja hüvesid ilma piiranguteta.

Kaupleja võttis tasuta spinnide andmata jätmise omaks. Kuid tarbija nõue seoses boonuse funktsiooniga VIP boonustasemel 5 ei kuulu rahuldamisele seoses tarbijale kehtestatud piirangutega, mis tulenevad liigsest boonussuhtest.

Komisjoni kontrollis tarbija boonuste ja hüvede nõuete põhjendatust ning tõendatust. Komisjon selgitab, et vaatab läbi poolte lepingutest tulenevaid tsiviilvaidlusi ning lähtub oma menetluses kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Ka antud vaidluses lasub pooltel tõendamise kohustus.

Tarbija selgitustel oli ta jõudnud VIP-programmi boonustasemele 5, kuid kaupleja selgitustel

tasemele 4. Kauplejal lasus kohustus tõendada tsiviilvaidluses oma väiteid. Kauplejal on juurdepääs oma süsteemile ja kauplejal oli võimalus kontrollida ja tõendada, millisele boonustasemel oli tarbija tegelikult jõudnud. Kaupleja ei esitanud ühtegi tõendit, millisele tasemele oli tarbija tema andmetel tegelikult jõudnud ja millal see juhtus. Kaupleja ei ole tarbija boonustasemele 5 jõudmise väidet ümber lükanud, komisjon lähtub vaidluse läbivaatamisel boonustasemest 5.

Tasuta spinnid. Tarbija nõude kohaselt ei võimaldanud kaupleja temale 200 tasuta spinni. Kaupleja võttis tasuta spinnide võimaldamata jätmise 03.02.2026 vastuses omaks teatades, et tegemist oli inimliku eksimusega ja et tarbija võib pöörduda kaupleja klienditoe poole ning taotleda nimetatud hüve lisamist. Tarbija teatas komisjonile 11.02.2026, et ta pöördus e-kirja teel kaupleja klienditoe poole, kuid klienditugi keeldus taas viitega boonusreeglite rikkumisega. Seejärel teatas kaupleja 17.03.2026, et ta andis tarbijale boonustasemele 4 vastavad funktsioonid üle 11.03.2026 ja teavitas tarbijat sellest.

Komisjon hinnangul ei ole kaupleja tasuta spinnide osas täitnud lepingust tulenevat kohustust eeldatava hoolsusega. Kaupleja võttis omaks, et tema tingimuste kohaselt oli tarbijal spinne õigus saada, kuid kaupleja venitas põhjendamatult oma lepingulise kohustuse täitmisega. Komisjoni hinnangul on kaupleja täitnud oma kohustuse osaliselt kuni boonustasemeni 4. Kuna kaupleja ei ole tõendanud tarbija poolt üksnes boonustaseme 4 saavutamist, lasub seetõttu kauplejal kohustus täita lepingut kuni boonustasemeni 5. Komisjon rahuldab tarbija nõude selles ulatuses.

Muud boonustaseme 5 hüved ja boonuspiirangud. Kaupleja selgitustel kohaldas ta tarbija suhtes boonuspiiranguid, millised mõjutasid tarbija õigust saada boonustaseme 5 hüvesid. Kaupleja ei ole lepingut rikkunud, ta kohaldas piiranguid kooskõlas kaupleja tüüptingimustega, millistega oli tarbija nõustunud. Kaupleja tüüptingimuste punktide 1.1 ja 1.2 kohaselt sõlmisid kaupleja ja tarbija platvormil registreerumisega siduva lepingu. Tingimuste kohaselt kohalduvad tarbijaga sõlmitud lepingule kaupleja tüüptingimustena ka boonustingimused. Boonustingimuste punkti 3.2 kohaselt võib operaator oma äranägemisel piirata mängija õigust saada boonusfunktsioone või osaleda pakutavates kampaaniates juhul, kui nn boonussuhe ületab operaatori poolt kehtestatud piirmäära, tuues lisaks läbipaistvuse tagamiseks välja tegurid, mis võivad sellise boonussuhte taset mõjutada.

Kaupleja selgitustel on boonussuhe reguleeritud turgudel laialdaselt tunnustatud tööstuspraktika, mille eesmärk on ennetada mängijate kuritarvitavat käitumist, tagada aus mäng ning säilitada nõuetele vastav tegevus. Sellised meetmed takistavad mängijatel nimetatud elementide eesmärgist möödahiilimist, mida peetakse muu hulgas vahenditeks mängijate tutvustamiseks pakutava meelelahutusega üldiselt ning aeg-ajalt lisaväärtuse pakkumiseks, vältides olukorda, kus boonusfunktsioone hakatakse kasutama üldise panustamisallikana. Nimetatud meetmed võimaldavad kauplejal säilitada jätkusuutlik ja meelelahutuslik mängukeskkond ning ennetada praktikaid, mis võivad põhjustada mängijatele hasartmängukahju. Mis puudutab konkreetseid arvutusvalemeid ja meetodikaid, siis tegemist on kaupleja ärisaladusega, mis ei kuulu avalikustamisele ega ole kohustatud olema jagatud mängijatega, välja arvatud juba kehtivad ja läbipaistvalt sõnastatud ning kättesaadavad tingimused.

Komisjon on seisukohal, et VÕS § 37 lg 1 kohaselt olid tarbijaga sõlmitud lepingu osaks muutunud kaupleja tüüptingimustena nii tingimused kui ka boonustingimused. Kaupleja tugineb boonustingimuste punktile 3.2, millise sõnastus on järgmine: Boonuspakkumiste kuritarvitamine

on rangelt keelatud. Käesolevate tingimuste tähenduses hõlmab „kuritarvitamine” muu hulgas mängu- või sissemakseharjumusi, mis Tonybeti ainuisikulisel äranägemisel viitavad reklaamisoodustuste ärakasutamisele viisil, mis ei ole kooskõlas nende ettenähtud eesmärgiga. Kui pärast mitut sissemakset ületab mängija boonussuhe nelikümmend protsenti (40%), võib Tonybet oma ainuisikulisel ja absoluutsel äranägemisel ajutiselt peatada või piirata mängija õigust boonuseid saada või reklaamitegevustes osaleda. Nendel eesmärkidel määrab Tonybet boonussuhe sisemiste meetodite abil, mis võivad võtta arvesse (i) boonusfondide osakaalu kogusissemaksetest, (ii) panustamismustreid, (iii) reklaaminõuete sagedust ja (iv) muid asjakohaseid käitumuslikke või tehingulisi näitajaid.

Boonustingimuste p 3.2 on suunatud boonuspakkumiste kuritarvitamiste vastu ja see annab kauplejale õiguse ainuisikuliselt ja tema äranägemisel ajutiselt peatada või piirata mängija õigust boonuseid saada või reklaamitegevustes osaleda. Komisjon nõustub kauplejaga, et kauplejal oli selle punkti alusel õigus kohaldada tarbija suhtes boonuspiiranguid.

Kuid komisjon nõustub ka tarbija seisukohaga, et kaupleja ei ole täitnud teise lepingupoole suhtes teavitamiskohustust. Iga õigusi piirav otsus peab olema põhjendatud. Tsiviilvaidluse tekkimisel tuleb õigusi piirava otsuse põhjendamisel tugineda konkreetsetele lepingutingimustele, teha teatavaks rikkumiste ilmnemiste aeg, rikkumistega kaasnenud piirangutest tarbijale teatamise aeg ja viis ning kohaldatud boonuspiirangute ulatus.

Tarbija selgitustel ei teinud kaupleja temale boonuse ja VIP-hüvede piirangu kohaldamist teatavaks ei enne ega pärast selle rakendamist, kaupleja ei ole esitanud tarbijale teatavaks konkreetset rikkumist, kuupäeva ega faktilist selgitust, mis võimaldaks hinnata piirangu põhjendatust või proportsionaalsust. Kaupleja poolt piirangu põhjendamine üksnes viitega „süsteemsele otsusele“ ja ärisaladusele ei võimalda tarbijal oma käitumist hinnata ega olukorda parandada. Tarbija arvates kahjustab boonuste tagantjärele piiramine ilma selge, läbipaistva ja tarbijale eelnevalt teatavaks tehtud otsuseta tarbija õigustatud ootust ning võib olla vastuolus ausa kauplemistava põhimõtetega.

Kaupleja selgitustel seisnes tarbija rikkumine piirmäära ületamises. Komisjon nõustub, et boonustingimuste p 3.2 kohaselt on kauplejal õigus ainuisikulisel ja absoluutsel äranägemisel ajutiselt peatada või piirata mängija õigust boonuseid saada, kui boonussuhe ületas kaupleja poolt kehtestatud piirmäära, milliseks oli 40%.

Komisjon selgitab, et kauplejal puudub vajadus avaldada tarbijale kaupleja ärisaladusse kuuluvaid andmeid, kuid kauplejal lasub kohustus teatada tarbijale avastatud rikkumistest ja kohaldatavatest piirangutest. Antud juhul pidanuks kaupleja teatama, millises ulatuses (mitu %) tarbija boonussuhet ületas ja millal see juhtus.

See teavitamise kohustus on seotud kaupleja kohustusega tagada mängukeskkonnas selged, läbipaistvad ja kontrollitavad tingimused, kaupleja ei või rakendada piiranguid viisil, mis jätab tarbija teadmatusse otsuse aluste, põhjenduste või rakendamise mehhanismi suhtes. Kaupleja poolt tarbijale antud selgitus, millise kohaselt teeb otsuseid süsteem, ei ole taga selget ja arusaadavat ausat mängukeskkonna põhimõtet, sest tarbija ei saa hinnata, kas süsteemi otsus oli õiguspärane, proportsionaalne ja tingimustele vastav. Komisjon selgitab kauplejale, et isegi kui kaupleja tugineb otsuste tegemisel süsteemi poolt antavale teabele, lasub kauplejal lepingu poolena kohustus ja vastutus langetada piiranguid puudutav otsus ise kaaludes enne otsuse tegemist kõiki asjaolusid.

Antud juhul ei ole kaupleja komisjonile piisavalt selgitanud tarbija suhtes kohaldatud piirangute ajalist algusaega, ulatust ega põhjuseid. Komisjonil puudub ülevaade, milliseid hüvesid oleks kaupleja tingimuste kohaselt pidanud tarbijale boonustasemele 5 jõudmisel andma ja neist milliste andmisest kaupleja keeldus. Kaupleja edastatud teave ei võimalda tarbija suhtes boonusepiirangute otsuse põhjendatust ja sellest tarbija teavitamist kontrollida. Komisjoni hinnangul ei ole seetõttu kaupleja tõendanud, et tema poolt tarbijale kehtestatud boonuspiirangud on kooskõlas lepingutingimustega. Selle põhjusel rahuldab komisjon tarbija boonustaseme 5 hüved võimaldamise nõude.

Komisjon teatas pooltele võimalusest anda vaidlustatud asjaolude kohta istungil täiendavaid selgitusi ja teavet, kuid pooled ei soovinud istungil selgitusi anda.

Tarbija täiendava hüvitise nõue. Tarbija nõue on kahju hüvitamise nõue, millise esitamisel lasus tarbijal kohustus tõendada kõiki kahju hüvitamise eeldusi. Tarbija ei ole nõude eeldusi tõendanud, puudub ka nõude suurus. Tarbija kahju hüvitamise nõue ei ole põhjendatud ega kuulu rahuldamisele.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/