

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04697
Otsuse kuupäev 10.07.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Enefit OÜ (11184032)

Tarbija nõue Arve korrigeerimine. kahju hüvitamine, lepingu ülesütlemine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 09.09.2025 kauplejaga telefoni teel tähtajalise elektrienergia lepingu kestusega 10.09.2025 kuni 31.03.2026. Tarbija sai telefonikõne ajal aru, et kokku lepiti kaupleja hinnapaketi Kindel, kus hinnaks on 0,12 eurot kWh eest ja ta arvestas, et tema igakuine tasu elektri eest tuleb maksimaalselt 120 eurot. Pärast lepingu sõlmimist kaupleja ei edastanud lepingut e-posti teel. Tarbija leppis pangaga kokku kaupleja arvete püsikorralduse alusel tasumises. Tarbija sai alles 2026.a jaanuaris teada, et tal on tekkinud kaupleja ees võlgnevus. Kaupleja katkestas 09.03.2026 seoses võlgnevusega tarbija elektriga varustatuse, tarbijal puudub elekter. Tarbija esitas kauplejale nõude teha arvete osas ümberarvutus ning võtta aluseks hind 0,12 €/kWh. Tarbija ei ole nõus 28.02.2026 arvega nr 253690990132 summas 1165,20 eurot. Kaupleja tekitas tarbijale elektri väljalülitamisega kahju 250 eurot päevas aja eest, mil võrguühendust ei ole taastatud. Tarbija leiab, et leping on tühine, kuna ei sisalda mitte midagi muud peale kaupleja elektrienergia hindade. Kaupleja ei rahuldanud tarbija nõuet.

Tarbija palub komisjonile esitatud avalduses tuvastada, et tarbijal puudub kohustus tasuda 28.02.2026 arvet nr 253690990132 summas 1165,20 eurot, tarbija ütles avalduses kauplejaga sõlmitud lepingu üles ja palub kauplejal hüvitada tekkinud kahju 5750 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus jätta see rahuldamata. Kaupleja selgitustel sõlmis

tarbija 09.09.2025 telefoni teel elektrilepingu EL2509097935590EE perioodiks 10.09.2024 kuni 31.03.2026, mille hinnad olid järgmised: päev 15,67 s/kWh ja öö 12,31 s/kWh koos käibemaksuga, millele lisandub kuutasu 2,05 eurot. Kaupleja salvestab kõik telefonikõned, kõnesalvestise põhjal on tuvastatav tarbija selgesõnaline nõusolek. Kõik tarbijale esitatud arved vastavad lepingutingimustele, seetõttu ei ole tarbija arvete korrigeerimise nõue põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 40 lg 3 kohaselt lahendab komisjon tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid vaidlusi. Komisjon tuvastas, et poole vahel tekkis elektrienergia müügilepingu sõlmimisel lepinguline suhe. Tarbija avalduse kohaselt esitas ta nõude ka võrguettevõtja Elektrilevi vastu. Kuna tarbija ei esitanud võrgulepingut ega võrgulepinguga seotud asjaolusid, ei menetle komisjon nõuet Elektrilevi suhtes. Tarbija saab soovi korral esitada võrguettevõtja vastu nõude eraldi.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas pooled sõlmisid 09.09.2025 elektrilepingu, kas kaupleja esitas tarbitud elektri eest arveid vastavalt lepingutingimustele, kas kauplejal oli õigus katkestada tarbimiskoha elektriga varustamine ja kas kauplejal või tarbijale oli õigus öelda leping üles.

Komisjon kontrollis vaidluse asjaolusid ning poolte esitatud väidete põhjendatust.

Tarbija asjaoludel suhtles ta 2025.a Elektrileviga, kes saatis tarbijale võrgulepingu, milles ei olnud ühtegi hinda sees, Elektrilevi olevat lubanud ühendada tarbija elektrivooluga ilma hinnata. Elektrilevi soovitas tarbijal valida elektrimüüja, tarbija helistas kauplejale. Kaupleja lubas 09.09.2025 telefoni teel elektri hinnaks 0,12 eurot kWh eest. Tarbijale oli kujunev hind oluline seetõttu, et tarbija eluruumi ainus kütteallikas oli elektriradiaator, tarbija arvutas külmadel talvekuudel võimaliku tarbimisemahu leides, et see on ca 200 kW ööpäevas. Tarbija sissetulekuks on pension. Arvestades kaupleja poolt telefoni teel tehtud hinnapakumist 0,12 eurot kWh eest, arvestas tarbija ühe MW hinnaks ca 120 eurot, millise summa ta oli võimeline pensioni arvel tasuma. Sellel põhjusel oli tarbija nõus sõlmima kauplejaga elektrilepingut. Tarbija palus kauplejal saata sõlmitud elektrileping ka kirjalikus vormis, kaupleja küll lubas, kuid tegelikult ei saanud. Tarbija sai kauplejalt elektrilepingu kätte alles vaidluse ajal 2026.a märtsikuus. Tarbija ei saanud õigel ajal teada, millised tingimused selles elektrilepingus olid ega saanud nende tingimustega ka arvestada. Tarbija tegi pangas kaupleja kasuks püsikorralduse summale 120 eurot kuus. Hiljem selgus, et külmadel kuudel olid kaupleja arved suuremad, tarbija kontrol rahaliste vahendite puudumise tõttu jäid püsikorraldused täitmata.

Tarbija sai hilinemisega teada, et tal on tekkinud kaupleja ees võlgnevus 1288,46 eurot. Tarbija ei nõustunud võlgnevusega, kaupleja oli arvetel näidanud päevast tasu kokkuleppest kõrgema hinnaga 0,12 sendi asemel 0,15 senti. Lisaks oli kaupleja kajastanud arvetele tasusid, millistes pooled ei olnud kokku leppinud, need vaidlustatud tasud olid: tasakaalustamisvõimsuse kulu, võrguteenus, taastuenergia ja varustuskindluse tasu, elektriaktsiis. Kaupleja ei teatanud lepingu sõlmimisel, et tarbija peab lisaks elektri hinnale veel midagi tasuma Tarbija soovib, et kõik ilma aluseta arvetele lisatud tasud tuleb arvetelt eemaldada.

Tarbija ei nõustunud kaupleja poolt mõõdetud ja arvesti alusel kajastatud elektrikogusega. Tarbija arvates ei ole tõenäoline, et ühe ruumi soendamine 1200 W või 1.2 kW maksimumi radiaatoriga toob kaasa 2 MW ulatuses elektritarbimise. Tarbijale jäi ka mõistmatuks, kuidas võis kaupleja lülitada elektrivoolu välja 09.03.2026 ilma lepinguta nii öelda suulise lepingu kehtivuse pinnal ja küsides kolmekordset hinda lubatust? Tarbija tugineb oma nõudes VÕS §-dele 13, 14, 221.

Tarbija nõude rahalise arvestuse kohaselt võttis tarbija aluseks lepingu kehtivuse ajal esitatud elektrihinna 711,31 eurot, millisest tarbija on kauplejale maksnud 209,64 eurot. tarbija oleks olnud nõus ülejäänud summa 501,67 eurot kauplejale tasuma, kui kaupleja ei oleks elektri tarbimist katkestanud. Ühtegi muud arvetel kajastatud summat ei ole tarbija nõus kauplejale maksma. Kuna kaupleja lõpetas elektri müümise 23 päeva enne 31.03.2026 lepingu tähtaja saabumist, tekitas kaupleja tarbijale kahju arvestusega 250 eurot ühe päeva kohta. Tarbija esitab kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude summas 5750 eurot (23 päeva x 250 eurot). Tarbija arvestab kahjusemmast maha kauplejale võlgnetava summa 501,67 eurot. Tarbija kahju hüvitamise nõude suuruseks jääb 5,248,33 eurot (5750 - 501,67).

Kaupleja asjaoludel kohaldatakse elektrilepingule elektrituruseadust (ELTS), mille § 84 lg 1 kohaselt on õigus sõlmida elektrilepinguid suuliselt. Kaupleja saatis pärast lepingu sõlmimist tarbijale lepingu koopia e-posti teel. Leping PDF-failis on hinnad esitatud nii käibemaksuta kui ka koos käibemaksuga, mis olid täpselt samad, mis on kliendi ja müüja vahel ka lepingu sõlmimisel telefoni teel kokkulepitud ja kõnesalvestise kaudu tõendatavad. Kaupleja ei nõustunud tarbija väitega, et telefoni teel lepiti kokku üksnes hinnad 0,12 senti.

Kaupleja selgitas 02.07.2026 vastuses kõnesalvestises kokkulepitut järgnevalt: kõnesalvestise 15:40 minutil selgitas kaupleja kahetariifset elektripaketti, 16:31 minutil nõustus tarbija sõlmima kahetariifse elektrilepingu hinnaga 15,67 s/kWh päevasel ajal ning 12,31 s/kWh öisel ajal, 16:59 minutil lubas kaupleja väljastada lepingu tarbija e-posti aadressile, mida kaupleja ka tegi. Kõikidel tarbijale esitatud arvetel vastavad elektrienergia hinnad täielikult lepingus kokkulepitule, puudub alus tarbija pöördumises esitatud arvete korrigeerimise nõude rahuldamiseks.

Kaupleja poolt arvetele lisatud tasakaalustamisvõimsuse kulu, võrguteenus, taastuenergia ja varustuskindluse tasu, elektriaktsiis on põhjendatud tasud, need tulenevad seadusest ning neid peab maksma seaduses toodud ajal ja ulatuses. Seetõttu ei pidanud kaupleja teatama tarbijale tasakaalustamisvõimsuse tasu kehtestamisest ette vähemalt kaks kuud. Kaupleja teatas ette üks kuu, milline vastab kaupleja tüüptingimustes toodud etteteatamise ajale.

Kaupleja saatis tarbijale 26.01.2026 võla osas meeldetuletuse, võla suuruseks oli 221,93 eurot. Kaupleja saatis tarbijale 05.02.2026 väljalülitamise hoiatuse teatades, et kui tarbija ei tasu võlga 221,93 eurot hiljemalt 14.02.2026, siis katkestab kaupleja tarbimiskohas elektriga varustamise 20.02.2026. Kaupleja katkestas elektriga varustatuse 09.03.2026 ja esitas tarbijale 31.03.2026 viimase arve nr 253842741999 summale 1286,46 eurot.

Kaupleja hinnangul võis võlgnevuse põhjustada tarbija poolt lepingu sõlmimisel kauplejale teatatud eeldatava tarbimismahu suurus. Tarbija arvas ekslikult, et suuruseks võiks olla 200 kWh, mis on oluliselt väiksem kui tarbija tegelik tarbimine antud mõõtepunktis. Tarbimismahu ebaõige suurusjärg võis tekitada tarbijas vale arusaama arvete tegeliku suuruse kujunemise kohta.

Komisjon kontrollis poolte vahel 09.09.2025 elektrilepingu sõlmimist. Õige on kaupleja viide, et

elektrilepingule kohaldatakse ELTS sätteid. ELTS § 83 lg 3 kohaselt kohaldatakse võrgulepingule ja elektrilepingule elektrituruseaduses reguleerimata osas võlaõigusseadust, seega esmalt tuleb lähtuda ELTS sätetest ja seejärel muudest õigusaktidest. ELTS § 84 lg 1 kohaselt võib elektrilepingu sõlmida suuliselt. Pooled sõlmisid 09.09.2025 elektrilepingu suuliselt telefoni teel. Sama sätte teise lause kohaselt juhul, kui seda nõuab üks lepingupool, sõlmitakse leping kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas või elektroonilises vormis. Tarbija väitel soovis ta lepingut sõlmida kirjalikult ning ta teatas sellest kauplejale telefoni teel, kuid kaupleja ei edastanud talle kirjalikult sõlmitavalt lepingut.

Komisjon kontrollis kõnesalvestiselt lepingu sõlmimise asjaolusid ja tuvastas järgmist: kaupleja teatas tarbijale kõne ajal 15:49 minutil elektri kahetariifsed hinnad päevaks 15,67 kWh ja ööks 12,31 kWh, kaupleja kordas neid hindu 16:39 minutil ning lisaks teatas, et lisandub paketi kuutasu 2,05 eurot, tarbija nõustus neil tingimustel lepingut sõlmima. Kaupleja teatas 17:01 minutil, et saadab tarbija e-posti aadressile lepingu kinnituse pdf. failina, kaupleja teatas, et tarbija ei pea lepingu kättesaamisel enam midagi tegema, ei seda kinnitama ega alla kirjutama, kuna kõnesalvestis jääb tõendama lepingu sõlmimist. Tarbija nõustus.

Komisjon tuvastas, et kumbki pool ei nõudnud elektrilepingu sõlmimist kirjalikus vormis. Pooled sõlmisid 09.09.2025 telefoni teel suulises vormis kehtivalt elektrilepingu, millise alusel alustas kaupleja 10.09.2025 tarbijale elektri müümist. Tarbijale teatati lepingu sõlmimise ajal elektri hinnatariifid ning paketi kuutasu suurused. Komisjon tuvastas ka seda, et tarbija poolt vaidlustatud kõigil arvetel kajastati hinnatariifid vastavalt lepingulisele kokkuleppele, samuti paketi kuutasu suurused. Need andmed ei ole vaidlustatavad.

Komisjon kontrollis elektrilepingu ülesütlemissi. Kauplejal oli õigus tarbija poolt kohustuse olulisel rikkumisel elektrileping üles öelda teatades sellest vähemalt 30 päeva ette (ELTS § 92 lg 1 p 1 ja lg 3). Tarbija väitel ütles kaupleja elektrilepingu üles. Komisjon ei tuvastanud poolte esitatud asjaolude ja tõendite alusel kaupleja poolt lepingu ülesütlemist, seega leping ei lõppenud kaupleja poolse ülesütlemisega. Tarbija teatas komisjonile 19.03.2026 avalduses, et soovib ise elektrilepingu kaupleja poolt kahju tekitamise tõttu üles öelda. Tarbija ei teatanud, millisest kuupäevast ta soovib elektrilepingu üles öelda. Üldkorras võib kodutarbija tähtajalise elektrilepingu üles öelda, teatades ülesütlemisest neliteist päeva ette (ELTS § 88 lg 6). Elektrilepingu tähtaeg saabus 31.03.2026. Tarbija ülesütlemise tähtaeg saabus 02.04.2026, seega pärast lepingu tähtaja saabumist. Lepingut ei saa üles öelda tagasiulatuva tähtajaga, tarbija lepingu ülesütlemine ei ole kehtiv. Kumbki pool ei öelnud elektrilepingut üles. Arvestades, et elektrileping lõpeb täimisega (ELTS § 88 lg 1), siis kuigi elektrilepingu alusel enam müüki ei toimunud, ei lõpe leping enne, kui on täidetud lepingu kehtivuse ajal tekkinud võlakohustus.

Elektriga varustatuse katkestamine. Pooled ei vaidle, et kaupleja saatis 05.02.2026 tarbijale tekkinud võlgnevuse tõttu elektri väljalülitamise hoiatuse lubades võla maksmata jätmise korral katkestada elektriga varustuse alates 20.02.2026. Võrguettevõtja võib katkestada tarbija võrguühenduse, kui tarbija on jätnud talle osutatud võrguteenuse eest makstava rahasumma tasumata (ELTS § 90 lg 1). Enne katkestamist tuleb saata tarbijale tarbimiskoha aadressile teade (ELTS § 90 lg 2). Katkestamine on lubatav, kui tarbija ei ole katkestamise aluseks olnud asjaolu teate saatmisest arvates 15 päeva jooksul kõrvaldanud ning sellest võrguettevõtjale teatanud (ELTS § 90 lg 4). Asjaoludega leiab tõendamist, et tarbijal oli nii elektri kui võrguteenuse eest võlgnevus tekkinud, kaupleja edastab tarbijale väljalülitamise hoiatuse, tarbija jättis võla maksmata, katkestus ei toimunud enne 15 päeva möödumist. Seega on seaduses toodud

katkestamise eeldused täidetud.

Tarbija elektriga varustatus katkestati 09.03.2026, see aeg ei olnud tarbija asjaoludega siiski kooskõlas. Tarbija on komisjonile selgitanud, et tema eluruumi peamine kütteallikas oli elektriradiaator, kaupleja ei saanud jätta teda perioodil 10.-31.03.2026 kuni lepingu kehtivuse lõpuni elektrist ilma. Kaupleja tekitas tarbijale sellega kahju.

ELTS § 90 lg 7 kohaselt ei või 1. oktoobrist kuni 30. aprillini katkestada füüsilisest isikust tarbija võrguühendust tema eluruumi osas, mida kasutatakse alalise elukohana ja koetakse täielikult või peamiselt elektrienergia abil ELTS § 90 lg 2 nimetatud teate saatmisest arvates 90 päeva jooksul, kui tarbija ei ole selle tähtaja kestel oma võlgnevust tasunud. Kaupleja märkis 05.02.2026 hoiatuses, et kui tarbimiskoht on eluruum, kus tarbija alaliselt elab ja ruumi kütmine sõltub elektrienergia olemasolust, siis paluti sellest Elektrilevile telefoni teel teatada. Pooled ei ole komisjonile teatanud, kas tarbija edastas teate, et talle on elektriga varustatus väga oluline või mitte. Komisjon selgitab, et juhul kui tarbija teatas, ei võinud kaupleja katkestada perioodil 10.-31.03.2026 elektriga varustatust.

Tarbijale esitatud arvetel erinevate tasude ja maksude kajastamine. Tarbija teatas, et kuna talle ei teatatud lepingu sõlmimise ajal muude kulude lisandumisest, ei ole ta nõus kaupleja arvetel ühtegi muud kulu kandma, kui üksnes elektrienergia eest. Kõnesalvestuse kohaselt teatas kaupleja tarbijale elektri päevase ja öise tariifi ning lisaks ka paketi kuutasu 2,05 eurot. Seega teadis tarbija mitte ainult kahte tariifi, vaid kokku kolme tasu suurust. Õige on tarbija väide, et muude kulude lisandumisest kaupleja telefonikõne ajal ei teatanud. Komisjon on seisukohal, et kuna telefonikõne ajal sõlmiti elektrileping, oleks kaupleja pidanud teatama tarbijale muudest lisanduvatest tasudest ja maksudest.

Siiski vaatamata asjaolule, et kaupleja ei teatanud lisanduvatest kuludest, reguleerib seadus arvetel kajastatavaid andmeid. ELTS § 75.1 kohaselt esitab müüja tarbijale tarbitud elektrienergia eest üks kord kuus arve (lõige 1), tarbijale esitataval arvel tuleb eraldi esitada elektrienergia hind, võrgutasud ning lisanduvad tasud, maksud ja lõivud vastavalt mõistetele, mis on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) 2016/1952, mis käsitleb Euroopa maagaasi- ja elektri hinnastatistika ning millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2008/92/EÜ (lõige 2.1).

Kaupleja on kajastanud tarbijale esitatud arvetel need andmed. Arvetel on eraldi toodud võrguteenuse tasud. ELTS § 71 lg 1 kohaselt võtab võrguteenust osutav võrguettevõtja tasu, sh võrguühenduse kasutamise võimaldamise eest ja elektrienergia edastamise eest. Võrgutasu peavad maksma kõik tarbijad. Tarbija ei ole esitanud võrgulepingut, millist nähtuks kokkuleppe tarbija õiguse kohta jätta võrgutasu tasumata. Komisjon järeldeb, et tarbijal lasus kohustus tasuda arvetel kajastatud võrguteenuse eest. Arvetele on kajastatud ka ELTS sätetega reguleeritud tasakaalustamisvõimsuse kulu, samuti taastuvenergia tasu, samuti varustuskindluse tasu ning alkoholi-, tubaka-, kütuse- ja elektriaktsiisi seaduse alusel võrguettevõtjale määratud elektriaktsiis. Need kulud peavad katma tarbijad.

Seadusega määratud kulude ja maksude muutumisel ei pea pooled lepingut kokkuleppel muutma. ELTS § 89 lg 3.1 kohaselt võib müüja ühepoolsest muuta elektrilepingu tingimusi, kui muutmise vajadus tuleneb õigusaktide muutmisest; muudatustest tuleb tarbijale teatada vähemalt 30 päeva enne kavandatava muudatuse jõustumist (lõiked 4 ja 5). Asjaoludest ei nähtu kaupleja poolt teavitamise kohustuse rikkumist.

Kaupleja esitas tarbijale arveid tegelikult tarbitud ja mõõdetud elektrikoguste alusel, komisjonil puuduvad tõendid, millised seaksid kaupleja mõõtmisvahendid ja -tulemused kahtluse alla. Komisjon ei tuvastanud kogumis, et tarbija poolt vaidlustatud kaupleja arvetel kajastatud tasud ning kulud oleksid esitatud kaupleja poolt põhjendamatult. Tarbija ei ole tõendanud asjaolude esinemist, millistele tuginedes saaks eeldada kaupleja arvetel kajastatud kulude alusetust.

Tarbija kahju hüvitamise nõude osas lähtub komisjon Riigikohus selgitustest, milliste kohaselt lasub kahjunõude esitajal (antud juhul tarbijal) kohustus oma nõuet ja selle eeldusi tõendada. Üksnes kõigi eelduste tõendamine võimaldab kahju hüvitamise nõuet tõendada. Riigikohus avaldas tsiviilasja nr 2-20-9824 otsuse p 15 kahju hüvitamise eeldused. Tarbija esitas kaupleja vastu kahjunõude perioodil 10.-31.03.2026 elektri puudumise tõttu tekitatud kahju kohta arvestusega 250 eurot päevas. Tarbija ei ole tõendanud kahju eeldusi ega ka kahju suurust, tarbija kahju hüvitamise nõue ei ole põhjendatud.

Komisjonile teatavaks tehtud asjaolude alusel ei ole tarbija poolt vaidlustatud arved ja kahjunõue põhjendatud ega tõendatud. Neil asjaoludel ei kuulu tarbija nõue rahuldamisele.

Arvestades kõiki vaidlusega seotud asjaolusid, teeb komisjon pooltele ettepaneku lahendada tekkinud vaidlus omavahel ning sõlmida vastastikuste järeleandmiste teel kompromiss. Uus kütteperiood ei ole enam kaugel, tarbijal peab olema võimalus oma eluruumi kütta.

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/