

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02528
Otsuse kuupäev 14.07.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Biletwise OÜ (14857460)

Tarbija nõue kahju hüvitamine summas 200 eurot.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale 200 eurot.

Asjaolud:

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

Komisjon alustas asjas menetlust 11.02.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 21.01.2026 kaupleja veebiplatvormi (www.biletwise.com) kaudu kaks elektroonilist piletit jalgpallimatšile FC Barcelona vs Real Oviedo, mis pidi toimuma 25.01.2026 kell 18:15 Camp Nou staadionil Barcelonas. Ostusumma oli 353,60 eurot (sh teenustasu). Makse teostati tarbija Citadele panga kontolt.

Pärast makse sooritamist muutus tellimuse staatus esmalt „Waiting for Approval“ ning seejärel „Approved“. Platvormi tugiteenus kinnitas tarbijale mitmel korral (sh vestluses 25.01.2026), et tellimus on heaks kiidetud, piletid on „Awaiting Delivery“ staatuses ning tarnitakse enne üritust. Tarbijale saadeti ka ametlik kinnitus e-kirjaga, milles rõhutati, et piletid laaditakse üles hiljemalt 25.01.2026.

Tegelikult pileteid ei tarnitud. Kaupleja teavitas tarbijat tarnimise ebaõnnestumisest alles ligikaudu 30–45 minutit enne mängu algust (25.01.2026).

Sel hetkel ei olnud tarbijal enam realistlikku võimalust hankida asenduspileteid ega muuta reisiplane oluliselt. Tarbija viibis koos reisikaaslasega Barcelonas, olles spetsiaalselt selle matši tarbeks kohandanud oma reisiplaani: saabuti Barcelonasse varasemalt kui algselt planeeritud, broneeriti ööbimine (Booking.com kinnitus Monestir de Les Avellanes + Barcelona hotell), tasuti staadioni lähedase parkimise eest (12,50 eurot) ning korraldati transport staadionile.

Kogu 25.01.2026 päev kulus staadionile liikumisele, piletite ootamisele, tugiteenusega

suhtlemisele ja olukorra lahendamisele. Tarbija jäi ilma võimalusest kasutada päeva muuks otstarbeks.

Pärast sündmust algatas tarbija mitu pöördumist Biletwise poole, nõudes selgitusi ja lisahüvitist. Tagasimakse 353,60 eurot laekus tarbija kontole alles rohkem, kui kuu aega hiljem (hoolimata platvormi lubadusest teha tagastus kuni 20 tööpäeva jooksul).

Tarbija leiab, et tegemist ei olnud pelgalt tavapärase ebamugavusega, vaid olukorraga, kus kaupleja jättis lepingu sisuliselt täitmata ning teavitas sellest alles vahetult enne ürituse algust. Sellest tulenevalt tekkisid tarbijale reaalsed täiendavad kulud, oluline ajakadu ning reisikorralduse oluline muutmine.

Tarbija esitas komisjonile tõendid tekkinud lisakulude ja reisi ümberkorraldamise kohta (Booking kinnitus, parkimise makseteatis, vestluste ekraanitõmmised jne) ning nõudis 200 euro ulatuses kahju hüvitamist.

13.03.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 31.05.2026 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et ostjale ei ole kunagi garanteeritud konkreetsete piletite kättesaadavust

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile oma vastuväited 03.06.2026 kirjaga.

Tarbija leiab, et kaupleja ei põhjenda, miks teavitati piletite mittetarnimisest alles vahetult enne ürituse algust. Tellimus oli kinnitatud, makse vastu võetud ning kuni mängupäevani kinnitati, et kõik on korras ja piletid saabuval peagi. Kaupleja ei ole selgitanud, millal talle probleem teatavaks sai ega miks tarbijat sellest varem ei teavitatud.

Teiseks ei ole kaupleja selgitanud tagasimakse viibimist. Kuigi lubati tagasimakse teha kuni 20 tööpäeva jooksul, laekus see alles rohkem kui kuu hiljem.

Kolmandaks ei põhjenda kaupleja, miks jäid vastuseta korduvad pöördumised.

Kaupleja väide, et piletid olid ekslikult müüki pandud turuhinnast madalama hinnaga, ei ole antud vaidluses määrav.

Vaidluse keskne küsimus ei ole üksnes tagasimakse tegemine, vaid asjaolu, et tarbija jäeti kuni viimase hetkeni põhjendatud ootusesse, et teenus osutatakse. Selle tõttu korraldas tarbija oma reisi vastavalt ning piletite tühistamisest teatati alles siis, kui alternatiivse lahenduse leidmine ei olnud enam võimalik.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et kontrolli tulemusel tuvastati, et vaidlusaluse tellimuse eest

makstud summa tagastati ostjale juba pikemat aega tagasi ning selle kinnituseks on esitatud tagasimakse tõend.

Kaupleja märgib, et tegutseb piletite vahendusplatvormina, kus pileteid müüvad teised kasutajad, mitte platvorm ise. Kaupleja sõnul seisneb tema kohustus turvalise tehingukeskkonna pakkumises ning juhul, kui tellimuse täitmine ebaõnnestub, tagastatakse ostjale kogu makstud summa või püütakse võimaluse korral pakkuda asenduspileteid.

Kaupleja väidab, et ta ei anna piletitele garantiid ning et selline kohustus ei ole tehniliselt võimalik. Samuti rõhutab kaupleja, et vastavad tingimused on sätestatud kasutustingimustes, millega ostja pileteid ostes nõustus.

Kaupleja selgitab, et vaidlusalused piletid olid müüja eksimuse tõttu üles märgitud tegelikust turuhinnast oluliselt madalama hinnaga. Seetõttu piletid tühistati ning ostjale tagastati raha. Kaupleja hinnangul ei ole ostjale kunagi garanteeritud konkreetsete piletite kättesaadavust ning ostja etteheited on põhjendamatud. Lisaks viitab kaupleja oma kasutustingimustele (punkt 6.1), mille kohaselt ei vastuta ta saamata jäänud tulu ega muude otseste või kaudsete kahjude eest, mis võivad tuleneda veebilehe või teenuse kasutamisest, selle tõrgetest või tellimuse tühistamisest.

Tarbija ostis piletid teades platvormi tingimusi ning peaks aktsepteerima riske, mis on seotud kolmanda osapoole (müüja) tegevusega.

Tagasimakse tehti viivitamata pärast tühistamist; viivitus võis tuleneda pangandusprotsessidest.

Komisjoni põhjendus:

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

Komisjon analüüsis vaidluse asjaolusid, esitatud tõendeid (sh vestluste ekraanitõmmised, maksetõendid, broneeringud) ning poolte argumente, lähtudes Eesti õigusaktidest.

1. Lepingu kvalifitseerimine ja kohaldatav õigus

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 21.01.2026 müügilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 järgi (piletite ost). Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 järgi, kuivõrd kaupleja tegutses oma majandus- või kutsetegevuses ja tarbija väljaspool seda.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena (kulutuste hüvitamise nõue).

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbijale oli tagastatud piletite maksumus.

Kuigi kaupleja väidab, et ta tegutseb vaid vahendusplatvormina ja vastutus lasub kolmandal isikul (müüjal), on tarbija sooritanud makse kaupleja keskkonnas, saanud sealt tellimuse kinnitused ning suhelnud kaupleja tugiteenusega, kes kinnitas korduvalt lepingu täitmist. Seega vastutab tarbija ees lepinguliste kohustuste täitmise eest kaupleja.

2. Kaupleja lepingurikkumine

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 82 lg 1 ja 3 kohaselt peab kohustuse täitma lepinguga kindlaksmääratud tähtpäeval.

Kaupleja võttis tarbijalt makse vastu ja muutis tellimuse staatuseks *Approved* (kinnitatud), luues siduva müügilepingu. Kaupleja põhikohustus oli elektrooniliste piletite üleandmine (VÕS § 208 lg 1). Kaupleja kohustus kinnituskirja kohaselt piletid üle andma hiljemalt ürituse päeval (25.01.2026). Piletite lubatud tähtajaks mittetarnimine kujutab endast kohustuse rikkumist. Kuna kaupleja pileteid ei tarninudki on tegemist kohustuse täieliku täitmata jätmisega ja lepingu rikkumisega VÕS § 100 tähenduses.

Kaupleja teavitas piletite tarnimata jätmisest tarbijat alles ligikaudu 30–45 minutit enne jalgpallimatši algust. Olukorras, kus kaupleja on tarbijat kuni viimase hetkeni eksitanud ja põhjutanud sellega reaalseid lisakulutusi, võeti tarbijalt võimalus mõistliku aja jooksul alternatiivseid asenduspileteid hankida või reisiplane korrigeerida. Kaupleja viide asjaolule, et piletid olid süsteemi sisestatud ekslikult madala hinnaga, ei vabasta kauplejat lepingulisest vastutusest, kuna kaupleja oli makse vastu võtnud ja tellimuse lõplikult kinnitanud.

3. Kahju hüvitamise nõude põhjendatus

Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 p-s 3 sätestatud õiguskaitsevahendit – nõuda kahju hüvitamist. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtuvalt otsese varalise kahju ja tehtud kulutuste hüvitamise nõudeks (VÕS § 127, § 128 lg 3).

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et piletite maksumus (353,60 eurot) on tarbijale tagastatud (ehkki pika viivitusega). Kuid VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk viia kannatanu olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Tarbija on komisjonile esitanud asjakohased tõendid (Booking.com majutusbroneeringud, parkimise makseteatis, vestluste väljavõtted), mis kinnitavad, et ta tegi spetsiaalselt selle jalgpallimatši külastamiseks täiendavaid kulutusi ning kohandas oma reisiplane (saabus Barcelonasse varem, tasus parkimise eest staadioni lähedal).

Kui kaupleja oleks piletid tarninud (või tühistamisest mitu päeva ette teatanud), ei oleks tarbijal tekkinud kasutuid kulutusi majutusele, Barcelona transpordile, staadioni parkimisele ja spetsiaalselt ürituse järgi kohandatud reisiplanele.

Kuna kaupleja tühistas tellimuse vahetult enne mängu algust, osutusid tarbija tehtud kulutused (sh majutus, transport ja staadioni parkimine 12,50 eurot) ning reisi ümberkorraldamisele kulunud aeg täielikult kasutuks. Komisjon leiab, et tarbija nõutud kahju hüvitise summa 200 eurot on tõendatud, põhjendatud ning otseses põhjuslikus seoses kaupleja lepingurikkumisega.

4. Kaupleja tüüptingimuste tühisus

Kaupleja tugineb vastuväidetes oma kasutustingimuste punktile 6.1, mis välistab igasuguse vastutuse otseste või kaudsete kahjude ja saamata jäänud tulu eest tellimuse tühistamisel.

Komisjon tuvastas, et tegemist on VÕS § 35 lg 1 mõttes tüüptingimusega – eelnevalt väljatöötatud standardtingimusega, mida kaupleja kasutab korduvalt ja mida tarbija ei saanud lepingu sõlmimisel sisuliselt mõjutada. Kuigi tingimused võisid VÕS § 37 kohaselt tehniliselt lepingu osaks saada, on punkt 6.1 VÕS § 42 lg 1 ja lg 3 p 2 alusel tühine.

VÕS § 42 lg 3 p 2 sätestab, et lepingus, mille teiseks pooleks on tarbija, on ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus, millega välistatakse teise lepingupoole õiguskaitsevahendite kasutamine tingimuse kasutaja suhtes, sealhulgas võimalus tasaarvestada nõudeid või piiratakse nende kasutamist ebamõistlikult juhuks, kui tingimuse kasutaja jätab lepingust tuleneva kohustuse täitmata või täidab kohustuse mittekohaselt, sealhulgas viivitab täitmisega.

Kuna kaupleja kasutustingimuste punkt 6.1 välistab täielikult kaupleja vastutuse *"otseste või kaudsete kahjude eest, mis võivad tuleneda [...] tellimuse tühistamisest"*, siis võtab selline tingimus tarbijalt ära seadusliku õiguskaitsevahendi (kahju hüvitamine), kui kaupleja jätab oma kohustuse täitmata. Seega on see punkt ebamõistlikult kahjustav ja VÕS § 42 lg 1 järgi tühine.

Ebaõiglasel tüüptingimused ei ole tarbijale siduvad olenemata sellest, kas need said formaalselt lepingu osaks. Ebamõistlikult tarbijat kahjustav ja seadusest tulenevaid õigusi välistav tüüptingimus on tühine algusest peale ega oma vaidluse lahendamisel õiguslikku tähendust.

Seetõttu kuulub tarbija nõue kahju hüvitamiseks summas 200 eurot rahuldamisele.

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/