

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-06720
Otsuse kuupäev	18.07.2026
Komisjoni koosseis	Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	Parem algus OÜ (16382529)
Tarbija nõue	40 euro tagastamine

Resolutsioon:

- Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.
- Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Tarbijavaidluste komisjoni otsuseid ei vaata uuesti läbi ega muuda komisjon ega Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt leidis tarbija FitLife kodulehelt personaaltreeneri Janeti teenuse, mille hinnaks oli märgitud 40 eurot korra eest. Teenuse kirjeldusest jäi tarbijale arusaam, et kohtumine sisaldab ka treeningut. Telefoni teel toimunud vestluses ei selgitanud treener, et esimesel kohtumisel treeningut ei toimu ega tutvustanud täpsemalt hiljem pakutud 240-eurose paketi tingimusi.

02.04.2026 toimunud kohtumisel tutvustati tarbijale jõusaali ning arutati üldiselt tarbija eesmäärke, kuid treeningut ei toimunud. Alles kohapeal teatas treener, et esimesel kohtumisel trenni ei tehta. Samuti tutvustati tarbijale paketti, mille tingimusi ja maksegraafikut ei olnud eelnevalt selgitatud. Tarbija ei nõustunud paketi ostmisega ega sõlmitud sellekohast lepingut.

Hiljem uuris tarbija võimalust kasutada algselt reklaamitud 40-eurost teenust reaalseks treeninguks, kuid talle saadeti uus hinnakiri ning lisaks esitati 40-eurone arve kohtumise eest, mille käigus treeningteenust ei osutatud. Tarbija leidis, et tegemist oli pooltevahelise möödarääkimisega ning teenuse sisu ei olnud enne kohtumist piisavalt selgelt selgitatud. Treeneri nõude tõttu tasus tarbija arve tähtjaks, kuid leiab, et tasu küsimine teenuse eest, mida tegelikult ei osutatud, ei olnud õiglane ja nõuab seetõttu 40 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et kliendiga loodi kontakt FitLife klienditeeninduse vahendusel ning enne esmakohtumist anti kliendile telefoni ja SMSi teel teavet pakutavate teenuste, hinnakirja ning paketi „Alustaja lemmik“ sisu kohta. Kaupleja sõnul lepidi kokku, et esimene kohtumine on treeningueelne nõustamine, mitte treening.

02.04.2026 toimunud kohtumine kestis 1 tund ja 15 minutit ning selle käigus viidi läbi kliendi treeningnõustamine, kaardistati eesmärgid ja lepidi kokku edasised treeningajad. Kaupleja märgib, et klient osales nõustamisel aktiivselt ning soovis teenuse eest tasuta osade kaupa, mistõttu arve esitamist esialgu edasi lükati.

Hiljem soovis klient treeninguid edasi lükata ning tekkis uus arutelu hinnakirja üle. Kaupleja saatis hinnakirja uuesti ja esitas seejärel arve esimese kohtumise ehk treeningnõustamise eest. Pärast arve saamist esitas klient pretensioone teenuse sisu ja hinnainfo kohta ning pakkus arve tasumiseks 50% kompromissi, millega Kaupleja ei nõustunud, leides, et teenus oli osutatud ja hinnad selgelt avaldatud.

Kaupleja lükkab tagasi ka kliendi etteheited tema töövõtete kohta, rõhutades, et järgib treeneri kutse-eetikat ja tegutseb vastavalt kutsetunnistuse nõuetele.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahelise õigussuhte hindamisel tuleb lähtuda selle tegelikust sisust. Personaaltreeneri tegevus, mis seisneb kliendi olukorra ja eesmärkide kaardistamises, nõustamises ning edasise treeninguprotsessi kavandamises, vastab käsunduslepingu tunnustele. VÕS § 619 kohaselt kohustub käsundisaaja osutama käsundiandjale teenuseid ning käsundiandja maksma selle eest tasu, kui tasu maksmises on kokku lepitud või tasu maksmise kohustus tuleneb seadusest.

Vaidluse lahendamiseks tuleb hinnata, kas Tarbija 40-eurosel maksel oli õiguslik alus. Selleks tuleb eristada kahte küsimust: esiteks, kas Tarbija võttis 02.04.2026 toimunud kohtumisel Kaupleja osutatud konsultatsiooniteenuse vastu, ja teiseks, kas Kauplejal oli õigus selle teenuse eest nõuda 40 eurot.

Komisjon nõustub Tarbijaga selles, et Kaupleja ei ole esitatud tõenditega piisavalt kinnitanud, et enne kohtumist anti Tarbijale selge ja üheselt mõistetav teave selle kohta, et esimene kohtumine ei sisalda füüsilist treeningut, kujutab endast personaaltreeningust eraldiseisvat konsultatsiooni ning maksab 40 eurot.

Telefonikõne toimumine ei tõenda iseenesest selle sisu. Menetluses kirjeldatud SMS-is nimetati kokkulepitud kohtumist esmakohtumiseks, kuid sellest ei nähtu kohtumise täpne sisu ega hind. Samuti nähtub poolte seisukohtadest, et eraldiseisva treeningueelse konsultatsiooni hinnakiri

saadeti Tarbijale pärast kohtumise toimumist.

TKS § 3 p 2 järgi on tarbijal õigus saada kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks. TKS § 4 lg 2 kohustab kauplejat andma enne teenuse kasutamist teavet teenuse omaduste, kasutamistingimuste ja sõlmitava lepingu kohta võlaõigusseaduses sätestatud ulatuses. VÕS § 14¹ järgi tuleb tarbijale enne lepingu sõlmimist selgelt ja arusaadavalt teatada muu hulgas teenuse põhiomadused ja koguhind või hinna arvutamise viis.

Samast põhimõttest lähtuvad direktiivi 2011/83/EL artiklid 5 ja 6, mille kohaselt peab ettevõtja enne tarbija sidumist lepinguga andma selgelt ja arusaadavalt teabe teenuse põhiomaduste ning koguhinna kohta.

Kaupleja oleks seega pidanud kohtumise teenuseliigi ja hinna enne kohtumist selgemalt fikseerima. Kaupleja ebaselge teavitamine põhjustas poolte vahel arusaamatuse, mida oleks olnud võimalik vältida kirjaliku kinnitusega, milles oleks märgitud kohtumise sisu ja hind.

Kaupleja lepingueelse teavitamise puudulikkusest ei tulene siiski automaatselt, et tegelikult osutatud professionaalne teenus oli tasuta või et Tarbijal puudus selle eest igasugune tasumiskohustus.

VÕS § 9 lg 1 järgi sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega või muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et pooled on saavutanud kokkuleppe. Nõustumus võib väljenduda ka teos, millest nähtub tahe võtta pakutud teenus vastu. Leping ei pea olema sõlmitud kirjalikult, kui seadusest ei tulene kohustuslikku vorminõuet.

Tarbija enda avalduse kohaselt teatas Kaupleja 02.04.2026 kohtumisel, et esimesel kohtumisel treeningut ei tehta. Sellest hetkest alates oli Tarbijale teada, et kohtumise sisuks ei ole tema oodatud füüsiline personaaltreening. Tarbija ei lõpetanud kohtumist, vaid jäi kohale ning osales jõusaali tutvustamises ja tema eesmärkide üle peetud vestluses.

Komisjon ei järelda sellest, et Tarbija oleks nõustunud ostma Kaupleja pakutud 240-eurose paketi või võtma endale kohustuse osaleda tulevastel treeningutel. Sellise järelduse tegemine ei ole ka käesoleva vaidluse lahendamiseks vajalik. Määrav on üksnes see, et pärast kohtumise tegeliku sisu teadasaamist võttis Tarbija vastu Kaupleja poolt sellel kohtumisel osutatud individuaalse konsultatsiooniteenuse.

Tarbija osalemine konsultatsioonis ei tõenda, et pooled oleksid sõnaselgelt kokku leppinud konsultatsiooni hinnaks 40 eurot. Tasu suuruse sõnaselge kokkuleppe puudumine ei tähenda aga, et professionaalselt osutatud teenus muutub tasuta teenuseks.

VÕS § 627 lg 1 järgi tuleb käsundi täitmise eest tasu maksta ka siis, kui tasus ei ole kokku lepitud, kuid käsundi täitmist võib asjaolusid arvestades mõistlikult eeldada üksnes tasu eest, eelkõige juhul, kui käsundisaaja täitis käsundi oma majandus- või kutsetegevuses. Kui tasu suurus ei ole kokku lepitud, tuleb maksta tavaliselt makstav tasu, selle puudumisel asjaoludele vastav mõistlik tasu.

Käesoleval juhul pöördus Tarbija professionaalse personaaltreeneri poole tasulise teenuse

saamiseks. Menetluses ei ole tõendatud, et Kaupleja oleks lubanud esimese individuaalse kohtumise tasuta läbi viia. Samuti ei olnud tegemist üksnes lühikese üldise teabevahetusega enne võimaliku lepingu sõlmimist. Kohtumine toimus eelnevalt kokkulepitud ajal ning selle käigus tutvustati Tarbijale jõusaali ja arutati tema eesmäärke ning edasise treeningu võimalusi.

Neil asjaoludel ei saanud Tarbija mõistlikult eeldada, et pärast kohtumise tegeliku sisu teadasaamist vastu võetud individuaalne professionaalne teenus oli tingimata tasuta.

Komisjon peab 40 euro suurust tasu asjaoludele vastavaks mõistlikuks tasuks. FitLife'i veebilehel oli Janet Tindi teenuse hinnaks avaldatud 40 eurot korra eest. Kuigi veebilehe teave ei selgitanud piisavalt personaaltreeningu ja treeningueelse konsultatsiooni erinevust, annab seal avaldatud 40-eurone tasumäär aluse hinnata professionaalse individuaalse kohtumise tavapäraselt hinnataset. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, mille kohaselt oleks 40 eurot toimunud individuaalse kohtumise eest turuhinnaga võrreldes ebamõistlikult kõrge.

Kaupleja esitas arve pärast kohtumise toimumist. Arve ei saa iseseisvalt tekitada maksekohustust, mida varem ei olnud. Käesoleval juhul ei tulene tasukohustus aga arve ühepoolsest koostamisest, vaid Tarbija poolt vastu võetud professionaalsest teenusest ja VÕS §-s 627 sätestatud kohustusest maksta selle eest mõistlikku tasu.

Tarbija 50-protsendiline kompromissiettepanek ei tähendanud kogu Kaupleja nõude tunnustamist. Samuti ei saa arve tasumist pärast selle vaidlustamist käsitada nõude tingimusteta omaksvõtuna. Need asjaolud ei muuda aga teenuse osutamisest ja vastuvõtmisest tekkinud tasukohustust.

VÕS § 1028 lg 1 kohaselt võib isik nõuda kohustuse täitmisena üleantu tagasi, kui kohustust ei olnud olemas, seda ei tekkinud või see langes hiljem ära. Käesoleval juhul oli 40-eurosel maksel õiguspärane alus, sest Kaupleja osutas Tarbijale tema majandus- ja kutsetegevuses individuaalset konsultatsiooniteenust, Tarbija võttis teenuse pärast selle tegeliku sisu teadasaamist vastu ning Kauplejal oli VÕS § 627 alusel õigus mõistlikule tasule. Seetõttu ei ole VÕS § 1028 lg-s 1 sätestatud tagasinõude eeldused täidetud.

Komisjon mõõnab, et Kaupleja oleks pidanud kohtumise olemuse ja hinna enne teenuse osutamist selgemalt teatavaks tegema. Teavitamise puudulikkus ei anna käesoleva nõude ja esitatud tõendite alusel siiski alust kohustada Kauplejat tagastama kogu tasu tegelikult osutatud ja Tarbija poolt vastu võetud professionaalse teenuse eest.

Eeltoodust tulenevalt ei ole Tarbija 40 euro tagastamise nõue põhjendatud ning avaldus tuleb jätta rahuldamata.

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/