

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05159
Otsuse kuupäev 24.07.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja aktsiaselts Olerex (10136870)

Tarbija nõue Autopesula teenuse käigus kahju tekitamine. Nõude suurus 900 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Avalduse kohaselt kasutas tarbija 19.03.2026 kaupleja Kuressaare autopesula teenust.

Auto pesemise käigus ei töötanud autopesula vertikaalharjade kauguse mõõtmise õigesti. Selle tulemusena sattus üks vertikaalhari autole liiga lähedale ning tabas kaugtuli, rebides ja murdes selle kinnitustest lahti. Lööb pani auto kõikumale, kuid pesuprotsess jätkus, kuigi mitte korrektselt – auto tagaosa ei pestud ning pesutulemus jäi kehvaks (tolm jäi alles ja tuli käsitsi eemaldada).

Tarbija märgib, et tehniliselt ei oleks selline kahjustus pidanud olema võimalik, kuna teised auto väljaulatuvad osad (nt peeglid ja haakekonks) ulatuvad kaugemale kui kaugtuli. Kui hari oleks olnud õigel kaugusel, oleksid enne kahjustuma pidanud need detailid. Samuti oleks loogiliselt pidanud kahjustuma mõlemad tuled, mitte ainult üks.

Kahjustus tekkis kohe, kui vertikaalharjad liikumist alustasid; pärast seda liikusid harjad autost eemale. Probleemi põhjuseks peetakse seadme valet paigutust ja sellest tulenevat juhtimisviga.

Avaldaja lisab, et on sama autopesulat ja ka teisi autopesulaid varem kasutanud ning sarnaseid probleeme pole esinenud.

Tarbija nõuab tekitatud kahju hüvitamist summas 900 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija esitatud kaebuse ega kahjunõudega ning leiab, et nõue on alusetu. Ta selgitab, et 19.03.2026 ostis tarbija Kuressaare teenindusjaamas standardpesu ning talle anti koos pesulapiletiga autopesula kasutusreeglid, millega tuli enne teenuse kasutamist arvestada. Nendes reeglites on selgelt kirjas, et lisatuledega sõidukiga ei ole lubatud pesulat kasutada ning samuti ei tohi pesulasse siseneda amortiseerunud või katkiste detailidega sõidukiga. Lisaks on rõhutatud, et reeglite rikkumise korral ei vastuta kaupleja lisadetailide kahjustumise eest ja vastutus langeb kliendile.

Kaupleja selgitab, et turvakaamera salvestis kinnitab, et tarbija kasutas pesulat sõidukiga, millel olid lisatuled, rikkudes sellega kasutusreegleid. Samuti osutab kaupleja tarbija enda esitatud fotodele, millest tema hinnangul nähtub, et kahjustada saanud lisatule kinnitus oli tugevalt roostes ning sõiduki kerel esines roostekahjustusi. Kaupleja järeldeb, et tarbija kasutas pesulat mittestandardsetes ja tehniliselt halvas seisukorras sõidukiga, kuigi reeglid seda keelavad.

Kaupleja märgib, et juba 23.03.2026 vastas ta tarbija esitatud pretensioonile, selgitades, et pesula töötas korrektselt ning tekkinud kahju põhjuseks ei olnud seadme rike, vaid kasutusreeglite eiramine. Seetõttu keeldus kaupleja vastutuse võtmisest.

Õigusliku põhjendusena viitab kaupleja võlaõigusseadusele ning selgitab, et kahju hüvitamise eelduseks on nii kahju olemasolu kui ka põhjuslik seos ettevõtja rikkumise ja kahju vahel. Tema hinnangul puudub antud juhul selline põhjuslik seos, kuna kahjustuse põhjustas tarbija enda tegevus – pesula kasutamise reeglite rikkumine. Kaupleja leiab, et kui tarbija oleks reeglitest kinni pidanud ega oleks sisenenud pesulasse lisatulede ja roostes kinnitustega, ei oleks kahju tekkinud. Asjaolu, et tarbija on varem sama sõidukiga pesulat kasutanud ilma probleemideta, ei õigusta kaupleja hinnangul reeglite rikkumist.

Pesukvaliteedi osas ei nõustu kaupleja samuti tarbija väidetega ja kinnitab, et pesuseade töötas nõuetekohaselt. Ta viitab, et tarbija sõiduk oli väga tugevalt määrdunud, sh kütusejääkide ja mustusega, ning sellisel juhul ei pruugi standardpesu anda täielikku puhastustulemust. Kaupleja selgitab, et tugeva mustuse korral tuleks kasutada lisateenusena leotust ning lisaks mõjutab pesukvaliteeti ka kahjustatud või roostes värvkate.

Samuti peab kaupleja tarbija esitatud 900-eurost kahjunõuet põhjendamatuks ja tõendamata. Ta seab kahtluse alla esitatud dokumentide usaldusväärsuse, märkides, et ühe hinnangu koostanud ettevõtte kuulub tarbijale endale ning esitatud dokument ei vasta korrektselt vormistatud hinnapakkumuse nõuetele. Lisaks leiab kaupleja, et „spetsialisti arvamus“ ei vasta tõendi nõuetele ning seda ei tule arvesse võtta.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohtadega ning peab neid põhjendamatuks. Ta rõhutab, et pesukviitungiga kaasas olevate kasutusreeglite olemasolu ei vabasta kauplejat vastutusest pesuseadme ohutu toimimise eest. Tarbija hinnangul ei saa pesula harjade konstruktsioon oma olemuselt sellist kahjustust tekitada, mistõttu peab ta tõenäoliseks, et tegemist on seadme vea või ohtliku konstruktsiooniga. Seetõttu leiab ta, et kaupleja peaks kas seadme kasutamisest loobuma või teavitama kliente selgesõnaliselt võimalikest tõsisest riskidest.

Tarbija kinnitab, et tema sõiduk (Toyota Hiace) oli heas tehnilises seisukorras ning olulised

roostekahjustused puudusid. Ta möönab küll väikest pinnakorrosiooni kinnituse juures, kuid leiab, et see ei saanud mõjutada detaili tugevust ega põhjustada kirjeldatud kahju.

Samuti viitab tarbija oma tehnilistele teadmistele ja kogemusele mehhaanika ning automaatikasüsteemide vallas. Selle põhjal väidab ta, et juhtumi põhjuseks ei olnud sõiduki eripära, vaid pesuseadme vale töö – vertikaalhari pörkus vastu sõiduki konstruktsiooni ning pesuprotsess ei toimunud korrektselt, mistõttu jäi ka auto tagaosa pesemata.

Tarbija seab kahtluse alla kaupleja väited kasutusreeglite rikkumise kohta, tuues välja, et sarnastes autopesulates ei ole selliseid probleeme esinenud ning sama sõidukit on varem edukalt pestud nii Eestis kui ka mujal. Ta toob esile, et kui harja asend oleks olnud korrektne, oleksid pidanud enne kahjustuma teised, rohkem eenduvad sõiduki osad, näiteks peeglid.

Lisaks tugineb tarbija enda ja teiste spetsialistide hinnangutele, mida ta peab piisavaks tõendiks kahju tekkepõhjuste selgitamisel.

Lõpetuseks leiab tarbija, et kaupleja kasutatav autopesula on vananenud ega vasta tänapäevastele nõuetele. Tema hinnangul lasub ettevõtjal kohustus tagada seadmete ohutus ning vastutada nende töö eest; vastasel juhul ei tohiks sellist teenust üldse pakkuda.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning esitatud tõenditega, jätab tarbija avalduse rahuldamata.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu 900 euro suuruse kahju hüvitamise nõude. Tarbija selgituste kohaselt sai tema sõiduk automaatpesulas kahjustada, kui pesemise käigus rebiti sõiduki esiosale paigaldatud lisatuli koos kinnitusega sõiduki küljest. Lisaks leiab tarbija, et sõiduki tagaosa ei pestud nõuetekohaselt. Tarbija hinnangul osutati autopesuteenust mittenõuetekohaselt ning kaupleja vastutab tekkinud kahju eest.

Kaupleja vaidleb nõudele vastu. Kaupleja selgitas menetluses, et autopesula töötas nõuetekohaselt ning seadmel puudusid tehnilised rikked. Kaupleja tugineb autopesula kasutustingimustele, mille kohaselt ei ole automaatpesulas lubatud pesta sõidukeid, millele on paigaldatud lisatuled või muud tehase standardvarustusse mittekuuluvad väljaulatuvad lisaseadmed. Kasutustingimuste kohaselt ei vastuta kaupleja selliste sõidukite kahjustumise eest. Kaupleja hinnangul kasutas tarbija teenust vastuolus kasutustingimustega. Lisaks leiab kaupleja, et kahjustuse tekkepõhjus ega kahju suurus ei ole tõendatud.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija kasutas kaupleja automaatpesula teenust ning et sõiduki esiosale oli paigaldatud lisatuli. Samuti ei ole vaidlust selles, et pärast pesemist oli lisatuli sõiduki küljest eemaldunud. Poolte vaidlus seisneb selles, kas tekkinud kahju eest vastutab kaupleja või välistavad selle pooltevahelise lepingu tingimused.

Komisjon leiab, et poolte vahel sõlmiti autopesuteenuse tarbimiseks leping (VÕS § 8 lg 1). Kaupleja poolt kehtestatud autopesula kasutustingimused kujutavad endast tüüptingimusi VÕS § 35 tähenduses. VÕS § 37 lg 1 kohaselt saavad tüüptingimused lepingu osaks juhul, kui nende kasutaja juhtis enne lepingu sõlmimist või selle sõlmimisel neile selgelt tähelepanu või kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis teine lepingupool nende olemasolu mõistlikult eeldada ning tal oli võimalus nende sisust teada saada. Määrav ei ole tingimustega tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada.

Menetluses esitatud tõenditest nähtub, et autopesula kasutustingimused olid teenuse kasutamise kohas nähtavalt välja pandud, tarbija ei ole seda vaidlustanud. Nendes oli muu hulgas selgelt märgitud, et automaatpesulas ei ole lubatud pesta sõidukeid, millele on paigaldatud lisatuled või muud tehase standardvarustusse mittekuuluvad väljaulatuvad lisaseadmed. Samuti oli kasutustingimustes sätestatud, et selliste sõidukite pesemisel ei vastuta kaupleva sõidukile tekkinud kahjustuste eest. Seetõttu loeb komisjon, et nimetatud kasutustingimused said pooltevahelise lepingu osaks.

Komisjon kontrollib tüüptingimuste kehtivust omal algatusel. Tüüptingimuste kehtivust tuleb tarbijavaidluste komisjonil hinnata sõltumata sellest, kas pooled sellele sõnaselgelt tuginevad.

VÕS § 42 lg 1 kohaselt on tüüptingimus tühine üksnes juhul, kui see kahjustab tarbijat ebamõistlikult. Käesoleval juhul ei pea komisjon vaidlusalust tingimust ebamõistlikult kahjustavaks. Automaatpesula töö põhineb pöörlevatel harjadel ja liikuvatel mehhanismidel, mille kasutamisel võivad sõiduki külge paigaldatud tehase standardvarustusse mittekuuluvad väljaulatuvad lisaseadmed, sealhulgas lisatuled, takerduda pesuseadmetesse ning saada kahjustada. Lisatulede kasutamise keeld on suunatud sellise riski vältimisele ning on otseselt seotud teenuse ohutu kasutamisega. Seetõttu ei ole ebamõistlik kokkulepe, mille kohaselt ei vastuta kaupleva kahju eest juhul, kui tarbija kasutab teenust sõnaselges vastuolus kasutustingimustega.

Komisjon selgitab, et tarbija nõue on käsitatav lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamise nõudena. Tarbija võib VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist üksnes juhul, kui on täidetud kõik seaduses sätestatud kahju hüvitamise eeldused. Selleks peab kaupleva olema rikkunud lepingulist kohustust, rikkumine ei tohi olla vabandav VÕS § 103 lg 1 tähenduses, tarbijale peab olema tekkinud kahju (VÕS § 115 lg 1), kahju peab olema hõlmatud rikutud kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2), kahju pidi olema rikkumise võimaliku tagajärjena lepingu sõlmimise ajal ettenähtav (VÕS § 127 lg 3) ning rikkumise ja kahju vahel peab esinema põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4). Üldjuhul peab neid asjaolusid tõendama kahju hüvitamist nõudev isik. VÕS § 103 lg 1 teisest lausest tulenevalt eeldatakse siiski, et kohustuse rikkumine ei ole vabandav ning rikkumise vabandavust peab tõendama kohustust rikkunud pool.

Käesolevas asjas leiab komisjon, et kahju hüvitamise eeldused ei ole täidetud. Menetluses on tuvastatud, et tarbija kasutas automaatpesulat olukorras, kus sõiduk oli varustatud lisatulega, mille kasutamine automaatpesulas oli pooltevahelise lepingu tingimuste kohaselt sõnaselgelt keelatud. Komisjon on eelnevalt leidnud, et nimetatud kasutustingimused said pooltevahelise lepingu osaks ning vastutust välistav tingimus ei ole VÕS § 42 lg 1 tähenduses tühine. Sellest tulenevalt kasutas tarbija teenust vastuolus lepingu tingimustega ning realiseerus just see risk, mille vältimiseks vastav keeld oli kehtestatud. Sellises olukorras ei saa komisjon järeldada, et kaupleva oleks rikkunud pooltevahelist teenuse osutamise lepingut.

Kuna kaupleva lepingurikkumine ei ole tuvastatud, puudub alus lugeda täidetuks ka teised kahju hüvitamise eeldused. Seetõttu ei ole käesoleva vaidluse lahendamisel otsustava tähtsusega see, kas lisatule kahjustuse põhjustas pesuhari, lisatule kinnituse tehniline seisukord või mõni muu asjaolu. Samuti ei ole vajalik anda lõplikku hinnangut tarbija poolt nõutud kahju suuruse põhjendatusele. Juba asjaolu, et tarbija kasutas teenust vastuolus pooltevahelise lepingu tingimustega, välistab kaupleva lepingulise vastutuse ning tarbija kahju hüvitamise nõude rahuldamise.

Tarbija on viidanud ka sellele, et sõiduki tagaosa ei pestud nõuetekohaselt. Komisjon märgib, et isegi kui teenuse kvaliteedi osas võiks esineda puudusi, ei ole tarbija selle asjaoluga seoses esitanud iseseisvat nõuet ega ole ka tõendanud, et talle oleks sellest tekkinud hüvitatav kahju. Seetõttu ei mõjuta nimetatud asjaolu käesoleva vaidluse eset ega komisjoni järeldusi.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et kaupleva ei ole rikkunud pooltevahelist lepingut (VÕS § 100 lg 1) ning tal puudub kohustus hüvitada tarbijale nõutud 900 euro suurune kahju VÕS § 115 lg

1 alusel. Tarbija 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.

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/