

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-06340-006
Otsuse kuupäev	12. aug 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Mihkel Kivisalu
Tarbija	
Kaupleja	TicketGo OÜ, 16882835
Tarbija nõue	Lepingust taganemine.
Asja läbivaatamise aeg	21. juuli 2026

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.

TicketGo OÜ peab tagastama tarbijale nõuetekohaselt avaldamata vahendus- või teenustasu summas 7 eurot.

Jätta tarbija nõue ülejäänud 5 euro ulatuses rahuldamata.

Komisjoni otsuse järgimiseks on kaupljal aega 30 päeva, arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Kaebuse kohaselt esitas Tarbija 09.02.2026 Kaupleja koduleheküljelt tellimuse (nr 20812857), ostuprotsessi käigus kuvati pileti hinnaks 12,00 €, mis ei vastanud ametlikule sissepääsupileti hinnale 5,00 €. Maksmise hetkel oli selgelt nähtav ainult 12,00 € summa. Teave lõpphinna ning võimalike lisateenuste või vahendustasude kohta ei olnud enne makse kinnitamist esitatud selgel, läbipaistval ja arusaadaval viisil, mis eksitas tarbija teenuse tegeliku kogukulu osas

EUR 12 - tarbija nõue.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole komisjoni menetluses tarbija avaldusele vastanud ega esitanud tõendeid ostuprotsessi, veebilehel avaldatud hinnateabe, enda vahendajarolli või 7 euro suuruse hinnavahe kujunemise kohta.

Komisjoni põhjendus:

Kuna kauplaja ei ole tarbija nõudele komisjoni menetluses sisuliselt vastanud ega esitanud asjaolusid või tõendeid, mis tarbija nõude rahuldamise välistaksid, võtab komisjon tarbijakaitse seaduse § 48 lõike 6 kohaselt vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avalduse ja olemasoleva teabe.

Kaupleja vastamata jätmine ei tähenda, et tarbija nõue tuleb automaatselt kogu ulatuses

rahuldada. Komisjon peab ka sellisel juhul kontrollima nõude faktilist ja õiguslikku põhjendatust.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 tähenduses. Kaupleja pakkus enda veebilehe kaudu tarbijale Pantheoni sissepääsuõiguse omandamise ja elektroonilise pileti edastamise teenust. Tarbija esitas tellimuse ja tasus selle eest arvutivõrgu abil.

Komisjon käsitleb esmalt tarbija võimalikku õigust lepingust 14 päeva jooksul põhjust avaldamata taganeda.

VÕS § 56 lõike 1 kohaselt võib tarbija sidevahendi abil sõlmitud lepingust üldjuhul 14 päeva jooksul põhjust avaldamata taganeda. Nimetatud õigus ei kehti siiski kõikide sidevahendi abil sõlmitud lepingute suhtes.

VÕS § 53 lõike 4 punkti 7² järgi ei kohaldata 14-päevast taganemisõigust lepingule, mille esemeks on vaba aja veetmise teenus, kui ettevõtja kohustub lepingu sõlmimisel osutama teenuse teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul. Sama erand tuleneb Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL artikli 16 punktist 1.

Pantheoni külastamine on kultuuri- ja vaba aja veetmise teenus. Tarbijale väljastatud pilet kehtis konkreetsel kuupäeval, 17.02.2026, ning konkreetsel ajavahemikul kell 09.00–10.00. Seega oli teenuse osutamise kuupäev ja ajavahemik lepingus ette kindlaks määratud.

Euroopa Kohus on kohtuasjas C-96/21 DM versus CTS Eventim AG & Co. KGaA selgitanud, et sissepääsuõiguse üleandmine tarbijale on iseenesest vaba aja tegevusega seotud teenus. Euroopa Kohus leidis samuti, et leping, millega antakse üle õigus osaleda kindlal kuupäeval või ajavahemikul toimuval vaba aja tegevusel, vastab kindlaksmääratud täitmisajaga teenuse tunnustele.

Nimetatud Euroopa Kohtu lahendis käsitleti täiendavalt olukorda, kus piletivahendaja tegutses enda nimel, kuid ürituse korraldaja arvel. Euroopa Kohus sidus sellises vahendussuhtes erandi kohaldamise sellega, kas taganemisest tulenev vabaneva mahu majanduslik risk jääks ürituse korraldajale. Käesolevas asjas ei ole kaupleja enda ja Pantheoni või ametliku pileti väljastaja vahelist õigussuhet selgitanud.

See ei anna käesolevas asjas siiski alust kohaldada automaatselt 14-päevast taganemisõigust. Tarbija sõlmis TicketGo OÜ-ga lepingu, mille vahetu ese oli õiguse saamine Pantheoni külastamiseks konkreetsel kuupäeval ja kellaajal. Kaupleja võttis tarbijalt tasu ning andis talle üle selleks ajaks kehtiva sissepääsupileti.

Komisjon leiab seetõttu, et poolte lepingu suhtes kohaldub VÕS § 53 lõike 4 punktis 7² sätestatud erand ning tarbijal ei olnud õigust lepingust 14 päeva jooksul põhjust avaldamata taganeda.

Asjaolu, et tarbija pöördus kaupleja poole ostu tegemise päeval, et piletit ei olnud selleks ajaks kasutatud ning et külastuseni oli veel kaheksa päeva, ei muuda seaduses sätestatud erandit. Kindlaks kuupäevaks väljastatud vaba aja veetmise teenuse puhul puudub seadusest tulenev 14-päevane taganemisõigus lepingu sõlmimisest alates.

Kaupleja üldtingimus, mille kohaselt ei ole tagasimaksed pärast ostu tegemist ühelgi juhul võimalikud, ei saa siiski välistada tarbija muid seadusest tulenevaid õigusi. Taganemisõiguse puudumine ei tähenda, et kaupleja võiks jätta endale nõuetekohaselt avaldamata täiendava tasu või kasutada eksitavat kauplemisvõtet.

Komisjon hindab järgnevalt kaupleja hinnateabe esitamise kohustuse täitmist.

VÕS § 54 lõike 1 punkti 6 kohaselt peab ettevõtja enne sidevahendi abil lepingu sõlmimist või tarbija poolt siduva pakkumise tegemist esitama tarbijale selgelt ja arusaadavalt teabe lepingu eseme koguhinna kohta koos maksudega ning kõikide tarbija kanda jäävate täiendavate kulude kohta.

VÕS § 54 lõike 8 järgi ei pea tarbija kandma kulusid, millest ettevõtja ei ole teda nõuetekohaselt teavitanud. VÕS § 54 lõike 10 järgi peab lepingueelse teabe andmise kohustuse täitmist tõendama ettevõtja.

VÕS § 62² lõike 2 kohaselt peab ettevõtja arvutivõrgu abil sõlmitava ja tarbija maksekohustust sisaldava lepingu puhul tegema vahetult enne tellimuse edastamist tarbijale selgelt ja esiletõstetult teatavaks muu hulgas lepingu eseme põhiomadused ja koguhinna. Selle kohustuse eesmärk on tagada, et tarbija mõistaks enne tellimuse esitamist, millise teenuse eest ja millises ulatuses ta tasub.

Üksnes 12 euro suuruse kogusumma näitamine ei lahenda siiski küsimust, kas tarbijale oli arusaadav kaupleja osutatava teenuse olemus ja makstava hinna kujunemine.

Vahendajal või edasimüüjal ei ole iseenesest keelatud pakkuda 5 euro suuruse nimiväärtusega piletit 12 euro eest. Kaupleja ei pea üldjuhul avaldama tarbijale enda kasumimarginaali ega kõiki ettevõtluskulusid.

Kui kaupleja võtab aga kolmanda isiku väljastatava pileti hankimise või vahendamise eest eraldi broneerimis-, vahendus- või teenustasu, peab tarbijale olema enne lepingu sõlmimist selgelt arusaadav:

- et kaupleja ei ole piletil nimetatud ametlik pileti väljastaja;
- et tarbija kasutab kaupleja tasulist vahendus- või edasimüügiteenust;
- et makstav hind ei koosne üksnes ametlikust sissepääsupileti hinnast;
- kui suur on täiendav tasu või vähemalt millisel viisil lõpphind kujuneb.

Tarbijale väljastatud piletil oli hinnaks märgitud 5 eurot. Tarbija maksis TicketGo OÜ-le 12 eurot. Seega oli tarbija poolt tasutud summa ja piletil märgitud sissepääsuhinna erinevus 7 eurot.

Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et 7 eurot oli Pantheoni ametliku pileti hinna osa. Samuti ei ole kaupleja esitanud muud selgitust selle summa õigusliku või majandusliku aluse kohta.

Olemasolevate tõendite põhjal on põhjendatud käsitada 7 euro suurust hinnavahet TicketGo OÜ enda broneerimis-, vahendus- või teenustasuna. Kaupleja oleks saanud nimetatud järelduse ümber lükata, esitades hinnajaotuse, ostuprotsessi kuvatõmmised või muud tõendid, kuid ta ei ole seda teinud.

Tarbija väitel ei olnud kaupleja roll ega 7 euro suurune teenustasu enne makse kinnitamist selgelt välja toodud. Kaupleja ei ole vastupidist tõendanud, kuigi VÕS § 54 lõike 10 kohaselt lasub lepingu eelse teabe andmise tõendamiskoormis ettevõtjal.

TKS § 14 lõike 1 kohaselt peab teenuse pakkumine ja müük toimuma head kaubandustava arvestades ning tarbija suhtes ausalt. Pakkumine peab olema kavandatud ja teostatud nii, et tarbijale oleks selge pakkumise äriplane eesmärk.

TKS §-de 16 ja 17 kohaselt võib kauplemisvõtte olla eksitav ka olulise teabe varjamise või selle ebaselge, mitmetähendusliku või mitteõigeaegse esitamise tõttu. Ostukutse puhul on oluline teave muu hulgas teenuse hind, hinna arvutamise viis ja hinna sisse arvestamata kulud. Euroopa Kohus on kohtuasjas C-611/14 Canal Digital Danmark selgitanud, et hinnateabe esitamine võib olla eksitav, kui hinna oluline komponent jäetakse esile toomata või esitatakse vähem märgatavalt viisil, mis annab keskmisele tarbijale eksliku ettekujutuse teenuse tegelikust hinnast ja võib mõjutada tema tehinguotsust.

Tarbija selgituste kohaselt ei oleks ta piletit samadel tingimustel ostnud, kui talle oleks olnud selge, et kaupleja ei ole ametlik müügikanal ja et 5 euro suurusele sissepääsupileti hinnale lisandub 7 euro suurune kaupleja tasu.

Komisjoni hinnangul on selline selgitus usutav. Turismiobjekti pileтите ostmisel on tarbija jaoks tavapärast oluline nii müügikanali usaldusväärsus kui ka see, kas pileti ametlikule hinnale lisandub vahendaja tasu.

Asjaolu, et tarbija ei oleks täieliku teabe korral tehingut sõlminud, ei too käesolevas asjas siiski automaatselt kaasa kogu lepingu lõppemist ja kogu 12 euro tagastamist.

Ebaausa või eksitava kauplemisvõtte kasutamine ei muuda lepingut igal juhul automaatselt tühisteks. Lepingu täielikuks tagasitaitmiseks peab esinema selleks eraldi materiaalsoiguslik alus, näiteks kehtiv lepingust taganemine, lepingu tühistamine või oluline lepingurikkumine,

mis õigustab kogu lepingust taganemist.

Käesolevas asjas ei ole tarbijal VÕS § 53 lõike 4 punkti 7² tõttu 14-päevast põhjust avaldamata taganemisõigust. Samuti ei ole esitatud piisavaid tõendeid selle kohta, et pilet oli kehtetu, et tarbijale ei antud tellitud sissepääsuõigust või et kaupleja jättis enda põhisoorituse täitmata.

Tarbija sai pileti, millel olid märgitud tema nimi, Pantheoni külastamise kuupäev ja kellaaeg ning sissepääsuks kasutatav QR-kood. Pileti hind oli 5 eurot. Puuduvad tõendid, et piletit ei oleks saanud ettenähtud ajal kasutada.

Tarbija otsus piletit mitte kasutada ei anna taganemisõiguse puudumise korral alust nõuda pileti enda 5 euro suuruse hinna tagastamist.

Samas ei pea tarbija VÕS § 54 lõike 8 kohaselt kandma 7 euro suurust täiendavat tasu, mille olemuse ja suuruse nõuetekohast avaldamist kaupleja ei ole tõendanud.

Tarbijavaidluste komisjon lahendas 09.06.2026 otsusega nr 20-1/25-09372-008 sama kaupleja suhtes sisuliselt sarnase vaidluse. Selles asjas oli kaupleja müünud Park Güelli pileteid, võttes pileti ametlikule hinnale lisaks 7 euro suuruse teenustasu ühe pileti kohta. Komisjon leidis, et üldsõnaline viide teenustasu sisaldumisele lõpphinnas ei olnud piisav ning kohustas kauplejat tagastama nõuetekohaselt avaldamata teenustasu.

Käesolevas asjas on tõendatud, et tarbija tasus 12 eurot, sai 5 euro suuruse hinnaga sissepääsupileti ning kaupleja ei ole tõendanud ülejäänud 7 euro suuruse tasu nõuetekohast avaldamist. Seetõttu peab kaupleja tagastama tarbijale 7 eurot.

Tarbija nõue tuleb 5 euro ulatuses rahuldamata jätta, sest tarbijale anti üle kindlaks kuupäevaks ja kellaajaks kehtiv sissepääsupilet, 14-päevane taganemisõigus ei kohaldu ning pileti kehtetust või kaupleja põhisoorituse täitmata jätmist ei ole tõendatud.

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/