

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05458  
Otsuse kuupäev 19.08.2026  
Komisjoni koosseis Elle Kask

Tarbija  
Kaupleja OÜ A1koolitus.ee (14861237)

Tarbija nõue 1 267,50 euro tagastamine

### **Resolutsioon:**

Tarbija avaldus jätta rahuldamata.

### **Asjaolud:**

Tarbija tellis tornkraana operaatori koolituse, kuid peab seda teenust kvaliteedile mittevastavaks. Tarbija pöördus 17.02.2026 Kaupleja poole kirjalikult, väljendades selget huvi tornkraana operaatori koolituse vastu ning paludes edastada koolituse tingimused (sh sisu, kestus ja maksumus). Kaupleja ei edastanud nõutud teavet kirjalikult ega täpsustanud lepingu eset. Arvestades kehtivaid ohutusnõudeid tõsteseadmetele, ei vasta õppematerjalid kaasaegsele erialasele standardile ega võimalda omandada ajakohast kvalifikatsiooni.

Tõendi nr 01 (23.03.2026) kohaselt: - teooria osa on osaliselt läbitud; - praktiline osa on läbimata; - eksam on sooritamata. Seega ei ole koolituse eesmärk – kvalifikatsiooni omandamine – saavutatud.

Tarbija vaidleb vastu Kaupleja selgitustele, leides, et need sisaldavad ebatäpseid väiteid ega kõrvalda esitatud nõude aluseid. Tarbija rõhutab, et Kaupleja enda esitatud KIWA tunnistus näitab, et koolitajal puudub tornkraanaalane tõendatud pädevus, mistõttu ei olnud Kauplejal õigust sellist koolitust pakkuda. Tarbija leiab, et praktiline koolitus jäi täielikult läbimata ning vastutus selle eest lasub Kauplejal, sest enne lepingu sõlmimist ei avaldatud, et praktika sõltub tööandja nõusolekust ega pakutud alternatiivset praktikavõimalust. Kokkuvõttes leiab Tarbija, et kaupleja vastus mitte ainult ei lükka tema nõuet ümber, vaid kinnitab täiendavalt mitut lepingurikkumist, sealhulgas koolitaja pädevuse puudumist, dokumentatsiooni vastuolusid, teenuse mittetäielikku osutamist, puudulikku teavitamist, ajakohaste õppematerjalide puudumist ning sisuliste vastuste andmata jätmist. Lähtudes eeltoodust nõuab Tarbija Kauplejalt tasutud summa 1 267,50 euro tagastamist.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja Tarbija avaldusega ei nõustu. Kaupleja selgituse kohaselt on kursuste tasumise,

alustamise ja raha tagastamise tingimused selgelt sätestatud õppekorralduse alustes, mis on avaldatud nii eesti kui vene keeles ettevõtte kodulehel. Kaupleja möönab, et teatud hetkel puudus kodulehelt tornkraana õppekava, kuna toimus kodulehe ja õppekavade ümberkorraldamine, kuid rõhutab, et varasemalt oli vastav koolitus olemas ning selle on edukalt läbinud paljud õppijad. Kaupleja selgitab, et Tarbija esialgne huvi ja registreerimine puudutasid sild- ja pukk-kraana koolitust, mis oli kodulehel korrektselt avaldatud. Tornkraana õppe soov tekkis tarbijal alles koolituse alguspäeval.

Kaupleja kinnitab, et on vastanud kõigile tarbija kirjadele ning eitab väidet, nagu suhtlus oleks piirdunud vaid telefonikõnedega või et kirjadele ei vastatud. Samuti väljastati tarbijale praktikale suunamine, kuid praktika läbimisel tekkisid Tarbijal probleemid tööandjaga. Kaupleja viitab Tarbija 13.03.2026 saadetud sõnumile, milles ta teatas, et ei tea, kas tööandja võimaldab praktilisel osaleda.

Kaupleja märgib, et kuigi kogu arve väljastati korraga, võimaldati Tarbijal tasuda õppetasu kahes osas. Tingimuseks oli, et teine osa tuleb tasuda enne eksamit, kuna eksam toimub KIWA inspektori osavõtul ning kujutab endast teadmiste kontrolli, mitte koolitust.

Kaupleja ei pea tasutud raha tagastamist põhjendatuks, kuna tarbija osales individuaalkoolitusel viiel päeval ning talle pakuti korduvalt võimalust koolitusega jätkata.

Õppevahendite vanuse kohta esitatud etteheiteid peab kaupleja alusetuks, selgitades, et tegemist oli abimaterjalidega, mille eesmärk on mehhanismide töö selgitamine. Kaupleja sõnul ei mõjuta nende materjalide vanus õppe kvaliteeti, kuna põhiteadmised edastab kvalifitseeritud lektor Anatoli Tamm, kellel on kehtiv KIWA tunnistus ja vastav pädevus erinevate kraanade ja tõstukite kasutamise järelevalves.

### **Komisjoni põhjendus:**

Käesolevas menetluses Tarbija ja Kaupleja vaidlevad Tarbija valitud koolituse läbiviimise, sh kvaliteedi, üle.

Menetlusosalistel ei ole vaidlust selle üle, et Tarbija ei läbinud kursust täies mahus, teooria oli osaliselt arvestatud, praktikast Tarbija loobus ning eksamit Tarbija ei sooritanud. Tarbija osales koolitusel 5 päeva ning talle pakuti korduvalt võimalust koolitusega jätkata, mida ta aga ei teinud. Tarbija tasus koolituse eest osaliselt.

Tarbija esialgne huvi ja registreerimine puudutasid sild- ja pukk-kraana koolitust, mis oli kodulehel avaldatud. Tornkraana õppe soov tekkis Tarbijal väidetavalt koolituse alguses.

Kaupleja kinnitab, et on vastanud kõigile tarbija kirjadele ning eitab väidet, et suhtlus piirdus vaid telefonikõnedega või et kirjadele ei vastatud. Samuti väljastati Tarbijale praktikale suunamine, kuid praktika läbimisel tekkisid probleemid tööandjaga, mis komisjoni hinnangul Kauplejast ei sõltunud. Kaupleja viitab tarbija 13.03.2026 saadetud sõnumile, milles tarbija teatas, et ei tea, kas tööandja võimaldab praktilisel osaleda. Komisjoni hinnangul enne praktikale asumist tuleb välja selgitada tööandja nõusolek, kui nt praktika läbimise aeg kattub tööajaga (sh osaliselt) ning võimalusel üritada saavutada kokkulepe selles osas. Kaupleja tagab koolitusel osalejale praktika

läbimise võimaluse, mis on lisaks teooriale osa koolitusest. Praktikal osalemise võimaldamine on koolitusel osaleja ja tema tööandja vaheline kokkuleppe küsimus.

Kaupleja osundab, et Tarbijal võimaldati tasuda õppetasu kahes osas. Tingimuseks oli, et teine osa tuleb tasuda enne eksamit, kuna eksam toimub KIWA inspektori osavõtul ning kujutab endast teadmiste kontrolli.

Kaupleja tasutud raha tagastamist ei pea põhjendatuks, kuna tarbija osales individuaalkoolitusel viiel päeval ning talle pakuti korduvalt võimalust koolitusega jätkata. Komisjon nõustub selles Kauplejaga. Tarbija ise otsustab, kas jätkata koolitusega või loobuda sellest.

Kaupleja selgitab, et Tarbija tuli algselt Pukk-ja sildkraana operaatori koolitusele, kuid kohe esimesel päeval palus ta end ümber paigutada tornkraana operaatori koolitusele. Kuna mõlemad koolitused on sama hinnaga ning ka teooria koolitaja on sama, siis ei näinud Kaupleja selles probleemi, lepiti kokku vaid teise ettevõttega praktika osas (samal ajal oli valmis peale koolituse lõppu ja eksami sooritamist töökohta pakkuma), Praktikale Tarbija aga ei ilmunud ning see jäi läbimata. Samuti ei sooritanud Tarbija ka eksamit. Kauplejale jäi arusaamatuks Tarbija soov õppida tornkraana operaatoriks, kuigi eelnevalt oli ta huvitatud just sild-ja pukk-kraana operaatori koolitusest (isegi aasta varem, kõnealused sooviavaldused lisatud).

Komisjon ei nõustu Tarbija väitega, et koolitus oli ebakvaliteetne, mis on paljasõnaline ja tõendamata. Vaidlust ei ole, et Tarbija õppis kogu teooria koolituse vältel, esitamata selle kestel ühtegi pretensiooni. Peale selle ei olnud Tarbijal pretensioone ka siis, kui ta sai suunamise praktikale ettevõttesse.

Kaupleja esitatud arvelt nähtub, et Tarbija on tasunud esitatud arvest pool. Tarbija on saanud makstud osa eest kohase koolituse, puuduvad vastupidist kinnitavad tõendid.

Komisjoni hinnangul on Kaupleja selgitused piisavalt põhjendatud ning tuginevad esitatud tõenditele, mida komisjon ei hakka üle kordama. Tarbija ei ole Kaupleja seisukohti ümber lükanud. Komisjoni arvamus kohaselt Tarbija väited koolituse kvaliteedi mittevastavuse kohta on alusetud.

Tarbija väidab, et praktiline koolitus jäi täielikult läbimata ning vastutus selle eest lasub Kauplejal, sest enne lepingu sõlmimist ei avaldatud, et praktika sõltub tööandja nõusolekust ega pakutud alternatiivset praktikavõimalust. Komisjon sellega ei nõustu. Komisjoni hinnangul Tarbijal oli võimalik enda tööandjaga praktika osas läbi rääkida, kui tal oli huvi praktika läbimiseks. Tarbija loobus pakutaval praktilisel osalemast oma vabal tahtel. Tarbija väitel koolituse eesmärk – tornkraana operaatori kvalifikatsiooni omandamine – jäi saavutamata, kuna teooria oli tal vaid osaliselt läbitud ning praktika ja eksam jäid tegemata. Komisjon seejuures märgib, et koolitusel

osaleja ise otsustab, kas läbib koolituse osaliselt või tervikuna. Kaupleja kinnitas, et Tarbija läbis koolituse osaliselt (teooria osaliselt, praktikal ei osalenud ning eksamit ei sooritanud), mida kinnitab ka Tarbija ise. Samuti kinnitab Tarbija, et tasus koolituse eest osaliselt kokkuleppel Kauplejaga, mille üle samuti vaidlust ei ole. Komisjon viitab, et Tarbija osales koolitusel osaliselt ning katkestas selle oma vabal tahtel, kuigi Kaupleja võimaldas koolituse jätkamist ja lõpetamist. Koolitusel osalemise ajal Tarbija ei esitanud Kauplejale mingeid pretensioone koolituse kvaliteedi jms osas. Komisjon osundab, et kõnealuse koolituse edukaks läbimiseks ja vastava kutsetunnistuse saamiseks on vajalik läbida teooria tervikuna, praktika ning sooritada eksam, mida Tarbija aga ei teinud. Tarbija valik koolituse osas oli tema enda otsustada, st millist konkreetset koolitust ta soovib, millises mahus jne.

Komisjoni hinnangul Tarbija väide koolitaja ebapädevuse kohta on alusetu. Kaupleja on selle väite ümber lükanud.

Komisjon leiab, et eeltoodust tulenevalt puudub alus Tarbija avalduse rahuldamiseks, seega jääb see tervikuna rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Elle Kask

/allkirjastatud digitaalselt/