

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09660
Otsuse kuupäev 08.09.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn
Martin Simmermann
Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja Mango Insurance SIA Eesti Filiaal (17054253)

Tarbija nõue Raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis 2026. aasta aprillis kasutatud sõiduauto Volvo XC60. Auto müüja OÜ Carcom pakkus tarbijale lisaks sõiduki garantiikindlustust Mango Insurance Car Warranty DELUXE.

OÜ Carcom saatis 06.04.2026 tarbijale e-kirja, milles märkis, et kolme aasta garantiikindlustust on võimalik pakkuda hinnaga 584 eurot aastas ning tasuda kas kogu summa või kolme järjestikuse osalise kuumaksena kindlustuspakkujale.

07.04.2026 kell 13.27 saadeti tarbijale e-posti teel lepingueelsed dokumendid. Samal päeval sõlmiti kindlustusleping nr EEWXMNG-03875937. Kindlustusperiood oli 08.04.2026 kuni 07.04.2029 ja kindlustusmakse kogusumma 1752 eurot.

Kindlustussertifikaadil on märgitud, et kindlustusmakse tüüp ja periood on ühekordne kindlustusmakse, kogu kindlustusperioodi makse tasutakse „esimese 3 kuu jooksul x 584,00 €“ ning makseviis on „Premium osamaksed PayU kaudu“. Tarbija tasus esimese 584 euro suuruse makse.

Tarbija järgnevaid makseid ei tasunud. 08.06.2026 saadetud meeldetuletuses teatas kaupleja, et tasumisele kuulub 1168 eurot ja et maksmata jätmisel lõpeb kindlustusleping teates märgitud korras.

Tarbija pöördus 05.06.2026 kaupleja poole sooviga leping lõpetada ja tasutud 584 eurot tagasi saada. Tarbija leidis, et maksetingimused olid esitatud eksitavalt ja talle jäi mulje, et 584 euro suurune makse tuleb tasuda üks kord aastas kogu kolmeaastase kindlustusperioodi jooksul.

Tarbija nõuab kindlustuslepingu lõpetamist ja tasutud 584 euro tagastamist.

Komisjon vaatas asja läbi suulisel istungil. Istungil osalesid mõlemad pooled. Komisjon püüdis suunata pooli vaidluse lahendamisele kokkuleppel, kuid kaupleja ei olnud kompromissi sõlmimisest huvitatud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb avaldusele vastu ja palub selle rahuldamata jätta. Kaupleja leiab, et tarbijale edastati enne lepingu sõlmimist nõuetekohane ja piisavalt selge teave kindlustusmakse suuruse ning tasumise korra kohta.

Kaupleja märgib, et lepingueelsed dokumendid saadeti tarbijale 07.04.2026 kell 13.27 ning leping sõlmiti samal päeval hiljem. Kindlustustunnistusel oli kirjas kindlustusmakse kogusumma 1752 eurot ning selle tasumine esimese kolme kuu jooksul kolme 584 euro suuruse maksena.

Kaupleja hinnangul ei tulene ühestki lepingudokumendist võimalust tasuda kindlustusmakset kolme aasta jooksul ühe 584 euro suuruse maksena aastas. Samuti oli tarbija 05.06.2026 esitatud taganemisavaldus esitatud pärast 14-päevase taganemistähtaja möödumist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud poolte seisukohtade ja esitatud tõenditega ning kuulanud pooled suulisel istungil ära, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et sõlmitud kindlustuslepingu kindlustusperiood oli kolm aastat, kindlustusmakse kogusumma 1752 eurot ning tarbija tasus sellest esimese 584 euro suuruse makse.

Komisjon möönab, et OÜ Carcom 06.04.2026 e-kiri võis pealiskaudsel lugemisel jätta tarbijale mulje, justkui oleks võimalik kindlustusmakseid tasuda kolme aasta jooksul. E-kirjas kasutati sõnastust „584 eurot / aasta“. Samas on samas e-kirjas märgitud, et tasuda on võimalik kas kogu summa või kolme järjestikuse osalise kuumaksena. Hoolikamal lugemisel ei tulene seega ka sellest kirjast võimalust tasuda üks 584 euro suurune makse igal kindlustusaastal.

Kõnealune OÜ Carcom e-kiri oli siiski vaid üks dokumentidest, mille alusel tarbija kindlustuslepingu sõlmis. Lepingu sisu ja poolte õiguste ning kohustuste hindamisel on eelkõige olulised lepingueelsed dokumendid ja kindlustuslepingu tingimused ise.

Kindlustustunnistusel on kindlustusmakse kogusummaks märgitud 1752 eurot ning selgelt toodud, et kogu kindlustusperioodi makse tasutakse „esimese 3 kuu jooksul x 584,00 €“. Makseviisina on märgitud osamaksed PayU kaudu. Samuti oli lepingueelses kaubanduslikus pakkumises märgitud „3 x 584,00 € / Osaline makse“. Nendest dokumentidest ei tulene võimalust tasuda igal kindlustusaastal üks kolmandik kindlustusmaksest.

Komisjon arvestab ka seda, et lepingueelsed dokumendid saadeti tarbijale enne lepingu sõlmimist

ning tarbijal oli võimalik nendega tutvuda. Asjaolu, et tarbija mõistis OÜ Carcom e-kirjas kasutatud sõnastust teisiti, ei anna alust järeldada, et kindlustuslepingu maksetingimus ise oleks olnud ebaselge või eksitav.

Kindlustuse üldtingimuste kohaselt oli tarbijal kaugmüügi teel sõlmitud kindlustuslepingust õigus ilma põhjendust esitamata taganeda 14 päeva jooksul lepingu sõlmimise päevast. Tarbija esitas lepingu lõpetamise ja makse tagastamise nõude alles 05.06.2026, seega pärast selle tähtaja möödumist.

Komisjon ei tuvastanud muud seadusest või lepingust tulenevat alust, mille tõttu oleks tarbijal õigus nõuda lepingu lõpetamist ja tasutud 584 euro tagastamist.

Eeltoodust tulenevalt jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

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

Meelis Pirn

Martin Simmermann

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/