

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10946
Otsuse kuupäev 25.09.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Osaühing Kindle (11292141)

Tarbija nõue Renditava sõiduki rikkest rendiperioodil tekkinud kahju hüvitamise nõue. Nõude suurus 748,03 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.

Kohustada kauplejat hüvitama osaliselt majutuskulu kokku 374 eurot.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga matkaauto rendilepingu ning pidi sõiduki kätte saama 25.06.2026 kell 16.00. Samal päeval teatas ettevõtja, et sõiduk viibib remondis, mistõttu anti matkaauto üle ligikaudu poolteist tundi hiljem. Ettevõtja oli teadlik, et tarbija plaanib reisida Norrasse.

Rendiperioodi jooksul, 28.06.2026 Henningsværis, ilmnes sõidukil tehniline rike ning matkaauto ei käivitunud. Tarbija võttis ühendust ettevõtja soovitatud remondipartneriga ning kutsuti autoabi. Sõiduk käivitati lisaabiga, kuid järgmisel päeval rike kordus. Kaupleja juhendamisel pöördus tarbija kohalike remondiettevõtete poole. Kuna sobivat remonti ei olnud võimalik samal päeval korraldada, jäi sõiduk remonditöökotta ning tarbija pidi koos perega broneerima majutuse. Järgmisel päeval kontrollis remondiettevõtte sõidukit ja vahetas välja aku. Remondiarve tasus tarbija kohapeal ise kaupleja juhiste kohaselt, kusjuures kaupleja kinnitas, et hüvitab selle kulu. Pärast aku vahetamist rike enam ei kordunud.

Tarbija hinnangul peatus reis tehnilise rikke tõttu kaheks päevaks, mistõttu jäid ära osa planeeritud marsruudist ja tegevustest ning tekkisid täiendavad majutuskulud. Tarbija pöördus ka oma reisikindlustusandja poole, kes leidis, et kulud peaks kandma rendiettevõtja.

Juhtumi lahendamisel oli tarbija kauplejaga suhtluses telefoni, SMS-i ja e-kirja teel ning tarbija pidi ise korduvalt ühendust võtma ja lahendusi otsima. Sõiduki tagastamisel 05.07.2026 ei olnud hüvitamise küsimused veel lahendatud. Tarbija tagastas sõiduki ettevõtja palvel kokkulepitud ajal. Hilisema suhtluse käigus tagastas ettevõtja tarbijale remondikulu ning broneerimistasu, kuid keeldus hüvitamast tehnilise rikkega seotud majutuskulusid. Ettevõtja pakkus kompensatsiooniks 80 eurot, mida tarbija ei pidanud piisavaks.

Tarbija leiab, et täitis rendiperioodil kõiki ettevõtja juhiseid ning tehniline rike ei olnud põhjustatud tema tegevusest. Tarbija viitab rendilepingu punktile 7.2, mille kohaselt võib rentnik tehnilise rikke korral nõuda kuni 50% hinnaalandust rendiperioodi eest, kui ettevõtjal puudub võimalus sõiduk asendada. Tarbija soovib, et ettevõtja hüvitaks tehnilise rikkega seotud majutuskulud, mis tarbija hinnangul vastavad lepingus ette nähtud võimalikule 50% renditasu vähendamisele.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et enne sõiduki üleandmist ilmnes tehniline probleem, mille kõrvaldamiseks vahetati aku ning sõiduk anti tarbijale üle mõnetunnise viivitusega. Rendiperioodi ajal tekkis välisriigis uuesti käivitamisprobleem, mille lahendamiseks suunas kaupleja tarbija remonditöökohta ja kinnitas põhjendatud remondikulude hüvitamist. Kaupleja on remondikulu summas 638,20 eurot tarbijale täielikult hüvitanud.

Kaupleja nõustub, et sõidukil esines tehniline probleem, kuid leiab, et sellest ei tulene kohustus hüvitada kõiki tarbija kantud kulusid. Kaupleja hinnangul puudutab vaidlus eelkõige majutuskulude hüvitamist ja renditasu vähendamise ulatust.

Kaupleja leiab, et rendilepingu punkt 7.2 ei anna alust nõuda 50% kogu renditasu tagastamist. Tema hinnangul saab võimalik hinnalangus puudutada üksnes seda rendiperioodi osa, mil sõidukit tegelikult kasutada ei saanud, kusjuures 50% on maksimaalne võimalik alanduse määr. Kaupleja märgib, et kasutustakistus kestis ligikaudu kaks päeva ning pärast remonti jätkus reis sama sõidukiga.

Majutuskulude nõude osas leiab kaupleja, et tarbija valis majutuse iseseisvalt ning ei kooskõlastanud enne kulude tegemist majutuse vajadust, kestust ega maksumust kauplejaga. Kaupleja hinnangul ei ole tarbija piisavalt tõendanud, et majutuskulu summas 748,04 eurot oli vältimatu, mõistlik ning otseselt tingitud kaupleja lepingurikkumisest. Samuti märgib kaupleja, et käivitamisprobleem puudutas sõiduki liikumisvõimalust ning tarbija ei ole tõendanud, et matkaaauto elamisosa oleks olnud kasutuskõlbmatu.

Lisaks leiab kaupleja, et teda ei teavitatud enne remonditöökojas aku vahetamist töökoja diagnoosist ega kavandatavatest töödest. Seetõttu ei olnud tal võimalik hinnata remondilahenduse põhjendatust ega korraldada eemaldatud aku säilitamist võimaliku garantiinõude esitamiseks.

Kaupleja palub jätta tarbija nõude rahuldamata. Vaidluse kompromissseks lahendamiseks on kaupleja valmis maksta tarbijale 80 eurot, mis vastab 50%-le ühe rendipäeva tasust.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga. Tarbija viitab sellele, et käivitamisprobleem ilmnes juba enne sõiduki üleandmist, aku vahetati enne rendiperioodi algust ning sama probleem kordus reisi ajal Norras. Samuti on kaupleja hüvitanud remondikulud, mistõttu on vaidluse keskseks küsimuseks tehnilise rikke tõttu tekkinud majutuskulude hüvitamine.

Tarbija selgitab, et matkaauto renditi pikalt planeeritud Norra perepuhkuseks ning tehnilise rikke

tõttu ei olnud võimalik reisi kavandatud viisil jätkata. Tarbija hinnangul tuli reis ümber korraldada ning osa planeeritud tegevustest jäi ära.

Rikke ilmnemisel võttis tarbija ühendust kauplejaga ning tegutses tema juhiste järgi, otsides lähima remonditöökoja. Tarbija väidab, et kaupleja ei andnud juhiseid remonditöökoja diagnoosi täiendavaks kooskõlastamiseks, vana aku säilitamiseks ega selle tagastamiseks. Tarbija sõnul ilmnis remondi korraldamisel viivitusi, kuna töökodades olid järjekorrad ja remondi kestus ei olnud ette teada.

Majutuskulude osas märgib tarbija, et hotellimajutus ei olnud mugavusvalik, vaid vajalik lahendus olukorras, kus remondi kestus oli teadmata ning perekond viibis välisriigis koos alaealiste lastega. Tarbija teavitas kauplejat majutuse kasutamisest ning kaupleja soovitas pöörduda reisikindlustuse poole. Tarbija hinnangul oli kauplejal võimalus pakkuda alternatiivset lahendust või vaidlustada majutuse vajalikkus juba rikke lahendamise ajal, kuid seda ei tehtud.

Tarbija leiab, et menetluses esitatud kaupleja seisukoht erineb oluliselt sellest, millised juhised ja selgitused anti rikke tekkimise ajal. Tarbija sõnul ei räägitud reisi ajal vajadusest kooskõlastada hotelli valikut, remonditöökoja diagnoosi või aku vahetamist ega nõutud vana aku säilitamist.

Aku tagastamise küsimuses märgib tarbija, et teda sellisest vajadusest ei teavitatud ning Norra remonditöökoda selgitas hiljem kirjalikult, et kasutatud akut ei väljastata kliendile, vaid see suunatakse jäätmekäitlusse kohalike nõuete kohaselt.

Tarbija leiab, et majutuskulu tekkis otseselt renditud sõiduki tehnilise rikke tõttu ning tegemist oli vältimatu ja mõistliku kuluga. Seetõttu palub tarbija kohustada kauplejat hüvitama tehnilise rikkega seotud majutuskulud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele. Kui võlgnik on kohustust rikkunud võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist, oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda ning nõuda viivist.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 14.07.2026 kahju 748.03 euro hüvitamise nõudes. Avalduse kohaselt sõlmis tarbija kaupleja juures matkaauto rendilepingu. Rendileandja kohustus on rentnikule üle anda lepingu ese ja võimaldada rentnikul seda korrapäraselt vastavalt eesmärgile kasutada. Kauplejal on kohustus anda ese üle sellises seisundis, et seda saaks kasutada. Tarbija soovis matkaautoga veeta perepuhkus Norras, kus ilmnis aga autol tehniline rike. Selle asjaolu üle ka vaidlus puudub, et autol vahetati aku, mistõttu selle kasutamine oli 29.06.2026 võimatu, kuivõrd sõiduk oli remonditöökojas. Tarbija avaldusest ilmneb, et autol tekkis esmane tõrge 28.06.2026, seejärel ei käivitunud ka 29.06.2026. kuid remonti ei olnud võimalik samal päeval korraldada, sõiduk jäi remonditöökotta ning tarbija pidi koos perega broneerima majutuse.

29.06.2026 vahetati välja auto aku. Tarbija hinnangul peatus reis tehnilise rikke tõttu kaheks päevaks, mistõttu jäid ära osa planeeritud marsruudist ja tegevustest ning tekkisid täiendavad majutuskulud. Tarbija soovib kahe päeva majutuskulu 748.03 euro hüvitamist. Kaupleja sellega ei nõustu, leiab, et 80 eurot on piisav hüvitussumma ning nõutava hüvitise summa kujunemine ei ole tõendatud. Komisjon sellega ei nõustu, vaidluse all ei ole sõiduki tehniline rike 29.06.2026, auto aku vahetati ning matkaaauto kasutamine oli piiratud. Ilmselt oli tarbija ka arvestanud matkaaauto takistusteta kasutamist sel eesmärgil ega planeerinud lisa majutusi. Tarbija on esitanud kulu tõendamiseks booking.com arve nr 6617196164 perioodil 29.06.2026-01.07.2026, mis kinnitab nii remondi ajaperioodi kui tasu suurust 8242.40 NOK (vastab taotletava hüvitise suurusele eurodes). Kaupleja seisukoht, et tarbijal oli võimalus ööbida matkaaautos ei ole asjakohane, kuivõrd auto jäi remonditöökohta. Tarbija on esile toonud, et ööbimist vajas neljaliikmeline pere, 2 täiskasvanut ja 2 alaealist tüdrukut, broneerimisele eelnev öö oli juba abi ootamise tõttu jäänud poolikuks ja kuna edasine oli teadmata, broneeriti kaheks ööks. Komisjoni hinnangul tuleb kaupljal hüvitada ühe öö maksumus, mis on 50% arvel märgitud kahe öö summast ehk 374 eurot. Kaupleja ei ole ümber lükanud tarbija väidet selle asjaolu kohta, et matkaaauto võeti remondi töökohta sobivat remondi aega ootama ja eeldada ei saa, et selle kasutamine oli sel ajal võimalik. Samas leiab komisjon, et kahe öö broneerimine oli ennatlik ning selle hüvitamine ei ole seotud konkreetse kahjujuhtumiga. Pooltel on rendisuhe, mis kvalifitseerub tarbija suhteks, kus kohalduvad tarbijakaitse reeglid. VÕS § 2 lg 1 järgi on võlasuhe õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist. VÕS § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist.

VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). Riigikohtu lahendi 3-2-1-7-13 punktist 27 tulenevalt, kui kahju tekkis osaliselt kahjustatud isikust tulenevatel asjaoludel või ohu tagajärjel, mille eest kahjustatud isik vastutab, vähendatakse kahjuhüvitist VÕS § 139 lg 1 järgi ulatuses, milles need asjaolud või oht soodustasid kahju tekkimist. Seda kohaldatakse VÕS § 139 lg 2 järgi mh juhul, kui kahjustatud isik jättis kahju tekkimise ohu tõrjumata või jättis tegemata toimingut, mis oleks tekkinud kahju vähendanud, kui kahjustatud isikult võis seda mõistlikult oodata

Komisjon saab lähtuda avalduse põhjendatuse hindamisel tarbija poolt esile toodud asjaoludest. Riigikohtu lahendi 3-2-1-7-13 punktist 27 tulenevalt, kui kahju tekkis osaliselt kahjustatud isikust tulenevatel asjaoludel või ohu tagajärjel, mille eest kahjustatud isik vastutab, vähendatakse kahjuhüvitist VÕS § 139 lg 1 järgi ulatuses, milles need asjaolud või oht soodustasid kahju tekkimist. Seda kohaldatakse VÕS § 139 lg 2 järgi mh juhul, kui kahjustatud isik jättis kahju tekkimise ohu tõrjumata või jättis tegemata toimingut, mis oleks tekkinud kahju vähendanud, kui kahjustatud isikult võis seda mõistlikult oodata. VÕS § 127 lg 1 alusel kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. VÕS § 127 lg 4 sätestab, et isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). Komisjoni arvestab kahju tekkepõhjust, ning tuvastab, et see on põhjuslikus seoses remonti vajanud rendiesemega, millega tarbija ei olnud arvestanud. Seega tuleb kohustada kauplajat

hüvitama tarbijale ühe öö majutustasu 374 eurot.

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/