

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10379
Otsuse kuupäev 26.09.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Hannomal OÜ (16459083)

Tarbija nõue Ettemaksu tagastamine summas 450 eurot.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Kohustada kauplejat tagastama tarbijale ettemaksu summa 450 eurot.

Asjaolud:

Tarbija broneeris 17.06.2026 Ojakalda Peo- ja Puhkekoha oma ema 60. sünnipäeva tähistamiseks ning tasus ettemaksu 450 eurot. Majutuskohast valiti põhjusel, et seda reklaamitakse peomajana, mis jättis põhjendatud mulje, et tegemist on suuremate seltskondade pidamiseks sobiva kohaga. Üritusele oli planeeritud ligikaudu 30 külalist ning broneeritud olid õhtujuht ja muusikaline esineja.

Enne broneeringu tegemist suhtles tarbija telefoni teel teenusepakkujaga, kuid talle ei antud teada olulisest piirangust, et alates kella 22.00 ei ole välialal võimalik tavapärasel viisil pidu jätkata ega kasutada muusikat. Kuna majutuskoha siseruumides ei ole võimalik 30 inimesele peolauda katta ning peo läbiviimiseks on ette nähtud õues asuv katusealune veranda, muudab see piirang teenuse kasutamise tarbija kavandatud eesmärgil sisuliselt võimatuks.

Piirangust sai tarbija teada alles pärast broneeringu tegemist, kui ta pöördus 30.06.2026 teenusepakkuja poole. Kui tarbija oleks sellest asjaolust enne lepingu sõlmimist teadnud, ei oleks ta majutuskohast broneerinud. Tegemist oli tarbija jaoks otsustava tähtsusega teabega.

Tarbija leiab, et kauplejal lasub kohustus enne lepingu sõlmimist teavitada tarbijat kõigist olulistest teenuse kasutamist mõjutavatest asjaoludest. Tarbijalt ei saa eeldada, et ta peab ise uurima erinevaid õigusakte või küsima eraldi, mis kell algab öörahu. Eriti juhul, kui teenust

reklaamitakse peomajana, tuleb selline oluline kasutuspiirang tarbijale enne lepingu sõlmimist selgelt ja üheselt teatavaks teha. Samuti ei olnud teenusepakkuja väidetud piirang veebilehel selgelt välja toodud.

Teenusepakkuja keeldus ettemaksu tagastamast, leides, et vastutus piirangu kohta uurida lasus tarbijal. Tarbija hinnangul ei ole vaidluse keskmes öörahu olemasolu, vaid kaupleja lepingueelne teavitamiskohustus ning asjaolu, et tarbija tegi lepingu sõlmimise otsuse puuduliku teabe alusel.

Tarbija selgitab, et enne broneeringu tegemist võttis ta kauplejaga telefoni teel ühendust ning uuris majutuskoha tingimuste, tubade paigutuse, istekohtade, laudade paigutamise ja peo praktilise korralduse kohta. Kauplejale oli teada, et tegemist on tarbija ema 60. sünnipäevaga, kuhu oli planeeritud ligikaudu 30 külalist, õhtujuht ja muusikaline esineja.

Tarbija ei osanud eraldi küsida välialal muusika esitamise piirangute kohta, kuna kaupleja reklaamis majutuskoha sobivana pidude, sünnipäevade, pulmade, suvepäevade ja muude ürituste korraldamiseks. Sellest tulenevalt tekkis tarbijal põhjendatud ootus, et tavapärase peo koos muusikaga korraldamine on võimalik.

Kaupleja ei teavitanud tarbijat enne broneeringu tegemist asjaolust, et õhtune muusika võib kaasa tuua politsei sekkumise või ürituse ennetähtaegse lõpetamise.

Tarbija hinnangul ei ole vaidluse keskmes üldine seadusest tulenev öörahu, vaid konkreetse majutuskoha eripärast ja naaberkinnistu lähedusest tulenevad piirangud, mis mõjutavad oluliselt peo läbiviimise võimalikkust.

Tarbija leiab, et sellisest olulisest piirangust oleks tulnud teda enne lepingu sõlmimist selgelt teavitada. Samuti oli peolauda 30 inimesele võimalik paigutada üksnes välialale, mistõttu olid väliala kasutamise võimalused ürituse korraldamisel olulised.

Tarbija leiab, et kaupleja ei täitnud piisavalt oma lepingueelset teavitamiskohustust. Kui tarbijat oleks enne broneeringu tegemist teavitatud välialal muusika kasutamise olulistest piirangutest ja võimalikust politsei sekkumisest, ei oleks ta majutuskoha samadel tingimustel broneerinud. Seetõttu peab tarbija ettemaksu tagastamisest keeldumist põhjendamatuks ning palub vaidlus lahendada Tarbijavaidluste komisjonil.

Tarbija nõuab kauplejale tasutud ettemaksu tagastamist summas 450 eurot, kuna kaupleja jättis enne lepingu sõlmimist avaldamata olulise info majutuskoha kasutamise ja peo korraldamist mõjutavate piirangute kohta.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija pöördus kaupleja poole telefoni teel ning esitas mitmeid küsimusi, millele anti põhjalikud vastused. Hilisema korduva kõne käigus uuris tarbija ka öörahu nõuete kohta, viidates, et tema tuttavatele, kes olid majutusasutuses viibinud, oli varasemalt lärmi tõttu politsei kutsutud.

Kaupleja selgitas, et lähim naaberkinnistu asub ligikaudu 200 meetri kaugusel ning pärast kella 22.00 ei ole lubatud mängida muusikat sellise valjusega, mis häirib naabreid või kostub nende eluruumidesse. Tegemist on seadusest tuleneva üldise öörahu nõudega ning seetõttu ei ole kaupleja pidanud vajalikuks seda eraldi oma kodulehel välja tuua.

Kaupleja rõhutas, et pärast öörahu algust ei ole keelatud õues viibida ega mõistlikus ulatuses koosviibimist jätkata. Piirang puudutab üksnes valju muusika mängimist, mis võib häirida ümbruskonna elanikke.

Samuti selgitas kaupleja, et kui tarbijal on plaan korraldada suurem avalik üritus või kontsert, tuleks see vajaduse korral eelnevalt kohaliku omavalitsusega kooskõlastada.

Kaupleja hinnangul tuleneb tekkinud arusaamatus eelkõige tarbija ekslikust arusaamast öörahu nõuetest. Kaupleja leidis, et igaühel lasub kohustus järgida kehtivaid õigusnorme ning nende rikkumise korral tuleb arvestada võimalusega, et häiringu tõttu kutsutakse politsei. Sellises olukorras jätab kaupleja endale õiguse lõpetada üritus ennetähtaegselt.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue kuulub 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 võlgneta kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda ning nõuda viivist.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 02.07.2026, soovides tasutud ettemaksu 450 euro tagastamist, sest teenust tegelikkuses ei osutatud. Tarbija teavitas kauplejat, et loobub teenusest, kuivõrd ilmnes piirang, millest ta ei olnud teavitatud.

Esitatud avalduse kohaselt sõlmis tarbija kauplejaga veebis teenuse osutamise lepingu soovides läbi viia juubelipidu. Tarbija tasus 17.06.2026 kauplejale 450 eurot peo ettemaksuna. Kaupleja kinnitab, et tarbija poolt on tasutud nimetatud summa.

Seega ei ole vaidluse all asjaolu, et tarbija ja kaupleja sõlmisid teenuse osutamiseks lepingu, mis kvalifitseerub käsunduslepinguks, sest peo korraldamisega kaupleja ruumes antud juhul on tegemist tegevusele suunatud teenuse osutamisega. Leping sõlmiti veebis broneeringu tegemisega, broneering nr 28214.

VÕS § 619 järgi kohustub käsunduslepinguga käsundisaaja vastavalt lepingule osutama käsundiandjale teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud. Selles osas vaidlus puudub, et teenuse osutamine jäi soovitud kuupäeval ära.

Komisjoni hinnangul on tarbija nõue õigustatud ja kauplejal tuleb ettemaksu summa tagastada. Kaupleja seisukoht ei ole põhjendatud ega tõendatud ega õigusta ettemaksu mitte tagastamist. Komisjoni ette ei ole toodud tõendeid, millest nähtuks kokkuleppelisi tingimusi ettemaksu summa kinnipidamiseks teenusest loobumise korral.

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.

Tarbija loobus tehingust, kuivõrd hilisema vestluse käigus selgus oluline piirang, mis mõjutas otseselt tema tehinguotsust. Ka kaupleja oma vastuses kinnitab, et hilisema telefoni vestluse käigus teavitati vaidlusalusest piirangust. Peokoha valis tarbija just kaupleja koduleheküljel olemasoleva teabe alusel. Koduleheküljel avaldatu järgi sobib koht pidude, sünnipäevade, pulmade, suvepäevade ja muude ürituste korraldamiseks. Sellest ei saa järeldada, et muusikaga õhtu saab toimuda vaid kella 22.00 õhtul. Komisjon nõustub tarbijaga, et selline reklaam loob tarbijas põhjendatud ootuse, et tavapärane peo pidamine koos muusikaga on võimalik. Komisjon nõustub ka sellega, et kaupleja viitab tegelikult mitte niivõrd seadusest tulenevale üldisele öörahu ajale, vaid konkreetse asukoha eripärale ja naaberkinnistu lähedusele. Kaupleja on oma vastuses selgitanud, et naaberkinnistu asub ligikaudu 200 meetri kaugusel ning pärast kella 22.00 ei ole lubatud mängida muusikat sellise valjusega, mis häirib naabreid või kostub nende eluruumidesse. Komisjoni hinnangul pidanuks sellest piirangust teavitama, sest see on kitsam kui üldise öörahu mõiste. Tarbija ei pea teadma, kui kaugel asub peokoht teistest hoonetest, mis võivad mõjutada muusikaga pidu. TKS § 16 lg 2 kohaselt on kauplemisvõte eksitav, kui selles esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitamise viis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ning selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Sama paragrahvi lõike 2 punkti 2 kohaselt hõlmab selline teave ka kauba peamisi omadusi.

TKS § 4 lg 2 kohaselt on kaupleja kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. TKS § 3 p 2 järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta.

Kaupleja kohustub andma TKS § 4 lg 1 alusel kontrollitavat teavet, mis alusel ta keeldub raha tagastamast, vaidluse korral peab suutma oma väiteid sisuliselt põhjendada.

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 võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise 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).

Eeltoodud sätete alusel tarbija avalduse rahuldamise eelduseks on see, et teenuse osutaja on kohustust rikkunud, tekkinud on kahju, mille suurus on kindlaks määratud ja teenuse osutaja käitumises ja kahju tekkimise vahel on põhjuslik seos.

Eeltoodud põhjendustel on kaupleja kohustust rikkunud VÕS § 100 mõttes ja kahju tekitanud (VÕS § 115, § 127) ja tarbijal on alus esitada kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1).

Seega tuleb kohustada kauplejat tarbija tagatisraha 450 eurot tagatisraha tagastama.

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/