

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-11383  
Otsuse kuupäev 14.10.2026  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja Monster Music OÜ (12146246)

Tarbija nõue tarbija soovib piletite asendamist järgmise aasta piletitega või piletite eest tasutud raha 151.80 euro tagastamist või vähemalt ühe päeva pileti raha tagastamist.

### Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 21.07.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija internetist Piletilevi kaudu 18.12.2025 Retrobest Festivalile kaks kahe päeva passi („Kahe päeva pass“), mille hind oli piletil 75 eurot tükk. Tarbija tasus 18.12.2025 kauplejale pangaülekandega 151,80 eurot. Piletid saadeti tarbijale e-posti teel 18.12.2025.

Piletite järgi kehtisid need ajavahemikul 26.06.2026 kell 17:00 kuni 28.06.2026 kell 02:00 Otepääl, Ranna tee 3. Festivali reklaamplakatil oli ürituse toimumisajaks märgitud 26. ja 27. juuni ning esinejate hulgas nimetatud rubriigis „Uhked väliskülalised“ muu hulgas E-Type ja Basic Element. Festivali peaesinejatena olid plakatil esile toodud Melanie C ja Dieter Bohlen.

26.06.2026 enne kontserdile minemist sai tarbija sotsiaalmeedia kaudu info, et festivalil esinema pidanud E-Type ja Basic Element siiski festivalile ei tule.

Tarbija festivalile ei läinud, kuna ostis piletid just nende esinejate pärast ja soovib ostetud piletite eest raha tagastamist.

Esinemata jäänud artistide asendus ansambliga JAM ei ole tarbija hinnangul samaväärne.

Tarbija pöördus 26.06.2026 kirjalikult kaupleja poole ning palus piletite hüvitamist või uusi pileteid järgmiseks aastaks. Kaupleja keeldus 06.07.2026 hüvitise maksmisest, märkides, et

festival toimus kavandatud ajal ja kohas ning ärajäänud artistid asendati. Samas kirjavahetuses selgitas kaupleja, et esinemata jäämise põhjus oli lennu tühistamine ning artistid esinevad järgmisel aastal festivali esimesel päeval. 14.07.2026 küsis tarbija, kas kaupleja pakub näiteks ühe päeva piletit järgmiseks aastaks. Sellele vastust esitatud materjalide hulgas ei ole.

24.07.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja esitas omapoolse seisukoha tarbija avaldusele 14.08.2026.

Kaupleja pakub 15% soodustust järgmise aasta festivali päeva piletile, kus esinevad ärajäänud artistid.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja ei nõustu tarbija nõude rahuldamisega.

Retrobest Festivalil esines kahel päeval kokku 11 kollektiivi/välisartisti. Kõnealused E-Type ja Basic Element olid planeeritud esinema esimesel festivali päeval, sh ei olnud välja reklaamitud festivali peaesinejad vaid olid osa festivali programmist.

Festivali formaadi korral ei saa kaupleja hinnangul väita “ainult ühe artisti pärast tulekut”, seda enam, et tarbija on ostnud kahe päeva passid. Ainult kõnealuste artistide pärast tulek oleks eeldanud päevapiletit reedeks, 26.juuniks.

Artistide esinemata jäämise põhjuseks oli kauplejast ja artistidest mittesõltuv viimase hetke lennu tühistamine SAS poolt. Artistid olid juba lennujaamas ja saatsid lennujaamast festivali külastajatele ka vastava video (üleval Retrobesti Facebooki lehel).

Korraldaja leidis ühe tunniga asenduse, milleks oli ansambel JAM.

E-type ja Basic Element on kinnitatud esinema festivalil järgmisel aastal samal päeval ehk reedel, samadel kella-aegadel. Korraldaja loob antud päevaks päevapiletile proportsionaalse 15% soodustuse, mis oleks võrdne meede kõigile, kellel sel aastal antud artistid nägemata jäid.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel, tuginedes poolte esitatud selgitustele, tõenditele ning komisjoni poolt kogutud materjalidele. Komisjon analüüsis vaidluse asjaolusid, esitatud tõendeid ja poolte seadusest tulenevaid õigusi ning kohustusi.

#### **1. Lepingu liik ja kohaldatav õigus**

Pooled sõlmisid lepingu, mille kohaselt kaupleja kohustus korraldama ja osutama tarbijale

meelelahutusteenust tasu eest. Komisjon käsitleb seda võlaõigusseaduse (VÕS) tähenduses käsunduslepinguna. VÕS § 619 järgi kohustub käsundisaaja (kaupleja) osutama käsundiandjale (tarbija) teenuseid ja käsundiandja maksma selle eest tasu. Tarbija tasus piletihinna. Tarbija ja kaupleja vahelisele suhtele kohaldatakse lisaks tarbijakaitseseadust (TKS). Kohustuse rikkumise tagajärgi hinnatakse VÕS §-de 100–112 alusel.

Piletitingimuste järgi annab pass sissepääsu üritusele. Festivali reklaamiti esinejate nimekirjaga, mille hulgas olid E-Type ja Basic Element ning komisjon käsitleb kuulutatud esinejaid osana programmist.

## 2. Asjaolude ja tõendite hindamine

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Käsundisaaja peab käsundi täitma lojaalselt ja käsundi laadist tuleneva vajaliku hoolsusega ning oma majandus- või kutsetegevuses üldiselt tunnustatud kutseoskuste tasemel (VÕS § 620). Ta peab teatama käsundiandjale käsundi täitmisega seotud olulistest asjaoludest (VÕS § 624 lõige 1). Käsundiandja juhiste järgimise kohustus (VÕS § 621) ei ole siin määrav, sest tarbija ei ole kauplejale tegevuse kohta juhiseid andnud ning festivali programmi koostab korraldaja.

Kaupleja ei vaidle vastu, et kaks kuulutatud artisti ei esinenud ja nende asemel esines teine kollektiiv (JAM). Selles ulatuses ei vastanud üritus väljakuulutatud programmile.

Kaupleja leidis asendusesineja ühe tunni jooksul, festival toimus ettenähtud ajal ja kohas ning ärajäänud artistid on kinnitatud esinema järgmisel aastal.

Tarbija sai artistide ärajäämisest teada enne festivalile minekut, seega jõudis teave temani õigeaegselt, kuigi kaupleja ei ole tõendanud, et ta piletiostjaid otse teavitas. Tarbija ei ole väitnud ning materjalidest ei nähtu, et kaupleja oleks jätnud tegemata vajalikud sammud ärajäämise vältimiseks. Lennu tühistamise tõendeid (SAS-i tühistamine, Facebooki video) komisjonile esitatud ei ole ning komisjon ei toeta otsust sellele asjaolule.

Komisjon ei tuvastanud kaupleja hoolsus- ega teatamiskohustuse rikkumist, mis annaks tarbijale õiguse kogu tasu tagasi nõuda.

## 3. Lepingu ülesütlemine ja tasu tagastamine

Komisjon käsitleb tarbija 26.06.2026 pöördumist lepingu ülesütlemisena. Korraline ülesütlemine on VÕS § 630 lõike 1 järgi lubatud tähtajatu käsunduslepingu puhul kuni käsundi täitmiseni. Käesolev leping on seotud kindla toimumisaajaga üritusega ning see säte ei anna tarbijale õigust tasu tagasi nõuda.

Erakorraline ülesütlemine on VÕS § 631 järgi lubatud nii tähtajalise kui tähtajatu lepingu puhul, kui kõiki asjaolusid arvesse võttes ja mõlema lepingupoole huve kaaludes ei saa oodata, et ülesütlev pool jätkaks lepingu täitmist kuni lepingu tähtaja möödumiseni või käsundi täitmiseni.

Komisjon tuvastas, et festival toimus kavandatud ajal ja kohas ning kogu programm, välja arvatud kaks esinejat, toimus plaanipäraselt, sh peaesinejad Melanie C ja Dieter Bohlen, teised välisesinejad ja kodumaised klassikud. Ärajäänud artistid ei olnud peaesinejad ning moodustasid väikese osa kogu esinejate nimekirjast.

Esitatud materjalidest nähtub, et kaupleja leidis asendusesineja ja kavatseb ärajäänud artistid tuua järgmise aasta festivalile samale päevale.

Tarbija ostis kahe päeva passi, mis annab õiguse osaleda festivalil tervikuna.

Komisjoni hinnangul tarbija ei ole väitnud ega tõendanud, et oleks enne lepingu sõlmimist teatanud kauplejale oma ostu eesmärgist, st et pääsmed ostetakse üksnes kõnealuste artistide pärast.

Neid asjaolusid ja mõlema poole huve kaaludes ei ole kahe artisti puudumine nii oluline, et tarbijalt ei saaks oodata lepingu täitmist ehk festivalil osalemist.

VÕS § 631 toodud alus lepingu erakorraliseks ülesütlemiseks puudub ja tarbijal ei ole õigust nõuda kogu tasu tagastamist. Tarbija ei ole tuginenud ka 14-päevasele taganemisõigusele ning see tähtaeg on lõppenud.

#### 4. Ühe päeva pileti maksumuse tagastamine

Piletil olev tingimus, mille kohaselt korraldaja ostetud pileteid tagasi ei osta ega vaheta, ei välista tarbija seadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid lepingu rikkumise korral. Tarbija alternatiivne nõue ühe päeva pileti hinna tagastamiseks on sisuliselt hinna alandamise nõue (VÕS üldosa § 112).

VÕS § 112 lg 1 järgi võib hinda alandada võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kui väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, määratakse väärtuste suurus asjaolusid arvestades

Hinna alandamise eelduseks on, et tegelikult osutatud teenuse väärtus oli lepingus kokku lepitust väiksem. Komisjoni hinnangul ei ole see tõendatud. Tarbija ei osalenud festivalil kummalgi päeval, sealhulgas teisel päeval, mille programmis muudatusi ei olnud ning ei saanud seega teenust vastu võtta ega hinnata, kas asendusesineja või kogu programm oli väärtuselt oluliselt väiksem. Komisjon ei tuvastanud ka seda, et asendus oleks kuulutatud programmi märkimisväärselt kehvemaks teinud. Ühe päeva hinna või 75 euro tagastamiseks puudub seega alus.

Komisjoni hinnangul kaupleja ei ole käsundisaajana oma kohustusi rikkunud viisil, mis annaks tarbijale õiguse lepingut erakorraliselt üles öelda ja tasu tagasi nõuda ning tarbija ei ole tõendanud, et osutatud teenuse väärtus oli lepingus kokku lepitust väiksem ühe päeva pileti maksumuse ulatuses.

Eeltoodust lähtudes jääb tarbija nõue rahuldamata.

Kaupleja on pakkunud tarbijale 15% soodustust järgmise aasta festivali esimese päeva päevapiletile. Komisjon märgib, et pakkumine ei ole tarbijale siduv ning tarbijal on õigus seda kasutada, kui ta seda soovib.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/