

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-11429
Otsuse kuupäev 15.10.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Sihtasutus Lootsi Koda (90006905)

Tarbija nõue Hinna alandamine 78,30 euro ulatuses.

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 09.07.2026 kaks piletit 18.07.2026 Naissaarel toimuvale kontserdile. Piletite hind koos transpordiga (laev, autod) oli 150 eurot. Koos tehingutasuga (6,60 eurot) tasus tarbija 156,60 eurot.

Kontserdi kestel tekkis tarbijal vajadus külastada tualetti. Tarbija käis tualetis ära, kuid saali teda tagasi ei lubatud, mistõttu tal jäi pool kontserdist nägemata. Samuti jäi osa kontserdist nägemata tarbija abikaasal, kes väljus samuti saalist, et vaadata, kuhu tarbija jäi.

Tarbija soovis kauplejalt 50% piletiraha tagastamist, kuivõrd pileti ostmisel oli üksnes teavitatud, et hilinejaid saali ei lubata. Selle kohta, et kontserdi ajal tualetti kasutada ei või, info puudus.

Kaupleja nõuet ei rahuldanud põhjendusel, et vastav info anti enne kontserdi algust.

Tarbija leiab, et vahetult enne kontserdi algust antud suulist teadet ei saa samastada selge ja kättesaadava ostueelse infoga.

Tarbija taotleb kahe pileti eest makstud summa 50% ehk 78,30 euro võrra vähendamist. Tarbija arvestab seejuures, et ta jäi olulisest osast kontserdist ilma; tarbija abikaasa jäi samuti olulisest osast kontserdist ilma; mõlemad piletid olid täielikult tasutud; tegemist oli ühekordse sündmusega, mida ei olnud võimalik hiljem järele vaadata; tegemist oli Naissaarel toimunud sündmusega, mistõttu ei olnud võimalik pärast saalist väljatulekut lihtsalt koju lahkuda; tarbija pidi ootama

kontserdi lõppu ja transporti tagasi mandrile.

27.07.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja esitas omapoolse seisukoha tarbija avaldusele 10.08.2026.

Kaupleja sõnul oli tegemist kõigile külastajatele võrdselt kehtinud korraldusega, mille eesmärk oli tagada kontserdi katkematu kulg, esinejate võimalus keskenduda vahetult edastatavale loomingule ning kaitsta kõigi külastajate õigust nautida etendust ilma häiringuteta.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei pea põhjendatuks tarbija nõuet tagastada 50% nii tema kui ka tema abikaasa pileti hinnast.

VÕS §-de 100 ja 101 kohaselt eeldab hinna alandamise kui õiguskaitsevahendi kasutamine seda, et kaupleja jättis oma lepingulise kohustuse täitmata või täitis selle mittekohaselt. Käesoleval juhul toimus kontsert väljakuulutatud ajal, kohas, esinejatega ja ligikaudu väljakuulutatud kestuses. Tarbijale ja tema abikaasale võimaldati enne kontserdi algust juurdepääs nende istekohtadele ning kaupleja ei katkestanud ega lühendanud neile osutatavat teenust. Nende kontserdielamuse katkemine järgnes nende endi otsustele saalist lahkuda pärast seda, kui sellise lahkumise tagajärjed olid enne kontserdi algust selgelt teatavaks tehtud. VÕS § 101 lg 3 kohaselt ei saa võlausaldaja kasutada õiguskaitsevahendit ulatuses, milles väidetava rikkumise põhjustas tema enda tegu või temast tulenev asjaolu.

Kaupleja ei vaidlusta, et tualeti kasutamise vajadus on loomulik. Kaupleja sõnul ei piiranud kõnealune korraldus kellegi õigust saalist hädavajadusel väljuda ega tualetti kasutada, vaid puudutas üksnes kontserdi ajal saali tagasisisenemist. Korraldus kehtis kõigile külastajatele võrdselt ning selle eesmärk oli tagada kontserdi katkematu kulg, esinejate võimalus keskenduda vahetult edastatavale loomingule ning kaitsta kõigi külastajate õigust nautida etendust ilma häiringuteta.

Kaupleja selgitusel oli korraldus kunstiliselt ja tehniliselt vajalik, kuna Omari küünis on sisse- ja väljapääs ühest uksest, saali ees puudub eesruum, isteread kulgevad seinast seina ilma vahekäiguta ning tegemist oli akustilise kontserdiga, mille valguslahendus oli osa teosest.

Enne kontserdi algust teatas produtsent K.T. publikule kahel korral (10 ja 5 minutit enne algust), et kontserdi ajal saalist väljunuid tagasi ei lasta. Väljunule oli võimalik kontserti kuulata küüni ees katusealuselt. Kaupleja tugineb ka VÕS §-dele 23 ja 76 (lepingu olemus, tavad, hea usk ja mõistlikkus).

Kaupleja leiab, et abikaasa lahkumine saalist oli tema vaba tahte valik, mitte hädavajadus. Samuti ei ole tarbija kaupleja hinnangul põhjendanud, miks peaks mõlema pileti hind vähenema täpselt 50%, kuna VÕS § 112 järgi ei määrata hinna alandamise suurust automaatselt nägemata jäänud minutite alusel.

Kaupleja märkis seisukohas, et on põhjendatud lisada edaspidi ilma vaheajata etenduste piletimüügiinfole ja ostukinnitusele selgesõnaline teave, et etenduse ajal saalist lahkunud külastajat ei pruugi olla võimalik enne etenduse lõppu saali tagasi lubada. Kaupleja rõhutab, et see ei ole mööndus, et 18.07.2026 toimunud kontserdil osutati teenust mittekohaselt.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseseaduse (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 kontserdile pääsemise ja selle osutamise lepingu, mille kohaselt kaupleja kohustus korraldama ja osutama tarbijale kontserditeenust tasu eest. Komisjon käsitleb seda lepingut võlaõigusseaduse (VÕS) 35. peatüki tähenduses käsunduslepinguna. VÕS § 619 järgi kohustub käsundisaaja (kaupleja) osutama käsundiandjale (tarbija) teenuseid ja käsundiandja maksma selle eest tasu. Tarbija tasus piletihinna. Kaupleja tegutses oma majandus- või kutsetegevuses, mistõttu peab ta VÕS § 620 lg 2 järgi toimima üldiselt tunnustatud kutseoskuste tasemel. Tarbija ja kaupleja vahelisele suhtele kohaldatakse lisaks tarbijakaitseseadust (TKS). Kohustuse rikkumise tagajärgi hinnatakse VÕS §-de 100–112 alusel.

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.

Komisjon tuvastas, et tarbija ostis 09.07.2026 piletikeskus.ee vahendusel kaks piletit hinnaga 150,00 € (75,00 € pilet). Tehingutasu oli 6,60 € ja tasutud summa kokku 156,60 € (arve SvibyD-381-269384). Arvel ei ole transpordi hinda piletihinnast eraldatud. Kontsert toimus 18.07.2026 väljakuulutatud ajal ja kohas ning kestis ilma vaheajata ligikaudu 70 minutit.

Piletimüügi infos oli hoiatus „HILINEJAID SAALI EI LUBATA!“. Teavet selle kohta, et kontserdi ajal saalist väljunut tagasi ei lasta ei olnud.

Kaupleja produtsent teatas 18.07.2026 suuliselt 10 ja 5 minutit enne kontserdi algust, et kontserdi ajal saalist väljunuid tagasi ei lasta ning soovitas kasutada tualetti enne etenduse algust.

Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija väljus kontserdi ajal tualetti kasutama ja teda ei lastud tagasi. Tarbija abikaasa lahkus saalist pärast tarbija sõnumi lugemist, et tarbijat ei lubatud tagasi ning teda

ei lastud samuti tagasi.

Kaupleja ei vaidle vastu, et tualeti kasutamise vajadus on loomulik.

Tarbija ei vaidlusta, et suuline teade anti. Ta vaidleb selle õigusliku tähenduse üle. Komisjon ei pea seetõttu vajalikuks tunnistajate seletusi üksikasjalikumalt hinnata.

3. Tagasipääsu keeld lepingu osana

Kaupleja sõnul kehtis sama kord kõigile külastajatele ja sama eelteavitus on tehtud kõigil Omari küünis toimunud kontsertidel. Seega oli keeld eelnevalt kavandatud korduvaks kasutamiseks ja tarbija ei saanud selle sisu mõjutada. Tegemist on tüüptingimusega VÕS § 35 lg 1 tähenduses. Eeldatakse, et tüüptingimust ei olnud eraldi läbi räägitud (§ 35 lg 2) ja kaupleja ei ole seda eeldust ümber lükanud.

VÕS § 37 lg 1 järgi on tüüptingimus lepingu osa, kui kasutaja viitas sellele enne lepingu sõlmimist või selle ajal selgelt ja teisel poolel oli võimalus sisust teada saada. Tarbijale anti enne lepingu sõlmimist teada üksnes tingimus, et hilinejaid saali ei lubata. Teade, mis tehti üheksa päeva pärast lepingu sõlmimist, ei vasta sellele sisule. Kaupleja ei ole tõendanud ka seda, et lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis keelu olemasolu eeldada ja tarbijal oli võimalus selle sisust teada saada (§ 37 lg 1 teine lause).

Tüüptingimust tõlgendatakse nii nagu teise lepingupoolega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel mõistma pidi ja kahtluse korral tingimuse kasutaja kahjuks (§ 39 lg 1). Mõistlik tarbija ei pidanud hoiatusest „HILINEJAID SAALI EI LUBATA!“ järel dama, et sama kehtib ka isikule, kes on kontserdile õigel ajal tulnud ja lahkunud hädavajaduse tõttu. Kaupleja ise möönab, et hilineja ja saalist väljunu olukorrad ei ole täpselt samad. Kahtlus tõlgendatakse kaupleja kahjuks.

Tagasipääsu keeld ei ole seega lepingu osa. Tingimuse mittelugemine lepingu osaks ei mõjuta lepingu kehtivust muus osas (§ 41).

Kohustus ei tulene ka kaupleja viidatud VÕS § 23 lg 1 alustest.

Kontserdipilet annab õiguse kontserdist osa saada. Tõlgendus, mille järgi hädavajaduse korral kaotab tarbija õiguse osale tasutud teenusest ei tulene lepingu olemusest.

Tarbija ja kaupleja vahel ei olnud varasemat suhet, millest praktika oleks võinud kujuneda. Kaupleja enda kord teistel kontsertidel ei ole poolte vaheline praktika.

Tavaks on selline käitumine, mida seda liiki lepinguid sõlmivad isikud tavaliselt tunnevad ja enamasti arvestavad. Kaupleja väidab, et korraldus on Eestis ja mujal tavapärane, kuid ei ole selle kohta esitanud veenvaid tõendeid. Ta viitab üksnes enda praktikale Omari küünis, mis ei ole tegevusala tava. Ta ei ole tõendanud tava, mille järgi etenduskunsti valdkonnas ei lasta tagasi isikut, kes on saalist hädavajaduse tõttu väljunud. Lisaks ei kohaldu tava, kui selle järgimine ei oleks vastavalt asjaoludele mõistlik (§ 25 lg 2). Tava, mille kohaselt tarbija peab hädavajaduse korral loobuma osast tasutud teenusest ei ole mõistlik.

Kaupleja möönab ise, et tualeti kasutamise vajadus on loomulik. Hea usu põhimõttega ei ole

kooskõlas tõlgendus, mille järgi peab tarbija sellise vajaduse korral osast teenusest loobuma.

Komisjon mõnab, et kaupleja toodud põhjendused (akustiline kontsert, valguslahendus, ainult üks sisse- ja väljapääs) õigustavad piirangu kehtestamist. Piirangu põhjendatus ei tähenda siiski seda, et selline piirang on lepingu osa. Kui kaupleja soovis piirangut kohaldada, pidi ta selle lepingu osaks tegema, esitades tingimuse hiljemalt lepingu sõlmimisel.

Tarbija ostis kaks piletit ning teenust osutati mõlema pileti alusel ühtemoodi. Eelnev kehtib seetõttu võrdselt tarbija ja tema abikaasa suhtes.

VÕS § 620 lg 1 kohustab käsundisaajat tegutsema käsundiandjale lojaalselt ja käsundi laadist tuleneva vajaliku hoolsusega. VÕS § 624 lg 1 kohustab teda teatama käsundiandjale kõigist käsundi täitmisega seotud olulistest asjaoludest, eelkõige neist, mis võivad ajendada käsundiandjat otsust muutma. TKS § 4 lg 2 kohustab kauplejat andma tarbijale enne teenuse kasutamist teavet teenuse omaduste ja kasutamistingimuste kohta. TKS § 3 p 2 annab tarbijale õiguse saada teadliku valiku tegemiseks vajalikku ja tõest teavet.

Komisjon leiab, et teave selle kohta, et kontserdi ajal saalist väljumise järel tagasipääsu ei ole on teenuse oluline kasutamistingimus. See mõjutab otseselt tarbija otsuotsust, eriti kui tal võib olla tervisest tingitud vajadus tualetis käia.

Piletimüügi info puudutas üksnes hilinejate saali mittelubamist. Kaupleja märkis oma seisukohas ise, et on põhjendatud lisada edaspidi piletimüügiinfole selgesõnaline teave tagasipääsu piirangu kohta. Komisjon ei käsitle seda otseselt rikkumise tunnistamisena, kuid see kinnitab, et ostueelne teave ei olnud piisav.

Vahetult enne kontserti antud suuline teave ei asenda ostueelset teavet. Tarbija oli selleks ajaks juba lepingu sõlminud, tasunud ja Naissaarele sõitnud ning tal ei olnud enam realistlikku võimalust piletit tagastada või teenusest loobuda.

Kuna tagasipääsu keeld ei olnud lepingu osa, puudus kauplejal saali tagasi mitte laskmiseks lepinguline alus. Tarbija väljus hädavajaduse tõttu ega hilinenud. Kaupleja ei võimaldanud tarbijal ega tema abikaasal kontserti kuulata kokkulepitud istekohal kogu kontserdi jooksul. See on kohustuse mittekohane täitmine VÕS § 100 tähenduses ja seega lepingu rikkumine. Hinna alandamine on võimalik võlgniku vastutusest sõltumata (VÕS § 105), seega ei ole kaupleja vastutuse küsimusel selle nõude puhul tähtsust.

Kaupleja võimaldas väljunul kontserti kuulata katusealuselt. Kaupleja ise ei käsitle seda kokkulepitud teenusega samaväärsena. Tarbija ei näinud valguskujundust ega artiste ning kontserdi kogemus oli oluliselt piiratud. See vähendab rikkumise ulatust, kuid ei kõrvalda seda.

Kaupleja väidab, et kontserdist ilmajäämise põhjustasid tarbija ja tema abikaasa enda otsused saalist lahkuda ning et VÕS § 101 lg 3 järgi ei või võlausaldaja tugineda kohustuse rikkumisele niivõrd, kuivõrd selle põhjustas tema enda tegu.

Komisjon ei nõustu selle väitega.

Tarbija väljus saalist hädavajaduse tõttu, mida kaupleja ei vaidlusta. Tagasi mitte lubamiseks

puudus lepinguline alus. Tarbija väljumine saalist ei ole VÕS § 101 lg 3 tähenduses tegu, mis rikkumise põhjustas. Sama kehtib tarbija abikaasa kohta.

Tarbija ostis mõlemad piletid ja esitas hinna alandamise nõude mõlema pileti kohta kauplejale 21.07.2026 e-kirjaga (VÕS § 112 lg 2). Komisjon käsitleb mõlemat piletit ühtemoodi.

4. Hinna alandamise eelduste kontroll

Tarbija on soovinud 50 % ulatuses piletite maksumusest hinna alandamist. Komisjon kontrollis, kas hinna alandamise eeldused nõude rahuldamiseks on täidetud.

VÕS § 112 lg 1 esimese lause järgi võib lepingupool, kes võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, alandada tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga (§ 112 lg 1 teine lause). Hinna alandamine ei sõltu seega kontserdist nägemata jäänud minutite aritmeetilisest osakaalust.

Riigikohtu praktika kohaselt peab hinna alandamisele tuginev pool kohase ja mittekohase täitmise väärtused üldjuhul tõendama (RKTKo 17.02.2021, 2-17-12712/47, p 13). Kui väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuse suuruse asjaolusid arvestades kohus (VÕS § 112 lg 1 kolmas lause). Selleks peab hinna alandaja tuginema sellele, et väärtust ei saa täpselt kindlaks teha ning tooma ette asjaolud ja tõendid, mille alusel saab sellise järelduse teha. Väärtust ei saa asjaolusid arvestades määrata kohus omal algatusel (samas, p 15). Komisjon lähtub neist põhimõtetest analoogia alusel.

Tarbija nõuab kahe pileti hinna alandamist 50% ehk 78,30 euro ulatuses. Ta ei ole esitanud kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ega põhjendanud, kuidas ta jõudis just 50%-ni.

Ta ei ole ka viidanud sellele, et väärtust ei saa täpselt kindlaks teha ega esitanud asjaolusid ja tõendeid, mille alusel komisjon saaks väärtuse hinnanguliselt määrata. Komisjon sarnaselt kohtuga ei saa omal algatusel hinnanguliselt kohase ja mittekohase väärtuse suhet määratlada.

Tarbija on märkinud, et tema ja abikaasa jäid kontserdi osast ilma, kontsert oli ühekordne sündmus, mida ei saanud hiljem järele vaadata ning Naissaarel ei saanud pärast väljumist lahkuda, vaid tuli oodata kontserdi lõppu ja tagasisõitu. Need asjaolud kirjeldavad rikkumise tagajärgi, kuid ei võimalda tuletada kohase ja mittekohase täitmise väärtuse suhet ega põhjenda alandamist 50% ulatuses.

Komisjon tuvastas, et tarbija ja tema abikaasa viibisid kontserdil algusest peale, said esimese osa täies mahus nii näha kui ka kuulda ning pärast väljumist said kontserti katusealuselt kuulata. Pilet müüdi ühe tootena „PILET koos transpordiga (laev, autod)“ ning arvel ei ole transpordi hinna pileti hinnast eraldatud, mistõttu puuduvad komisjonil andmed ka selle kohta, millise osa pileti hinnast moodustab kontsert ja millise transporditeenus. Tehingutasu (6,60 €) on piletimüügikeskkonna vahendaja Sviby OÜ tasu, mida kaupleja ei saanud ja see osa ei saa olla hinna alandamise aluseks kaupleja suhtes.

Kuna tarbija ei ole tõendanud kohase ja mittekohase täitmise väärtust ega tuginenud asjaolule, et väärtust ei saa täpselt kindlaks teha, ei ole komisjonil alust määrata hinna alandamise ulatust hinnanguliselt ega alandada hinda. Kuigi kaupleja rikkus oma kohustust, ei ole hinna alandamise nõude eeldused täidetud ja tarbija nõue jääb seetõttu rahuldamata.

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/