# TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

| | |
|---|---|
| Asja number | 19-1/26-10452 |
| Otsuse kuupäev | 29.10.2026 |
| Komisjoni koosseis | Kai Amos |
| | |
| Tarbija | |
| Kaupleja | Triogames OÜ (11079281) |
| | |
| Tarbija nõue | Kahju hüvitamine 116.-€ |

**Resolutsioon:**

Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ärakirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

**Asjaolud:**

Tarbija osales 02.07.2026 hasartmängus ning tegi kaupleja Betsafe keskkonnas spordiennustuse panuse sündmusele Belgia – Senegal, valides turul “Lisaaja tulemus” Belgia võidu. Tarbija panus oli 4 eurot ja koefitsient 29.00. Tarbija panus arvestati esialgu võidetuks ning tema kontol kajastus 116 euro suurune võidusumma. Kaupleja tühistas hiljem panuse ja tagastas tarbijale 4 eurot. Tarbija vaidlustas kaupleja ees tühistamise, kuid kaupleja oma otsus ei muutnud.

Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamisena võidusumma 116 euro välja maksmist.

**Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitas, et tarbija tegi panuse live-turul olukorras, kus turul kuvatud koefitsient oli tehnilise vea tõttu vale. Panus tühistati kooskõlas kaupleja spordiennustuse reeglitega ning tarbijale tagastati tema algpanus 4 eurot. Tarbija nõue ei ole põhjendatud.

**Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid lepingu, millise kohaselt võis tarbija teha kaupleja spordiennustuse platvormi kaudu panuseid. Pooled sõlmisid lepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 3 p 1 kohaselt võib võlasuhe tekkida lepingust; VÕS § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. VÕS § 76 lg 1 tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas kauplejal oli õigus pärast panuse vastuvõtmist, selle võidetuks arvestamist ja võidusumma tarbija mängukontole kandmist panus tehnilise vea tõttu tühistada ning keelduda võidusumma väljamaksmisest.

Tarbija asjaolude kohaselt kasutas ta kaupleja spordiennustuse platvormi nõuetekohaselt, panuse tegemise ajal kuvati temale koefitsient 29.00. Ta panustas edukalt ning tulemusena kanti tema kontole 116 eurot ja tal tekkis õigus võidusummale. Järgmisel päeval kaupleja teatas tarbijale, et tema panus tühistati põhjusega ‘Stuck Markets – Wrong Odds’, ehk turule märgiti teenusepakkuja poolt valed koefitsiendid. See tähendab, et panuse tegemise hetkel esines turul tehniline viga, mille tõttu ei uuendatud koefitsiente õigesti ning kuvatud koefitsiendid olid ekslikud. Sellises olukorras loetakse turul pakutud koefitsiendid valedeks ning vastavalt panustamise reeglitele tühistatakse sellisele turule tehtud panused. Seetõttu on panus tunnistatud kehtetuks ning panustatud summa tagastati tarbija mängukontole.

Tarbija ei vaidle, et kauplejal võivad olla reeglid tehniliste vigade parandamiseks, kuid leiab, et sellise reegli kohaldamine pärast panuse vastuvõtmist, võiduks arvestamist ja võidusumma mängukontole kandmist ei ole tarbija suhtes õiglane ja kooskõlas hea usu põhimõttega. Panuse vastuvõtmine, võiduks arvestamine ja mängukontole raha kandmine tekitas tarbijas põhjendatud ootuse, et panus on korrektselt lahendatud. Tarbijal puudus igasugune võimalus kontrollida kas turg oleks pidanud olema suletud, kas koefitsient oli tehnilise vea tõttu vale ja kas Betsafe süsteem töötas korrektselt. Kauplejal on kohustus maksta võidusumma välja, selle tühistamine ei ole õigustatud. Kuna kaupleja ei ole summat välja maksud, on tarbijale tekkinud kahju 116 eurot.

Kaupleja asjaoludel olukorras, kus tarbijale oli kuvatud juba võidusumma, selgus pärast asjaolude kontrollimist, et tegemist oli live-turu tehnilise veaga. Asjaomane live-turg ei olnud õigel ajal uuenenud või suletud ning turul kuvati koefitsient, mis ei vastanud panuse tegemise hetkel juba aset leidnud mängusündmustele. Antud juhul ilmnesid kaks probleemi: 1) tarbija tegi spordimängus lisaaja kohta panuse 02.07.2026 kell 00:47:01, kuid selle mängu lisaaja määrav värav oli juba löödud kell 00:42:34. Tarbija tegi panuse hetkel, kui see võimalus oli juba realiseerunud; 2) koefitsient 29.00 ei olnud õige, kuna sündmuse toimumise järgselt tehtud panusele ei oleks pidanud sellist koefitsienti enam pakkumisel olema, tegemist oli ilmse veaga. Kaupleja andmetel arvestati tarbija kupong esialgu võidetuks kell 00:52:19 kuna süsteemides kehtis veel enne asjaolu realiseerumist kehtinud koefitsient. Seejärel toimus kell 00:54:14 nn rollback, kõik peale värava löömist tehtud panused arvestati tühistatuks ning ka tarbijale tagastati tema algpanus 4 eurot. Seega korrigeeriti esmane arvestus lühikese aja jooksul pärast vea tuvastamist ning tarbijalt ei peetud kinni tema algpanust. Kaupleja esitas nende asjaolude tõendamiseks süsteemi audit traili, millest nähtuvad panuse tegemise aeg, esmane arvestus võidetuks, rollback, panuse tühistamine ja algpanuse tagastamine ning Belgia – Senedal jalgpallimängu ajalise logi.

Kauplejal oli õigus Betsafe spordiennustuse reeglite punkti 2 alusel parandada ilmseid panuse koefitsiendi sisestamise ja/või panuse tulemuste hindamise vigu ka pärast sündmuse toimumist või tühistada sellistest vigadest mõjutatud panused. Reeglite kohaselt vastutas tarbija selle eest, et

tema panused oleksid tehtud õigesti. Käesoleval juhul jäi live turu koefitsient ekslikult pakkumisele pärast turu seisukohalt määravat mängusündmust. Kui turu tulemuse seisukohalt otsustav asjaolu oli juba aset leidnud, ei saanud koefitsient 29.00 enam olla korrektne turukoefitsient. Tarbija nõude rahuldamiseks puudub alus.

Vaidluse keskmes on eelkõige lepingu täitmise nõue, mille kaudu tarbija nõuab enda hinnangul võidetud panuse väljamaksmist (VÕS § 101 lg 1 p 1, § 108). Kuna tarbija ei ole võidusummat kätte saanud, käsitleb ta seda ka kahjunõudena. Asjaolude kohaselt vaidlustas tarbija kaupleja tegevust hiljem arvestust ümber muuta ja panust kehtetuks tunnistada.

Komisjoni hinnangul oli kauplejal selleks õigus. Pooled sõlmisid sidevahendi teel hasartmänguna spordiennustuse lepingu, mille osaks said kaupleja tüüptingimustena Betsafe spordiennustuse reeglid. Tarbija ei ole vaidlustanud lepingu sõlmimise ajal nende reeglitega tutvumise võimalust, spordiennustuse reeglid muutusid lepingu osaks (VÕS § 37 lg 1). Kaupleja tõendas süsteemilogide ja mängu sündmuste logiga, et tarbija poolt panuse tegemise ajaks oli juba jalgpallimängus otsustav värav löödud. Kui sündmus oli juba toimunud, siis ei saa enam tegeleda selle sündmuse osas tulemuse ennustamisega. Komisjon nõustub kaupleja selgitustega, et pärast sündmuse toimumist oleks pidanud süsteem panustele sulguma ning ka koefitsient ei saanud jääda samas.

Kuigi tarbija seadis kaupleja esitatud tõendite usaldusväärsuse kahtluse alla, ei ole ta esitanud tõendeid, mis võimaldaksid järeldada, et logid on ebaõiged või et tarbija tegi panuse enne määrava sündmuse saabumist. Seetõttu loeb komisjon kaupleja esitatud logisid usaldusväärseks. Nende tõendite alusel on kaupleja tõendanud, et vaidlusalune panus tehti pärast tulemuse seisukohalt olulise sündmuse toimumist.

Poolte lepingule kohalduvad Betsafe spordiennustuste reeglite p 2 kohaselt on kauplejal õigus parandada ilmseid tehnilisi vigu ning parandada ilmseid koefitsiendi sisestamise või tulemuste hindamise vigu ka pärast sündmuse toimumist või tühistada sellistest vigadest mõjutatud panused. Reeglid näevad sõnaselgelt ette, et selline õigus kehtib ka olukorras, kus eksimus avastatakse alles pärast seda, kui panus on ajutiselt võidetuks arvestatud. Vaidlusalune olukord vastab sisult nimetatud reeglis kirjeldatud juhtumile, kuna kaupleja väitel jäi live-turg tehnilise vea tõttu avatuks pärast tulemuse suhtes otsustava sündmuse saabumist ning panus tehti koefitsiendiga, mis ei vastanud enam tegelikule olukorrale.

Komisjoni hinnangul andis leping kauplejale õiguse tehnilise vea korral panus tühistada, mida kaupleja ka tegi. Kaupleja tõendas antud juhul tehnilise vea esinemise, mille tõttu püsis turg ekslikult avatuna võimaldades pärast tulemuse seisukohalt määrava sündmuse saabumist panust teha. Sellise panuse tegemine ei toonud tarbijale kaasa lepingust tulenevat õigust nõuda 116 euro suuruse võidu väljamaksmist. Kauplejal kasutas lepingus ette nähtud õigust vea parandamiseks ning tagastas tarbijale panustatud summa. Tarbija panustas 4 eurot ning temale tagastati 4 eurot. Tarbija ei kandnud kahjud.

Tarbija nõue ei ole põhjendatud ega kuulu rahuldamisele.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/