TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-03689-007
Otsuse kuupäev	12. nov 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	GMTicketing OÜ, 16151764
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	11. nov 2026

Resolutsioon:
1.Rahuldada tarbija nõue.
2.Kauplejal tagastada tarbijale tellimuse nr 1496181 alusel makstud ostuhinna 135 eurot.

Asjaolud:
Komisjon alustas asjas menetlust pärast Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse vahendust ja tarbija avalduse edastamist tarbijavaidluste komisjonile.

Avalduse kohaselt ostis tarbija kauplejalt veebilehe footballticketnet.com kaudu kaks piletit 29.10.2025 Roomas Stadio Olimpico staadionil toimuvale jalgpallimängule AS Roma vs Parma (tellimus nr 1496181). Mängu algusaeg oli kell 18:30.
Tarbija tasus kokku 135 eurot, millest piletite hind oli 95,32 eurot, broneerimistasu 34,32 eurot, teenustasu 4,60 eurot ja annetus 0,76 eurot.
Tarbija on kaupleja püsiklient: ta oli varem ostnud kauplejalt kaks korda AS Roma mängule pileteid (2024. aasta septembris ja 2025. aasta aprillis) ning saanud need mõlemal korral e-postiga PDF-failina, mistõttu ei pidanud ta piletite aktiveerimiseks muid toiminguid tegema.
Seekord ei saanud tarbija piletit PDF-failina. Tarbija sõnul sisaldas kaupleja saadetud e-kiri üksnes kujutist nupust „Add to Google Wallet“, mis ei olnud link. Selle kinnituseks esitas ta ekraanitõmmise, millel e-kirjas oleva kujutise pikalt vajutamisel pakutakse ainult pildi avamise, kopeerimise ja allalaadimise valikuid (faili nimi „proxy.bin“), mitte lingi avamist.
Kuna tarbija ei näinud e-postis piletiga seotud kirja, pöördus ta mängupäeval ligikaudu kell 13:00 (kaupleja andmetel ca 5,5 tundi enne mängu algust) kaupleja klienditoe poole. Järgnevalt suhtles tarbija klienditoega veebivestluse, WhatsAppi ja hädaabitelefoni kaudu. Tarbija sõnul kinnitati talle korduvalt, et aega on piisavalt. Pileteid ei õnnestunud lisada ei tarbija Android-seadmesse ega tema kaaslase iPhone’i (Google Walleti veateade „Coś poszło nie tak. Spróbuj jeszcze raz.“).
Klienditugi soovitas tarbijal muu hulgas kasutada VPN-i, otsida staadionilt piletikontorit ja paluda staadionil võõrastel iOS-seadme kasutajatel avada tarbijale saadetud link. Tarbija jõudis staadioni piirkonda ligikaudu 1 tund ja 15 minutit enne mängu algust. Kuna kasutuskõlblikke pileteid ei olnud, lahkus tarbija kell 18:24 ehk kuus minutit enne mängu algust.
Kell 19:00 teatas kaupleja WhatsAppis, et lahendus on leitud, ja kell 19:08 saatis piletite ekraanitõmmised, s.o 38 minutit pärast mängu algust. Tarbija vastas kell 19:31, et on liiga hilja ning teatas, et nõuab raha täielikku tagastamist.
Tarbija esitas kauplejale kirjaliku kaebuse 31.10.2025. Kaupleja kinnitas samal päeval

kaebuse kättesaamist, kuid nõuet ei rahuldanud.
Tarbija pöördus 26.11.2025 Poola Euroopa Tarbijakeskuse (ECC) poole; juhtum edastati 03.03.2026 Eesti ECC-le. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (TTJA) edastas kaebuse kauplejale 25.03.2026 ning kaupleja vastas 06.04.2026.
Pooled lahenduseni enne istungit ei jõudnud.

Tarbija nõue: piletite ostuhinna tagastamine summas 135 eurot.

Kaupleja seisukoht:
Kaupleja palub oma vastuses nõude rahuldamata jätta.
Kaupleja märgib, et tegutseb teisese piletiturgu vahendajana ning ei oma, väljasta ega kontrolli platvormil pakutavaid pileteid; piletite vorming (PDF, Wallet-pilet vm) sõltub üksnes ürituse korraldajast või piletite väljastajast. Kaupleja on platvormiks nii ostjatele kui ka müüjatele ning ostjale tagasimakse tegemine puudutab müüjat. Müüja on oma kohustused täitnud.
Kaupleja saatis tarbijale 15.10.2025, s.o 14 päeva enne üritust e-kirja mobiilipiletite allalaadimislinkidega nii iOS-i kui Android Wallet jaoks ning üksikasjalike juhistega. Tarbija kinnitas teabe kättesaamist nii telefonitsi kui ka kättesaamise kinnitamise lingi kaudu.
Kirjas oli rõhutatud, et piletid tuleb alla laadida ja avada kohe pärast kättesaamist. Tarbija ei teinud 14 päeva jooksul midagi ning pöördus klienditoe poole alles mängupäeval, millega ta rikkus kahju vähendamise kohustust (kaupleja viitab VÕS §-le 77).
Piletilingid toimisid, sest müüja suutis kaupleja klienditoe pöördumise peale avada tarbija piletid Android-seadmes. Probleem oli tarbija seadmes, tarkvaras või ühenduses.
Klienditugi tegutses hoolsalt ja heas usus, kuna saatis e-kirja uuesti, andis Androidi-seadmele kohandatud juhised, edastas müüja nõuanded (sh pöördumine staadioni piletikontorisse), pakkus iOS-seadme abi ja saatis müüjalt saadud ekraanitõmmised kohe tarbijale. Tarbija lahkus staadionilt enneaegselt omal otsusel.
Kaupleja ostjagarantii (kaupleja viitab tingimuste punktile 8.F) näeb hüvitise ette peamiselt juhul, kui kaupleja ei toimeta üritusele sobivat piletit. Siin piletid toimetati, tarbija kinnitas kättesaamise ja tõrge tulenes tarbija enda asjaoludest.
Õigusliku kohustuseta ja süüd tunnistamata pakub kaupleja tarbijale 10% allahindlust järgmisele ostule.

Komisjoni põhjendus:
Komisjon hindas kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (tellimuse kinnitus, poolte e-kirjavahetus 29.–31.10.2025, tarbija ja klienditoe WhatsAppi vestlus, ekraanitõmmised, tarbija avaldus Poola ECC-le koos lisadega, kaupleja vastus 06.04.2026) ning leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.
Tarbija pöördus enne komisjonile avalduse esitamist kaupleja poole (31.10.2025), kaupleja ei rahuldanud nõuet ning tarbija on kinnitanud, et sama vaidlust ei menetle kohus ega muu vaidluste lahendamise asutus.
Kohustuse täitmise (piletite õigeaegse ja kasutamiseks sobival viisil kättetoimetamise) tõendamise koormus on kauplejal, sest ta tugineb sellele, et on oma lepingulise kohustuse täitnud.

Lepingu pooled ja iseloom

Pooled sõlmisid kauplejalt piletite ostmiseks sidevahendi abil (interneti teel) lepingu direktiivi 2011/83/EL tähenduses. Tarbija on füüsiline isik, kes ostis piletid vaba aja veetmise eesmärgil, kaupleja tegutses oma majandus- või kutsetegevuses.
Tellimuse kinnitus on antud kaupleja nimel (Football Ticket Net), kaupleja võttis tarbijalt

vastu tasu 135 eurot (sh oma broneerimis- ja teenustasu) ning kinnitas, et „Football Ticket Net guarantees to deliver your tickets only in a secure & safe process and on time for the match“. Lepingu pooleks, kellele tarbija maksis ja kes tarbijale piletid tarnida lubas on seega kaupleja. Kaupleja viidatud vahendaja roll ja suhe müüjaga on kaupleja ja müüja omavaheline küsimus ning ei vähenda kaupleja vastutust tarbija ees.
Kaupleja kohustus oli toimetada tarbijale mängu algusajaks kasutuskõlblik, sissepääsu võimaldav pilet. Seda kohustust ei saanud hilinemisega täita, sest sissepääs mängule on seotud kindla kellaajaga.

Kohaldatav õigus

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 15.10.2025 sidevahendi abil (interneti teel) piletite müügilepingu. Leping vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele.
Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija elukoha riik on Poola Vabariik.
Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Tallinn Narva mnt 5.
Kuivõrd nii kaupleja kui ka tarbija tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv määrus 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (edaspidi Rooma I määrus).
Rooma I määruse artikkel 3 p 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Õiguse valik peab olema väljendatud selgesõnaliselt või ilmnema selgelt lepingu tingimustest või juhtumi asjaoludest. Kaupleja veebilehel FootballTicketNet kättesaadavate lepingu tüüptingimuste kohaselt on pooled sõlminud kokkuleppe kohaldatava õiguse suhtes:"If your order is processed by GMTicketing OÜ Parda tn 6, 10151 Tallinn, Estonia, your order will be processed in accordance with the laws of the Republic of Estonia."
Kuna tarbija tellimust töötles Eesti äriühing, on pooled vastavalt Rooma I määruse art 3 lg-le 1 leppinud selgesõnaliselt kokku Eesti Vabariigi õiguse kohaldamises. Rooma I määruse artikli 6 lõike 2 kohaselt ei tohi poolte valitud õigus liidu piires sõlmitud tarbijalepingutes ilma jätta tarbijat kaitsest, mis antakse talle tema hariliku viibimiskoha riigi (antud juhul Poola) õiguse imperatiivsete sätetega (art 6 lg 1 alusel). Kuna EL-i tarbijaõiguse direktiivid (sh tarbijaõiguste direktiiv 2011/83/EL ja müügidirektiiv (EL) 2019/771) on liikmesriikides ühtlustatud ning Eesti võlaõigusseaduse (VÕS) tarbijakaitselised sätted tagavad tarbijale vähemalt samaväärse kaitsetaseme kui Poola õigusnormid, ei viiks Eesti õiguse kohaldamine tarbija kaitsetaseme vähenemiseni. Eeltoodust tulenevalt kohaldab komisjon vaidluse sisulisel lahendamisel Eesti materiaalõigust, eelkõige võlaõigusseadust (VÕS) ja tarbijakaitseseadust (TKS).

Tuvastatud asjaolud

Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit selle kohta, et ta saatis 15.10.2025 tarbijale piletid või toimiva piletilingi, et tarbija selle kätte sai või et tarbija kinnitas piletite kättesaamist. Kaupleja väide on vastuolus ka tema enda mängupäeval ja pärast seda antud selgitustega. Kaupleja 29.10.2025 kiri palub tarbijal kättesaamist alles kinnitada ning hoiatab, et vastasel korral loetakse tellimus „delivered“ ja tagasimakset ei tehta. Kui tarbija oleks kättesaamist kinnitanud 15.10.2025, oleks see palve olnud mõttetu. Kiri kirjeldab varasemaid e-kirju kui „instruction how to download the tickets“, s.o juhiseid, mitte kasutuskõlblikke pileteid. Samas kirjas väidetakse, et tarbija ei ole vastanud kaupleja kõnedele, e-kirjadele ega sõnumitele, kuigi WhatsAppi vestlus näitab tarbija pidevat suhtlust klienditoega kell 18:13–18:25 ja uuesti kell 19:31. Kaupleja mainib enda vastuses, et klienditugi oli tarbijaga pidevas

kontaktis.
Kaupleja vastuses tarbijale 30.10.2025 nimetati probleemi ootamatuks tõrkeks piletilingis ning märgiti, et tõrge takistas normaalset aktiveerimist. Hiljem väidab kaupleja vastupidi, et piletilingid toimisid ja probleem oli tarbija seadmes.
WhatsAppi ajatemplid (18:24) näitavad, et tarbija lahkus enne mängu algust, mida kaupleja ka vastuses tunnistab.
Tarbija ei ole vaidlustanud, et kaupleja temaga telefoni teel ühendust võttis ja et ta kinnitas teabe kättesaamist. Tema sõnul kinnitas ta aga üksnes juhistega e-kirja kättesaamist. Komisjon peab seda usutavaks, kuna see sobib kokku kaupleja enda hilisema kirjeldusega varasematest kirjadest kui instrueerimise kirjadest. Isegi kui 15.10.2025 saadeti juhistega e-kiri, ei tõenda see piletite toimivat kättetoimetamist.
Tarbija esitatud ekraanitõmmisest nähtub, et mängupäeval kauplejalt saadud e-kirja „Add to Google Wallet“ kujutis käitub pildina, mitte lingina. Kaupleja on ise kinnitanud, et saatis mängupäeval samasuguse kirja uuesti. Kirja nähtav osa on itaalia keeles, sisaldab tõlkimata süsteemivõtmeid (nt „tickets.confirmationtitle“) ning teatab, et mobiilipileti ekraanitõmmised ja väljatrükid ei ole lubatud („non sono ammessi screenshot o stampe“). Piletite lisamine nii tarbija Android-seadmesse kui ka kaaslase iPhone’i andis sama veateate, mis viitab sellele, et tõrge ei tulenenud tarbija seadmest.

Õiguslik hinnang

Pooled sõlmisid tarbijalemüügi lepingu, mille esemeks oli jalgpallimatši (AS Roma vs. Parma, 29.10.2025) piletite hankimine ja õigeaegne kättetoimetamine. Tarbija tasus selle õiguse eest 135,00 eurot.
Vastavalt võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lõikele 1 ja lõikele 3 tuleb kohustus täita lepingule või seadusele vastavalt ning õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.
Komisjoni hinnangul on piletite õigeaegne kättetoimetamine lepingu olemust ja kaupleja lubadust (tellimuse kinnitus: tarne „on time for the match“) arvestades lepingu oluline tingimus.
Kaupleja pidi tarbijale hiljemalt mängu algusajaks andma kasutuskõlbliku, sissepääsu võimaldava pileti. Kaupleja ei ole tõendanud, et seda tehti.
Tarbijale jõudsid kasutatavad (ekraanitõmmise kujul) piletid kell 19:08, ehk 38 minutit pärast mängu algust. Kaupleja oli ise tarbijale öelnud, et ekraanitõmmised ei ole lubatud ja et kaaslase kaudu ekraanitõmmise saatmine ei ole võimalik.
Pilet, mis jõuab tarbijale pärast mängu algust ei kujuta endast lepingu nõuetekohast täitmist. Viivitus kohustuse täitmisel on võlaõiguslik lepingu rikkumine (VÕS § 100).
Komisjon hindas kaupleja vastuväiteid ja leidis järgmist.
Kaupleja on müügilepingu pool. Tarbija suhtes vastutab kaupleja kohustuse täitmise eest, sealhulgas nende isikute tegevuse eest, keda ta täitmisel kasutab. Müüja või piletite väljastaja süsteemi tõrge ei vabasta kauplejat vastutusest. Kaupleja ei teavitanud tarbijat enne lepingu sõlmimist selgelt, et leping sõlmitakse mõne kolmanda isikuga. Kaupleja enda avaldus, et piletid osteti otse klubilt lükkab ümber väite, et tegemist on üksnes sõltumatu müüjate ja ostjate vahelise platvormiga.
Kaupleja ei ole tõendanud, et kohest pileti testimist nõudnud juhis tarbijale 15.10.2025 kätte toimetati. Tellimuse kinnitus nägi ette piletite saabumise 3–7 päeva enne mängu või isegi mängupäeval, mistõttu tarbija võis põhjendatult eeldada hilisemat saabumist. Hilisem ühepoolne juhis ei saa muuta lepingu sisu ega kanda riski üle tarbijale. Tarbija tegi mängupäeval igakülgset koostööd (VÕS § 6), suheldes klienditoega ligikaudu viis tundi ja proovides erinevaid seadmeid.
Kaupleja viidatud VÕS § 77 reguleerib kohustuse täitmise kvaliteeti (võlgnik peab kohustuse täitma vähemalt keskmise kvaliteediga), mitte kahju vähendamist. Kaupleja viide sellele

sättele on ekslik ega vabasta teda vastutusest. Tarbija ei nõua käesolevas vaidluses täiendavat kahju hüvitamist (nt reisi- või majutuskulusid), vaid ostuhinna tagastamist lepingust taganemise tõttu.
Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija oleks saanud piletid enne mängu algust toimival kujul kätte. Tarbija ega tema kaaslane ei saanud pileteid avada kahes erinevas seadmes. Kaupleja esialgne kinnitus (30.10.2025), et tegu oli ootamatu tõrkega on vastuolus tema hilisema väitega, et piletilingid toimisid ja probleem oli tarbija seadmes.
Tarbija lahkus kell 18:24 pärast viietunnist tulemusteta suhtlust, kuna talle polnud endiselt toimivat piletit tagatud. Tarbijalt ei saanud mõistlikult oodata isikuandmeid sisaldavate piletite jagamist võõraste isikutega vahetult enne mängu. Kohustuse mittetäitmine toimus enne tarbija lahkumist.
Kaupleja vastutus ei sõltu pelgalt klienditoe pingutuste hulgast, vaid tulemuse saavutamisest ehk sellest, kas piletid olid õigeaegselt kasutatavad (VÕS § 76 lg 3).

Lepingust taganemine ja ostuhinna tagastamine

Tarbija teatas kauplejale 29.10.2025 ja kinnitas korduvalt, et nõuab tasutud summa täielikku tagastamist, mida käsitletakse lepingust taganemise avaldusena (VÕS § 188).
Tarbijalemüügi puhul kohaldub müügilepingust taganemisel erisäte VÕS § 223. Nimetatud paragrahvi kohaselt tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline (VÕS § 223 lg 5). Piletite edastamine alles pärast mängu algust kujutab endast tõsist ja olulist lepingutingimustele mittevastavust.
Ostjal on õigus müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et see õigustab kohest müügilepingust taganemist (VÕS § 223 lg 1 p 4), või kui asjaoludest nähtub selgelt, et müüja ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata (VÕS § 223 lg 1 p 5).
VÕS § 223 lg 1 nimetatud juhtudel ei pea tarbija määrama müüjale kohustuse täitmiseks täiendavat tähtaega (VÕS § 223 lg 3).
Lepingust taganemise tagajärjel vabanevad pooled lepinguliste kohustuste täitmisest ning tekib saadu tagastamise kohustus (VÕS § 189 lg 1 ja VÕS § 223 lg 7).
Kaupleja ei ole tõendanud, et ta toimetas tarbijale enne mängu algust kasutuskõlbliku pileti. Tarbija sai piletid kätte alles pärast mängu algust ega saanud neid kasutada. Tarbija oli teinud kõik temalt mõistlikult oodatava ning kaupleja vastuväited ei vabasta teda vastutusest. Eeltoodust lähtudes peab kaupleja tagastama tarbijale kogu tasutud ostuhinna summas 135,00 eurot (mis hõlmab piletihinda, broneerimistasu ja teenustasusid, kuivõrd kaupleja poolt osutatud teenus jäi tarbijal saamata). Tarbija ei pea piletit tagastama, kuivõrd hilinenud elektroonilisi koopiaid ei olnud võimalik kasutada ning tarbija ei saanud neist mingit kasu.

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/