

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-05126-012
Otsuse kuupäev	14. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Grete Zöbin, Mariann Lugus
Tarbija	
Kaupleja	MTÜ HIKINGESTONIA, 80561793
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 560 eurot
Asja läbivaatamise aeg	9. juuli 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada MTÜ HIKINGESTONIA tagastama Tarbijale pakettreisitasu summas 560 eurot.

Selgitus:

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse veebilehele avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

20.08.2019 registreeris Tarbija ennast MTÜ HIKINGESTONIA (edaspidi: Kaupleja) reisile Iraani seiklus ja mägimatk ning puhkus Kaspia mere ääres. Reis pidi toimuma 20.-30.05.2020. Arve väljastas Andrus Emerson.

14.10.2019 tasus Tarbija ettemaksu 650 eurot.

18.02.2020 sai Tarbija teise osamakse osas Kauplejalt kirja (e-posti aadressilt info@hikingestonia.com), kus teatati, et reisi kogumaksumuseks on 10 päeva eest 1400 eurot.

03.03.2020 tasus Tarbija Tintorama Grupp OÜ arvele täiendavalt 750 eurot.

Seoses ülemaailmse Covid-19 pandeemiaga Kaupleja tühistas reisi ning pakkus Tarbijale võimalust valida asendusreis. Tarbija sellega ei nõustunud ning esitas Kauplejale e-kirja teel teate, et soovib kogu reisitasu tagastamist.

Kaupleja vastas Tarbijale, et HikingEstonia ei ole reisikorraldaja ega müü pakettreise, vaid on

matkaklubi ja vabaiühendus.

Kaupleja nõustus tagastama reisisitu üksnes 50% ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Tegemist on sõpradevahelise tüliga, et koroonahirmus ei saanud Iraani matkama minna ja see lükkus aastasse 2021. Tarbijaga on eelnevalt koos matkatud, mille tõendamiseks esitas fotod.

Iraani reisi ei korraldanud HikingEstonia, vaid Andrus Emerson, kes suhtles HikingEstonia e-maili alt. See ei tähenda, et Kaupleja oleks antud matkaga seotud.

Tarbijale on tagastatud 50% matka osalustasust.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Tarbija ei nõustu Kaupleja seisukohaga. Tema registreeris ennast teadaolevalt HikingEstonia poolt avalikult levitatud, reklaamitud ja korraldatud Iraani reisile. Mingit juttu ei ole olnud, et tegemist on sõpruskonna reisiga.

Arved tasus Tintorama Grupp OÜ-le, kus Andrus Emerson on juhatuse liige, kes arve ka saatis. Tagasimakse 50% ulatuses toimus alles nädalaid pärast seda, kui ta oli A. Emersonile teatanud, et võtab Tarbijakaitsega ühendust.

Samas on väga eksitav, et A. Emerson korraldab juba aastaid reise ilma, et tal oleks turismi valdkonnas tegutsemise litsentsi ja vastavat tagatist. Need reised on Facebookis avalikult pakkumises HikingEstonia reisidena ja ei ole sõpruskonnasisesed. Ka Tarbija registreeris ennast reisile nagu iga tavapärase reisifirma puhul.

Tarbija nõudeks on 560 euro tagastamine. Tarbija on nõus, et makstud reisisitu tagastatakse talle vähem 10 %.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud tõendeid ja materjale, leiab, et Tarbija avaldus kuulub rahuldamisele alljärgnevatel põhjendustel.

Esitatud tõenditest ilmneb, et Tarbija ning Kaupleja vahel on sõlmitud pakettreisileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses. VÕS § 866 lg 1 kohaselt pakettreisilepinguga kohustub üks isik (reisikorraldaja) teise lepingupoolle ees osutama ühele või mitmele isikule (reisija) reisiteenuste kogumi (pakettreis), teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu). Pooltevahelisest kirjavahetusest ja Kaupleja poolt avalikkuse kaudu reklaamitud pakkumisest ilmneb, et Kaupleja kohustus osutama Tarbijale reisiteenuse kogumina, s.o pakettreisi Iraanis matkamiseks koos puhkusega Kaspia mere ääres perioodil 20.-30.05.2020. Kaupleja pakkamise kohaselt reisisitu, mida nimetas osalustasu, sisaldas

transpordi, majutust, toitlustamist ning vaatamisväärsuste pileteid.

Turismiseaduse (TurS) § 7 sätestab pakettreisei mõiste, mille lõike 1 kohaselt pakettreis on vähemalt kahe eri liiki reisieenuse kogum samaks reisiks, kui reisieenuste kogumi on pannud kokku üks reisikorraldaja, sealhulgas reisija soovil või valikul, enne ühe lepingu sõlmimist kõikide reisieenuste kohta.

Käesolevas asjas vastab Kaupleja reis pakettreisei tunnustele TurS § 7 lg 1 tähenduses.

Kaupleja väide sellest, et tegemist on sõpruskonna matkaga, on ekslik. Kaupleja reklaamis avalikkuse kaudu matka korraldamist. Asjaolu, et Tarbija on varem antud Kaupleja poolt korraldatud matkal käinud, ei oma õiguslikku tähendust.

VÕS § 866 lg 4 kohaselt reisieenuseid pakkuv isik ei või tugineda lepingutingimusele, mille kohaselt ta ise reisikorraldajaks olemata üksnes vahendab üksikuid reisieenuseid (vahendaja), kui pakkuja reklaami, kataloogide või muude lepingu sõlmimise asjaolude alusel võis lepingu teine pool teda mõistlikult reisikorraldajaks pidada. Käesolevas asjas reisi pakkumisest võib aru saada, et reisikorraldajaks on HikingEstonia ning matkajuhiks pidi olema Andrus Emerson.

Pooltevahelises kirjavahetuses on Kaupleja juhatuse liige märkinud e-maili aadressiks: info@hikingestonia.com ning kirjade all on HIKINGESTONIA.

Mittetulundusühingute registrist ilmneb, et Andrus Emerson on MTÜ HIKINGESTONIA juhatuse liige. Äriühingute registri kohaselt Andrus Emerson on juhatuse liikmeks ka Tintorama Grupp OÜ-s, kelle arvele tuli Tarbijal reisisasu üle kanda.

Reis jäi ära seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub. Tekib õiguslik küsimus, kas reisijad on kohustatud vastu võtma reisi edasi lükkamise järgmisesse aastasse ning kas Kaupleja on õigustatud tagastama reisisast 50 %.

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 25. novembri 2015 direktiivi (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ, artikkel 12 lõike 3 punkti b kohaselt, kui korraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu, siis peab teavitama reisijat lepingu lõpetamisest enne pakettreisei algust põhjendamatult viivitusega. Seejuures määruse artikkel 12 lõike 4 kohaselt peab korraldaja maksma vastavalt lõikele 1 tagasi kõik reisija poolt või nimel pakettreisei eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane lõpetamistasu. Kõnealused tagasimaksed makstakse reisijale põhjendamatult viivitamata ja igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Eelnimetatud nõue on üle võetud võlaõigusseadusesse (VÕS). VÕS § 874 lg 6 kohaselt reisikorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksta reisijale tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata juhul, kui reisikorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning ta teavitab reisijat lepingust taganemisest enne pakettreisei algust viivitamata. Nimetatud paragrahvi lõike

7 kohaselt reisikorraldaja teeb kõik käesoleva paragrahvi lõigete 4–6 kohaselt nõutud tagasimaksed või maksab vastavalt lõigetele 2 ja 3 tagasi kõik reisija poolt või nimel pakettreisi eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane hüvitis. Kui reisikorraldaja peab käesoleva paragrahvi alusel tegema reisijale tagasimakse, teeb ta seda viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Vaidlus puudub, et reisi toimumise ajaks tekkis erakorraline olukord seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga, mille tõttu Kaupleja oli sunnitud reisi tühistama.

Euroopa Komisjoni soovitus (EL) 2020/648 13.mai 2020 vautšerite kohta, mida pakutakse reisijatele tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste hüvitamise alternatiivina COVID-19 pandeemia kontekstis, on preambula punktis 9 rõhutatud, et pakettreisi eest tasutud reisiraha tuleb tagastada põhjendamatu viivitusega ja igal juhul 14 päeva jooksul pärast lepingu lõpetamist. Soovituse kohaselt korraldaja võib pakkuda reisijale hüvitust vautšeri vormis, kuid see võimalus ei jäta reisijad ilma õigusest raha tagasi saada.

Komisjon on seisukohal, et eeltoodud põhimõtte kohaldub ka teiste alternatiivsete pakkumiste osas. Eeltoodust tulenevalt, kui reisijad soovivad oma reisisasu tagasi saada, siis tuleb nõuded rahuldada.

Kaupleja ei ole esitanud arvestust, miks kuulus Tarbijale tagastamisele nimelt 50 % reisisasust.

Vaidlus puudub, et Tarbija on maksnud reisi eest Tintorama Grupp OÜ arvele 14.10.2019-650 eurot ja 03.03.2020-750 eurot. Seega kokku 1400 eurot ning tagastatud on 700 eurot. Tagastamata on 700 eurot. Tarbija soovib tagasi 560 eurot, milline nõue on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele.

Komisjon leiab, et Kaupleja püüd pakkuda reisijatele reisisasu tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõistetu, arvestades turismisektoris tekkinud majanduslikke raskusi, kuid reisijate keeldumise korral tuleb järgida seadust ja tuleb tagastada reisisasud. Samas on igati tervitatav lepingupoolte omavaheline suhtlemine ning alternatiivsete võimaluste kaalumise. Kompromisslahenduse leidmine eeldab pooltevahelist läbirääkimist, kus tuleb arvestada mõlema poole tahet. Kui reisijad jäävad selle juurde, et soovivad reisisasu tagasi, siis tuleb Kauplejal seda aktsepteerida.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu asjaolule, et reise pakkudes ei tohi käituda reisijatega eksitavalt ning pakettreisidega tegelemiseks tuleb järgida seaduses sätestatud nõudeid.

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

Mare Merimaa

Mariann Lugus

Grete Zöbin

/allkirjastatud digitaalselt/