

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-06586-015
Otsuse kuupäev	28. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	Reisikorraldaja OÜ, 11152279
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 1106 eurot
Asja läbivaatamise aeg	26. juuli 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada Reisikorraldaja OÜ tagastama Tarbijale pakettreisitasu summas 1106 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:

14.01.2020 sõlmisid Tarbija ja Reisikorraldaja OÜ (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu. Kaupleja kohustus osutama Tarbijale ja tema reisikaaslasele reisieenust Gran Canariale, Hispaaniasse perioodil 07.-15.04.2020 ning Tarbija kohustus tasuma enne reisi toimumist pakettreisitasu 1826 eurot. Tarbija on Kauplejale tasunud ettemaksuna 1106 eurot.

Seoses erakorraliste asjaoludega, mis on seotud ülemaailmse koroonaviiruse haiguse (COVID-19) pandeemiaga jäi Tarbija reis ära. Tarbija esitas Kauplejale viimase veebilehe kaudu avalduse ettemaksu tagastamiseks. Tarbija avaldas taas oma soovi 08.05.2020 esitatud e-kirjas.

Kaupleja seisukoht:

Poolte vahel sõlmitud leping on täitmiseks mõlemale osapoollele. Kaupleja ei pea õigustatuks seisukohta, et eriolukorras võib üks lepingu osapool taganeda lepingust tagajärgedeta ja teine osapool peab jätkama lepingu täitmist, nagu midagi ei oleks juhtunud.

Kaupleja hinnangul loobus Tarbija sisuliselt tema teenusest reisi eest õigeaegselt tasumata

jättes. Reisi eest tasumise maksetähtaja saabumise ajaks ei olnud reis tühistatud. Lennud, millega reis pidi toimuma, ei olnud tühistatud veel ka 26.03.20, mil Kaupleja saatis välja omapoolse avalduse kliendi loobumise kohta. Fakt, et lennud hiljem siiski tühistati ja reis jäi ära, annab Kauplejale võimaluse Tarbija tehtud ettemaksu osaliseks tagasimakseks.

Heasoovlikult oli Kaupleja nõus loobuma enda bürookuludest ja tagastama 100% Tarbija tasutud ettemaksu koheselt, kui on ise saanud tagastuse lennufirmalt.

Hilisemalt asus Kaupleja seisukohale, et ettemaksu tagastus tuleb bürookulude võrra väiksem. Raha tagastatakse, kui Kaupleja on saanud tagastuse lennufirmalt.

Tarbija vastuväide Kaupleja seisukohale:

Tarbija soovib tehtud kulutuste 100%-st kompenseerimist. Tarbija toob välja, et tema reisiarve koosnes kahest osast, millest väiksema osa maksetähtaeg oli 17.03.20. Umbes nädal enne maksetähtaja saabumist võttis Tarbija telefoni teel ühendust Kauplejaga, kes teatas, et reisisu teist makset teha ei ole mõtet, kuna reis jääb ilmselt ära. Lepingupooled leppisid kokku uue kontaktaja 16.03.20. Määratud ajal kontakteerus Tarbija Kauplejaga. Eestis ja Hispaanias oli reisi teise osamakse tasumistähtjaks välja kuulutatud eriolukord ja kaks hotelli olid juba alates 25. veebruarist Kanaari saartel karantiinis. Oli selge, et reis jääb ära ning teist osapoolt arvest Kaupleja ettepanekul pole vaja maksta, mida Tarbija pidas igati mõistlikuks.

Tarbijale jääb arusaamatuks, miks Kaupleja taganeb nüüd oma sõnadest ja väidab, et ta loobus ise reisist arve mittemaksmisega. Tarbija jääb oma nõude juurde 1106 euro tagastamiseks.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 41 lg 11(2) alusel komisjoni koosseisu võib kinnitada üheliikmelisena, kui vaidluse lahendamise ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel on vaidluse asjaolud selged ning vaidlus on võimalik lahendada käesoleva seaduse § 51 lõike 2 kohases kirjalikus menetluses. Üheliikmeline komisjoni koosseis koosneb komisjoni esimehest. Arvestades eeltoodut lahendatakse käesolev asi komisjoni esimehe poolt.

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 pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Hispaaniasse. Tarbija on reisi eest Kauplejale tasunud

avalduses märgitud reisisasu summas 1106 eurot, mille osas vaidlus puudub. Tarbija taganes lepingust seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub.

Kaupleja ei esita vastuväiteid Tarbija nõudele, kuid leiab, et Tarbija peaks kandma bürookulusid ning tagasimakse saab toimuda pärast Kauplejale tasutud maksete tagastamist.

Sisuliselt soovib Kaupleja reisisasu tagastamise tähtaega pikendada.

Tekib õiguslik küsimus, kas reisijate nõuete täitmist on võimalik pikendada nagu soovib Kaupleja ning kas Tarbija on kohustatud ettepanekuga nõustuma.

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 1 kohaselt liikmesriigis tagavad, et reisija võib pakettreisilepingu igal hetkel enne pakettreisei algust lõpetada. 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 1 kohaselt enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda. Käesoleva paragrahvi lõike 2 kohaselt Kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist. Seejuures lõike 4 kohaselt reisikorraldajal ei ole õigust nõuda reisijalt käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud hüvitist juhul, kui reisija taganeb lepingust, sest sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisei teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Sellisel alusel pakettreisilepingust taganemise korral on tal õigus saada tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed, kuid tal ei ole õigust saada täiendavat hüvitist.

Vaidlus puudub, et avalduse esitamise ajal esines erakorraline olukord seoses koroonaviiruse haiguse (COVID-19) pandeemiaga.

VÕS § 874 lg 7 kohaselt, kui reisikorraldaja peab käesoleva paragrahvi alusel tegema reisijale tagasimakse, teeb ta seda viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Komisjon leiab, et on igati tervitatav lepingupoolte omavaheline suhtlemine ning alternatiivsete võimaluste kaalumine, seda ka reisisasu tagastamise tähtaja pikendamiseks. 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.

Arvestades eeltoodut kuulub avaldus rahuldamisele.

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

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/