

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-07579-015
Otsuse kuupäev	28. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	Scandinavian Tours OÜ, 10658344
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 450 eurot
Asja läbivaatamise aeg	26. juuli 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada Scandinavian Tours OÜ tagastama Tarbijale pakettreisitasu 450 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:

Avalduse kohaselt on Tarbija, kes esindab õpilasarühma reisijaid, ja Scandinavian Tours OÜ (edaspidi: Kaupleja) sõlminud reisilepingu, mille kohta on Kaupleja esitanud 08.11.2019 arve nr 39000260. Reisilepingu järgi kohustus Kaupleja kui reisikorraldaja osutama reisiteenust 15.-16.05.2020 Saaremaale. Arve järgi kohustusid tarbijad tasuma Kauplejale 2187,10 eurot reisitasu. Tarbijad on esindaja kaudu tasunud ettemaksu summas 450 eurot.

Seoses erakorraliste asjaoludega, mis on seotud ülemaailmse koroonaviiruse haiguse (COVID-19) pandeemiaga esitas tarbijate esindaja Kauplejale 21.04.2020. reisist taganemise avalduse. Tegemist oli põhikooli lõpuklassi õpilaste reisiga ning seetõttu ei olnud võimalik tellitud reisi edasi lükata.

Kaupleja seisukoht:

Arvestades keerulist olukorda on Kaupleja pakkunud, et tagastab tarbijatele koheselt poole nende nõutud summast, millega loeksid vaidluse lõpetatuks või 50 eurot kuus kuni reisitasu ettemaks on tagastatud.

Tarbija vastuväide Kaupleja vastusele:

Tarbijad pakkusid Kauplejale, et loevad vaidlus lõpetatuks, kui reisisasu summas 450 eurot tagastatakse hiljemalt 29.06.2020. Tarbijaid ei rahulda Kaupleja pakutud lahendus tagastada reisisasu ettemaks üheksa kuu jooksul 50 euro kaupa.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (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 eeltoodud 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 tarbijate ning Kaupleja vahel on sõlmitud pakettreisileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses. VÕS § 866 lg 1 kohaselt pakettreisilepinguga kohustub üks isik (reisikorraldaja) teise lepingupoole ees osutama ühele või mitmele isikule (reisija) reisiteenuste kogumi (pakettreis), teine lepingupool aga maksma tasu (reisisasu). Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama tarbijatele reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Saaremaale. Tarbijad on reisi eest Kauplejale tasunud avalduses märgitud reisisasu, mille osas vaidlus puudub. Reis jäi ära seoses koroonaviiruse haiguse (COVID-19) pandeemiaga. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub.

Kaupleja ei esita vastuväiteid Tarbija, kes esindab antud reisel kõiki reisijaid, nõudele, kuid pakub kaalumiseks reisisasu tagastamise tähtaja pikendamist, arvestades kujunenud majanduslikku olukorda. Tarbija nõuab reisisasu tagastamist.

Tekib õiguslik küsimus, kas reisijate nõuete täitmist on võimalik pikendada nagu soovib Kaupleja ning kas reisijad on kohustatud ettepaneku vastu võtma.

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 pakettreisi algust põhjendamatult viivitusega. Seejuures määruse artikkel 12 lõike 4 kohaselt peab korraldaja maksma vastavalt lõikele 1 tagasi kõik reisija poolt või nimel pakettreisi eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane lõpetamistasu. Kõnealused tagasimaksud makstakse reisijale põhjendamatult viivitamata ja igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Eelnimetatud nõue on üle võetud võlaõigusseadusesse. 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 pakettreisi 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 Kaupleja püüd pakkuda reisijatele reisisasu tagastamise asemel tähtaja pikendamist on mõisteta, 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, 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/