

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-07965-014
Otsuse kuupäev	28. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	Nordland Travel OÜ, 11332142
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 10 870 eurot
Asja läbivaatamise aeg	27. juuli 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada Nordland Travel OÜ tagastama Tarbijale pakettreisitasu summas 10870 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 Võnnu keskkooli õpilased oma esindaja (õpetaja) kaudu ja Nordland Travel OÜ (edaspidi: Kaupleja) sõlminud pakettreisilepingu, mille täitmiseks on Kaupleja esitanud 09.10.2019 arve nr H04-631, 11.10.2019 arve nr H04634 ja 18.02.2020 arve nr H04-858.

Reisilepingu järgi kohustus Kaupleja kui reisikorraldaja osutama reisiteenust 26.-29.03.2020 Londonisse, Inglismaale. Tegemist oli Võnnu keskkooli õpilaste õppereisiga. Reisijad kohustusid arvete järgi tasuma Kauplejale pakettreisitasu 14044 eurot.

Seoses erakorraliste asjaoludega, mis olid seotud ülemaailmse koroonaviiruse haiguse COVID-19 pandeemiaga reis tühistati.

Kauplejale on tasutud reisitasu 13 958 eurot, millest reisikorraldaja on tagastanud 3088 eurot (arve nr H04-858/1).

23.03.2020 esitas Tarbija Kauplejale avalduse reisitasu tagastamiseks.

Kaupleja seisukoht:

Kauples teatas, et tagastab reisisasu, kuid kahjuks ei ole võimalik kogu reisisasu, s.o majutuse ja sissepääsupiletite osas, tagasi maksta.

Tarbijate seisukoht:

Tarbija on esitanud nõude 10 870 euro tagastamiseks ja jääb selle juurde.

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 eeltoodut lahendatakse käesolev asi komisjoni esimehe poolt.

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

Esitatud tõenditest ilmneb, et poolte vahel on sõlmitud pakettreisileping võlaõigus-seaduse (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 (reisisasu).

Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Võnnu keskkooli õpilastele reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Londonisse, Inglismaale. Reisi eest on Kauplejale tasutud avalduses märgitud reisisasu summas 13 958 eurot, mille osas vaidlus puudub. Reis jäi ära seoses koroonaviiruse haiguse (COVID-19) pandeemiaga. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub.

Kaupleja ei esita vastuväiteid Tarbija nõudele, kuid leiab, et tal ei ole võimalik tagastada kogu reisisasu ning mitte koheselt. Kaupleja tagastas 3088 eurot. Tarbija taotleb veel 10 870 euro tagastamist.

Tekkis õiguslik küsimus, kas reisijate nõuete täitmist on võimalik pikendada nagu soovib Kaupleja ning kas Tarbija on kohustatud ettepaneku vastu võtma ning kas Kaupleja on õigustatud nõudma reisijatelt hüvitise maksmist.

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 liikmesriigid tagavad, et reisija võib pakettreisilepingu igal hetkel enne pakettreisi algust lõpetada. 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 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 reisisutasule. 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 (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.

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 pakettreisei eest tasutud reisiraha tuleb tagastada põhjendamatult 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 reisisatu tagasi saada, siis tuleb nõuded rahuldada.

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

VÕS § 874 lg 4 kohaselt tuleb Kauplejalt tagastada kogu makstud reisisatu.

Arvestades eeltoodut tuleb avaldus rahuldada.

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/