

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-02645-009
Otsuse kuupäev	8. okt 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Mariann Lugus, Hellika Teder
Tarbija	
Kaupleja	Nordland Travel OÜ, 11332142
Tarbija nõue	Reisitasu alandamine
Asja läbivaatamise aeg	6. aug 2020

Resolutsioon:

1. Rahuldada Tarbija avaldus osaliselt.
2. Kohustada Nordland Travel OÜ tagastama Tarbijale reisitasu 40 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:

26.10.2019 sõlmisid Tarbija ja Nordland Travel OÜ (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu. Pakettreisilepingu kohaselt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale ja tema 3-le reisikaaslasele reisiteenust Lapimaale 26.12-29.12.2019. Tarbija kohustus tasuma pakettreise eest 880 eurot, mis on tasutud.

02.01.2020 esitas Tarbija Kauplejale pretensiooni, et pakettreis ei vastanud lepingus kokkulepitule, mis seisnes alljärgnevas:

1. Reisibussis, mis reisijaid vedas, ei olnud kokkulepitud mugavusi ja teenuseid (lastele puudusid lisategevused, puudus interneti leviala, istmete reguleerimine ei toimunud ja istmete vahel olid kitsad vahed). Reisikorraldaja reklaami kohaselt pidi olema kõigi mugavustega luksusbuss. Tegelikult sõideti kopitanud lõhnaga bussis.
2. Reisil olid üksikud reisiteenused puudulikult korraldatud või ei antud piisavalt vajalikku informatsiooni, et reisijad saaksid reisil nautida jõulumaa lõbustusi. Pajaküla külastus Rovaniemis oli lohakalt korraldatud ning Lumemehemaa külastuseks aega ei jäänud. Jõuluvana juurde mineku kohta oleks pidanud olema enam infot. Kuivõrd buss ei vastanud reklaamitule ja reisikorraldus oli puudulik, siis Tarbija palus tagastada kolmandiku makstud reisitasust ehk 300 eurot (75 eurot reisija kohta). Hiljem Tarbija vähendas nõuet ning taotles 200 euro tagastamist, s.o 50 eurot reisija kohta.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja nõustus Tarbija pretensiooniga osaliselt. Bussi televiisor oli Lapimaale sõites tehniliselt korrast ära, kuid tagasiteel sai siiski multafilme vaadata. Bussifirma vabandas ja oli nõus andma Tarbijale tasuta kinkekaardi LuxExpress liinireisidele. Tarbija ei soovinud pakkumist vastu võtta.

Reisitingimuste p 13.7 kohaselt reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui programmis olevas hotellis, liiklusvahendis vms. tekib ootamatu tehniline rike, samuti kahjude eest seoses hotelli

personali või liiklusvahendi juhi tegevusega või tegevusetusega. Samas aitab reisikorraldaja tekkinud probleemi lahendada. Kaupleja aitas probleemi lahendada lisa mängude ja meisterdamistega. Tarbija sai lubatud tegevusi bussis: mängu, meisterdamist, interneti kasutamist, kui ka multifilme vaadata ning kuulata muusikat.

Rovaniemis olid kõik vajalikud tegevused olemas ja grupile jäi piisavalt aega jõulumaa nautimiseks. Koerte vaatlus ei olnud Pajaküla kavas, kuid Tarbija otsustas sinna minna, jättes ise vahele Lumemehemaa. Samuti ei oleks pidanud mängima lumes Pajaküla territooriumil, kui soov oli minna Lumemehemaale liugu laskma. Lapsed väsivad ära ja aega oli antud kaks tundi Lumemehemaa külastamiseks. Kuivõrd Tarbija veetis ühe tunni kavavälises kohas, siis Lumemehemaale jäigi tal aega üks tund. Ajad olid teada antud, kui kaua kusagil aega läheb, et saaks oma soovide ja ajaga arvestada. Kohapeal info saamiseks oli kolm reisisaatjat, kelle poole oleks saanud pöörduda, helistada ning lisaks oli teada ka kontori number. Samuti olid bussijuhid igati abiks. Kui Tarbija oleks teavitanud, et ta vajab veel aega Lumemehemaa jaoks, siis oleks saanud grupp sellega arvestada. Jõuluvana juures on järjekord isegi siis, kui grupile on aeg broneeritud. Igale reisijale ei broneerita eraldi aega. Jõuluvana ei jaga kingitusi kontoris. Ta tervitab lapsi. Pajakülas pakutakse väga palju erinevaid teenuseid lisatasu eest ja sellega peab reisija arvestama.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb rahuldada osaliselt 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 lepingupoole 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 26.12-29.12.2019 reisi Lapimaale.

Tarbija väidetel reisiteenused ei vastanud lepingutingimustele ning info oli puudulik. VÕS § 877 lg 1 järgi vastutab reisikorraldaja lepingu täitmise eest reisija ees sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Käesolevas asjas nõuab Tarbija reisisasu alandamist. VÕS 112 § 1 kohaselt kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus. Komisjon on seisukohal, et antud põhimõtet saab kohaldada ka tarbijavaidluste komisjon.

Tarbija on hinna alandamist taotlenud reisingimustele mittevastava mugavusega transpordi osas 160 eurot, s.o 40 eurot reisija kohta. Ülejäänud 40 eurot moodustas puudulik info Pajaküla külastuse kohta.

Tarbija ei ole välja toonud arvestust, kuidas ta jõudis nõutud summani. Komisjon võtab arvesse, et esitatud avalduse kohaselt, millele Kaupleja oma vastuväiteid ei esitanud, esines probleem transpordi osas. Nimelt bussi mugavusaste ei vastanud lubatule.

09.02.2020 vastuses Kaupleja teatas, et buss oli töökorras, kuid bussisõit ei vastanud osaliselt lubatule. Kuivõrd transpordi maksumus moodustas ühe osa reisisastust summas 125,71 eurot, siis oli Kaupleja nõus hüvitama sellest summast 1/5, s.o 25,14 eurot.

Komisjon tuvastas, et Kaupleja reisiprogrammis märgiti, et bussis vaadatakse jõulufilme, meisterdatakse, mängitakse ning reisisaatja pajatab lastele jõuluvana kodust ja Soomest. Tarbija on esile toonud, et Lapimaale sõites faktiliselt bussi televiisor ei töötanud ning ka meisterdamist ning mängimist ei toimunud lubatud ulatuses. Seega Kaupleja ei täitnud lubatud reisingimusi.

Tarbija ei ole esile toonud, et bussil esinesid tehnilised rikked, mille tõttu sihtkohta jõudmine ja tagasitulek oli takistatud. Probleem esines bussis olevate mugavuste ning lastele tegevuse pakkumise osas. Seega oli Tarbija õigustatud taotlema reisisiteenuse osas hinna alandamist. Tarbija ei ole esile toonud arvestust, kuidas ta jõudis eelnimetatud puuduse osas 160 euroni. Kaupleja ei ole samuti esitanud tõendit, millest ilmneks, et transpordi osa moodustas nimelt 125,71 eurot.

Komisjon loeb õiglaseks ja mõistlikuks alandada reisisitu kokku 40 eurot, s.o 10 eurot reisija kohta bussireisi mugavuse mittevastavuse eest. Tegemist on perereisidega, kus lastele mõeldud tegevus sõidu ajal on oluline, sest tegemist on suhteliselt pikka reisiga Lapimaale.

Tarbija väidetel Lapimaal olevate objektide külastamiseks oli ebapiisav info ning neil ei jätkunud aega Lumemehemaa külastuseks. Tarbija taotles 40 euro osas reisisitu alandamist seoses puuduliku reisisiteenusega Lapimaal.

Kaupleja põhjendas, et kohapeal oli võimalik küsida, kui sooviti saada täiendavat infot. Tarbija käis vaatamas objekte, mis ei olnud programmis, mille tõttu tal jäigi aega väheks Lumemehemaa külastuseks.

Komisjon ei tuvastanud, et Kaupleja poolt reisisiteenuste osutamine Lapimaal ei vastanud reisingimustele. Jõuluvana külastamise kohapealset korraldust ei saa Kaupleja määrata. Eeltoodust tulenevalt puudub alus nõude rahuldamiseks.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu, et edaspidiste vaidluste ärahoidmiseks tuleks reisijatele anda täiendavat selgitust, et kui nad külastavad reisiprogrammis mitteolevaid objekte, siis ei pruugi neil jääda aega programmis olevate vaatamisväärsuste külastamiseks.

Arvestades eeltoodut on nõue osaliselt põhjendatud.

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/

Hellika Teder

/allkirjastatud digitaalselt/

Mariann Lugus

/allkirjastatud digitaalselt/