

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-10743-018
Otsuse kuupäev	11. dets 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Ülke Jänes, liikmed Diana Lints, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Team Fansurf OÜ, 14960413
Tarbija nõue	Teenuse eest tasutud raha tagastamine (lepingust taganemine)
Asja läbivaatamise aeg	26. nov 2020

Resolutsioon:

- 1.Avaldus rahuldada. Kaupleja peab Tarbijale tagastama 224 eurot.
- 2.Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevalt päevast.

Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kohtumenetluse tulemus võib olla erinev käesolevast lahendist.

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

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt soetas ta 10.06.2020 kahele lapsele laagrikoha Kakumäe surfilaagris (20.-23.07.2020) maksumusega 320 eurot. Seoses Põhja-Eesti randades, s.h lastelaagri toimumiskohas Kakumäe rannas, levinud sinivetikaga soovis Tarbija Kauplejalt infot, kuidas mõjutab Terviseameti ja rannavalve poolt ohtlikuks tunnistatud rannavee olukord laagri toimumist. Ühtlasi soovis Tarbija kinnitust, et Kaupleja ei sea laste tervist ohtu ning hoidub veest kuni randades lehvivad toksiliste vetikate ohtu märkivad punased lipud. Kaupleja väitel toimub laager sõltumata hoiatustest, sest lastel on seljas kalipsod, päästevestid ja surfamine toimub laudade peal. Laagrit tutvustaval veebilehel on ära toodud, et Kaupleja jälgib ilmastiku tingimusi ja teeb vajadusel vastavaid muudatusi. Kaupleja sellest kinni ei pidanud.

Tarbija võttis ühendust Terviseametiga, kes kinnitas, et laagri korraldajal puudub õigus antud tingimustes lapsi vette viia. Mõlemal lapsel, kes oleksid laagrist osa võtnud, on tundlik tervis. Seoses Terviseameti seisukoha ja randades kehtestatud nn punase lipu ohuhinnanguga soovis Tarbija laagrist loobuda ja saada lastelaagri kohtade eest tasutud raha tagasi. Tarbija hinnangul on Kaupleja rikkunud enda poolt kinnitatud laagri toimumise tingimusi. Lapsed on ohustatud sinivetikate mürgist nii läbi naha kui vee neelamise kaudu. Kui laagri kodulehelt oleks olnud võimalik välja lugeda, et Kaupleja ei pea kinni ohutusnõuetest, ei oleks Tarbija lastele laagrikohti broneerinud. Tarbija pöördus pretensiooniga Kaupleja poole 16.07.2020, lepingust taganemise avalduse esitas 17.07.2020.

Enne laagri toimumist kinnitas Kaupleja 17.07.2020, et laagriraha tagastatakse: „Palun andke teada, kui te ei soovi laagris osaleda, tagastame laagriraha.“ Pärast aga taganes Kaupleja oma lubadusest (nõustudes vaid 30% maksumuse hüvitamisega). Hilisematele kirjadele Kaupleja enam ei vastanud. Seetõttu ei olnud ka võimalik muid lahendusi otsida, kuigi Kaupleja poolt on ära toodud tingimus, mille kohaselt vähemalt 24h ette teavitades lepitakse kokku uus teenuse osutamise aeg (hoolimata põhjustest, miks laagrist osa võtta ei saa). Seda võimalust ei pakutud, vaid lubati raha tagastada, millisest lubadusest küll hiljem loobuti.

Tarbija täiendava selgituse ning edastatud Terviseameti ja AS G4S rannavalve vastuste kohaselt teavitati ametit sinivetikate võimalikust ohust Kakumäe rannas 15.07.2020, mistõttu heiskas rannavalve Kakumäe rannas punased lipud 18.07.2020 ning vee seisukorrast tulenevalt lehvitsid need ka kogu laagri vältel (suplemine ohtlik kõigile).

Tarbija nõudeks on teenuse eest tasutud summa tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb Tarbija avaldusele vastu. Oma 17.07.2020 kirjas Tarbijale selgitasime, et Terviseameti juuli proov Kakumäe ranna veekvaliteedi osas oli hea ja ujumine ei olnud keelatud. Tarbija seiukohad ei ole põhjendatud ning ei anna alust ostutehingust loobumiseks. 20.-23-07 laagri toimus edukalt, kõik lapsed on terved ja õnnelikud. Kuna Tarbija ei leppinud kokku uut aega teenuse osutamiseks, siis loeb Kaupleja antud teenuse osutatuks.

Kaupleja kodulehel laagri info juures on kirjas registreerimise tingimused. Lapse haigestumisest või muudest isiklikest põhjustest tuleb teavitada enne laagri algust, millest tulenevalt on võimalus vahetada laagripäase teise laagri vahetuse vastu (vaba koha olemasolul) või valida teiste surfikooli teenuste hulgast endale sobiv; laagri summa ei kuulu tagastamisele. Kui klient teatab mõjuvast põhjusest vähemalt 24h varem, siis lepitakse kokku uus teenuse osutamise aeg; teenuse osutajal on õigus keelduda uue aja kokkuleppimisest, kui ta leiab, et tegemist ei ole piisavalt mõjuva põhjuse või asjaoludega. Tarbija teatas laagrist loobumise soovist 17.07, s.o reede õhtul. Kuna tegemist oli hilise loobumise ja nädalavahetusega, siis ei olnud võimalik leida laagrisse asenduseks osalejaid. Vastavalt laagris osalejate arvule on planeeritud osalevate treenerite arv, samuti tellitud toidud, tehtud muid kulutusi. Arvestades asjaolusid pakkus Kaupleja osapooli rahuldavaks lahenduseks 30% ostusumma, s.o 96 euro hüvitamist, mis tagastati Tarbija arvele.

Terviseameti järelduse kohaselt võis antud perioodil olla Kakumäe rannas sinivetikaid või nende toksine, kuid kas ja kui palju ja millises kohas, on raske hinnata, sest meri on avatud veekogu, mistõttu risk saada mürgistust oli pigem väike. Kui lapsed said ennast pärast vees käimist kohe puhtaks pesta, kasutati kalipsosid ja mindi merele näiteks sellisele alale, kus sinivetikaid ei olnud, siis maandati sellega ka mingil määral ohtu. Kaupleja hinnangul ei olnud tema tegevus ohuks surfilaagri lastele. AS G4S tegutseb ainult Kakumäe suplusalal, surfikool seevastu surfialal, mis on teineteisest eraldatud ja märgistatud. Enamik surfitegevusi toimub just siis, kui on üleval nn punane lipp. AS G4S tõendis ei ole märgitud, mis põhjusel punane lipp üldse üleval oli.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et Tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Tarbija ja Kaupleja vahel oli sõlmitud leping, mis oma sisult on teenuse osutamise leping võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 tähenduses. Lepingust tulenevalt lasus Kauplejal kohustus osutada Tarbijale kokkulepitud teenust, Tarbijal aga kohustus maksta selle eest tasu. Tarbija

tasus surfilaagri maksumuse kahe lapse eest kokku 320 eurot. Seaduse kohaselt tuli Kauplejal kui teenuse osutajal lepingu täitmisel ilmutada muuhulgas vajalikku hoolsust. Asja materjalist nähtuvalt on ka Kaupleja ise laagrit tutvustades kinnitanud, et ilmastikuolusid jälgitakse hoolikalt ning vajadusel tehakse muudatusi laagri päevakavas. Sellest võis Tarbija eeldada, et ilmastikuolud hõlmavad ka sinivetikatest tulenevat olukorda ja vastavat ohutaset. Komisjonil ei ole põhjust kahelda Tarbija sõnades, et ta võttis enne laagrit ühendust Terviseametiga, kes kinnitas, et laagri korraldajal puudub õigus lapsi antud tingimustes vette viia: lastele kujutavad sinivetikad otsest ohtu.

Terviseameti ja AS G4S rannavalve tõendite kohaselt teavitati ametit sinivetikate võimalikust ohust Kakumäe rannas 15.07.2020, mistõttu heiskas rannavalve Kakumäe rannas punased lipud 18.07.2020. Komisjon ei nõustu Kaupleja käsitlesega, nagu poleks täpselt teada põhjus, miks heisati Kakumäe rannas punased lipud. Asja materjalist nähtuvalt heisati kõnealused lipud antud rannas vee kvaliteedist tingituna: ohuteguriks vahv sinivetikas. Terviseameti hinnangu kohaselt tuleks iga konkreetse ranna puhul lähtuda rannavalve hoiatusest. See, et surfiala on suplusrannast eraldi, ei välista võimalikku ohtu. Mõistlik isik võis eeldada, et vesi on ujumiseks (s.h nahale või suhu sattudes) sobimatu rannas tervikuna. Kaupleja ei ole kummutanud Tarbija esitatud väljavõtet avalikust informatsioonist (avalikkuse teavitamisest) randades vahava sinivetika kohta ning et alles 26.07.2020 jõudis avalikkuseni teave, et Kakumäe rannas on ujumine lubatud.

Kuigi Terviseameti hinnangul võis Kakumäe rannas olla antud perioodil sinivetikaid või nende toksiine, ei saanud amet öelda, kui palju ja kus täpselt (meri on avatud veekogu). Hinnang, et vetikatest tulenev risk saada mürgistust oli pigem väike, ei kõrvalda riski kui niisugust. Kui lapsed said ennast pärast vees käimist kohe puhtaks pesta, kasutati kalipsosid ja mindi merele näiteks sellisele alale, kus sinivetikaid ei olnud, siis ohtusid mingil määral maandati, kuid neid ei kõrvaldatud. Terviseameti mööndus, et hoolsalt käitudes võib ohtu minimeerida, ei välista ohust tulenevaid võimalikke halbu tagajärgi. Seetõttu pole alust ka väita, et Kaupleja tegevus ei kujutanud surfilaagri lastele mingit ohtu. Laagri edukas toimumine („lapsed on terved ja õnnelikud“) ei lükka ümber nimetatud tõenditest tulenevat järeldust.

Kui Kaupleja on lepingust tulenevat kohustust rikkunud, on Tarbijal võimalik kasutada seaduses sätestatud õiguskaitsevahendeid (VÕS § 101), s.h lepingust taganeda. Samas ei oma lepingu täitmise konkreetset asjaolud praegusel juhul sisulist tähendust, sest Kaupleja on ise andnud Tarbijale lubaduse laagri eest tasutud raha tagastada. Nii on Kaupleja esindaja 17.07.2020 kell 16.58 saadetud kirjas otsesõnu kinnitanud: „Palun andke teada, kui te ei soovi laagris osaleda, tagastame laagriraha“. Lepingutingimuste kohaselt juhul, kui klient teatab mõistliku aja jooksul, kuid minimaalselt 24h varem teenuse osutajale ette haigestumisest või mõnest muust mõjuvast põhjusest, siis lepitakse kokku uus teenuse osutamise aeg, mõjuva põhjuse või asjaolude hindamine on jäetud teenuse osutaja otsustada (ostutingimuste punkt 5.4). Lepingust tuleneb, et tellimuse tühistamisel kliendi soovil ei tagasta Fansurf ostetud teenuse eest raha juhul, kui ei ole kokku lepitud teisiti (ostutingimuste punkt 5.6). Asja materjalist nähtuvalt oli Kaupleja andnud lubaduse raha tagastada, seega oli tingimuste punktis 5.6 nimetatud erandis kokku lepitud. Sellise kokkuleppe olemasolule viitab ka asjaolu, et laagri vahetuse muutmist või muul moel teenuse asendamist pooled ei arutanud. Raha tagastamise lubaduse hilisem muutmise ei ole kooskõlas lepinguga ega võta Tarbijalt õigust lepingust taganeda (tellimus tühistada) ja saada teenuse eest tasutud raha tagasi.

Lepingust taganemise (ülesütlemise) korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist (VÕS § 189 lg 1). Tarbija tasus lepingu alusel Kauplejale

320 eurot, mida tal on õigus nõuda tagasi, arvestades seejuures temale tagastatud 96 eurot. Seega kuulub tagastamisele 224 eurot (320 – 96).

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

Ülle Jänes

/allkirjastatud digitaalselt/

Diana Lints

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/