

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-01608-015
Otsuse kuupäev	16. juuli 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Helen Rohtla, Sigrid Tammes
Tarbija	
Kaupleja	& Moments OÜ, 11675818
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	7. juuli 2021

Resolutsioon:

1. Rahuldada tabija nõue osaliselt. Kauplejal tagastada tarbijale 144 eurot ja 04 senti.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 31.01.2021 tarbijavaikluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 21.04.2021.

Avalduse materjalide kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 05.12.2019 reisilepingu, mille kohaselt Kaupleja kohustus osutama Tarbijale ja tema reisikaaslastele reisieenust. Kaupleja pakutud pakettreis "Suur Kaukasuse avastusretk Gruusias" pidi toimuma 25.07.2020 - 01.08.2020. Tarbija kohustus tasuma 09.12.2019 arve nr.417 alusel kokku 2380 eurot. Tarbija on kogu summa tasunud, vastavalt 05.12.2019 - 476 eurot ja 22.07.2020 - 1904 eurot.

Pakutud pakettreis ei sisaldanud lennureisi, mille Tarbija kohustus organiseerima ja ostma iseseisvalt. Tarbija avaldab, et Kaupleja teavitas teda muudetud reisieenusest, mille tõttu pidi Tarbija muutma lennupileti aegasid. Esialgselt väljapakutud reisiaega muudeti hilisemaks s.o. 15.08 - 22.08.2020. Seegi reisiaeg ei pidanud paika ja alles 07.08.2020 teavitati Tarbijat paikapidavast reisiajast, s.o. 13.08 - 20.08.2020.

Sellest lähtuvalt tekkisid Tarbijal raskused lennureisidega ja 28.07.2020 sai Tarbija teada, et tema lennureisid on tühistatud lennuvedaja poolt.

08.08.2020 esitas Tarbija Kauplejale reisilepingust taganemise tahteavalduse sooviga tagastada reisisitu. Kaupleja keeldus reisisitu tagastamast.

21.04.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) Tarbija avalduse materjalid Kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 07.05.2021 saadetud vastuses Tarbija avaldusele, et on toiminud korrektselt, lepingutingimuste kohaselt reisisitu ei tagastata.

20.05.2021 saatis tarbija komisjonile omapoolsed seisukohad, milles ei nõustu kauplejaga.

Tarbija märgib, et 28.07 karmistas Gruusia COVID 19-ga seotud piiranguid ja riiki saabuda lubatud välislendude arvu vähendati oluliselt. Firma Air Baltic tühistas lennud 15.08 Riia-Thbilisi ja 22.08 Thbilisi-Riia.

Tarbija väitel võtab grupijuht R.M. 28.07 kirjas vastutuse uute lennupiletite korraldamise suhtes tema enda poolt pakutud uuele reisiajale 12-20.08. Seda võetud kohustust, vähemalt Tarbija osas, ei täidetud. Küll aga korraldati pilet uuele grupijuhile. Selles kontekstis ei päde Kaupleja väide, et ta müüb reisipakette, mis toimuvad reisi sihtkohas.

Kuna Tarbija 07.08 ei saanud reisikorraldajalt mingit kinnitavat informatsiooni, et muudetud reisikuupäevadeks (12-20.august) Kaupleja poolt oleks korraldatud lennupileteid, siis ei olnud tal võimalik antud reisieenust kasutada. Üheotsapiletiga ja eriti kujunenud epidemioloogilises olukorras kaugesse välisriiki ei reisita. Muud olemasolevad lennuühendused Gruusiasse sisuliselt puudusid, sest piirangud olid juba juuli keskel karmid ja neid karmistati veelgi 28. juuli ukaasiga. Gruusiast ei ole võimalik ka muud moodi Eestisse tagasi sõita kui rongiga läbi Venemaa või Türgi, kumbki polnud atraktiivne lahendus.

08.08 esitas Tarbija reisist taganemise teavituse vajaliku lennutranspordi puudumisel ja reisimaksumuse tagastamise taotluse.

Tarbija juhib tähelepanu sellele, et Kaupleja vastuses puuduvad kuludokumendid ja tasutud arvete väljavõtted väidetava 1350 euro eest tehtud kulude kohta enne reisi.

Tarbija väitel reisingimuste punkt 5.8.2 ei päde olukorras, kus Kaupleja on saanud heauskselt Tarbijalt kätte juba täies mahus makstud reisieenuse tasu (antud juhul 2380 Eur) ja muudab siis omapoolset reisi tingimusi vähem kui kuu enne reisi nii, et Tarbija seda teenust kasutada ei saa (antud juhul reisi ajastamine ilma lennuühenduste olemasoluta). Muutus nii aeg, grupi koosseis kui ka grupijuht. Tarbija ei saanud ka Kauplejale poolt muudetud pakettreisi lõplikku programmi, tegevuse sisulist teavet ja selle ajakava.

Tarbija märgib, et detsember 2019 lepingu tingimused, mis olid tehtud reisipaketile 25.07-01.08 ei ole ülekantavad mitmekordselt muudetud kuupäevadega reisipaketile, sest nende korraldus ei vastanud algse lepingu sõlmimise aja seisukorrale (6.5 kuud enne plaanitud reisi). Muid lepinguid Tarbija sõlminud ei ole ja samuti ei ole Tarbija sõlminud Kauplejaga lepingu muudatusi.

Pakettreisi teenuse pakkuja oli muutnud reisi toimumise aega ilma eelnevalt rahvusvahelise lennutranspordi võimalustega kooskõlastamata, kontrollimata ja kinnitamata, kas kõigile reisile registreeritud osalejatele oli tagatud uuteks reisi kuupäevadeks transport matka sihtkohta ja sealt tagasi.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib reisisasu tagastamist summas 1904,00 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 07.05.2021 vastuses Tarbija avaldusele, et tegelikult teavitati tarbijat lõplikest reisiaegadest 28.07.2020.

Tarbija väidab, et 28.07.2020 sai tema teada, et tema lennureisid on tühistatud. See ei vasta tõele. Tegelikult oma kirjas 03.08.2020 teavitab ta, et „lennupiletitega on korras“.

Tarbija väidab, et peale Air Balticu poolset lendude tühistamist pidi tema endale uute lennupiletite leidmisega tegelema. Tegelikuses oli Tarbijal Air Baltic'u poolse lennu tühistamise puhul õigus valida vastavalt Lennureisija Õigustele piletiraha tagasisaamise, marsruudi muutmise või tagasilennu vahel. Kuna tema puhul oli tühistatud tagasilend, siis oleks pidanud Air Baltic tema tagasitoomise viisil või teisel korraldama. Meie reis toimus 5

osavõtjaga ja kõik need 5 osalejat ning lisaks meie grupijuht said 22.08.2020 tühistatud lennu asemele asenduslennuks korraldada tagasilennu 20.08.2020 seetõttu, et nad seda nõudsid, mitte ei loobunud oma õigustest

Tarbija väidab et nimetaud kuupäeval lende ei toimunud ja neile pileteid saada ei olnud võimalik. Tarbija poolt näidistena toodud kuvatõmmistel puudub päringu teotamise aeg ja seetõttu pole võimalik veenduda nende ehtsuses ning päringukriteeriumite õigsuses. Tegelikult lendasid nimetatud perioodil (+/-1 päev) sinna ja tagasi mitmed lennufirmad, sh. Air France, Lufthansa, Georgian Airways (ei müü pileteid online andmebaasides), aga eelkõige Air Baltic ise. Lisatud on näidistena üks võimalikest tagasilennukombinatsioonidest.

Tarbija kinnitas mõlemad kuupäeva muudatused. Uut lepingut ei sõlmitud, lepingut muudeti. 06.12.2019 Kauplejale laekub Tarbija poolt tasutud ettemaks summas 476 eurot „Suur Kaukasuse Avastusretk Gruusias“ eest. Leping loetakse sellega sõlmituks.

06.07.2020 Kaupleja teavitab Tarbijat reisi uutest kuupäevadest (15.-22.08).

06.07 Tarbija kinnitab uute kuupäevade sobivust.

28.07 Kaupleja teavitab Tarbijat reisi uutest kuupäevadest (lennukuupäevad 12.-20.08).

28.07 Tarbija teavitab, et kui lend on võimalik ümber vahetada, siis kuupäevad sobivad („20.08 sobib küll, kui on võimalus vahetada tagasilend praguse 22.08 vastu). 03.08 Tarbija teavitab, et lennud on muudetud: viide eelmisele kirjele – ehk siis uued kuupäevad sobivad („Meie lennud on tõesti nüüd muudetud ja AB kodulehel on kenasti kirjas 12-20.08.“).

06.08 Tarbija kinnitab veelkordselt, et tema tagasilend on 20.08.

07.08 Tarbija teavitab, et tema tagasilend on uuesti muudetud kuupäevale 22.08 ja et lend on tühistatud (tema poolt saadetud kuvatõmmisest nähtub, et tagasilend on tühistatud).

07.08. Tarbija teavitab (telefoni teel), et ta aktsepteeris Air Balticu pakkumise, võttis vastu AB vautšeri ning ei nõudnud marsruudi muutmist või tagasilendu, mida tal vastavalt Lennureisija Õigustele oli õigus nõuda. Seda hoolimata Kaupleja esindaja tungivast palvest mitte seda teha vaid nõuda oma õigust AB poolt tagasilend tagada. 08.08 Tarbija esitab Reisist taganemise teavituse ja reisimaksumuse tagastamise taotluse.

12.08 Kaupleja aktsepteerib reisist taganemist kuid ei aktsepteeri tasutud summade tagastamise nõuet.

Kaupleja müüb reisipakette, mis toimuvad reisi sihtkohas. Samamoodi sisaldas „Suur Kaukasuse Avastusretk Gruusias“ reisipaketti algusega Tbilisi Lennujaam ning lõpuga Tbilisi Lennujaam. Tarbija korraldada oli saabumine ja lahkumine Tbilisi lennujaamast.

Ei pea paika Tarbija väide, et temal osutus võimatuks tagasilennu organiseerimine. Hetkel, mil AB teavitas Tarbijat tema tagasilennu tühistamisest ning Tarbija aktsepteeris AB pakkumise vautšerile, loobus Tarbija oma õigusest tagasilennu tagamisele. Kõik teised antud reisil osalenud reisijad ja reisi juht said lennupiletid ümber vahetada ning samuti nähtub Flightradar.com andmetest, et reaalselt lennud toimusid.

Niivõrd lühikese etteteatamistähtajaga (5 päeva) ei olnud võimalik enam reisi toimumise jaoks vajalikke toiminguid tühistada ning need tuli tasuda täies mahus. Kaupleja reisingimuste punkti 5.8.2. kohaselt tuleb vähem, kui kuu ajalise etteteatamistähtajaga reisi tühistamise puhul tasuda kogu reisi maksumus täies ulatuses.

Tarbija on omalt poolt teinud kompromissettepanku, mille kohaselt ei kuuluks tema poolt tasutud ettemaks kompenseerimisele aga ülejäänud summad tagastataks. Nimetatud summa on ilmselgelt ebapiisav, katmaks Kaupleja poolt kantud tegelikke kulusid.

Kaupleja pakkus kompromisslahendust, eelduselt et selle sõlmimisel Tarbija loobub kõikidest nõuetest Kaupleja vastu. Kaupleja poolt kantud kulude katteks jäaks 1350 eurot, Tarbijale tagastatakse 1030 eurot. Tarbija kompromissettepanekuga ei nõustunud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 05.12.2019 pakettreisilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 tähenduses.

VÕS § 877 lg 1 kohaselt reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingu objektiks oli reisipakett algusega Tbilisi Lennujaam ning lõpuga Tbilisi Lennujaam. Lepingu hinnas ja tingimustes ei sisaldu kohustust hankida lennupileteid Tbilisisse ja tagasi.

Komisjon ei tuvastanud esitatud materjalide alusel, et pooled oleks lepingu täitmise ajal eraldi kokku leppinud selles, et Kaupleja kohustub hankima Tarbijale lennupiletid sihtkohta ja tagasi. Tarbija poolt viidatud Kaupleja grupijuhi R.M. kirjast Tarbijale 28.07.2020 ei nähtu poolte kokkulepet Kaupleja poolt lennupiletite hankimiseks. Kaupleja poolne abi osutamise lubadus ei ole samastatav kokkuleppega lennupiletite ostmiseks. Kuivõrd lennupiletid ei olnud pakettreisilepingu osaks, oli Tarbija enda korraldada reisi alguspunkti saabumine ja reisi lõpppunktist lahkumine.

Komisjon tuvastas esitatud tõendite alusel, et pooled olid kaks korda muutnud lepingu tingimust – reisiteenuste osutamise tähtaega. Lepingu sõlmimisel olid pooled kokku leppinud, et pakettreis "Suur Kaukasuse avastusretk Gruusias" toimub 25.07.2020 - 01.08.2020.

06.07.2020 pakkus Kaupleja Tarbijale reisi läbiviimist uutel kuupäevadel (15.-22.08).

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et Tarbija nõustus pakutud muudatusega samal päeval Kauplejale saadetud kirjas.

28.07.2020 saatis Kaupleja Tarbijale ettepaneku kuupäevade uueks muutmiseks (12.08-20.08).

Tarbija teavitab Kauplejat 28.07 saadetud kirjas, et kui lend on võimalik ümber vahetada, siis kuupäevad sobivad („20.08 sobib küll, kui on võimalus vahetada tagasilend prague 22.08 vastu“).

Tarbija teavitab 03.08.2020 Kauplejat, et lennud on muudetud: („Meie lennud on tõesti nüüd muudetud ja AB kodulehel on kenasti kirjas 12-20.08.“).

06.08.2020 teavitas Tarbija uuesti Kauplejat, et tema tagasilend toimub 20.08.

Nimetatud kirjadest nähtub Tarbija poolne nõustumine (aktsept) Kaupleja ettepanekule viia reis läbi ajavahemikus 12.08-20.08.2020.

Eeltoodud reisi tähtaja muudatused on käsitletavad olemasoleva lepingu muutmisenä, mitte uue lepingu sõlmimisenä.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et Tarbija esitas 08.08.2020 Kauplejale lepingust taganemise avalduse. Avalduses põhjendab Tarbija lepingust taganemist sellega, et tagasilend 22.08 Thbilisi-Tallinn on tühistatud ja matka uue ajagraafiku lõppkuupäeva 20.08 jaoks ei ole lennupileteid Thbilisi-Tallinn võimalik ümber vahetada või uusi lennupileteid soetada. Avalduses ei viita Tarbija Kaupleja poolsele lepingurikkumisele.

VÕS § 874 lg 1 kohaselt enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda.

Nimetatud sättest lähtudes oli Tarbijal õigus pakettreisilepingust taganeda.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas Kauplejal oli õigus Tarbija poolt lepingu täitmiseks makstud summa endale pidada.

VÕS § 874 lg 2 kohaselt juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisitasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist.

Hüvitise suuruseks on VÕS § 874 lg 3 kohaselt reisisu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisiteenust teisiti kasutades omandada. Sellise hüvitise suuruse võib ette näha lepingus, arvestades esimeses lauses sätestatud ja seda, kui palju aega on lepingust taganemise hetkel jäänud reisi alguseni. Reisija nõudmisel põhjendab reisikorraldaja hüvitise suurust.

Praegusel juhul on pooled hüvitise suuruse ette näinud poolte vahel sõlmitud lepingus.

Lepingu osaks olevate Kaupleja reisitingimuste punkti 5.8.2. kohaselt kuulub vähem kui kuu ajalise etteteatamistähtajaga reisi tühistamise puhul tasumisele kogu reisi maksumus täies ulatuses.

VÕS § 882 kohaselt võlaõigusseaduse pakettreisi reguleerivas peatükis sätestatud reisija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

VÕS § 874 lg 2 mõtte kohaselt võib reisikorraldaja nõuda hüvitist mõistlikus ulatuses

Kontrollimaks, kas Kaupleja reisitingimuste punktis 5.8.2. sätestatud hüvitise määr on mõistlik, palus komisjon Kauplejal esitada reisi kulusid tõendavad dokumendid.

Tutvunud Kaupleja poolt saadetud kuludokumentidega, leidis komisjon, et Kaupleja on tõendanud Tarbija osas kulude kandmist kogusummas 1759,96 eurot. Komisjon loeb mõistlikuks hüvitise määraks kahe Tarbija osas kokku 1759,96 eurot.

Eeltoodust lähtudes kuulub Tarbija nõue osaliselt rahuldamisele. Kauplejal on kohustus tagastada Tarbijale mõistlikku hüvitist (1759,96 eurot) ületav osa.

Kuivõrd Tarbija on oma avalduses ja 19.05.2021 kirjas komisjonile märkinud, et soovib reisi maksumuse põhiosa 1904 Euro tagastamist, siis on Kauplejal kohustus hüvitada Tarbijale mõistlikku hüvitist (1759,96 eurot) ületav osa nõude summast 1904 eurot ehk 144 eurot ja 04 senti.

Otsuse tegemise aluseks olevad menetlusõiguse normid

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/

Helen Rohtla
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/