

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-10251-014
Otsuse kuupäev	24. nov 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Sigrid Tammes, Helena Tipka
Tarbija	
Kaupleja	Stay Larsen OÜ, 14858838
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	8. nov 2021

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 65,83 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 11.08.2021 tarbijavalduste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 03.09.2021.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija veebilehe booking.com vahendusel 08.06.2021 majutuse 09.-11.06.2021 Eduard House'is ja tasus selle eest 65,83 eurot.

Kauplejaga eelneval kokkuleppel saabus tarbija öösel kella 1 paiku ja leidis, et temale pakutud tuba ei olnud majutuseks valmis, selles oli remont pooleli.

Kuivõrd majas personalist kedagi kohal ei olnud, leidis tarbija omale teise majutuskoha. Kaupleja keeldus majutustasu tagastamast põhjendusel, et pakkus kohe probleemile lahendust teise majutuse näol.

Tarbija kaupleja otsusega ei nõustunud, kuivõrd tarbija ei saanud eeldada, et saab personaliga 24/7 ühendust ning ajal, mil kaupleja teist tuba pakkus, oli ta juba lahkunud.

03.09.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 21.09.2021 saadetud vastuses, et puudub alus raha tagastamiseks, kuna tarbijale pakuti koheselt teine kasutuskõlblik tuba.

12.10.2021 saatis tarbija komisjonile kirja, milles ei nõustu kaupleja poolse seisukohaga. Tarbija märgib, et talle oli broneeritud hotellinumber, mis oli remondis ehk ei olnud elamiskõlblik.

Booking.com lehel ei ole infot, et hotelli klienditeenindaja on 24/7 ühenduses ja saab kohe probleeme lahendada.

See, et tarbija teatas hotelli klienditeenindajale samal õhtul, et ruum ei ole elamiskõlblik, oli kokkusattumus. Samahästi võis seda teha ka järgmisel hommikul ehk hotelli klienditeenindaja ei oleks saanud teist ruumi pakkuda. Kokkuvõttes oli pakutud mittekõlblik ruum.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: majutuse eest tasutud 65,83 euro tagastamine

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses tarbija avaldusele, et kliendile saadeti ekslikult vale toa number, mis oli tol hetkel remondis.

Klient saatis klienditeenindajale kirja, et toas ei saa peatuda ja otsustas ise koheselt lahkuda. Hotelli administraator aga vastas kliendile samal hetkel ning vabandas ja saatis koheselt uue õige toa numbri. Sellist olukorda võib ette tulla ka nendes hotellides, kus on administraator 24/7 kohal. Ka siis peab klient pöörduma vastuvõtu poole ja ootama, et talle uus tuba antaks. Kaupleja poolset kohest reageerimist on näha ka kliendi poolt saadetud e-mailides. Klient ei olnud aga nõus hostelisse jääma ning lahkus vaatamata sellele, et tema õige tuba oli korras ja teda ootamas.

Antud olukorras ei saa kliendile raha tagastada, kuna ta ise võttis vastu otsuse mitte jääda. Tuba jäi tema broneeringu ajaks tühjaks ja kaupleja ei rentinud seda teistele välja.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud üürilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 271 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda majutuse eest makstud summa tagastamist lepingu eseme mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 276 lg 1 kohaselt on üürileandja kohustatud asja üürnikule üle andma kokkulepitud ajaks koos päraldistega lepingujärgseks kasutamiseks sobivas seisundis ja tagama asja hoidmise selles seisundis lepingu kehtivuse ajal.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 277 lg 1 kohaselt juhul, kui üürileandja annab üle asja, mille puudused välistavad asja sihtotstarbelise kasutamise võimaluse või piiravad seda olulisel määral, võib üürnik lepingust taganeda.

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas juhtumi puhul on täidetud VÕS § 277 lg 1 loetletud taganemisõiguse tingimused.

Tarbija poolt komisjonile esitatud tõendite alusel tuvastas komisjon, et lepingu esemel (majutuseks mõeldud ruum) esinesid sellised puudused, mis välistasid asja sihtotstarbelise kasutamise võimaluse.

Komisjon leidis, et tarbija poolt kauplejale edastatud piltidelt on selgelt näha, et majutuseks pakutud ruumis teostati remonti. Selline ruum ei ole sihtotstarbeliselt kasutatav ning ei vasta lepingutingimustele.

Kaupleja ei ole tarbijale pakutud ruumi lepingutingimustele mittevastavust ümber lükanud. .

E-kirjas tarbijale 10.06.2021 kell 1.03 möönab kaupleja, et pakutud rumm ei vasta ettenähtud tingimustele ning lubab tarbija kohe panna teise korterisse.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava asja üleandmisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

VÕS § 282 lg 1 p 1 kohaselt peab üürnik üürileandjale viivitamata teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest, kui üürnik ise ei pea seda kõrvaldama.

Komisjon tuvastas tarbija poolt komisjonile esitatud pooltevahelise kirjavahetuse alusel, et tarbija oli kauplejat teavitanud viivitamatult 10.06.2021 kell 01.02 saadetud e-kirjas pakutud ruumi mittevastavusest lepingu tingimustele (pildid ruumist) ning lepingust taganemisest.

Kaupleja on oma e-kirjas tarbijale 10.06.2021 kell 01.03 lubanud panna tarbija kohe teise korterisse, kuid pole välja toonud, kus see teine korter asub ja millistele tingimustele see vastab.

Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid kokku leppinud selles, et ruumi lepingutingimustele mittevastavuse korral peab tarbija ootama, et kaupleja talle uue ruumi annaks.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et vaidlusaluses juhtumi puhul olid täidetud VÕS § 277 lg 1 toodud taganemisõiguse tingimused. Kauplejal on kohustus tagastada tarbijale ettemakstud majutuse tasu 65,83 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-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/

Helena Tipka
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/