

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-14127-012
Otsuse kuupäev	18. apr 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Sigrid Tammes, Pirjo-Victoria Pruuli
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Päikesereisid, 10511351
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	6. apr 2022

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 05.11.2021 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 04.01.2022.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 11.03.2020 teenuse osutamise lepingu. Kaupleja kohustus vahendada tarbijale Venemaa viisa tellimist. Tarbija soovis 2-aastast äriviisat koos tervisekindlustusega.

Tarbija tasus teenuse eest 170 eurot.

Viisat tarbija kokkulepitud kuupäevaks ei saanud ja ka pass jäi kaupleja kätte. 17.11.2021 (so. 1,5 aastat hiljem) esitas tarbija kauplejale kirjaliku pretensiooni raha tagastamiseks ja passi kätte saamiseks. Pass on tänaseks tarbijale tagastatud. Samuti tagastas kaupleja tarbijale 69 eurot.

Tarbija esitas nõude 101 euro tagastamiseks.

04.01.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 03.02.2022 saadetud vastuses, raha tagastamiseks puudub alus kuna kokkulepitud teenus on osutatud.

Peale kaupleja vastuse saamist edastas tarbija 14.02.2022 komisjonile oma täiendavad seisukohad. Tarbija ei nõustu kaupleja väidetega.

Tarbija märgib, et kui teenust telliti, siis raha vastuvõtmisel anti arve-müügitsekk nr. 58, kus on märgitud kauba kirjelduse all: "Vene 2 aastane äriviisa + tervisekindlustus". Infot selle kohta, et on kaasatud kolmandad osapooled ei olnud. Kui teenuse osutamine ületas mõistliku aja (oli möödunud üle 1,5 aasta), taotles tarbija raha tagasi ning siis kaupleja esindaja alustas selgitamist, et on kaasatud kolmas osapool ning kogu raha ei ole võimalik tagastada. Tarbija palub, et otsuse tegemisel võtaks arvesse asjaolu, et lepingu sõlmimisel polnud selgitatud ülalkirjeldatud asjaolu.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: kahju hüvitamine summas 101 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et tarbija tellis 11.03.2020 Venemaa 2-aastase äriviisa vormistamise teenuse ja Venemaa reisikindlustuse kokku summas 170 eurot. Sellest 41,33 oli reisikindlustus, 27,67 oli kaupleja tasu ja summa 101 eurot tasus kaupleja Best Travel OÜ-le. Kaupleja selgitab, et Venemaa viisamid väljastab Venemaa Viisakeskus, kes siis omakorda on volitanud reisibüroosid vastu võtma viisataotlusi. Kauplejal seda õigust ei ole ja viisateenus osteti sisse OÜ-st Best Travel ning kliendid olid teadlikud, et kauplejal on Tallinnas partner, kelle kaudu viisamid taotleti.

Tagastamata jäetud 101 eurot jaguneb järgnevalt:

Venemaa Viisakeskus võtab enda teenuste eest fikseeritud teenustasu summas 21 eurot, mis jääb täielikult nende käsutusse.

Konsulaartasu suurus, mida võtavad VF konsulaarasutused on 35 eurot.

10 eurot on kutse, et üldse saada äriviisat. Seda ei tagastata, sest töö on tehtud, et viisa taotlus sisse anda

35 eurot on OÜ Best Travel vahendustasu.

Kui Covid-19 puhang algas olid tarbija dokumendid juba esitatud ehk neid ei saanud niisama tagasi kutsuda. Konsulaat saatis passid kaupleja partnerile tagasi ilma viisadeta.

Ainuke, mida kaupleja tollel hetkel teha sai, oli tühistada reisikindlustus ja seda kaupleja ka tegi. Summa 41,33 jäi kaupleja kontole ootama olukorda, millal viisa taotlusi jälle vastu võtma hakatakse, et siis vajaduse korral kohe uus reisikindlustuspoliis sõlmida.

Korduvalt vesteldi tarbijaga telefoni teel selle 1,5 aasta jooksul ja tarbijale öeldi, et niikaua, kuni ta ise teenust ei lõpeta, saab ta viisa sama hinnaga koheselt, kui teenust saab uuesti pakkuma hakata.

Mingil hetkel 2021 aasta suvel andis tarbija teada, et tema ikka ei soovi oodata ja soovis kogu makstud raha tagasi saada. Tarbijale selgitati, et kõike tasutud raha ei ole võimalik sellisel juhul tagasi saada, kuna teenus osutati (dokumendid viisa taotlemiseks esitati) ning tagasi saada on võimalik ainult osaline summa. Tarbija oli nõus ootama edasi.

26. oktoobril teatas tarbija, et tema enam ei oota ja nõuab kogu raha tagasi.

Peale tarbija pretensiooni saamist 16.11.2021 tagastati tarbijale summa 69 eurot (41,33 kindlustus ja 27,67 kaupleja teenustasu) ja hiljem ka kaks passi.

101 eurot on kaupleja poolt edasi kantud OÜ-le Best Travel ja seda summat ei ole võimalik tagastada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 11.03.2020 töövõtulepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 tähenduses. Leping vastab tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda kahju hüvitamist seetõttu, et kaupleja ei osutanud teenust nõuetekohaselt.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

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

seadusele.

VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas nõuda kahju hüvitamist.

VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

VÕS § 128 lg 3 kohaselt hõlmab otsene varaline kahju muu hulgas kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õiguslik alus kauplejalt teenustasu tagasi nõudmiseks summas 101 eurot.

Tarbija väidab, et teenus ei vastanud kokkulepitule ja toob puudustena välja eelkõige järgmised asjaolud – teenust osutas kaupleja asemel kolmas isik Best Travel OÜ, viisat tarbija ei saanud kokkulepitud ajal ja kaupleja ei tagastanud passe 1,5 aasta jooksul.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Komisjon leidis asja materjalidega tutvumisel, et tarbija poolt esitatud väited teenuse lepingutingimustele mittevastavuse kohta ei ole tõendatud.

VÕS § 635 lg 3 kohaselt eeldatakse, et töövõtja ei pea täitma lepingust tulenevaid kohustusi isiklikult. Puuduvad tõendid selle kohta, et pooled oleks kokku leppinud selliselt, et viisateenuse peab osutama just kaupleja ise ning kolmandate isikute abi kasutamine ei ole lubatud.

Komisjon juhib tähelepanu sellele, et Covid-19 pandeemiaga seoses kehtestati reisimisele ülemaailmselt olulisi piiranguid, sh. piirati Vene Föderatsiooni poolt äriviisade väljastamist.

Kaupleja vastutab kohustuse rikkumise eest, kui rikkumine ei ole vabandatav.

VÕS § 103 lg 2 järgi kohustuse rikkumine on vabandatav, kui võlgnik rikkus kohustust vääramatu jõu tõttu. Vääramatu jõud on asjaolu, mida võlgnik ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks.

Komisjon leiab, et viisa väljastamise tingimuste muutmine Vene Föderatsiooni poolt Covid-19 pandeemiaga seoses on vääramatu jõu tunnustele vastav asjaolu, mida kaupleja ei saanud mõjutada. Ka ei saa kaupleja tagada, et välisriigi saatkond taotlejale kindlasti viisa väljastab. Seetõttu on tarbijale viisa kokkulepitud ajaks hankimata jätmine kaupleja poolt vabandatav.

Kaupleja väitel on teenus osutatud, st. nõutavad dokumendid Venemaa Viisakeskusele esitatud. Puuduvad tõendid selle kohta, et kaupleja oleks kokkulepitud teenuse jätnud osutamata või osutanud seda mittenõuetekohaselt.

Kaupleja vastusest nähtub, et pooled olid kokku leppinud selliselt, et niikaua kuni tarbija ise teenust ei lõpeta, saab ta viisa sama hinnaga kohele, kui teenust saab uuesti pakkuma hakata. Tarbijale tagastati passid pärast seda, kui tarbija lõpetas ise teenuse tellimise 2021.a. oktoobris. VÕS § 82 lg 3 kohaselt juhul, kui kohustuse täitmise aega ei ole kindlaks määratud ja see ei tulene ka võlasuhte olemusest, peab võlgnik kohustuse täitma selle täitmiseks mõistlikult vajaliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist või muul alusel võlasuhte tekkimist, arvestades eelkõige kohustuse täitmise kohta, viisi ja olemust.

Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et kaupleja oleks tarbijale passide tagastamisega mittemõistlikult viivitanud.

Komisjon ei tuvastanud kaupleja tegevuses lepingu rikkumise tunnuseid, seetõttu puudub tarbijal pädev alus õiguskaitsevahendite kasutamiseks.

Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid eraldi kokku leppinud selles, et juhul, kui viisa jääb ükskõik millisel põhjusel kokkulepitud ajal saamata, peab kaupleja kogu teenustasu tagastama. Seetõttu puudub tarbijal lepingust tulenev alus kogu teenustasu tagastamise nõudmiseks.

Eeltoodud põhjustel tuleb tarbija kahjuhüvitisinõue jätta rahuldamata.

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/

Pirjo-Victoria Pruuli
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/