

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI ESIMEHE OTSUS

Asja number	19-1/22-00005-013
Otsuse kuupäev	6. mai 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Booking.com Estonia OÜ, 12510663
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	6. mai 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale 174,15 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 02.01.2022 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 17.01.2022.

Tarbija avalduse kohaselt broneeris tarbija 11.12.2021 läbi booking.com veebilehe majutuse 23. detsembriks 2021 Christmas Market Apartments at Town Hall. Praegune nimetus Historic Residence Apartments at Town Hall.

Enne broneeringu tegemist oli kaupleja veebilehel avaldatud, et majutust on võimalik kuni 16.12.2021 tühistada tasuta (lisatud ekraanitõmmis broneerimiskeskonnast).

Pärast broneeringut tuli broneeringu kinnitus, et majutuse tühistamine on tasuline.

11.12.2021 soovis tarbija majutuse broneeringu tühistada, pöördudes sellekohase sooviga nii majutusasutuse kui ka kaupleja poole.

12.12.2021 debiteeris kaupleja tarbija krediitkaardilt summa 177,15 eurot. Tarbija esitas nõude sama summa tagastamiseks.

Tarbija suhtles kauplejaga, kes keeldus broneeringutasu tagastamast ning viitas majutusasutuse reeglitele. Kaupleja klienditugi ja majutusasutus hiljem ei vastanud enam tarbija kirjadele. Tarbija leiab, et broneeringu juures kuvatakse tarbijat eksitavat infot.

Kaupleja summat tagastanud ei ole.

17.01.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja jättis avaldusele tähtaegselt vastamata.

Tarbija teavitab 01.04.2022 kirjas komisjoni, et kaupleja on saatnud talle e-kirja 24.01.2022. Kirja sisuks oli kulude tõendamine panga väljavõttega. Tarbija märgib, et edastas nimetatud väljavõtte kuid kaupleja ei ole tagasisidet andnud või lahendust pakkunud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: broneeringutasu tagastamine summas 174,15 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ametlikule postiaadressile saadetud kirjale ei vastanud. Samuti tuli e-posti aadressilt tallinn@booking.com tagasi teade, et kirja vastu ei võetud.

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 võlaõigusseaduse (VÕS) § 271 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena VÕS § 115 tähenduses, kuivõrd tarbija sooviks on broneeringutasu tagastamine.

Kaupleja ei ole vastanud tarbija avaldusele. Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda broneerimistasu tagastamist seetõttu, et kaupleja oli lubanud tühistamist kuni 16.12.2021 ilma kuludeta.

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

Komisjon luges kaupleja veebilehelt tehtud ekraanitõmmisega tõendatuks tarbija väite selle kohta, et majutuse pakkumises lubas kaupleja tasuta broneeringu tühistamist kuni 16. detsembrini (Free cancellation until 16. Dec.).

VÕS § 9 lg 1 järgi sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe.

VÕS § 16 lg 1 kohaselt pakkumus (ofert) on lepingu sõlmimise ettepanek, mis on piisavalt määratletud ja väljendab pakkumuse esitaja (oferendi) tahet olla ettepanekule nõustumuse andmise korral sõlmitava lepinguga õiguslikult seotud.

VÕS § 20 lg 1 kohaselt nõustumus (aktsept) on otsese tahteavaldusega või mingi teoga väljendatud nõusolek sõlmida leping.

Tarbija poolt nõustumuse andmisel broneeringu tegemisega muutusid kaupleja veebilehel avaldatud pakkumuse tingimused pooltele siduvaks.

VÕS § 8 lg 2 kohaselt on leping on lepingupooltele täitmiseks kohustuslik.

Lepingu kohustuslikuks osaks oli tingimus broneeringu tasuta tühistamise kohta kuni 16. detsembrini.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja oli 11. detsembril toimunud broneeringu tühistamise järgselt 12.12.2021 debiteerinud tarbija krediitkaardilt summa 174,15 eurot.

Tarbija esitas kauplejale nõude arvelt mahavõetud broneeringutasu tagastamiseks. Kaupleja senini summat tagastanud ei ole.

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

Tarbija krediitkaardilt summa 174,15 euro debiteerimisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut, kuivõrd pakkumuse kohaselt pidi tühistamine toimuma tasuta.

Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid s.h. nõuda tekitatud kahju hüvitamist.

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.

Eeltoodud sätetele tuginedes leidis komisjon, et tarbija kahjuhüvitusnõue broneerimistasu hüvitamiseks summas 174,15 eurot on põhjendatud.

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/