

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                                                          |
|------------------------|----------------------------------------------------------|
| Asja number            | 19-1/19-010221-011                                       |
| Otsuse kuupäev         | 26. juuni 2020                                           |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Mare Merimaa, liikmed Mariann Lugus, Grete Zöbin |
| Tarbija                |                                                          |
| Kaupleja               | OÜ Bergerreisid, 10262571                                |
| Tarbija nõue           | Hinna alandamine 710 euro osas                           |
| Asja läbivaatamise aeg | 4. juuni 2020                                            |

### Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

### Selgitus

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

### Asjaolud:

21.06.2019 sõlmisid Tarbija ja OÜ Bergerreisid (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu, millega Kaupleja kohustus osutama reisiteenust. Reisiteenuse sisuks oli Sri-Lanka ringreid ja rannapuhkus perioodil 14 - 29.10.2019, maksumusega ühele kaheses toas 1880 eurot. Tarbija on kogu summa tasunud.

Tarbija avalduse kohaselt reisikorraldajast Kaupleja on pakettreisilepingut rikkunud, kuivõrd reisiteenuseid ei täidetud kohaselt, mis seisneb Tarbija väidetel alljärgnevas:

1. Reisijad majutati kahessesse tuppa, kus oli üks lai voodi ja üks lisavoodi. Reisijad pidid valima, kas kahekesi magada ühes laias voodis ühe teki all või teine reisija kehvmates tingimustes. Lisavoodi oli konditsioneer all ja selle peats vastu klaasist WC- d ja duširuumi seina. Reisijad olid samast soost teineteisele võõrad inimesed.

Tarbija väidetel pidi ta magama 7 ööd lisavoodis (22 - 28 10.2019), kuigi reisikirjelduses oli märgitud majutuseks double/twin deluxe, mille põhjal iga mõistlik inimene eeldab, et võõrad inimesed paigutatakse twin (kahe eraldi voodiga) majutusse. Majutuse päeval, s.o 22.10.2019 pöördus ta reisisindaja poole, et vahetada tuba twin-toa vastu, kuid selgus, et kogu hotellis on ainult kaks Twin-vooditega tuba. Reisikorraldajal oli teada, et ta majutab teineteisele võõrad inimesed double vooditega tubadesse, kuid vastavat infot reisilepingu sõlmimisel reisijatele ei antud.

2. Reisikirjeldusega lubati rannapuhkust, kuid kohapealne rand oli koristamata ja rämpsuga täis.

Rannas jalutasid kohalikud meeste kambad ning puudus rannavalve. Tarbija ei tundnud ennast selles olukorras turvaliselt.

3. Hotelli bassein ja basseinibaar ei töötanud lubatud aegadel, mis oli hotelli infolehel, vaid olid avatud suvalistel aegadel, mistõttu oli selle teenuse kasutamine samuti raskendatud. Reisikorraldaja ei teavitanud, et hotelli bassein ja basseinibaar ei pruugi normaalaegadel hommikust õhtuni avatud olla.

4. Reisikirjelduse kohaselt pidid hommikusöögid olema nn. "rootsi lauas", kuid nii see ei olnud. 28.10.2019 pöördus Tarbija pretensiooniga kirjalikult hotelli administratsiooni poole.

Tarbija leiab, et Kaupleja on sõlmitud pakettreisilepingut rikkunud, jättes täitmata oma lepingulised kohustused.

Tarbija soovib eeltoodud lepinguliste kohustuste rikkumise eest hüvitist summas 710 eurot, esitades selle kohta arvestuse. Kogu reisipaketi maksumus oli 1820 eurot. Sellest moodustasid - ringreisid 6 päeva ja 6 ööd majutust • rannapuhkus 7 päeva ja 7 ööd majutust. Arvestades SRI Lankale lendamise keskmiseks maksumuseks 500 eurot inimese kohta ning lahutades selle reisi kogumaksumusest 1820 eurot jääb ringreiside ja rannapuhkuse maksumuseks 1320 eurot. Rannapuhkus moodustas 7/13 kogu reisist, seega  $7 \times 1320 / 13 = 710$  eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja Tarbija pretensiooniga ei nõustunud ning esitas alljärgnevad vastuväited.

1. Tarbija tellis 20.06.2019 Kaupleja kodulehe kaudu reisi, märkides reisijate arvu ja kaasreisija nime ja palus mõlemale reisijale esitatud arved saata Tarbija e-posti aadressile. Kauplejal ei olnud alust mõelda, et tegemist on teineteisele täiesti võõraste inimestega. Reisijatele esitatud arvetel on link kõigi reisil kasutatavate hotellide kodulehtedele, kaasa arvatud rannapuhkuse hotellile. Taprobana Wadduva Hotelli kodulehelt oli pildi ja kirjeldusega võimalik aru saada, et põhivoodi on lai voodi. Kaupleja viitab reisitingimuste punktile 1.4 ja selle alajaotusele märkusega "Kahene tuba". Ta ei saa reisijale garanteerida, et viimane satub täpselt hotelli kodulehel olevasse tuppa ning ei vastuta hotelli kodulehel esitatud pildimaterjali õigsuse eest. Toas olnud voodite mõõdud vastasid nõuetele: DBL Bed Size : 203.2 CM X 188 CM ja SGL Bed Size : 203.2 CM X 99.6 CM. Toas oli 2 tekki ning on arusaamatu voodi laiust arvestades, miks kaks täiskasvanut ei saanud magada kahe eraldi teki all nii laias voodis. Tegelikult sai üks reisija magada lepingutingimustele vastavas voodis (ühene voodi) ja teine paremate tingimustega olevas voodis.

Kaupleja leiab, et asjaolu, et voodi peats on millegi vastu või millegi all on subjektiivne arvamus.

2. Hotellil puudub erarand. Tegemist on avaliku rannaga, mille koristamine on kohaliku omavalitsuse ülesanne. Kuna samal ajal olid Sri Lankal erandlikud ilmastikutingimused, s.o tugev tsüklon koos meretaseme tõusuga ehk tormiga, siis oli prahti rohkem, kui jõuti ära koristada. Sellise ilmaga on rannas ujumine keelatud, kuid jalutada oleks rannas saanud..

Tegemist on avaliku rannaga ja seal võivad jalutada kõik, ka kohalikud mehed.

3. Bassein töötas ettenähtud aegadel, sest basseini hoolduse kohta peetakse tegevuste logi – mõõdetakse pH taset ja teostatakse vee kloorimist ning need tegevused on dokumenteeritud (Vt. Lisa: Pool Maintenance Report). Samuti töötab basseini juures ettenähtud ajal basseiniteenindaja. Hotell esitas ka oktoobrikuus kasutusel olnud pesu (k.a. basseinirätikud) aruande.

4. Reisikirjelduses ei olnud öeldud, et hommikusöögid on „rootsi lauas“. Reisikirjelduses on kirjas „H- hommikusöök“ ilma igasuguse viiteta serveerimisviisile. Info rootsi laua kohta oli esitatud enne reisi Tarbijale saadetud Infolehes. Reis telliti 20.06.2019 ning Infoleht saadeti 20.08.2019 ehk nädal pärast reisi lõplikku tasumist. Seega ei saanud hommikusöögi serveerimise viis kuidagi olla määrava tähtsusega asjaolu reisi tellimisel. Seejuures reeglina ongi hommikusöögid rootsi lauas ning ka antud reisil oli 14-st hommikusöögist 12 serveeritud iseteenindusliku rootsi lauana. Kahel korral muudeti serveerimise viisi ning sama söögivalik, mis oli rootsi lauas, toodi teenindajate poolt lauda. Hotell tegi sellise otsuse, sest täituvus neil päevil oli alla 20% ning soe toit oleks pika ooteajaga ära jahtunud. Toit serveeriti värskelt ja kuumana lauda.

Kaupleja ei leia, et on sõlmitud pakettreisilepingut rikkunud või jätnud oma lepingulised kohustused täitmata. Seetõttu ei ole kohustatud midagi täiendavalt hüvitama.

Tarbijaja vastuväited Kaupleja vastusele

Kui Kauplejale jäi arusaamatuks, kas reisijad on elukaaslased või lihtsalt reisikaaslased, oleks võinud seda küsida. Iga reisija tasus reisiarve iseenda eest. Peale nende oli hotelli majutatud veel 7 naist. Selles hotellis oli pakkuda ainult 2 twin-tüüpi tuba 9-le naisele. Tarbija leiab, et voodite laiusel ei ole tähtsust. Voodi eest oli tasutud täishind, mitte lisavoodi hind ning hotellis ei majutata külastajat otse õhkkonditsioneeriga alla ja seda tervist säästvatel põhjustel. Samuti ei pea 5' hotellis minibaari kasutamiseks iga kord voodit eest ära nihutama ja nii 7 päeva järjest.

Tarbijat ei teavitatud, et ilmastik võib olla selline, et rannapuhkus pole võimalik. Rannahotelli poolt reklaamiti SPA kasutamise võimalust, mis oli aga suletud. Perioodil, kus ilm tavaliselt ei võimaldagi rannapuhkust, oleks vähemalt SPA teenus olnud ilmselgelt vajalik. Kahjuks see puudus ja seletust Kauplejalt ei ole saanud. Samuti jäi Tarbija selle juurde, et basseini ja basseinibaar ei töötanud lubatud aegadel ning samuti ei toimunud toitlustus lubatud viisil "rootsi lauas". Tarbija jäi oma nõude juurde.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldumata alljärgnevatel põhjustel.

Esitatud tõenditest ilmneb, et Tarbija ning Kaupleja vahel on sõlmitud pakettreisileping VÕS

§ 866 lg 1 tähenduses. VÕS § 866 lg 1 kohaselt pakettreisilepinguga kohustub üks isik (reisikorraldaja) teise lepingupoole ees osutama ühele või mitmele isikule (reisija) reisiteenuste kogumi (pakettreis), teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu). Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Sri Lankale perioodil 14 - 29.10.2019. Kauplejale on reisitasu makstud Tarbija poolt täies ulatuses, s.o 1880 eurot (maksekorraldused nr 364 ja 1103). Eeltoodud asjaolude osas vaidlus puudub.

Tarbija väidetel Kaupleja on rikkunud lepingutingimusi, s.o neile ei võimaldatud reisiteenust lepingus ettenähtud tingimustel nii majutuse, toitlustuse, basseini ning ranna kasutamise osas. VÕS 877 lg 1 kohaselt reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohutused peab täitma tema ise või keegi teine. VÕS § 875 lg1 kohaselt peab reisija lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata.

Kaupleja ei nõustunud Tarbijaga, leides, et pretensioonid on alusetud.

Komisjon leiab, et Kaupleja on oma vastuväiteid põhjendanud ja tõendanud.

Komisjon nõustub Kauplejaga, et reisikorraldaja ei saa vastutada avaliku ranna puhtuse eest. Asjaolu, et basseini oleks suletud ajal, mil pidi olema avatud külastajatele, tõendatud ei ole. Ka hotellis oleva ruumi ja seal olevate voodide kohta on Kaupleja esitanud tõendid. Esitatud fotodelt ei ilmne, et antud toas ei olnud võimalik normaalselt välja puhata. Asjaolu, et Tarbija soovis tuba vahetada twin-toa vastu, kuid selline võimalus puudus, ei saa vastutada Kaupleja.

Tarbija nõustus avalduses, et voucheril oli kirjas delux majutus double/twin, kuid voucheri sai kätte vahetult enne reisi ja eeldas, et double kehtib abielupaaridele ning twin üksi reisivatele samasoolistele klientidele. Reisilepingut sõlmides 21.06.19 puudus Tarbija väidetel info, et majutus on tellitud hotellis, kus kõigile üksi reisivatele samasoolistele on ettenähtud lisavoodiga double room. Edaspidi võiks selline info sisalduda reisilepingus.

Tarbijaga võib nõustuda, et info hotellide kohta võiks olla põhjalikum, et ei tekiks asjatuid vaidlusi. Samas oli Tarbijal võimalik lepingu sõlmimisel välja selgitada, mida tähendab majutus double/twin.

Pretensioonile rootsi laua puudumise kohta on Kaupleja esitanud omapoolsed vastuväited ning on põhjendanud, et Tarbija õigusi ei rikutud ka toitlustamise osas.

Tarbija väidetel hotelli infolehel oli SPA kasutamise võimalus, kuid pooltevahelisest pakettreisilepingust ei ilmne, et Kaupleja oleks sellekohast teenust reisijatele lubanud. Tarbija enda väidetest ilmneb, et seda reklaamis hotell.

Kuivõrd Tarbija ei suutnud tõendada Kauplejapoolset lepingu rikkumist, siis puudub õiguslik alus nõude rahuldamiseks. Avaldusest ilmneb, et Tarbijal olid kõrgendatud ootused puhkuse reisi osas, mis on igati mõistetavad, kuid see ei anna alust nõude rahuldamiseks.

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

Mare Merimaa

Grete Zöbin

Mariann Lugus

/allkirjastatud digitaalselt/