

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-04260-009
Otsuse kuupäev	26. juuni 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Melissa Eelma, Mariann Lugus
Tarbija	
Kaupleja	WOWW.com OÜ, 12843755
Tarbija nõue	Reisiraha tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	4. juuni 2020

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. WOWW.com OÜ peab tagastama Tarbijale 2378 eurot.

Selgitus

1. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse veebilehele avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.
2. TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse

Asjaolud:

11.12.2019 sõlmisid Tarbija ja WOWW.com OÜ (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu, millega Kaupleja kohustus osutama Tarbijale reisiteenust perioodil 15.03-30.03.2020 Koh Chang, Tais ning Tarbija kohustus tasuma 2378 eurot. Tarbija on omapoolse kohustuse täitnud.

14.03.2020, s.o päev enne reisi algust Kaupleja teavitas Tarbijat pakettreisei tühistamisest eriolukorra tõttu. Tarbija soovis tagasi saada kogu pakettreisitasu, kuid Kaupleja oli nõus maksma 600 eurot reisija kohta.

Tarbija soovib tagasi saada reisiraha summas 2378 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei vaidlusta Tarbija poolt esitatud asjaolusid, kuid põhjendab reisiraha tagastamisest keeldumist alljärgnevate põhjendustega.

Reisimine oli peatatud Vabariigi Valitsuse poolt kehtestatud eriolukorra tõttu, mis oli ajendatud ülemaailmseks kujunenud koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiast, mille sarnast kogetakse maailmas esmakordselt. Aastaid tagasi vastu võetud ja tänaseni kehtiv Euroopa Parlamendi direktiiv ei reguleeri kujunenud olukorda. Seetõttu on pakettreiside direktiivi järgimine antud situatsioonis läinud arutluse alla kogu Euroopas, sh Euroopa Komisjonis ja ka kõikide liikmesriikide valitsustes. Lõplikku otsust, kuidas selles üleilmses eriolukorras saavad ja võivad kõik reisilepingu osapooled seadusega kooskõlas käituda, pole seni veel tehtud.

Seetõttu on Kaupleja seisukohal, et kuni Euroopa Komisjon ja liikmesriikide valitsused on jõudnud ühistele pädevate kokkulepeteni peaks leidma paindlikumaid lahendusi kui kogu reisi maksumuse hüvitamine.

Kaupleja pakub Tarbijale hüvitiseks Turkish Airlines kinkekaarte väärtuses 1347,86 eurot.

Tarbija ei soovi kinkekaarti ning taotleb reisiraha tagastamist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb rahuldada alljärgnevatel põhjendustel.

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 lepingupoolle 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 pakettreis Koh Changi, mis asub Tais, perioodil 15.03-30.03.2020. Tarbija on reisi eest tasunud Kauplejale 2378 eurot, kuid reis jäi ära seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga ning Kaupleja tühistas pakettreisid. Eeltoodud asjaolude osas vaidlus puudub.

Kaupleja põhjendus, et Euroopa Liidus puudub õigusakt, mis reguleeriks kujunenud olukorda ei anna alust keelduda reisiraha tagastamisest.

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 25. novembri 2015 direktiivi (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ artikkel 12 lõike 3 punkti b kohaselt, kui korraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu, siis peab teavitama reisijat lepingu lõpetamisest enne pakettreiside algust põhjendamatult viivitusega. Seejuures määruse artikkel 12 lõike 4 kohaselt korraldaja maksab vastavalt lõikele 1 tagasi kõik reisija poolt või

nimel pakettreisi eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane lõpetamistasu. Kõnealused tagasimaksed makstakse reisijale põhjendamatult viivitamata ja igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Eelnimetatud põhimõte on üle võetud ka võlaõigusseadusesse. VÕS § 874 lg 6 kohaselt reisikorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksta reisijale tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata juhul, kui reisikorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning ta teavitab reisijat lepingust taganemisest enne pakettreisi algust viivitamata. Nimetatud paragrahvi lg 7 kohaselt reisikorraldaja teeb kõik käesoleva paragrahvi lõigete 4–6 kohaselt nõutud tagasimaksed või maksab vastavalt lõigetele 2 ja 3 tagasi kõik reisija poolt või nimel pakettreisi eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane hüvitis. Kui reisikorraldaja peab käesoleva paragrahvi alusel tegema reisijale tagasimakse, teeb ta seda viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Käesoleval juhul Kaupleja ei ole taotlenud hüvitist tehtud kulude kompenseerimiseks, kuid on pakkunud Turkish Airlines kinkekaarte väärtuses 1347,86 eurot, mida Tarbija ei soovi vastu võtta.

Komisjon on seisukohal, et Kaupleja püüd pakkuda Tarbijale reisiraha tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõisteta, arvestades turismisektori majanduslikke raskusi, kuid Tarbija keeldumise korral tuleb järgida seadust ja tuleb tagastada reisiraha. Samas on igati tervitatav lepingupoolte omavaheline suhtlemine ning alternatiivsete võimaluste kaalumine.

Euroopa Komisjoni soovitus (EL) 2020/648 13.mai 2020 vautšerite kohta, mida pakutakse reisijatele tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste hüvitamise alternatiivina COVID-19 pandeemia kontekstis preambula punktis 9 on rõhutatud, et pakettreisi eest tasutud reisiraha tuleb tagastada põhjendamatult viivitusega ja igal juhul 14 päeva jooksul pärast lepingu lõpetamist. Korraldaja võib pakkuda reisijale hüvitust vautšeri vormis, kuid see võimalus ei jäta reisijad ilma õigusest raha tagasi saada.

Komisjon on seisukohal, et eeltoodud põhimõte kohaldub ka teiste alternatiivsete pakkumiste osas.

Arvestades eeltoodut kuulub avaldus rahuldamisele.

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

Mare Merimaa

Melissa Eelma

Mariann Lugas

/allkirjastatud digitaalselt/