

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/19-010006-014
Otsuse kuupäev	28. juuni 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Mariann Lugus, Hellika Teder
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing VIRU REISID, 10445418
Tarbija nõue	Hinna alandamine
Asja läbivaatamise aeg	4. juuni 2020

Resolutsioon:

1. Rahuldada Tarbija avaldus osaliselt.
2. Osaühing VIRU REISID on kohustatud tagastama Tarbijale reisisu summas 177.83 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:

7.09.-22.09.2019 käis Tarbija Gruusia ringreisil, mille korraldas Osaühing VIRU REISID (edaspidi: Kaupleja).

Tarbija maksis reisi eest 629,15 eurot. Reisisu on tasutud 02.08.2019 maksekorraldusega nr 98 -569,15 eurot ja 07.11.2018 maksekorraldusega nr 77- 120 eurot, makse on tehtud kahe reisija eest (tõendid lisatud avaldusele). Tarbija maksis Kauplejale lisatasuna 69 eurot 2-kohalise majutuse eest (kõik ööd).

Tarbija avalduse kohaselt ei vastanud reis pakettreisilepingu tingimustele. Teabelehte ei ole Kauplejalt saanud. Vajamineva info edastasid reisikaaslased.

Tarbija väidatel Kaupleja tegevuses esines rida puudusi:

1. Lubatud mugavustega reisibussi asemel olid buss, kus olid liiga väikesed istmevahed (vahe

istmest eesistuja seljatoeni 28 cm), konditsioneeris puudus freoon, mis täideti alles reisi kolmandal päeval. Buss ei olnud tehniliselt korras, selle käiguosa remont kestis kaks ööpäeva.

Lisaks ei osanud bussijuhid lugeda kaarti või navigatsiooniseadet (sage marsruudilt eksimine). Toimus eluohtlik olukord, kus buss alustas sõitu katkise esirehvinga. Pärast neljandat rehvivahetust lõhkes kiirteel täiskiirusel sõites tagumine rehvi.

2. Tarbijale lubati kolme täрни standardile vastavaid ööbimiskohti, kuid tegelikkuses toimusid öised hotellide otsingud. Tarbija avalduse kohaselt lisatasu eest ostetud kahest tuba ei saanud kasutada 8-1 korral, ühes majutuskohas purunes voodi ja viimases hotellis oli tuba kütmata ning pesemiseks oli külm vesi.

3. Reisiprogrammi ei täidetud.

- Reisifirmal puudus ülevaade Abhaasia piiri ületamise võimalikkusest ning jäi ära lubatud Sotši, Poti, Suhhumi.

- Moskva programm piirdus nelja tunniga, peaaegu kõik programmis lubatu jäi ära. Ajapuudusel Moskvast süüa ei saanud. Reisipakett sisaldas vaid napp hommikusööke majutuskohades. Reisi programmis on kirjas, et iga päev tehakse söögipeatus. Enamasti see nii ei olnud.

-Tbilisis oldi kahe päeva asemel üks päev.

-Uplistsikhe koobaslinna külastus jäi ära.

-Ära jäid lubatud linnaekskursioonid (Vladikavkaz, Naltšik, Pjatigorsk, Jessentuki, Mineralnõje Vodõ, Rostov Doni ääres ja Voronež).

Reisisaatja suhtumine reisijatesse jättis soovida. Infokiri programmi muutmise kohta saabus liiga hilja, s.o 3 päeva enne reisi algust, mistõttu ei olnud enam võimalik reisist loobuda.

Tarbija soovib hinna alandamist summas 300 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei esitanud vastuväiteid Tarbija avaldusele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud toimikus olevaid materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb rahuldada osaliselt alljärgnevatel põhjendustel.

Esitatud tõenditest ilmneb, et poolte 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 maksuma tasu (reisitasu). Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Gruusia ringreisile perioodil 07.09.-22.09.2019. Tarbija on kogu reisitasu Kauplejale maksnud, mille kohta on esitatud dokumentaalsed tõendid.

Avalduse kohaselt Kaupleja rikkus pakettreisilepingu tingimusi majutuse, transpordi kui ka reisiprogrammi osas,. Esinenud puudusi on Tarbija kirjeldanud üksikasjalikult.

Kaupleja ei ole Tarbija väidetele vastanud. Seega komisjonil puudub alus kahelda Tarbija väidete õigsuses.

Arvestades Tarbija väiteid on Kaupleja rikkunud pakettreisitingimusi ning ei ole taganud reisi toimumist vastavalt tema poolt lubatud programmile ja tingimustele. Reisiprogrammi järgi pidi reis toimuma mugavustega bussis, mille osas on Tarbijal pretensioonid.

Kaupleja saatis 04.09.2019 teate reisiprogrammi muudatuse kohta. Tarbija reisirist ei loobunud ning olid teadlik reisiprogrammi muudatusest. Tarbija väidetest ilmneb, et muudetud programmi järgi reis ei toimunud ning rida objekte jäi reisijatel nägemata.

Tarbija väidetele Tbilisis oldi üks päev. Muudetud reisiprogrammi kohaselt oli ette nähtud Tbilisiga tutvumine kaks päeva. Moskva linna osas lubati näidata rida kultuuri-vaatamisväärsusi, mis jäid Tarbija väidetele nägemata. Komisjoni arvates tulnuks Kauplejal programmi koostamisel läbi mõelda, kas ja kuidas suudab ta nii lühikese aja jooksul kõiki objekte näidata. Ka ilmneb Tarbija avaldusest, et palju lubatud linnaekskursioonide jäid üldse ära (Vladikavkaz, Naltšik, Pjatigorsk, Jessentuki, Mineralnõje Vodõ, Rostov Doni ääres ja Voronež).

VÕS § 867 lg 1 kohaselt reisijale reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud pakettreisi kirjeldus või muud reisijale edastatud lepingutingimused ei või sisaldada eksitavat teavet. Seejuures käesoleva paragrahvi lõike 3 kohaselt reisikirjelduses sisalduvad andmed on reisikorraldajale siduvad, välja arvatud juhul, kui pooled lepivad kokku teisiti või kui kirjelduses on ette nähtud andmete muutumise võimalus ja reisijale on andmete muutmise eest enne pakettreisilepingu sõlmimist selgelt teatatud. Käesolevas vaidluses puuduvad tõendid, et lepingupooled oleksid leppinud kokku teisiti kui oli see reisiprogrammis. Ka puuduvad tõendid, et Kauplejale oli antud õigus ühepoolseks lepingutingimuste muutmiseks, sealhulgas juba muudetud reisiprogrammi osas.

VÕS § 877 lg 1 järgi vastutab reisikorraldaja lepingu täitmise eest reisija ees sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine. Seejuures eelnimetatud paragrahvi lõike 2 kohaselt käesoleva seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisitasu.

Käesolevas asjas nõuab Tarbija reisitasu alandamist. VÕS 112 § 1 kohaselt kui lepingupool

võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus. Komisjon on seisukohal, et antud põhimõtet saab kohaldada ka tarbijavaidluste komisjon.

Tarbija ei ole välja toonud arvestust, kuidas ta jõudis nõutud summani. Komisjon võtab arvesse, et esitatud avalduse kohaselt, millele Kaupleja oma vastuväiteid ei esitanud, ei saanud Tarbija reisisiteenust lubatud ulatuses ja kvaliteedis. Seega on Tarbija õigustatud alandama reisisitu.

Komisjon loeb õiglaseks ja mõistlikuks alandada reisisitu 20 %, millele lisandub makstud lisatasu eest saamata jäänud majutuskulu. Tarbija maksis lisatasu kokku 69 eurot 15-ne kordse majutuse eest kahetoalises toas. Faktiliselt ei saanud seda teenust kasutada 8-l korral, mis teeb kokku 52 eurot (69 eurot : 15 X 8).

Eeltoodust tulenevalt tuleb Kauplejal tagastada Tarbijale 177.83 eurot. Reisisitu maksumus oli 629,15 eurot, millest 20% moodustab 125,83 eurot. Sellele summale lisandub saamata jäänud majutuskulu 52 euro osas.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu reisijatele teabelehe väljastamise kohustusele. Tarbija väidatel talle teabelehte ei antud. VÕS § 867 lg 1 kohaselt enne kui reisija sõlmib pakettreisilepingu või teeb selleks siduva pakkumise, on reisikorraldaja ja juhul, kui pakettreisilepingu sõlmimist pakutakse vahendaja kaudu, siis ka vahendaja kohustatud esitama reisijale käesoleva paragrahvi lõike 5 alusel kehtestatud asjakohase standardinfo teabelehe ning käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatud teabe.

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

Mare Merimaa

Hellika Teder

Mariann Lugus

/allkirjastatud digitaalselt/