

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

| | |
|------------------------|---|
| Asja number | 19-1/20-04357-015 |
| Otsuse kuupäev | 30. juuni 2020 |
| Komisjoni koosseis | Esimees Mare Merimaa |
| Tarbija | |
| Kaupleja | TT Baltics SIA Eesti filiaal, 14871840 |
| Tarbija nõue | Reisitasu tagastamine summas 1714 eurot |
| Asja läbivaatamise aeg | 29. juuni 2020 |

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada TT Baltics SIA Eesti filiaali kaudu tagastama Tarbijale pakettreisitasu summas 1714 eurot

Selgitus:

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.

Asjaolud:

21.08.2019 sõlmisid Tarbija ja TT Baltics SIA (edaspidi: Kaupleja) reisibüroo Indigo Travel OÜ vahendusel pakettreisilepingu, mille kohta väljastas vahendaja arve nr 19082113, millega kaupleja kohustus osutama Tarbijale ja tema reisikaaslastele reisiteenust Türgi perioodil 14.-21.04.2020. Tarbija kohustus tasuma enne reisi toimumist pakettreisitasu kogusummas 1714 eurot. Tarbija on Kauplejale kokku tasunud 1714 eurot.

Seoses erakorraliste asjaoludega, mis on seotud ülemaailmse koroonaviiruse haiguse Covid-19 pandeemiaga jättis Kaupleja reisi ära.

17.03.2020 esitas Tarbija vahendaja kaudu Kauplejale avalduse reisitasu tagastamiseks. Kaupleja on teavitanud Tarbijat võimalikest alternatiividest. Tarbijale edastatud info järgi tegeleb Kaupleja reisitasu tagastamisega alles pärast eriolukorra lõppu.

Kaupleja seisukoht:

Seoses Eestis ja Türgis eriolukorra raames kehtestatud piirangutega ei olnud enam alates 14.03.2020. a võimalik Türki puhkusereise teha. Üle maailma kehtestatud reisipiirangute tõttu koroonaviiruse leviku tõkestamiseks on Kaupleja koos teiste riikide reisikorraldajatega olnud sunnitud vääramatu jõu tõttu ajutiselt peatama pakettreisilepingute täitmise, millest teavitati ka tarbijaid.

Kaupleja palub Tarbija mõistvat suhtumist, et seoses üheaegselt väga paljude reiside ümberbroneerimiste ja tühistamisega võtab hotellidelt ja lennuettevõtjatelt rahade tagasi saamine kauem aega ning seetõttu on viibinud ka tagasimaksed. Kuna reisiteenuste müügikäive puudub alates märtsist veel määramatu aja täiesti, peab Kaupleja Tarbijale raha tagastamiseks saama kõigepealt raha tagasi neilt, kellele on teinud reiside eest ettemaksed.

Kõik reisisasude maksed on turismiseaduse § 15 kohaselt tagatud BTA Baltic Insurance Company poolt ning seetõttu võivad reisijad olla kindlad, et juhul kui nad ei soovi oma ära jäänud puhkusereisi edasi lükata, siis tagastatakse nende poolt tasutud reisiraha.

Kuna hetkel on tühistatud kõikide reisikorraldajate reisid üle maailma, siis võtavad tagasimaksed tavapärasest kauem aega ning soovitas Tarbijal kaaluda järgmisi alternatiivseid valikuid:

1. reisi edasilükkamine / ümberbroneerimine;
2. vautšer;
3. reisisasu tagastamine.

Juhul, kui Tarbija ei soovi oma reisi edasi lükata ega valida vautšerit, siis tagastab Kaupleja 1714 eurot esimesel võimalusel.

Kaupleja on juba esitanud rahade tagastamise taotlused lennuettevõtetele, hotellidele jt lepingupartneritele neile tehtud ettemaksude tagastamiseks. Lepingupartnerid on lubanud tehtud ettemaksud tagastada, kuid on teatanud, et tagastamised tehakse seejärel, kui turismi piirkonnad on avanud end välituristidele.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Tarbija ei ole nõus alternatiivpakkumist vastu võtma ja soovib reisisasu tagastamist summas 1714 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitse seaduse (TKS) § 41 lg 112 alusel komisjoni koosseisu võib kinnitada üheliikmelisena, kui vaidluse lahendamise ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel on vaidluse asjaolud selged ning vaidlus on võimalik lahendada käesoleva seaduse § 51 lõike 2 kohases kirjalikus menetluses. Üheliikmeline komisjoni koosseis koosneb komisjoni esimehest. Arvestades eeltoodut lahendatakse käesolev asi komisjoni esimehe poolt.

Komisjoni, olles uurinud esitatud tõendeid ja materjale leiab, et Tarbija avaldus kuulub rahuldamisele 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 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 Türgi. Tarbija on reisi eest Kauplejale tasunud avalduses märgitud reisitasu, mille osas vaidlus puudub. Reis jäi ära seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub.

Kaupleja ei esita vastuväiteid Tarbija nõude osas, kuid pakub kaalumiseks erinevaid alternatiivseid võimalusi, arvestades kujunenud majanduslikku olukorda. Tarbija ei soovi kasutada alternatiivseid lahendusi ning nõuab reisitasu tagastamist.

Tekib õiguslik küsimus, kas Tarbija nõuete täitmist on võimalik pikendada nagu soovib Kaupleja ning kas alternatiivseid pakkumisi on Tarbija kohustatud vastu võtma.

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 25. novembri 2015 direktiivi (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenusid 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 pakettreisi algust põhjendamatu viivitusega. Seejuures määruse artikkel 12 lõike 4 kohaselt peab korraldaja maksma vastavalt lõikele 1 tagasi kõik reisija poolt või nimel pakettreisi eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane lõpetamistasu. Kõnealused tagasimaksud makstakse reisijale põhjendamatu viivitamata ja igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Eelnimetatud nõue on üle võetud ka võlaõigusseadusesse (VÕS). VÕS § 874 lg 6 kohaselt reisikorraldaja võib Euroopa Komisjoni soovitusel (EL) 2020/648 13.mai 2020 vautšeri kohta, mida pakutakse reisijatele tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste hüvitamisealternatiivina COVID-19 pandeemia kontekstis, on preambula punktis 9 rõhutatud, et pakettreisi eest tasutud reisiraha tuleb tagastada põhjendamatu viivitusega ja igal juhul 14 päeva jooksul pärast lepingu lõpetamist. Soovitusel kohaselt korraldaja võib pakkuda reisijale hüvitust vautšeri vormis, kuid see võimalus ei jäta reisijad ilma õigusest raha tagasi saada. Komisjon on seisukohal, et eeltoodud põhimõtte kohaldub ka teiste alternatiivsete pakkumiste osas. Eeltoodust tulenevalt, kui Tarbija soovib oma reisitasu tagasi saada, siis tuleb nõue rahuldada. 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 lõike 7 kohaselt reisikorraldaja teeb kõik käesoleva paragrahvi lõigete 4–6 kohaselt nõutud tagasimaksud 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.

Vaidlus puudub, et reiside toimumise ajaks tekkis erakorraline olukord seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga, mille tõttu Kaupleja oli sunnitud Tarbija reisi tühistama.

Kaupleja ei ole taotlenud hüvitist tehtud kulude kompenseerimiseks, kuid on teinud erinevaid alternatiivseid pakkumisi reisisasu tagastamise asemel. Tarbija ei soovi neid kasutada.

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

Komisjon on seisukohal, et eeltoodud põhimõtte kohaldub ka teiste alternatiivsete pakkumiste osas. Eeltoodust tulenevalt, kui Tarbija soovib oma reisisasu tagasi saada, siis tuleb nõue rahuldada.

Komisjon leiab, et Kaupleja püüd pakkuda reisijatele reisisasu tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõistetu, arvestades turismisektoris tekkinud majanduslikke raskusi, kuid reisija keeldumise korral tuleb järgida seadust ja tuleb tagastada reisisasu. Samas on igati tervitatav lepingupoolte omavaheline suhtlemine ning alternatiivsete võimaluste kaalumise, seda ka reisisasu tagastamise tähtsuse pikendamiseks. Kompromisslahenduse leidmine eeldab pooltevahelist läbirääkimist, kus tuleb arvestada mõlema poole tahet. Kui reisijad jäävad selle juurde, et soovivad reisisasu tagasi, siis tuleb Kauplejal seda aktsepteerida.

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

/allkirjastatud digitaalselt/