

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-02913-009
Otsuse kuupäev	16. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Helen Rohtla, Mariann Lugus
Tarbija	
Kaupleja	WOWW.com OÜ, 12843755
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine 366,72 eurot
Asja läbivaatamise aeg	11. juuli 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada WOWW.com OÜ hüvitama Tarbijale tekkinud kahju 366,72 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:

16.10.2019 sõlmisid Tarbija ja WOWW.com OÜ (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu Bali kevadvaheaja luksuslik puhkus 5* hotellis kolmele reisijale. Kaupleja kohustus perioodil 19.02 - 05.03.2020 osutama Tarbijale ja tema reisikaaslastele reisiteenust ning Tarbija kohustus tasuma 3897 eurot. Tarbija on oma kohustuse täitnud.

Tarbija avalduse kohaselt reisiteenus ei vastanud kokkuleppele. Vastavalt reisipakkumisele oli pakutud majutust toas Benoa Atrium (suurus 35 m²), kuid Tarbija seda ei saanud. Tarbija majutati standardtüüpi tuppa, mis on odavam majutuse tüüp.

15.10.2019, s.o üks päev enne lepingu sõlmimist, sai Tarbija küsimusele toatüübi kohta Kauplejalt kinnituse, et majutuseks on Benoa Atrium Pool Access Room.

Kohale jõudes majutati Tarbija koos reisikaaslastega standardtüüpi tuppa. Tarbija väidab, et reisikorraldaja on teda petnud, sest Benoa Atrium, mis on terrassiga tuba ja terrassilt on otse pääs basseini, on oluliselt mugavam ning kallim toatüüp kui on seda standardtuba. Standardtoas puudub terrass ja pääs otse basseini. Tarbija esitas tõendi, millelt nähtub, et standardtoa hind on 84,55 USD ja Benoa Atrium toatüüp 141,55 USD.

20.02.2020 pöördus Tarbija e-kirja teel Kaupleja poole sooviga saada lepingule vastav majutus. Kaupleja Tarbijale sobivat lahendust ei pakkunud. Tarbija sai hotellilt lepingule vastava toa, mille eest ta pidi juurde maksma 366,72 eurot.

Tarbija leiab, et Kaupleja ei ole lepingut kohaselt täitnud, majutades standardtüüpi hotellituppa, kui lepinguliseks kokkuleppeks oli Benoa Atrium toatüüp. Kuivõrd Kaupleja lepingurikkumist ei heastanud, tekkis Tarbijal õigus ise olukord lahendada ning ta tasus soovitud hotellitoa eest juurde 366,72 eurot. Tarbija nõuab Kauplejalt täiendavate kulude hüvitamist summas 366,72 eurot, s.o kahju hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija hoiak reisi suhtes on põhjendamatult kriitiline. Kaupleja tunnistab, et on teinud vea toatüüpide pakkumist tutvustavas tekstis ja suurema vea hiljem e-mailile vastates. Seetõttu peab ta mõistlikuks omapoolseks hüvitiseks 150 eurot, kuna suurem hüvitis oleks teiste, s.o 105 reisija suhtes ebaaus. Nad on ostnud reisi, olnud sellega rahul, kiitnud head hinna ja kvaliteedi suhet ning andnud hea tagasiside.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Tarbija ei nõustu Kaupleja seisukohaga. Kaupleja väide, et kõik olid rahul, ei vasta tõele. Maksid juurde ka teised pered, et saada normaalset tuba. Enamus grupist oli rahuolematud ning kirjutasid reisisindajale.

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 võlaõigusseaduse (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 19.02 - 05.03.2020 Balil majutusega 5* hotellis, toatüübiks oli Benoa Atrium.

Tarbija väidetel majutus ei vastanud lepingutingimustele. Talle ei antud Benoa Atriumi tuba, vaid standardtuba, mis oli tunduvalt odavam lepingus märgitust. VÕS § 877 lg 1 järgi vastutab reisikorraldaja lepingu täitmise eest reisija ees sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine. VÕS § 875 sätestab abinõud lepingu

rikkumise korral. VÕS § 875 lg 1 kohaselt peab reisija lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata.

Tarbija tõendas, et ta teavitas koheselt, s.o 20.02.2020, e-kirja teel Kauplejat soovist saada lepingule vastav majutus. Kaupleja Tarbijale sobivat lahendust ei pakkunud. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub.

VÕS § 875 lg 2 kohaselt peab reisija andma reisikorraldajale rikkumise kõrvaldamiseks mõistliku tähtajaja. Kui reisikorraldaja ei võta abinõusid tarvitusele reisija poolt selleks määratud mõistliku tähtaja jooksul, võib reisija ise abinõud tarvitusele võtta ja nõuda reisikorraldajalt selleks tehtud vajalike kulutuste hüvitamist. Reisija võib abinõud tarvitusele võtta ka tähtaega määramata, kui reisikorraldaja keeldub abinõude tarvituselevõtmisest või kui reisijal on eriline huvi abinõude koheseks tarvitusele võtmiseks.

Kuivõrd Kaupleja lepingutingimuse rikkumist ei kõrvaldanud, siis oli Tarbija õigustatud ise abinõud tarvitusele võtma. Lepingutingimustele vastava majutuse saamiseks pidi Tarbija juurde maksma 366,72 eurot, mille kohta on esitanud tõendi.

Kaupleja tunnistab, et reisingimustes oli märgitud ekslikult teine toatüüp, s.o Benoa Atrium, mida ta kinnitas Tarbijale enne lepingu sõlmimist.

Asjaolu, et Kaupleja ei kontrollinud lepingut sõlmides, millise toatüübiga on faktiliselt tegemist, on tema riisiko. Tarbija oli õigustatud saama lepingutingimustele vastava majutuse.

Tarbija esitas kahju hüvitamise nõude 366, 72 euro osas. Kahju hüvitamise nõude esitamisel oli Tarbijal kohustus tõendada kahju olemasolu, selle suurust, kahjutekitaja õigusvastast käitumist ning põhjusliku seose olemasolu lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4).

Käesolevas asjas on Tarbija tõendanud, et Kaupleja rikkus lepingutingimusi ning Tarbijale ei antud lepingule vastavat tuba. Lepingutingimustele vastava toa saamiseks pidi ta hotellis juurde maksma 366,72 eurot, millega on talle tekitatud varaline kahju VÕS § 128 lg 1 tähenduses.

Arvestades eeltoodut on nõue põhjendatud ja kuulub 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

Mariann Lugus

Helen Rohtla

/allkirjastatud digitaalselt/