

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-04049-017
Otsuse kuupäev	21. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	TT Baltics SIA Eesti filiaal, 14871840
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine summas 1364 eurot
Asja läbivaatamise aeg	29. juuni 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada TT Baltics SIA Eesti filiaali kaudu tagastama Tarbijale pakettreisitasu 1364 eurot.

Selgitus

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse veebilehele avaldamise päevale järgnevalt päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

19.02.2020 sõlmisid Tarbija ja TT Baltics SIA (edaspidi: Kaupleja) reisibüroo Delfin Reisibüroo OÜ vahendusel pakettreisilepingu nr 4417227, millega Kaupleja kohustus osutama tarbijale ja tema reisikaaslastele reisisuunist Egiptusesse perioodil 26.03.-02.04.2020. Tarbija kohustus tasuma enne reisi toimumist pakettreisitasu kogusummas 1364 eurot. Tarbija tasus kogusumma 1364 eurot.

17.03.2020 seoses reisi tühistamisega edastas Tarbija Kauplejale avalduse reisitasu tagastamiseks summas 1364 eurot.

27.03.2020 Kaupleja teatas, et kui Tarbija ei soovi oma reisi edasi lükata või vautšerit valida, siis tegeleb ta avaldusega pärast eriolukorra lõppu.

Kaupleja seisukoht:

Seoses eriolukorra raames kehtestatud piirangutega ei olnud enam alates 14.03.2020 võimalik Egiptuse puhkuse teha. Üle maailma kehtestatud reisipiirangute tõttu

koroonaviiruse leviku tõkestamiseks on Kaupleja koos teiste riikide reisikorraldajatega olnud sunnitud vääramatult jõu tõttu ajutiselt peatama pakettreisilepingute täitmise, millest teavitati ka tarbijaid.

Euroopa Komisjon juhtis 13.05.2020. a tähelepanu, et COVID-19 pandeemiaga kaasnenud arvukad tühistamised on tekitanud jätkusuutmatu olukorra transpordi- ja reisisektori rahavoogudes ja tuludes.

Kaupleja palus Tarbijalt mõistvat suhtumist, et seoses üheaegselt väga paljude reiside ümberbroneerimiste ja tühistamisega võtab hotellidelt ja lennuettevõtjatelt rahade tagasisaamine kauem aega ning seetõttu on viibinud ka tagasimaksed. Kaupleja tegeleb alates reisipiirangute kehtestamisest ärajäänud reiside eest rahade tagasi taotlemisega hotellidelt, lennuettevõtjatelt jt partneritelt, et tagastada need omakorda tarbijatele.

Kaupleja juhtis tähelepanu, et kõik reisisade maksed on tagatud turismiseaduse § 15 kohaselt BTA Baltic Insurance Company poolt ning seetõttu võib Tarbija olla kindel, et juhul kui ta ei soovi oma ära jäänud puhkuse reisi edasi lükata, siis tagastatakse tasutud reisiraha.

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

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

Kui Tarbija ei soovi oma reisi edasi lükata ega valida vautšerit, siis tagastab Kaupleja 1364 eurot esimesel võimalusel.

Tarbija seisukoht:

Tarbija soovib tagasi saada kogu tasutud reisisasu.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (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.

Komisjon, 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 Egiptusesse. Tarbija on reisi eest Kauplejale tasunud avalduses märgitud reisitasu, mille 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 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 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 § 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 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 reisitasu 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 hüvitamisel 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 reisisitu tagasi saada, siis tuleb nõue rahuldada.

Komisjon leiab, et Kaupleja püüab pakkuda reisijatele reisisitu tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõistev, arvestades turismisektoris tekkinud majanduslikke raskusi, kuid Tarbija keeldumise korral tuleb järgida seadust ja tuleb tagastada reisisitu. Samas on igati tervitatav lepingupoolte omavaheline suhtlemine ning alternatiivsete võimaluste kaalumise, seda ka reisisitu tagastamise tähtsuse pikendamiseks. Kompromisslahenduse leidmine eeldab pooltevahelist läbirääkimist, kus tuleb arvestada mõlema poole tahet. Kui tarbijad jäävad selle juurde, et soovivad reisisitu 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 maakohusse.

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/