

## TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-09287-010
Otsuse kuupäev	28. juuli 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	TT Baltics SIA Eesti filiaal, 14871840
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine summas 1136 eurot
Asja läbivaatamise aeg	25. juuli 2020

### **Resolutsioon:**

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada TT Baltic SIA Eesti filiaali kaudu tagastama Tarbijale reisitasu 1136 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:**

27.02.2020 sõlmisid Tarbija ja TT Baltic SIA (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu nr 4444359. Reisilepingu järgi kohustus Kaupleja osutama Tarbijale ja tema reisikaaslastele reisiteenust Türgi perioodil 09.-17.05.2020. Tarbija kohustus tasuma enne reisi toimumist pakettreisitasu 1136 eurot, mis on täies ulatuses tasutud.

Seoses erakorraliste asjaoludega, mis olid seotud ülemaailmse koroonaviiruse haiguse Covid-19 pandeemiaga, Tarbija reis tühistati, mille kohta sai viimane teavituse 30.04.2020.

05.05.2020 esitas Tarbija Kauplejale avalduse reisitasu tagasisaamiseks. Kaupleja pakkus Tarbijale alternatiivseid võimalusi.

Tarbija sooviks oli, et Kaupleja tagastaks reisitasu 1136 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Seoses Eestis ja Türgis eriolukorra raames kehtestatud piirangutega ei olnud alates 13.03.2020 võimalik Türgi puhkusereise teha. Üle maailma kehtestatud reisipiirangute tõttu

koroonaviiruse leviku tõkestamiseks oli Kaupleja koos teiste riikide reisikorraldajatega sunnitud vääramatu jõu tõttu ajutiselt peatama pakettreisilepingute täitmise, millest teavitati ka reisijaid. Euroopa Komisjon juhtis 13.05.2020 tähelepanu, et COVID-19 pandeemiaga kaasnenud arvukad tühistamised on tekitanud jätkusuutmatu olukorra transpordi- ja reisisektori rahavoogudes ja tuludes. Korraldajate likviidsusprobleeme teravdab veelgi asjaolu, et nad peavad reisijale tagasi maksma pakettreisi täishinna, samas kui nad ise ei saa alati õigeaegselt hüvitist pakettreisi osaks olevate ettemakstud teenuste eest. Selle tulemusena võib koormus jaotuda reisisektoris tegutsevate ettevõtjate vahel ebaõiglaselt. Kaupleja palub seetõttu reisija 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. Kõik reisisutasude 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 puhkuse reisi edasi lükata, siis tagastatakse nende poolt tasutud reisiraha. Kuna hetkel on tühistatud kõikide reisikorraldajate reisid üle maailma, siis võtavad tagasimaksed tavapärasest kauem aega. Kaupleja soovib Tarbijal kaaluda järgmisi alternatiivseid valikuid:

1. reisi edasilükkamine;
2. vautšeri vastuvõtmine;
3. reisiraha tagastamine. Juhul, kui Tarbija ei soovi oma reisi edasi lükata ega valida vautšerit, siis tagastab Kaupleja pakettreisi eest tasutud summa esimesel võimalusel.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitse seaduse § 41 lg 11 (2) 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 Tarbijatele reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Türgi. Tarbija on reisi eest Kauplejale tasunud avalduses märgitud reisisasu, 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 reisisitu 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 pakettreise algust põhjendamatult viivitusega. Seejuures määruse artikkel 12 lõike 4 kohaselt peab korraldaja maksma vastavalt lõikele 1 tagasi kõik reisija poolt või nimel pakettreise eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane lõpetamistasu. Kõnealused tagasimaksud makstakse reisijale põhjendamatult 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 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 pakettreise 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 pakettreise 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 reisi toimumise ajaks tekkis erakorraline olukord seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga, mille tõttu Kaupleja oli sunnitud Tarbija reisi tühistama.

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 pakettreise eest tasutud reisiraha tuleb tagastada põhjendamatult viivitusega ja igal juhul 14 päeva jooksul pärast lepingu lõpetamist. Soovitus 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 püüd pakkuda Tarbijale reisisitu tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõistetu, 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 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/