

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-07697-011
Otsuse kuupäev	4. okt 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Merike Hallik, Pirjo-Victoria Pruuli
Tarbija	
Kaupleja	Aktsiaselts Tallink Grupp, 10238429
Tarbija nõue	Lepingu täitmise nõue
Asja läbivaatamise aeg	23. sept 2022

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 07.06.2022 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 01.07.2022.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 24.05.2022. a veolepingu reisijaveoks suunal Tallinn-Helsinki 29.05.2022 väljumisega Tallinnast D-terminalist kell 13.30.

Avalduse järgi ei teavitanud kaupleja tarbijat D-terminali ümbruses toimuvatest ehitustöödest, mistõttu ei jõudnud tarbija õigeaegselt reisile registreeruda. Seetõttu tuli tarbijal teha lisakulutusi ning ta pidi soetama uue pileti koos teenustasuga, et saaks teenuse järgmisel sobival ajal.

Avalduse järgi keeldub kaupleja vaatamata mitmekordsetele pöördumistele nõuetekohase müügidokumendi (ostutšeki) väljastamisest, millel oleksid kõik raamatupidamisseaduses ja teistest õigusaktidest tulenevad rekvisiidid ja arvnäitajad.

Tarbija märgib avalduses, et kuna tegemist oli tööalase lähetusega, siis kõik lähetuse jooksul tekkinud lisakulutused, mis ei olnud eelnevalt tasutud, tuleb tal aruandena esitada lähetusehüvitisena organisatsioonile, keda ta esindab. Organisatsiooni majandusarvestuse spetsialist (raamatupidaja) ei aksepteeri olemasolevaid dokumente kuludokumentidena, kuna neil esinevad puudused ja dokumendid ei vasta nõuetele.

01.07.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kaupalejale vastamiseks. Kaupleja leidis 21.07.2022 saadetud vastuses, et nõudeks puudub alus, kaupleja on väljastanud nõuetekohase veolepingu ja kinnituse tehingu teostamise kohta tarbija poolt pardakaardi kujul.

Peale kaupleja vastuse saamist edastas tarbija 21.07.2022 komisjonile oma täiendavad seisukohad.

Tarbija jääb oma seisukoha juurde, et kaupleja ei ole talle väljastanud nõuetekohast müügidokumenti.

1. Paberil väljastatud kviitung ei ole müügidokument, vaid on makseviisi tõendav dokument. Makseviisi dokumendilt ei selgu, missuguste teenuste eest tasuti.

2. Pardakaart ei ole müügidokument, kuna see tagab ligipääsu teenuse saamisele, aga sealt ei selgu, mis teenuseid soetati ning mis oli nende maksumus. Maksumuse info pardakaardil puudub. Pardakaart on inglisekeelne. Info ei ole täielik. Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib nõuetekohast ostu-müügi arvet (tšekki), millel on kõik nõuetekohased elemendid, sh kaupleja täielikud kontaktandmed ja rekvisiidid, teenuse kirjeldus ja sisu vajaminevas mahus, mis tõendab teenuse olemust ja on arusaadav, teenuse osutamise kuupäev, summa, makseviis, riiklikud maksud (kui on).

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et tarbija sõlmis algse veolepingu kaupleja agendi Direct Ferries LTD kaudu. Kaupleja agent Direct Ferries LTD on saatnud tarbijale 24.05.2022 inglise keelse nõuetekohase veolepingu, mis sisaldab:

- kaupleja nime või ärinime ja tegevuskoha aadressi- DIRECT FERRIES LTD FGWONLINE DIRECTFERRIES, 2-3 THREE RIVERS BUSINESS CENTRE, FELIXSTOWE ROAD, FOXHAX, IP10 0BF IPSWICH, UNITED KINGDOM, Tel: +48 0022 39 83;
- teenuse osutamise kuupäeva - 24.05.2022;
- iga teenuse nimetust ja hinda ning tasutud summat - teenuse nimetused toodud veolepingus, ära toodud väljavõttes, summa 70 eurot.

Tarbija pöördumisest selgub, et ta jõudis D-terminali parkimismajja kell 13.02. Kaupleja veolepingu järgi lõppes reisile registreerimine 30 min. enne laeva väljumist ehk kl. 13.00. Kaupleja andmete järgi jõudis tarbija kaupleja teenindusletti kl. 13.16 sooviga registreerida ennast veolepingus ette nähtud laeva väljumisele, mis ei olnud ajaliselt enam võimalik.

Kaupleja "Reisitingimused üksikreisijale" III osa, Pileti broneerimine, tasumine, muutmine ja tühistamine, punkt 3 Pileti muutmine punkt 5 lõige 4 ütleb järgmist: "Vähem kui 45 minutit enne laeva väljumist ei saa reisija piletil muuta reisi suunda ja/või marsruuti, väljumise kuupäeva, kellaaega ega vähendada reisijate arvu" (leitav kaupleja kodulehelt).

Reeglite järgi tulnuks tarbijal sõlmida järgmiseks väljumiseks uus veoleping. Kaupleja tuli tarbijale vastu, muutis tarbija veolepingu kl 13.20 järgmisele kaupleja väljumisele kl 16.30 Tallinnast-Helsingisse.

Lepingu muutmisel tuli tarbijal tasuda kauplejale leppetrahv 5 eurot ja hinnavahe 16 eurot, kokku 21 eurot. Tehniliselt oli kauplejal võimalik veolepingut muuta ainult nii, et veolepingus kajastus muudatus kahes kohas. Kaupleja väljastas tarbijale nõuetekohase kaardimakse kviitungi:

- kaupleja nime või ärinime ja tegevuskoha aadress - AS TALLINK GRUPP, SADAMA 5, TALLINN, Estonia, Reg. nr 10238429, VAT: EE100220641;
- teenuse osutamise kuupäev - 29.05.2022;
- iga teenuse nimetus ja hind ning tasutud summa - teenuse nimetused veolepingus, ära toodud väljavõttes, summa 21 eurot.

Kaupleja väljastas kinnituse tehingu teostamise kohta tarbija poolt pardakaardi kujul, millel kajastus tarbija nimi, tehingu teostamise kuupäev, veolepingu number ja tagaküljel kaupleja kodulehe aadress, millelt tarbija leiab kaupleja kontaktandmed ja rekvisiidid.

Tarbija pöördus Tallinki klienditoe poole sooviga saada Tallinna D-terminalis muudetud veoleping. Tallinki klienditugi saatis tarbijale 31.05.2022 D-terminalis muudetud veolepingu.

Kaupleja tuli igati vastu tarbijale ja oli nõus muutma veolepingut tarbijale soodsamatel tingimustel, kui ärireeglid ette näevad. Tarbijal endal on olemas algne veoleping; kaupleja poolt muudetud veoleping; kaupleja poolt tarbijale väljastatud kaardimakse kviitung; kaupleja poolt tarbijale D-terminalis 29.05.2022 väljastatud tehingukinnitus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 24.05.2022. a reisijaveoveolepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 824 lg 1 tähenduses. Reisijaveolepinguga kohustub üks isik (vedaja) teise lepingupoole ees vedama ühe või mitu isikut (reisija) sihtkohta koos pagasiga või ilma, teine lepingupool aga maksuma tasu (veotasu).

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu täitmise nõudena.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda kauplejalt raamatupidamisseadusest ja teistest õigusaktidest tulenevale nõuete vastavat maksedokumenti.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid. sealhulgas nõuda lepingu nõuetekohast täitmist.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijale väljastatud maksedokument vastab kehtestatud nõuetele.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Komisjon leidis asja materjalidega tutvumisel, et tarbija ei ole selgelt põhjendanud, miks peab kaupleja temale väljastama raamatupidamisseaduse nõuetele vastava dokumendi. Raamatupidamise seaduse (RPS) § 2 lg 1 kohaselt on selle seaduse kohaselt kohustatud raamatupidamist ja finantsaruandlust korraldama kõik samas paragrahvis nimetatud isikud. RPS § 2 lg 2 järgi raamatupidamiskohustuslaseks on Eesti Vabariik ühe avalik-õigusliku juriidilise isikuna (edaspidi riik), kohaliku omavalitsuse üksus, iga Eestis registreeritud era- või avalik-õiguslik juriidiline isik, füüsilisest isikust ettevõtja ja Eestis registrisse kantud välismaa äriühingu filiaal.

TKS § 2 lg 1 p 1 järgi on tarbija füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis ei ole seotud tema majandus- või kutsetegevusega.

Füüsilisest isikust tarbijat raamatupidamiskohustuslaste nimekirjas ei loetleta. Seetõttu ei ole kaupleja kohustatud tarbijale väljastama RPS nõuetele vastavaid dokumente.

TKS § 4 lg 4 kohaselt kauba müümise või teenuse osutamise eest kohehel tasumisel esitab kaupleja tarbijale kirjalikus või tarbija nõusolekul kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kauba müümist või teenuse osutamist tõendava dokumendi, milles sisaldub vähemalt:

- 1) kaupleja nimi või ärinimi ja tegevuskoha aadress;
- 2) kauba müügi või teenuse osutamise kuupäev;

3) iga kauba või teenuse nimetus ja hind ning tasutud summa.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas kaupleja poolt tarbijale väljastatud teenuse osutamist tõendav dokument vastas seaduses kehtestatud nõuetele.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et tarbijale kaupleja poolt väljastatud teenuse osutamist tõendaval dokumendil (reisikinnitus) sisaldub kaupleja ärinimi ja tegevuskoha aadress; teenuse osutamise kuupäev (29.05 ja 31.05.2022); iga teenuse nimetus (reisijavedu liinil Tallinn-Helsingi-Tallinn) ning hind (55+2+27+2+5 eurot).

Dokumendi kohaselt on kaardimaksega tasutud 21 eurot.

Kuivõrd kaupleja poolt tarbijale väljastatud teenuse osutamist tõendaval dokumendil on välja toodud kõik seaduses nõutavad andmed, puudub tarbijal õiguslik alus kaupleja vastu lepingu täitmise nõude esitamiseks.

Eeltoodud põhjustel tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/

Pirjo-Victoria Pruuli
/allkirjastatud digitaalselt/

Merike Hallik
/allkirjastatud digitaalselt/