

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-06998-011
Otsuse kuupäev	24. aug 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Mariann Lugus, Helen Rohtla
Tarbija	
Kaupleja	WOWW.com OÜ, 12843755
Tarbija nõue	Reisitasu alandamine 864 eurot
Asja läbivaatamise aeg	6. aug 2020

Resolutsioon:

1. Rahuldada Tarbija avaldus osaliselt.
2. Kohustada WOWW.com OÜ tagastama Tarbijale reisitasu 852, 85 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:

Tarbija ostis WOWW.com OÜ-lt (edaspidi: Kaupleja) pakettreisi Lomboki saarele Indoneesias ajavahemikuks 11.-24.03.2020 ning maksis enda ja reisikaaslase eest kokku 2388 eurot.

Kaupleja kui reisikorraldaja ütles reisi ajal pakettreisi üles erakorralistel asjaoludel seoses COVID-19 viiruse ülemaailmse levimisega.

14.03.2020 teavitas Kaupleja reisijaid Vabariigi Valitsuse soovitusel tuua reisijad Eestisse.

18.03.2020 toodi reisijad lennukiga Tallinnasse tagasi. Tarbija avalduse kohaselt said reisil olla viis päeva planeeritust vähem.

20.03.2020 esitas Tarbija Kauplejale 785 euro ulatuses kompensatsiooni nõude kuna Kaupleja lõpetas reisi ennetähtaegselt ning väljaostetud lennu asemel suunal Lomboki saar - Bali saar kasutas praamivedu, põhjustades reisimisel olulist ebamugavust (merehaigus jne). Seega Kaupleja ei taganud nõuetekohast reisieenust ajavahemikul 19.03.2020-24.03.2020.

24.03.2020 Kaupleja vastas, et ei aktsepteeri nõuet.

07.05.2020 Tarbija esitas avalduse tarbijavaidluste komisjonile nõudega alandada reisitasu saamata jäänud teenuse eest viie majutuspäeva ja hommikusöökide osas suuruses 720 eurot, s.o 2 x 360 eurot. Tarbija arvestas ühe ööpäeva hotelli hinnaks majutuse ja hommikusöögiga 72 eurot.

Kaupleja pakkus Tarbijale hüvitust kahe reisija kohta kokku 300 eurot.

Tarbija teatas, et oleks nõus vaidluse lõpetama, kui kumbki reisija saaks tagasi 300 eurot. Kaupleja ei nõustunud Tarbija ettepanekuga.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija on tasunud kahe reisija eest kokku 2388 eurot. Hind koosneb täiskasvanu paketist 2358 eurot ning siselennu Bali-Lombok maksumusest 15 eurot reisija kohta.

Reisipakett sisaldab reisi maksumust ajavahemiku 11.03.2020–24.03.2020 (kohapeal 11 ööd) eest alljärgnevas osas:

- edasi-tagasi lennud Tallinn – Bali (läbi Istanbuli) ning Bali-Lombok-Bali;
- majutus hotellis Sheraton Senggigi Beach Resort 5* koos hommikusöökide ja transfeeridega sihtkohas.

Täpsem info pakettreisi kohta on leitav Kaupleja väidetel WOWW.com lehel asuvast blogist või siis arhiveeritud hüperlingilt:

<https://www.woww.com/ee/?offer=He1eSDqIC7a2F9TR8fGvGeichzhKuHV1LM5ugl3I>.

Kaupleja väidetel koroonaviiruse tõttu tuli reisijad evakueerida 17. märtsi hilisõhtul. Reis jäi algselt planeeritust lühemaks kuue öö võrra. Kogu reisipaketi maksumusest kulus 36% hotellile, seega oleks kuue öö hüpoteetiline maksumus 468,92 eurot. Kuna Kaupleja aitas kiiresti ja operatiivselt inimesed varem reisilt tagasi, tehes selleks ühe inimese kohta mitmesaja euro väärtuses kulutusi, siis oleks õiglane, kui hüvitis ei kataks kogu ärajäänud ööde hüpoteetilist maksumust vaid võtaks arvesse ka evakuitsiooni vajalikkust ja kvaliteetset läbiviimist.

Kaupleja pakkus hüvitiseks kahe reisija peale kokku 300 eurot.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Tarbija ei nõustunud Kaupleja poolt pakutud kompromissiga. Ta ei nõudnud hüvitist, vaid hinna alandamist saamata jäänud teenuste, s.o majutuse ja hommikusöökide eest.

Kaupleja väidab oma vastuses, et osa kulus transfeerile, kuid mingisuguseid tõendeid selle kohta ei esitanud.

Aus Kaupleja oleks klientidega suhelnud kohe pärast reisi ja läbi rääkinud, millal tal oleks võimalik raha tagastada, kuid mitte keeldunud üleolevalt raha tagastamisest.

Tarbija juhib tähelepanu vastuoludele ja ebatäpsustele Kaupleja 26.06.20 vastuses. Kaupleja väidab, et kogu reisipaketi maksumusest kulus 36% hotellile. Seega oleks kuue öö hüpoteetiline maksumus 468,92 eurot. Hind ei saa olla hüpoteetiline. Kaupleja püüab eeltooduga väita, et ajal kui kliendid ostsid oma reisipaketid, oli ühe reisija majutus hotellis koos hommikusöögiga 39 eurot ($468,92 : 6$ (päevade arv) : 2 (klientide arv)), mis ei ole usutav, sest käesoleval ajal kui majutuste hinnad on oluliselt langenud, on ühe inimese majutus koos hommikusöögiga 50,67 eurot ja 6 öö eest oleks 608 (lisas olev väljavõte) :6 (päevade arv) :2 (klientide arv)).

Kaupleja, kes tegutseb oma kutse- ja majandussektoris, teadis juba kliente reisile saates, et tegemist on pandeemiaga, kuid võttis riski ja saatis reisijad reisile. Seega pidi Kaupleja arvestama ka kaasnevate riskide ja võimalike kulutustega. Heausksete klientide arvelt oma kulutusi katta oleks äärmiselt ebaõiglane. Vaatamata sellele on Tarbija omalt poolt teinud mõistliku pakkumise, mida Kaupleja vastu ei võtnud.

Tagasilend Bali saarelt Tallinna toimus tavaliselt ehk regulaarlendudena (Turkish Airline lennud nr TK 0067 ja TK 1421). Samade lendudega oleksid kliendid tagasi tulnud ka siis, kui Kaupleja poolt müüdud ja klientide poolt ostetud reis oleks lõppenud õigeaegselt. Keda ja kust kohast Kaupleja pidi evakueerima, seda Tarbija öelda ei oska, kuid tema ja ta reisikaaslane seda kindlasti ei olnud.

Kaupleja poolt müüdud pakett pidi algselt sisaldama 11 ööd kohapealses Lomboki saarel asuvas 5* hotellis, kuid tegelikult sisaldas pakett 10 ööd, kuna mõned nädalad enne reisi toimumist teatas Kaupleja, et klientidel tuleb üks öö veeta odavas 3* hotellis (The Tusita Hotel, Kuta, Bali, öö ajavahemikul 12.03-13.03.20). Seega sai Kaupleja ka selles osas

kasumit.

Kaupleja väidab vastuses, et pakett sisaldas edasi-tagasi lendu Bali-Lombok-Bali. Tegelikult muutis Kaupleja viimasel hetkel enne tagasisõitu omavoliliselt lennupiletid praamipiletiteks, mis tähendas 20-minutilise lennu asemel ca 5 tundi loksumist merel, põhjustades ebamugavust (merehaigus), millele järgnes mõne tunni pärast algav lend Bali-Istanbul kestvusega ca 12,5 tundi.

Tarbija soovib pakettreisi hinna alandamist 864 euro osas, s.o 6 ära jäänud majutuspäeva ja hommikusöökide eest Sheraton Senggigi Beach Resort hotellis, s.o reisija kohta 432 eurot, s.o 6x72 eurot. Selle nõude juurde Tarbija ka jäi.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb rahuldada osaliselt 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 lepingupoolle ees osutama ühele või mitmele isikule (reisija) reisiteenuste kogumi (pakettreis), teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu). Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale ja tema reisikaaslasel reisiteenust kogumina, s.o reisi Lomboki saarele Indoneesias ajavahemikul 11.03-24.03.2020.

Tarbija väidetel Kaupleja ütles lepingu üles reisi kestel ja temale koos reisikaaslasega jäi osutamata reisiteenus 6 majutuspäeva ja hommikusöökide osas Sheraton Senggigi Beach Resort hotellis.

Asjaolu osas, et Kaupleja ütles lepingu üles seoses koroona viiruse COVID-19 levikuga ning tõi reisijad enne reisirahaga lõppu tagasi, vaidlus puudub. Tarbija oli kogu reisirahaga ära maksnud summas 2388 eurot.

Poolte vahel tekkis õiguslik vaidlus asjaolu osas, millise summa ulatuses jäi Tarbijal teenus majutuse koos hommikusöögiga osas kasutamata.

Käesolevas asjas nõuab Tarbija reisirahaga alandamist. VÕS 112 § 1 kohaselt kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse.

Tarbija on viidanud oma arvestuses hotelli kodulehel avalduse esitamise ajal olevatele hindadele. Kaupleja on lähtunud hüpoteetilisest hinnast. Komisjon nõustub Tarbijaga, et hinna alandamise nõude puhul ei saa tugineda hüpoteetilisele hinnale, vaid tuleb hotelli majutuse maksumus tõendada.

Tarbija nõuab hinna alandamist kahele reisijale kokku 864 eurot. Usaldusväärset tõendit asjaolu kohta, et vaidlusalusel perioodil oli majutuskulu ühe reisija osas nimelt 432 eurot, esitatud ei ole. Komisjonile esitatud vastuses Tarbija on viidanud Sheraton Senggigi Beach Resort hotelli internetilingile, kus on toodud käesoleval ajal kehtivad majutustasud koos hommikusöögiga. Komisjon palus Kauplejal saata tõendi hotelli majutuskulu kohta, mida ta ei saanud.

VÕS § 112 lg 1 kohaselt kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus. Komisjon on seisukohal, et antud põhimõtet saab kohaldada ka tarbijavaidluste komisjon.

Kuivõrd puuduvad tõendid vaidlusalusel perioodil reisipaketis sisalduva majutuskulu kohta

koos hommikusöögiga, siis loeb komisjon mõistlikuks lähtuda hinna alandamisel paketi hinna ühe päeva maksumusest, mis tuleb korrutada saamata jäänud teenuse päevade arvuga.

Reisi planeeritud vahemik oli 11.-24.03.2020, mis nähtub reisijate edastatud reisikavast ja kaupleva vastusest. Reisijad saabusid Tallinna 19.03.2020, nähtub lennupiletitelt.

Reisiteenus jäi saamata järgnevate päevade osas: 20., 21., 22., 23. ja 24.03.2020. Seega teenust ei osutatud 5 päeva osas, mis on toodud ka Tarbija avalduses.

Reisipaketi hinnaks oli 2388 eurot ning reisikestvuseks 14 päeva. Seega ühe päeva maksumuseks oli 170,57 eurot, mis tuleb korrutada saamata jäänud teenuse 5 päevaga ning tulemuseks on 852,85 eurot. Sellest ühe reisija osa moodustab 426,42 eurot.

Komisjon loeb antud summat mõistlikuks ja õiglaseks.

Asjaolu, et Kauplejal esinesid väidetavad lisakulud reisijate tagasitoomisel Eestisse, tõendid puuduvad. Ka ei ole Tarbija esitanud tõendit väidetud odavama hotelli majutustasu kohta.

Arvestades eeltoodut kuulub nõue osalisele 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/

Mariann Lugus

/allkirjastatud digitaalselt/

Helen Rohtla

/allkirjastatud digitaalselt/