

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-08523-012
Otsuse kuupäev	9. sept 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	Kidy Tour OÜ, 11324349
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 1043,34 eurot
Asja läbivaatamise aeg	8. sept 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada Kidy Tour OÜ tagastama Tarbijale pakettreisitasu summas 1043,34 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:

21.10.2019 sõlmisid Tarbija ja Kidy Tour OÜ (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu nr EE021322. Reisilepingu järgi kohustus Kaupleja osutama Tarbijale ja tema reisikaaslasele reisiteenust Antalyasse, Türgi perioodil 28.04.-05.05.2020. Tarbija kohustus tasuma enne reisi toimumist pakettreisitasu 1043,34 eurot, milline summa on täies ulatuses tasutud

17.03.2020 esitas Tarbija Kauplejale reisilepingust taganemise avalduse seoses erakorraliste asjaoludega, mis olid seotud ülemaailmse koroonaviiruse haiguse COVID-19 pandeemiaga, ja taotles reisitasu tagastamist.

Kaupleja teavitas Tarbijat alternatiivsetest võimalustest reisitasu tagastamise asemel, mis Tarbijale ei sobi ning ta soovib reisitasu tagasi saada summas 1043,34 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja nõustus, et Tarbija on maksnud reisi eest 1043,34 eurot ning ei vaidle Tarbija nõudele vastu, kuid palub arvestada, et suure hulga reise tühistamise tõttu võtavad tagasimaksud tavapärasest kauem aega. Seetõttu soovib Kaupleja kaaluda Tarbijal ka järgmisi alternatiivseid valikuid:

1. Broneerida oma reis ümber. Asendusreisi valimisega ei pea kiirustama ja võib oodata olukorra selginemist. Kaupleja on valmis pakkuma Tarbijale sama hinna eest uue reisi ning lisaks pakkuma 100 euro suurust vautšerit reisiteenuste eest tasumiseks või tasuta linnaekskursiooni.
2. Võtta vastu vautšer seni tasutud pakettreisi summa väärtuses

Juhul kui Tarbija ei soovi oma reisi edasi lükata ega valida vautšerit, siis annab Kaupleja endast parima, et tagastada 1043,34 eurot esimesel võimalusel.

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 eeltoodud 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 völaõigusseaduse (VÖS) § 866 lg 1 tähenduses. VÖS § 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). Pooltevahelistest pakettreisilepingutest tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Törki, Antalyasse. Tarbija on reisi eest Kauplejale tasunud avaldustes märgitud reisitasu summas 1043,34 eurot, mille osas vaidlus puudub. Tarbija taganes lepingust seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub.

Kaupleja ei esita vastuväiteid Tarbija nõudele, kuid pakub kaalumiseks erinevaid alternatiivseid võimalusi, arvestades kujunenud majanduslikku olukorda. Tarbija ei soovi kasutada alternatiivseid lahendusi ning nõuab reisitasu tagastamist.

Kaupleja soovib reisitasu tagastamise tähtaega pikendada ning leida muid alternatiivsed võimalusi.

Tekib õiguslik küsimus, kas reisijate 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 1 kohaselt liikmesriigis tagavad, et reisija võib pakettreisilepingu igal hetkel enne pakettreisi algust lõpetada. 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 tagasimaksed makstakse reisijale põhjendamatult viivitamata ja igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Eelnimetatud nõue on üle võetud völaõigusseadusesse. VÖS § § 874 lg1 kohaselt enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda. Käesoleva paragrahvi lõike 2 kohaselt Kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisitasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist.

Seejuures lõike 4 kohaselt reisikorraldajal ei ole õigust nõuda reisijalt käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud hüvitist juhul, kui reisija taganeb lepingust, sest sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Sellisel alusel pakettreisilepingust taganemise korral on tal õigus saada tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed, kuid tal ei ole õigust saada täiendavat hüvitist.

Vaidlus puudub, et avalduse esitamise ajal esines erakorraline olukord seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga.

VÖS § 874 lg 7 kohaselt, kui reisikorraldaja peab käesoleva paragrahvi alusel tegema reisijale

tagasimakse, teeb ta seda viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Euroopa Komisjoni soovitus (EL) 2020/648 13.mai 2020 vautšerite kohta, mida pakutakse reisijatele tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste hüvitamiselalternatiivina 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 reisijad soovivad oma reisisitu tagasi saada, siis tuleb nõuded rahuldada.

Komisjon leiab, et Kaupleja püüd pakkuda reisijatele reisisitu tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõistetav, arvestades turismisektoris tekkinud majanduslikke raskusi, kuid reisijate 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 reisijad 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 maakohtusse.

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/