

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-09998-015
Otsuse kuupäev	9. sept 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	Kidy Tour OÜ, 11324349
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 1024,04 eurot
Asja läbivaatamise aeg	8. sept 2020

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt.
2. Kohustada Kidy Tour OÜ tagastama Tarbijale pakettreisitasu summas 724,04 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:

08.08.2019 sõlmisid Tarbija ja Kidy Tour OÜ (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingud EE020043 ja EE020045. Reisilepingute järgi kohustus Kaupleja osutama Tarbijale ja tema kolmele reisikaaslastele reisiteenust Antalyasse, Türgi perioodil 14.-21.04.2020. Tarbija kohustus tasuma enne reisi toimumist pakettreisitasu kogusummas 2443,89 eurot, millest on tasunud ettemaksu 1024,04 eurot.

10.03.2020 Tarbija tühistas reisilepingud ja soovis, et Kaupleja tagastaks 80% reisitasust vastavalt lepingu punktile 7.3.1.

11.03.2020 Kaupleja teatas, et Tarbija reisibroneering on tühistatud ning Kaupleja peab tasutud reisitasust kinni hüvitise 50 eurot inimese kohta. Trahvi 150 eurot saab Tarbija kasutada järgmiseks reisiks.

Kaupleja teavitas Tarbijat alternatiivsetest võimalustest reisitasu tagastamise asemel. Tarbija soov on, et Kaupleja tagastaks tasutud reisitasu.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tühistas reisilepingu 10.03.2020, s.o ajal kui terviseameti hinnangul oli haigestumise risk Türgis madal. Seejuures avaldas Tarbija soovi oma reis Türgi tühistada vastavalt reisitingimustele. Seoses 13.03.2020 tekkinud erakorralise olukorraga pakkus Kaupleja Tarbijale võimaluse valida paindlikel tingimustel asendusreis. Tarbija nõustus Kaupleja pakkumisega ning valis Türgi pakettreisilepingute EE020043 ja EE020045 asemele uued pakettreisid Hurghadasse perioodiks 16.03-23.03.2021, mille kohta sõlmiti uued pakettreisilepingud EE023170 ja EE023171. Tarbijaga kokkuleppel kanti Tarbija tasutud 1024,04 euro suurusest ettemaksust 300 eurot uute pakettreiside ettemaksuks, sh 150 eurot

pakettreisilepingu EE023170 ettemaksuks ja 150 eurot pakettreisilepingu EE023171 ettemaksuks. Ülejäänud ettemaksu, s.o summas 724,24 eurot pidi Kaupleja Tarbijale tagastama. Kaupleja on esitanud raha tagastamise taotlused oma lepingupartneritele ning loodab tagastada reisisasu Tarbijale augusti-septembrikuu jooksul.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Tarbija ei ole nõus rohkem ootama, kuivõrd tühistas reisi üle 5 kuu tagasi, s.o 10. märtsil 2020, lähtudes reisibüroo kodulehel olevatest reisingimustest. Sel ajal eriolukord veel ei kehtinud ja reis tühistati perekondlikel põhjustel. Järgmisel päeval reisibüroolt saadud info järgi lubati reisiraha tagastada 14 päeva jooksul. Tarbija nõudeks on 1024,04 euro tagastamine.

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 osalisele rahuldamisele 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 lepingupoole 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 Türgi, Antalyasse. Tarbija on reisi eest Kauplejale tasunud avaldustes märgitud reisisasu summas 1024,04 eurot, mille osas vaidlus puudub. Tarbija tühistas reisilepingud perekondlikel põhjustel.

Kaupleja väidetel saavutasid pooled kokkuleppe, et vormistatakse asendusreis, mille osas ka sõlmiti uued pakettreisilepingud ning 300 eurot tasutud ettemaksust läks tulevase reisi katteks. Hüvitist sel juhul Kaupleja Tarbijalt ei nõudnud.

Tarbija ei ole Kaupleja poolt eelnimetatud faktilistele asjaoludele vastuväiteid esitanud.

Seega Kauplejal on Tarbijale tagastamata $1024,04 - 300 = 724,04$ eurot, mida Kaupleja ka tunnistab. Arvestades eeltoodut kuulub avaldus osalisele rahuldamisele.

Kaupleja pakub kaalumiseks erinevaid alternatiivseid võimalusi, arvestades kujunenud majanduslikku olukorda. Tarbija ei soovi kasutada alternatiivseid lahendusi ning nõuab reisisasu tagastamist.

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 võlaõigusseadusesse. VÕS § § 874 lg1 kohaselt enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda. Käesoleva paragrahvi lõike 2 kohaselt Kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisutasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist.

VÕS § 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.

Komisjon leiab, et Kaupleja püüd pakkuda reisijatele reisisutasu tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõisteta, arvestades turismisektoris tekkinud majanduslikke raskusi, kuid reisijate keeldumise korral tuleb järgida seadust ja tuleb tagastada reisisutasud. Samas on igati tervitatav lepingupoolte omavaheline suhtlemine ning alternatiivsete võimaluste kaalumise, seda ka reisisutasu tagastamise tähtsuse pikendamiseks. Kompromisslahenduse leidmine eeldab pooltevahelist läbirääkimist, kus tuleb arvestada mõlema poole taht. Kui reisijad jäävad selle juurde, et soovivad reisisutasu tagasi, siis tuleb Kauplejal seda aktsepteerida.

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/