

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-001640-028
Otsuse kuupäev	25. sept 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Melissa Eelma, Mariann Lugus
Tarbija	
Kaupleja	TT Baltics SIA Eesti filiaal, 14871840
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine summas 377 eurot
Asja läbivaatamise aeg	15. sept 2020

### **Resolutsioon:**

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

### **Asjaolud:**

11.12.2019 sõlmis Tarbija OÜ Reisikorraldaja vahendusel TT Baltics SIA Eesti filiaaliga (edaspidi: Kaupleja) pakettreisiteenuste lepingu, millega Kaupleja reisikorraldajana kohustus osutama Tarbijale ja tema reisikaaslastele reisiteenust Egiptusesse perioodil 16.-23.01.2020. Lepingu järgi oli Tarbija majutus hotellis Sharming Inn Hotel toitlustustüübiga All Inclusive.

Tarbija väidatel Kaupleja kodulehel eelnevalt avaldatud informatsiooni ja Sharming Inn Hotel tutvustuse kohaselt pidi toitlustuspakett kõik hinnas sisaldama muu hulgas veini (ainult lõuna- ja õhtusöögi ajal) ja kohalikke alkohoolseid jooke (õlu, rumm, brändi, gin, viin). Kohapeal selgus, et õlut All Inclusive pakett ei sisalda ja seda pidi eraldi ostma ning vein oli tasuline lõuna- ja õhtusöögi ajal. Avalduse kohaselt Tarbija oli konkreetse pakettreisi valiku teinud just arvestusega, et antud majutuskohas on kõik hinnas ja lisakulutusi tegema ei pea.

16.01.2020 hilisõhtul saatis Tarbija reisi vahendajale pretensiooni, et õhtusöögi ajal ei olnud võimalik saada õlut ega veini. Tarbija teatas, et sellistel tingimustel hotelli jääda ei saa. Reisivahendaja esindaja ei pidanud sellist olukorda normaalseks, kuid soovitas järgmisel päeval sellest TUI esindajale rääkida.

17.01.2020 teavitas Tarbija reisivahendajat, et kohapealsest reisikorraldajast ei olnud abi. Samal päeval palus Tarbija kohest hotelli vahetust. Vahendaja vastas, et kui kohapealne reisesindaja probleemi ei lahenda, siis võib Tarbija ümber kolida teise hotelli. Teoreetiliselt saab siis sellele kulunud summa küsida tagasi reisikorraldajalt kuna Tarbija ei saanud lubatud teenust.

18.01.2020 kolis Tarbija hotelli Shores Aloha Resort, kus reisikorraldaja poolt reklaamitud tooted ja teenused olid olemas. Hotelli vahetusega tegi Tarbija lisakulutusi 377 euro ulatuses, mille hüvitamist soovis Kauplejalt.

12.02.2020 vastuses Kaupleja keeldus nõuet rahuldamast põhjendusel, et kolimine teise hotelli oli Tarbija enda isiklik otsus ja Tarbija enda algatus. Tarbija esitas kahju hüvitamise nõude 377 euro osas.

**Kaupleja seisukoht:**

Reisikorraldaja kodulehel toodud reisikirjelduses on juhitud tähelepanu, et hotellidel on õigus tasuta ja tasuliste teenuseid muuta ning need andmetel olid reisijatele kättesaadavad. Hotelli poolt pakutav toitlustamiskava oli vastav ühe erandiga, s.o veini pakuti lisatasu eest.

Tarbijat oli hoiatatud, et hotellil on õigus teha toitlustuskavas muudatusi. Sharming Inn Hotel on võrreldes teiste sama piirkonna hotellidega odavam hotell, mistõttu nende tase ei vasta kallimate ja paremate hotellide tasemele ning selle hinna sees on vähem nn tasuta teenuseid. Samas Tripadvisor.com keskkonnas on kliendid keskmiselt hinnanud seda hotelli väga heaks, arvestades hotelli majutuse soodsat maksumust. Reisikorraldaja poolt reisijale kättesaadavaks tehtud pakettreisi kirjeldus ei sisaldanud eksitavat teavet. Seetõttu Kaupleja leiab, et on täitnud kõik pakettreisi tingimused ning ei ole lepingut rikkunud.

Tarbija poolt avaldusele lisatud hotelli tutvustus, et kõik hinnas sisaldub kohalik õlu, ei pärine reisikorraldaja TT Baltics SIA kodulehel toodud reisikirjeldusest ja selles toodud info vastavuse eest ei saa ta vastutada.

Kaupleja juhib tähelepanu, et pakettreisi kogumaksumus oli 665 eurot, millest lennukipilet 465,56 eurot, transfeer 12,64 eurot ja majutus 186,77 eurot. Kuna majutuskohas lõuna- ja õhtusöögi kõrvale pakutud õlu kuulus hinna sisse, siis on ebaproportsionaalne 377 euro eest uue majutuse kulu.

Kaupleja poolt müüdud pakettreis vastas lepingueelses teabes ja pakettreisilepingus toodule ning Tarbija poolt omal algatusel ette võetud hotelli vahetus oli tema enda vaba valik ning reisikorraldaja ei ole kohustatud seda hüvitama.

Tarbija vastuväited:

Reisikorraldaja poolt saadetud hotelli Sharming Inn Hotel toodete ja teenuste tutvustuses kirjeldatud õlut, mis pidi sisalduma hinnas kella 10.00-24.00-ni, sai ainult lõuna- ja õhtusöögi ajal. Seda jätkus neile, kes esimestena sööma jõudsid. Veini eest pidi eraldi maksuma ka lõuna- ja õhtusöögi ajal. Hommikused ja õhtused suupisted basseinibaaris puudusid. Info pärines nende enda edasimüüja poolt saadetud linkidelt ja TUI kodulehelt. See saadeti enne reisipaketi ostmist ning selle info põhjal sai ka hotelli valik tehtud. Hiljem oli seal mõningaid andmeid muudetud. Tarbija jäi oma nõude juurde.

**Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata 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 maksuma tasu (reisitasu). Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale ja tema kaaslasele reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Egiptusesse perioodil 16.- 23.01.2020 majutusega hotellis Sharming Inn Hotel ning toitlustustüübiga All Inclusive maksumusega summas 665 eurot, mis on Tarbija poolt täies ulatuses tasutud.

Tarbija väidetel Kaupleja on rikkunud lepingutingimusi, s.o neile ei võimaldatud reisiteenust lepingus ettenähtud tingimustel toitlustuse osas, s.o reisingimustes lubati lõuna- ja õhtusöögi ajal tasuta veini, kuid faktiliselt tuli selle eest maksta ning ka õlut ei jätkunud.

VÕS § 877 lg 1 kohaselt reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine. Nimetatud paragrahvis lõike 2 kohaselt käesoleva seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija nõudeõigust talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamiseks. VÕS § 875 lg 1

kohaselt peab reisija lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata.

Käesolevas asjas Tarbija, kes soovis kasutada toitlustuse pakettis tasuta veini ja õlut, vahetas hotelli, mille eest pidi maksma 377 eurot. 19.01.2020 maksekorraldusega on tõendatud, et Tarbija maksis Hotel on Booking.com-le 377,12 eurot. Tarbija esitas Kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude summas 377 eurot.

Kahju hüvitamise nõude esitamisel peavad olema täidetud võlaõigusseaduses sätestatud eeldused.

Riigikohtu tsiviilkolleegium on 08.01.2013 otsuse nr 3-2-1-173-12 punktis 15 asunud seisukohale, et „hageja võib VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused:

- kostja on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- kostja vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandata;v;
- hagejale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kostjale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).“

Samale seisukohale asus Riigikohtu tsiviilkolleegium ka 30.09.2015 otsuses nr 3-2-1-100-15.

Kahju hüvitamise nõude esitamisel oli Tarbija kohustus tõendada kahju olemasolu, selle suurus, kahjutekitaja õigusvastane käitumine ning põhjusliku seose olemasolu lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4).

Tarbija väidetel Kauplejapoolne reisingimuste rikkumine tõi kaasa talle täiendavate kulude tekkimise summas 377 eurot. Antud nõude juurde jäi Tarbija ka komisjoni istungil.

Kaupleja esindaja vaidles komisjoni istungil nõudele vastu väites, et ei ole Tarbijat eksitanud ning reisingimused sisaldasid märget, et hotellil on õigus teha toitlustuskavas muudatusi.

Käesoleval juhul oli tegemist asjaoluga, et veini eest tuli hotellis maksta. Õlut anti tasuta. Kui Tarbijale sellest ei piisanud, siis esitatud nõue on põhjendamatult suur.

Komisjon nõustub Kauplejaga, et kui reisipaketti osaks olev majutus koos toitlustusega maksis 186,77 eurot, siis kahju suuruseks ei saa olla 377 eurot. Konkreetset arvestust, millises ulatuses oleks tal tulnud teha kulutusi veini ja õlle ostmiseks, esitatud ei ole. Seega kahju suurus on tõendamata.

VÕS § 866 lg 1 kohaselt peab Kaupleja tagama pakettreisilepingu täitmise. Seejuures VÕS 867 lg 1 kohaselt enne kui reisija sõlmib pakettreisilepingu või teeb selleks siduva pakkumise, on reisikorraldaja ja juhul, kui pakettreisilepingu sõlmimist pakutakse vahendaja kaudu, siis ka vahendaja kohustatud esitama reisijale käesoleva paragrahvi lõike 5 alusel kehtestatud asjakohase standardinfo teabelehe ning käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatud teabe. Antud paragrahvi lõike 2 reisijale tuleb esitada järgmine lepingueelne teave, kui see on konkreetse pakettreisi korral asjakohane ning p 5 kohaselt toidustamiskava.

Pooltevahelise pakettreisilepingu tingimustes oli toiduluseks märgitud All Inclusive. Tarbijale edastatud olulises infos on märge, et tasuta ja tasuliste teenuste kohta antakse hotellis vastav nimekiri, millega tuleks tutvuda. Kaupleja oluline info sisaldab majutuse tüüpide juures mõistet, mida tähendab All Inclusive. Seal on juhitud tähelepanu, et hotelli saabudes tuleks tutvuda tasuliste ja tasuta teenuste nimekirjaga.

Majutuse ega toitute osas Tarbija pretensiooni ei ole esitanud.

Seega Komisjon ei tuvastanud Kauplejapoolset reisingimuste rikkumist. Eeltoodust tulenevalt komisjon ei tuvastanud kahju hüvitamise eelduste olemasolu, millest tulenevalt ei ole võimalik nõuet rahuldada.

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/

Melissa Eelma  
/allkirjastatud digitaalselt/

Mariann Lugus  
/allkirjastatud digitaalselt/