

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-001340-038
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	Hinna alandamine 400 eurot
Asja läbivaatamise aeg	15. sept 2020

Resolutsioon:

- 1.Rahuldada Tarbija avaldus osaliselt.
- 2.Kohustada TT Baltics SIA Eesti filiaali maksma Tarbijale hinna alandamiseks 100 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:

11.11.2019 sõlmisid Tarbija ja TT Baltics SIA Eesti filiaal (edaspidi: Kaupleja) GoTravel EE vahendusel paketteisilepingu nr 4184353, millega Kaupleja kui reisikorraldaja kohustus osutama Tarbijale ja tema reisikaaslasel reisiteenust Egiptusesse perioodil 23.-30.11.2019. Vastavalt lepingule tasus Tarbija pakettreisi eest 845 eurot.

Tarbija ostis majutuse hotellis Steigenberger Aqua Magic5* (Standard Room). Avalduse kohaselt oli Kaupleja reklaaminud, et hotelli tuba on ilus ja korralik ning vannituba ja WC luksuslik. Kohapeal ilmnis, et tuba oli osaliselt remonti vajav ja räpane. Koridori riidekapp oli katki ja ei liikunud siinidel, kardinatel augud sees, WC ja vannitoa seis oli päris jube. Dušikabiin oli roostes ja rokane, kabiini siinid olid paksus mustuses ja roostes, kraanikausi siseserv paksult mustusega koos.

Tarbija teavitas eeltoodust hotelli esindajat ja TUI kohapealset reisisindajat. Hotelli esindaja lubas saata koristaja. Tarbija läks seniks randa, kuid tultes tuppa nelja tunni oli olukord sama. Pärast reisisindaja käiku saadeti remondimehed, kes hakkasid roostes kohti valge silikooniga määrima. Tarbija pöördus uuesti hotelliesindaja poole. Tarbijale pakuti vahetuseks kõrgema kategooriaga tuba, kuid seda lisatasu 25 dollarit öö eest. Tarbijale pakutud teised standardtoad olid samas seisus nagu tema tuba.

13.01.2020 esitas Tarbija Kauplejale pretensiooni rikutud reisi hüvitamiseks.

30.01.2020 saadatud kirjas soovis Tarbija, et Tui firma teeks temale samasse hotelli Seigenberger Aqua Magic kompensatsiooniks soodsa pakkumise.

04.02.2020 pakkus Kaupleja Tarbijale sooduskupongi 50 euro väärtuses, millega Tarbija ei nõustunud.

08.02.2020 esitas Tarbija Kauplejale nõude hüvitada pool reisipaketi maksumusest, s.o 475 eurot. Menetluse käigus Tarbija muutis nõude suurust ning esitas hinna alandamise nõude 400

euro osas.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija nõue hüvitada 72,2% majutuse maksumusest ainuüksi selle eest, et hotellituba kardinas oli väike auk ning dušikabiini oli parandatud Egiptuse standarditele vastavalt, on ebaproportsionaalne nõue. Hotell pakkus juba kohapeal võimalust vahetada tuba, kas tasuta mõne teise sama kategooria toa vastu või soodustingimustel kõrgema kategooria vastu. Klient kumbagi võimalust ei kasutanud. Hotell pakkus kliendile kohapeal kompensatsiooniks võimaluse külastada kaks korda tasuta hotelli a'la carte restorani, mille külastuse tavahind on 70 USD inimese kohta. Klient võttis selle kompensatsioonipakkumise vastu ning tema kirjavahetusest nähtub, et jäi sellega rahule.

Lisaks on hotelli juhatus valmis hea tahte väljendusena pakkuma kliendile omalt poolt järgmisel külastusel tasuta toa vahetust kõrgema taseme toa vastu ning reisikorraldaja on väljastanud kliendile 50 euro suuruse vautšeri, mida ta saab kasutada järgmise reisi broneerimisel.

Kaupleja poolt müüdnud pakettreis vastas lepingueelses teabes ja pakettreisilepingus toodule ning reisijale kohapeal hotelli poolt pakutud võimalus vahetada tuba tasuta teise sama kategooria toa vastu või vahetada soodushinnaga tuba kõrgema kategooria toa vastu ja kompensatsiooniks pakutud tasuta restoranikülastused ning 50 eurone vautšer ja hotelli lubadus vahetada järgmisel külastusel tuba tasuta kõrgema kategooria toa vastu, on piisavad korvamaks kliendi poolt kogetud ebameeldivusi hotellis.

Tarbija vastuväited:

Tarbija ei ole Kauplejaga nõus, et majutuse mittevastavus reisingimustele on kompenseeritud.

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 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). Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Egiptusesse perioodil 23.-30.11.2019. Kauplejale on reisitasu makstud Tarbija poolt täies ulatuses. Eeltoodud asjaolude osas vaidlus puudub.

Tarbija väidatel Kaupleja on rikkunud lepingutingimusi, s.o majutus ei vastanud lepingutingimustele, millest tulenevalt oli reis rikutud.

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. VÕS § 875 lg 3 kohaselt kui pakutavad teenused on pakettreisilepingus kokkulepitutest madalama kvaliteediga, on reisijal õigus alandada reisitasu.

Tarbija leiab, majutusteenus ei vastanud lepingutingimustele. Kaupleja ei vaidle Tarbijale vastu, et hotellituba oli remonditud Egiptuse standardite järgi, kuid hotell pakkus vastu teist tuba või siis kõrgema tasemega tuba, millest Tarbija keeldus. Tarbija põhjendas, et talle pakutud tuba oli samas olukorras, kõrgema tasemega toa eest tulnuks tal juurde maksta 25 dollarit öö eest.

Komisjon, uurides esitatud fotosid tuvastas, et dušikabiini puhtuse üldmulje oli negatiivne ning kardinad olid aukudega. Seega on Tarbija oma väiteid tõendanud ning Kaupleja ei ole esitanud ka sisulisi vastuväiteid. Tarbija täitis VÕS § 875 lg-s 1 sätestatud teavitamiskohustust, esitades pretensiooni nii hotellile kui reisiesindajale.

Kaupleja vastuväidete kohaselt Tarbijale pakuti vastu teist tuba, mida Tarbija ei eita, kuid väidab, et need toad olid samasuguses seisus. Kaupleja ei ole Tarbija väidet ümber lükanud usaldusväärsete tõenditega.

Vaidlus puudub, et hotell pakkus kompensatsiooniks lisakülastust a`la carte restoranis ning seal õhtusööki maksumusega 70 USD, mis kahe isiku osas moodustab 140 USD. Seega on Tarbija nõue kompenseeritud hotelli poolt osaliselt.

Komisjoni istungil Tarbija väitis, et vautšerit ei ole ta saanud. Komisjoni istungil ilmnes, et vautšeri kasutamiseks tuleks tähtaega pikendada, millest Tarbija ei ole huvitatud.

Kaupleja 16.07.2020 vastuse kohaselt reisimaksumus 845 eurot koosnes lennupiletite tasust 278,56 eurot, transfeerist 12,68 eurot ja majutusest koos toitlustusega 553,93 eurot. Tarbija ei ole esitanud pretensiooni, et toitlustus ei vastanud reisitingimustele.

Komisjon nõustub Kauplejaga, et Tarbija nõue hinna alandamiseks 400 euro osas on põhjendamatult suur. VÕS § 112 lg 1 kohaselt võib lepingupool, kui ta võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtuse osas kannab tõendamiskoormist Tarbija. Tarbija soovib hinna alandamist 400 euro osas, kuid konkreetset arvestust ei ole esitanud. Seega ei ole tõendanud, et hinna alandamiseks saab lugeda nimelt 400 eurot.

VÕS § 112 lg 2 kohaselt kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus. Komisjon on seisukohal, et antud säte on kohaldatav ka tarbijavaidluste komisjonis.

Komisjon tuvastas, et majutus ei vastanud 5 täрни hotelli nõuetele. Seega on Tarbija õigustatud reisihinna alandama. Arvestades asjaolu, et hotell oli ebamugavuse kompenseerimiseks võimaldanud Tarbijale ja tema kaaslasel a`la carte restoranis õhtusöögi kogumaksumuses 140 USD, siis on õiglane ja mõistlik rahuldada nõue osaliselt, s.o 100 euro osas.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu, et kui kohapeal reisiesindaja nägi, millises seisus on Tarbijale antud tuba, siis tulnuks tal olla operatiivsem probleemi lahendamisel. Tarbija väidetel parema toa saamiseks tulnuks tal juurde maksta. Kaupleja enda vastusest tuleneb samuti, et pakuti soodushinnaga tuba, mille eest tulnuks Tarbijal juurde maksta.

Komisjon leiab, et kui tuba ei vastanud reisitingimustele, siis tulnuks Kauplejal endal leida lahendus ning kanda ka vastavad kulud.

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 Lugas
/allkirjastatud digitaalselt/