

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-02264-020
Otsuse kuupäev	5. nov 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Mariann Lugus, Grete Leesmann
Tarbija	
Kaupleja	OÜ ELAMUSREISID, 12833805
Tarbija nõue	Hinna alandamine ja kahju hüvitamine summas 383 eurot
Asja läbivaatamise aeg	15. sept 2020

### Resolutsioon:

1. Rahuldada Tarbija avaldus osaliselt.
2. OÜ ELAMUSREISID peab Tarbijale tagastama 107 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:

08.02.2019 sõlmisid Tarbija ja tema tütar OÜ-ga ELAMUSREISID kaks pakettreisilepingut "Pühadehtes Moskva", mille kohaselt Kaupleja kohustus osutama pakettreisiteenust Moskvasse perioodil 01.01-06.01.2020 viiele reisijale kogumaksumuses 3059,74 eurot, mis on täies ulatuses tasutud. Tarbija väidetel pakettreisi teenust osutati puudustega, mistõttu soovib ta 383 euro hüvitamist.

Puudused seisnesid alljärgnevas:

- 1) Majutus oli tellitud 5-le inimesele, kuid mõlemad pakutud toad olid mõeldud majutuseks vaid 2-le. Tarbija soovib kahese ja kolmese toa (Standard ja Business Superior Twin) hinnavahe hüvitamist summas 156 eurot.
- 2) Reisikava kohaselt pidi toimuma Moskva Suure Teatri tutvumisekursioon, mis jäi ära. Selle hind välismaalastele on 2000 rubla, mis vastab 28,57 eurole. Kokku jäi teenus saamata summas 142,85 eurot (5x 28,57).
- 3) Reisisaatja hoolimatuse ja saamatuse tõttu ei tellitud Moskva Filharmoonias toimuvale Chopini klaverikontserdile sõiduks mikrobussi, vaid saadeti inimesed väikeste taksodega iseseisvalt Moskvat „avastama“. Tulemuseks oli, et vaid reisisaatja ja üks inimene jõudsid kontserdile. Ülejäänud rühm kontserdile ei jõudnud. Rahaline kahju kasutamata piletite osas on 85 eurot (17 eurot x 5).

Tarbija jäi oma nõude juurde ja taotleb Kauplejalt 383 hüvitamist.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tunnistas Tarbija nõuet Suure Teatri ekskursioonitasu tagastamiseks, kuid sellest tuli maha arvata kahe transfeeri maksumus, s.o iga turisti kohta 9,03 eurot ning kokku 45,15 eurot.

Kaupleja vastuväited Tarbija nõuetele seisnesid alljärgnevas.

1. Tarbija oli reisi broneerides teadlik, et majutus on Moskvas 4\* hotellis Marriott Courtyard Moscow City Center 2-tes tubades (TWIN/DBL). Moskva reisipaketi hind oli kodulehel üleval majutusega ainult 2-stes tubades, kahes erinevas hinnakategoorias:

Lux Twin (= Business Delux/Superior Room ) paketi hinnaga 668 eurot;

Delux DBL Room (= Business Delux DBL) paketi hinnaga 683 eurot.

Kaupleja ei pakkunud müügiks paketti, mis sisaldaks majutust 3-ses toas. Kuna kliendil oli soov osta paketti 3-se majutusega, mida müügis ei olnud, pidanuks ta ise oma erisoovist selgelt ja fikseeritavalt ehk kirjalikult teada andma juba broneeringut tehes. Antud perekonnast täitsid broneeringuankeedi neli inimest. Alaealiste laste ema, keda 3-sesse tuppa paigutumine otseselt puudutas, ei täitnud ankeeti, vaid saatis e-mailiga oma passiandmed. Ka ei väljendanud ta oma erisoovi ega esitanud sellekohast küsimust e-mailis.

Ühtegi klienti ei majutatud hotellis madalama hinnakategooriaga tubadesse (Standard Roomi), kui oli algselt broneeritud. Kaupleja broneeris Tarbija perele hotellis kaks tuba, s.o kahele reisijale Business Delux DBL toas ja kolmele reisijale Studiokorteri. Marriotti Studiokorteri on statsionaarne voodi (max 2-le) ja võimalus ühe lisavoodi paigutamiseks. Selle apartemendi hind oli broneerimise hetkel ligi 100 eurot kallim kui Business Delux TWIN toal, kuhu saaks samuti lisavoodi paigutada. Telefonivestluses Tarbija kaasreisija ütles, et neil ei ole soovi juurde maksta ning saadakse perekeskis hakkama.

Kaupleja vahetas perekonna esindajaga suuliselt telefoni teel kokku leppides ja nende endi soovile vastu tulles Studiokorteri Business Delux TWIN toa vastu koos erisooviga paigutada sinna lisavoodi. Seega 5-liikmelisest perekonnast ööbis kolm inimest Business Delux TWIN Room toas nr. 432, kus oli lisavoodi, ja kaks inimest Business Delux DBL Room toas nr. 409. Tubade kvaliteedistandard ja kirjeldused on nähtavad <https://www.marriott.com/hotels/hotel-rooms/mowcy-courtyard-moscow-city-center/>

Kaupleja ei nõustu Tarbija väitega kolme pereliikme paigutamisest madalama kvaliteedi- ja hinnakategooriaga tuppa ning sellest tuleneva rahalise vahe kompenseerimise nõudega. Tarbija pere käsutusse anti ostetud paketi hinnast kõrgema kvaliteedistandardiga tuba nr.409, mis kuulus Business Delux King DBL kategooriasse (paketi maksumusega 683 eurot inimese kohta), mitte Superior Room kategooriasse, mille eest Tarbija maksis 668 eurot inimese kohta. Kaupleja tasus selle hinnavahe hotellile, kuid ei esitanud Tarbijale arvet. Seega ei ööbinud Tarbija pereliikmed madalama hinnakategooria ja kvaliteedistandardiga toas.

Pärast esmast toaga tutvumist avaldas Tarbija reisijuhile soovi saada suurem tuba. Hotelli poolt pakuti välja mitu varianti, mis Tarbijale ei sobinud.

2. Põhipaketis oli ette nähtud Suure Teatri tutvumisekskursioon, mis jäi ära Kauplejast mitteolenevatel põhjustel. 10.02.2020 saadetud vastuses pidas Kaupleja nõuet põhjendatuks ja oli valmis ärajäänud ekskursiooni eest raha tagasi maksuma, arvestades sellest maha paketi hinda mittekuulunud kahe transfeeri maksumuse. Kaupleja esitas transfeeri maksumuse tõendamiseks koopia hotellilt saadud arvest. Teatri ekskursiooni hind oli 2000 rubla. Kaupleja võttis tasaarvelduse aluseks valuutakursi, mis on kajastatud Marriotti arvel kõigi teenuste, sh transfeeri eest tasumisel ja mis teeb ekskursiooni maksumuseks 29 eurot ning viie reisija osas 145 eurot, s.o 5x29 eurot. Kahe transfeeri kogumaksumus oli 8320 rubla ehk 122.35 eurot, mis teeb kahe transfeeri hinnaks inimese kohta 9,41 eurot, s.o 5x9.41 eurot.

3. 5.12.2020 Moskva Filharmoonia suures saalis toimunud kontsert ei ole kunagi olnud Moskva kultuuri reisi programmis ega hinnapaketi. Seepärast ei saanud kliendil olla selle sisulise korraldamise ega transpordi tagamise eelnevaid ootusi. Ettevõtte kodulehel oli Moskvast transpordivahendiks märgitud: ühiskondlik transport (metroo) ja takso. Huvi tekkis kahel kliendil, kes ei soovinud näha etendusi Suures Teatris ja otsisid alternatiivset elamust. Kontserdile minekuks tellis Kaupleja reisijuht kaks 8-kohalist minibussi hotellilt ning

kontrollis korduvalt tellimuse täitmist. Retseptsionistile antud tellimuse sihtkohaks oli Moskva Filharmoonia Tšaikovski nim. kontserdisaal aadressiga Triumfalnaja 4 ning teavitati kontserdi algusest kell 19:00. Reisikorraldaja uuris eelnevalt, kas üks tund on piisav aeg, et õigeaks ajaks kontserdile jõuda ning sai jaatava vastuse.

Kell 18:00 ei olnud transport kahjuks ootamas. Kaks hotelli poolt tellitud taksot saabusid (üks 6-kohaline, teine 4-kohaline) hilinemisega. Reisijuht paigutas esmalt taksodesse Tarbija pere ja teised reisijad ja jäi ühe reisijaga ootama juhutaksot. Alustades sõitu teistest hiljem jõudis viimane takso koos reisijuhiga kontserdimajja vahetult enne kontserti. Mõlemas taksos olnud inimestele ütles reisijuht enne nende teele saatmist sihtkoha aadressi. Kahjuks tegemist oli taksojuhiga, kes ilmselt linna hästi ei tundnud.

Tallinnas soovitas reisijuht kõigil kontserdile mittejõudnutel pöörduda kahjunõudega oma kindlustusfirma poole. Kaupleja saab Salva Kindlustuse AS agendina reisikindlustuspoliisi sõlminuile sellise juhtumi, liiklusummiku tõttu sündmusele hilinemine, puhul tekkinud kahjud hüvitada. Kõigil kindlustusfirmadel sellist võimalust ei ole, sest selline juhtum läheb reisija omavastutuse alla. Ühelgi antud perekonna liikmel ei olnud Kaupleja reisikindlustust sõlmitud.

Kaupleja ei pea end vastutavaks hotellilt tellitud kahe minibuss-takso tellimusega seotud segaduses, mis põhjustasid klientide kontserdile mittejõudmise. Vastupidi, reisikorraldaja võttis enda hooleks pakettreisi programmi ja hinnapaketti mittekuulunud kontserdipiletite ostmise ja transporditeenuse tellimise, tehes omalt poolt kõik, et klientidel oleks võimalus veel üheks lisaelamuseks ja et nad mugavamalt kontserdile jõuaksid.

Seega Tarbijale kuulub tagastamisele 107 eurot, s.o Suure Teatri ekskursiooni maksumus 145 eurot ning enamtasutud summa 9,05 eurot, millest tuleb maha arvata kahe transfeeri maksumus 47,05 eurot.

Tarbija vastuväited:

Tarbija ei tea hotelli kategooriaid, kuid fakt on see, et ühte tuppa mahtus lisavoodi vaevalt.

Kontserdi pakkus välja Kaupleja, kes oleks pidanud korraldama transpordi. Transfeerikulu hoidis Kaupleja kokku Suure Teatri külastuse ära jäämisel.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb rahuldada osaliselt alljärgnevatel põhjendustel.

Esitatud tõenditest ilmneb, et Tarbija ning Kaupleja ja tema tütre vahel on sõlmitud pakettreisilepingud 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). Pakettreisilepingutest tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale ja tema neljale pereliikmele reisiteenust kogumina, s.o pakettreisi Moskvasse perioodil 01.01-06.01.2020.

Tarbija väidetel Kaupleja on rikkunud lepingutingimusi, s.o neile ei võimaldatud lepingus ettenähtud tingimustel majutust, Suure Teatri ekskursiooni ning kontserdile ei jõutud Kaupleja süü tõttu.

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 paragrahvi 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 kokkulepitust madalama kvaliteediga, on reisijal õigus alandada reisitasu.

Käesolevas asjas Tarbija väidab, et majutusteenus ei vastanud lepingutingimustele ja ta nõuab

hinna alandamist 156 euro osas. Kaupleja põhjendas ja tõendas, et Tarbijale ja tema pereliikmetele anti reisingimustes kokku lepitud majutust. Asjaolu, et Tarbijalt nõuti majutuse eest enam või et tubade kvaliteet ei vastanud reisingimustele, tõendamist ei leidnud. Seega puudub alus nõude rahuldamiseks VÕS § 875 lg 3 alusel.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu asjaolule, et kui on teada, et hotellis on kahekohalised toad, kuid kaasreisijaid on paaritu arv, siis tuleks lepingu sõlmimisel välja selgitada reisijate soov ning see ka fikseerida asjatute vaidluste ärahoidmiseks. Kaupleja märkis, et selleks tuli reisijal täita broneeringuankeedis vastav lahter, kuid nagu nähtub käesolevast asjast, võib broneeringulahtri tähendus jääda reisijatele ebaselgeks.

Samas oli ka Tarbijal võimalik Kaupleja kodulehega tutvuda, kus olid ära märgitud hotellis olevate tubade kategooriad ja oli ära toodud ka nende mõisted s.o Standard DBL ROOM oli kahekohaline suure voodiga ja Standard TWIN room kahekohaline tuba kahe eraldi voodiga.

Tarbija nõuab Kauplejalt ärajäänud Suure Teatri ekskursiooni eest raha tagastamist. Kaupleja tunnistas, et Suure Teatri ekskursioon jäi ära temast mitteolenevatel põhjustel ning Tarbija nõue on põhjendatud 145 euro osas. Seega kuulub nõue rahuldamisele ning komisjon ei pea vajalikuks otsust täiendavalt põhjendada.

Kaupleja, nõustudes Tarbija nõudega Suure Teatri ekskursiooni maksumuse tagastamise osas 145 eurot, on esitanud tasaarveldusavalduse kahe transfeeri maksumuse osas 45,05 eurot. Kaupleja on nõuet põhjendanud ja tõendanud, esitades komisjonile kuludokumendid.

VÕS § 197 lg 1 kohaselt, kui kaks isikut (tasaarvestuse pooled) on kohustatud maksma teineteisele rahasumma või täitma muu samaliigilise kohustuse, võib kumbki pool (tasaarvestav pool) oma nõude teise poole nõudega tasaarvestada, kui tasaarvestaval poolel on õigus oma kohustus täita ja teiselt poolelt nõuda tema kohustuse täitmist. Sama paragrahvi lõike 2 järgi tasaarvestuse tulemusena lõpevad tasaarvestuse poolte nõuded kattavas ulatuses ajast, mil neid võis tasaarvestada, kui pooled ei lepi kokku teisiti.

Arvestades 145 eurost (ekskursiooni tasu) maha 47,05 eurot (transfeerikulu) saame 97,95 eurot. Kaupleja on arvestuses välja toonud, et Tarbija oli reisi eest enam maksnud 9,05 eurot. Seega on nõue põhjendatud ja tõendatud summas 107 eurot.

Lisaks eeltoodud nõuetele taotleb Tarbija kontserditasu hüvitamist summas 85 eurot väites, et Kaupleja süü tõttu ei jõudnud tema pere Moskva Filharmoonia suures saalis toimunud kontserdile. Sellise nõude õiguslikuks aluseks saab olla VÕS § 115 lg 1.

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;
- 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).

Vaidlus puudub, et Tarbija pere maksis kontserdi eest 85 eurot, kuid kontserdile ei jõudnud. Tarbija väidetel tegemist oli Kaupleja esindaja saamatu käitumisega transpordi korraldamisel ning sellest tulenevalt on tal tekkinud kahju kontserdipiletite maksumuse osas.

VÕS § 866 lg 1 kohaselt peab Kaupleja tagama pakettreisilepingu täitmise. Käesolevas asjas reisiprogramm ei sisaldanud kontserdi külastust.

Komisjon on seisukohal, et kontserdipiletite ostmisel oli poolte vahel käsunduslepingulaadne õigussuhe VÕS § 619 mõttes. Kontserdipiletid olid Tarbija perele ostetud. Käsunduslepingu puhul on kahju hüvitamise aluseks lepinguliste kohustuste rikkumine.

Kaupleja on põhjendanud, et tema kohustuste hulka ei kuulunud kontserdile minejatele transpordi korraldamine, kuid ta tuli reisijatele vastu ning aitas tellida hotelli abil taksod.

Komisjoni istungil Kaupleja esindaja selgitas, et tema poolt oli tehtud kõik, et Tarbija pere jõuaks kontserdile, kuid Moskva taksojuht ilmselt ei tundnud linna ning seetõttu ei jõutud õigeks ajaks kohale.

Komisjon ei tuvastanud, et Kaupleja on rikkunud käsunduslepingust tulenevat hoolsuskohustust ning seetõttu jäi Tarbijal ja tema pereliikmetel kontserdikülastus ära. Eeltoodust tulenevalt ei ole täidetud eeldused kahju hüvitamise nõude rahuldamiseks.

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/

Grete Leesmann

/allkirjastatud digitaalselt/