

## TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-11283-012
Otsuse kuupäev	23. nov 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing SPUTNIK, 10754958
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 1827 eurot
Asja läbivaatamise aeg	13. nov 2020

### **Resolutsioon:**

1. Tarbija avaldus rahuldada.
2. Kohustada Osaühingut SPUTNIK tagastama Tarbijale pakettreisitasu summas 1827 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:**

20.01.2020 sõlmisid Tarbija ja Osaühing SPUTNIK (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu, millega Kaupleja kohustus osutama Tarbijale ja tema reisikaaslasele reisieenust perioodil 18.06 - 27.06.2020 marsruudil "Kultuurireis Prantsusmaale, Akvitaania-Midi-Pyrenees-Languedoc - Provedence-Cote". Tarbija kohustus tasuma 2654 eurot osamaksetena vastavalt lepingule. Tarbija on tasunud 1827 eurot.

16.04.2020 pöördus Tarbija e-kirja teel Kaupleja poole küsimusega, kas pakettreis üldse toimub seoses Covid-19 pandeemia levikuga. Tarbija väidetel sai ta lennuvedajalt teate lendude tühistamise kohta. Tarbija Kauplejalt vastust ei saanud.

16.07.2020 esitas Tarbija Kauplejale taotluse pakettreisitasu tagastamiseks summas 1827 eurot. Kaupleja ei ole raha tagastanud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Tarbija ostis reisi hinnaga 2654 ning tegi osamakse summale 1827 eurot ning oma kohustustest Kaupleja ei tagane. Piletid oli broneeritud ning ostetud AirBaltic lennufirmast, kellele Kaupleja saatis kaks kirja ning ei ole vastust saanud ning raha ei ole tagastatud. Kaupleja on Tarbijaga suhelnud telefoni teel. Kaupleja pakkus reisi edasi lükata järgmiseks aastaks, muuta kuupäeva, kuid klient ei nõustunud. Seoses kriisiolukorraga pakkus Kaupleja reisitasu tagastamist osamasketena 6 kuu jooksul. Kiri oli saadetud 06.08.20.

#### **Tarbija vastuväited:**

Tarbija teatas, et raha pole laekunud, ka osaliselt mitte. Seega ei ole usutav, et Kaupleja kavatses tagastada raha. Tarbija jääb oma nõude juurde ning soovib 1827 euro tagastamist.

### **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 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 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 Pransusmaale. Tarbija on reisi eest Kauplejale tasunud avaldustes märgitud reisitasu summas 1827 eurot, mille osas vaidlus puudub.

Reis tühistati seoses koroonaviiruse (COVID-19) pandeemiaga. Eeltoodud asjaolu osas vaidlus puudub.

Kaupleja ei esita vastuväiteid Tarbija nõudele summas 1827 eurot, kuid pakub kaalumiseks erinevaid alternatiivseid võimalusi, arvestades kujunenud majanduslikku olukorda. Tarbija ei soovi kasutada alternatiivseid lahendusi ning nõuab reisitasu tagastamist.

Tekib õiguslik küsimus, kas reisijate nõuete täitmist on võimalik pikendada nagu soovib Kaupleja ning kas alternatiivseid pakkumisi on Tarbija kohustatud vastu võtma.

VÕS § 874 lg 6 kohaselt reisikorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksa tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata, kui reisikorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning ta teavitab reisijat lepingust taganemisest enne pakettreisi algust viivitamata. Sama paragrahvi lõike 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 hüvitamisealternatiivina 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 reisitasu tagasi saada, siis tuleb nõuded rahuldada.

Komisjon leiab, et Kaupleja püüd pakkuda reisijatele reisitasu tagastamise asemel alternatiivseid võimalusi, on mõistev, arvestades turismisektoris tekkinud majanduslikke raskusi, kuid reisijate keeldumise korral tuleb järgida seadust ja tuleb tagastada reisitasud. Samas on igati tervitatav lepingupoolte omavaheline suhtlemine ning alternatiivsete võimaluste kaalumine, seda ka reisitasu tagastamise tähtsaja pikendamiseks. Kompromisslahenduse leidmine eeldab pooltevahelist läbirääkimist, kus tuleb arvestada mõlema poole tahet. Kui reisijad jäävad selle juurde, et soovivad reisitasu 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.

/allkirjastatud digitaalselt/