

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-13890-012
Otsuse kuupäev	30. märts 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Mariann Lugus, Grete Leesmann
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Bergerreisid, 10262571
Tarbija nõue	Reisitasu tagastamine 400 eurot
Asja läbivaatamise aeg	10. märts 2021

### **Resolutsioon:**

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

### **Asjaolud:**

10.01.2020 sõlmisid Tarbija ja OÜ Bergerreisid (edaspidi: Kaupleja) pakettreisilepingu, millega Kaupleja kohustus osutama Tarbijale reisieenust 20.11.-06.12.2020 Lõuna-Aafrika Vabariiki ja Svaasimaale ning Tarbija kohustus tasuma 3150 eurot. Reisitasu maksetähtaeg oli 12.09.2020. Tarbija on tasunud ettemaksu summa 400 eurot.

11.09.2020 edastas Tarbija Kauplejale lepingust taganemise tahteavalduse, tuues põhjuseks ülemaailmse koroonaviiruse haiguspuhangut Lõuna-Aafrika Vabariigis ning riiki sisenemise keeldu välituristidele. Tarbija nõudis ettemaksu tagastamist 400 eurot.

Kaupleja keeldus Tarbijale raha tagastamast viidates asjaolule, et alates 01.10.2020 on riik taas välituristidele avatud.

Tarbija Kauplejaga ei nõustunud, sest mitmed allikad viitavad sellele, et reisi korraldamine vastavalt lepingule ei ole võimalik ning lepingust taganemise ajal ei olnud reisikorraldaja veel lisakulutusi teinud.

Tarbija nõudeks on 400 euro tagastamine.

### **Kaupleja seisukoht:**

10.09.2020 saadeti Kaupleja poolt kõigile LAVi reisi tellinutele e-kiri olukorrast riigis ja võimalikest arengutest seoses LAV-i reisi toimumisega ning pakuti ka reisi edasilükkamise võimalust.

Sellele e-kirjale vastas Tarbija 10.09.2020, et Kaupleja ei suuda garanteerida reisi toimumist ja palus pikendada lõppmakse tasumise tähtaega. Hiljem nõudis ettemaksu tagastamist. Samal päeval Kaupleja vastas e-kirjaga, milles selgitas grupi lennupiletite broneerimise tingimusi ja reisija seaduslikke võimalusi makstud raha tagasisaamiseks.

Tarbija väide, et reisikorraldaja ei olnud veel lisakulutusi teinud, on eksitav ja vale. Reisikorraldajal tuli teha ettemaksed Turkish Airlinesile LAV-i reisi lennupiletite broneerimiseks vastavalt Turkish Airlines gruppide broneerimise tingimustele ja LAV-i partnerile Heritage Tours and Safaris summas 48580 ZAR (3115,14 eurot). Ajani, mil lennud on lennupiletite broneerimissüsteemis saadaval, kehtivad gruppide broneerimise tingimused ning reisikorraldaja on kohustatud neist kinni pidama.

Samuti on ebaõiged Tarbija väited, milliseid ta tegi kaks kuud enne reisi algust, et planeeritud reisi ajal 20.11.-6.12.2020 on Lõuna-Aafrika Vabariik välituristidele suletud. Lõuna-Aafrika

Vabariik avati reisimiseks 01.10.2020 ja vaatamisväärsused on avatud ning riigisised teenused toimivad normaalselt.

Tarbija poolt korduvalt viidatud VÕS § 874 lg 4 ei ole käesolevas vaidluses kohaldatav, sest ei ole vältimatuid ega erakorralisi asjaolusid, mis mõjutaksid olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisija vedu sihtkohta. Tarbija poolt mitmeid kordi välja toodud nakatumiskordaja Lõuna-Aafrika Vabariigis on 60 ringis ja Eestis üle 330. Riigis kehtib madalaim ohutase 1. Algses reisikavas olnud Turkish Airlines'i lennud olid asendatud Lufthansa lendudega ja reis oli teostatav.

Kaupleja reisitingimuste punkt 8.1 kohaselt on reisikorraldajal õigus leping lõpetada, kui reisija ei ole maksetähtjaks reisi eest tasunud, pidades kinni hüvitise 400 eurot reisija kohta. Vastavalt TKS §-le 48 pakub Kaupleja Tarbijale 400 euro suuruse ettemaksu muutmist reisirahaks.

Tarbija vastuväited:

Tarbija ei nõustu Kaupleja seisukohaga ega pakkumisega. Tarbija broneeris reisi ja tasus esimese ettemaksu, kui ei teatud ülemaailmsest COVID-19 pandeemia puhkemisest. Pärast esimese osamakse tasumist ei olnud Kaupleja saatnud ühtegi selgitavat meili reisi toimumise/mittetoimumise ega sihtriigis valitseva olukorra kohta. Tarbija sai teada, et riik on välituristidele suletud. Ta saatis 10.09.2020 järelpärimise reisi toimumise kohta, millele järgnes kirjavahetus. Tarbija juhtis Kaupleja tähelepanu, et ei ole hea tava nõuda reisisasu, kui sihtkoht on hetkel välituristidele suletud. Tarbija palus pikendada lõppmakse tasumist, mida ei rahuldatud. Selle peale ta taganes lepingust VÕS 874 alusel. Taganemise hetkel ei olnud reis teostatav. Tehtud kulude osas ei nähtu, millises ulatuses on neid kantud. 2020.a. lõpuni ei toimunud Turkish Airlines lende Tallinnast. Ka ettevõtte on oma kirjas välja toonud, et lennud asendati kolme Lufthansa lennuga. Lennufirma asendamise põhjuseks oli ilmselt lendude tühistamine Turkish Airlines poolt. Kui Turkish Airlines tühistas oma lennud, siis vastavalt EL lennureisijate õigustele, on õigus piletiraha tagasi saada. LAV partnerile Heritage Tours and Safaris tehtud ülekandes on 28 reisijat, kui tegelik reisijate arv ei olnud teada. Ta ei ole saanud Kaupleja selgitusi reisija seaduslike võimaluste kohta makstud rahade tagasisaamiseks reisilepingu kehtides.

17.09.2020 saadeti uus meil, kus lepingust taganemist ei arvestatud ning edasine kirjavahetus jätkus nagu leping kehtiks endiselt. Samas ei meenutatud nendes kirjavahetustes kordagi, et tuleks tasuda lõppmakse. Tarbija ei soovinud selle reisibüroo teenuseid tulevikus enam kasutada, jäi algse taganemisavalduse juurde ning soovis esimese osamakse tagastamist.

Jäi arusaamatuks reisibüroo poolt tehtud otsus 11.11.2020, kus nad teavitasid reisilepingu lõpetamisest ning hüvitise suuruses 400 eurot kinnipidamisest. Hüvitise suurust nad ei põhjendanud. VÕS § 874 lg 3 kohaselt reisija nõudmisel põhjendab reisikorraldaja hüvitise suurust.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, olles uurinud esitatud tõendeid ja materjale leiab, et Tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata 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). Pooltevahelisest pakettreisilepingust tulenevalt kohustus Kaupleja osutama Tarbijale reisiteenust kogumina, s.o 20.11.-06.12.2020 reisi Lõuna-Aafrika Vabariiki ja Svaasimaale ning Tarbija kohustus tasuma 3150 eurot hiljemalt 12.09.2020.

11.09.2020 edastas Tarbija Kauplejale lepingust taganemise tahteavalduse, tuues põhjuseks ülemaailmse koroonaviiruse puhangu reisi sihtkoha riigis.

VÕS § 874 lg 1 kohaselt enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda. Käesoleva paragrahvi lõike 2 kohaselt, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist. Seejuures lõike 4 kohaselt reisikorraldajal ei ole õigust nõuda reisijalt käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud hüvitist juhul, kui reisija taganeb lepingust, sest sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Sellisel alusel pakettreisilepingust taganemise korral on tal õigus saada tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed, kuid tal ei ole õigust saada täiendavat hüvitist.

Käesolevas asjas on pooltel erinevad seisukohad asjaolu osas, kas lepingust taganemiseks esinesid 11.09. 2020 erakorralised ja vältimatud asjaolud, mis andsid Tarbijale õiguse nõuda ettemaksu tagastamist VÕS § 874 lg 4 alusel või need puudusid.

Kaupleja põhjendas, et Tarbija taganes lepingust kaks kuud enne reisi toimumist. Sel ajal ei olnud teada, kas 20.11.2020 on välituristidele sihtkoha riiki sisenemine lubatud või mitte. Komisjon nõustub Kauplejaga, et Tarbija esitas lepingust taganemise avalduse ennatlikult ning ei saanud tugineda erakorralistele asjaoludele sihtkoha riigis, millise asjaolu esinemine reisi planeeritud ajal ei olnud teada. Seega ettemaksu tagastamise nõudes ei saa Tarbija tugineda VÕS § 874 lg-le 4.

Õige on, et Tarbijal on õigus pakettreisist taganeda igal ajal enne reisi algust, kuid sel juhul tuli arvestada mõistliku hüvitise maksmisega.

Tarbija väidatel Kaupleja ei tutvustanud teda ettemaksu mittetagastamise õigusest.

Komisjon leiab, et Tarbijale saadetud 10.01.2020 arvel 20203 on viide reisitingimustele, millised on kätte saadavad aadressil [www.bergerreisid.ee](http://www.bergerreisid.ee). Tegemist on tüüptingimustega VÕS § 35 lg 1 mõttes. VÕS § 37 lg 1 kohaselt tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Tarbijal oli võimalik enne ettemaksu tasumist tutvuda reisitingimustega.

Eelnimetatud reisitingimuste punkti 3.1.1 kohaselt reisijal on õigus reisilepingust taganeda, kuid järgmisel tingimusel: „ettemaksu tasumisest kuni 65 päeva reisi alguseni tuleb reisijal tasuda hüvitis 400 eurot (Euroopa reisid 300 eurot) reisija kohta ja juba tehtud võimalikud otsekulud“.

Käesolevas asjas taganes Tarbija lepingust enam kui 65 päeva enne reisi algust. Seega on Kaupleja põhjendatult viidanud eelnimetatud reisitingimustele.

Tarbija väidatel ei ole Kaupleja tõendanud kulude olemasolu. Kaupleja põhjendas ja tõendas kulutuste tegemist. On ilmne, et reisi välja pakkudes toimuvad reisikorraldajal eelnevad läbirääkimised nii lennufirmade kui ka majutusasutustega ning tuleb tasuda ka broneerimistasusid ja teha vastavaid kulutusi. Samuti planeerib reisikorraldaja reisijate arvu.

Komisjon leiab, et 400 eurot saab lugeda mõistlikuks hüvitiseks, kui Tarbija taganeb lepingust.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu asjaolule, et kui Tarbija taganes lepingust 11.09.2020, siis ei saanud ta pärast seda lepingut lõpetada, viidates reisitingimuste punktile 8.1.

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/

Grete Leesmann  
/allkirjastatud digitaalselt/

Mariann Lugas  
/allkirjastatud digitaalselt/