

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-06093
Otsuse kuupäev 19.09.2023
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp
Merli Siitan
Merike Hallik

Tarbija
Kaupleja TENSI-REISID AS (10323031)

Tarbija nõue Ettemaksu tagastamine summas 300 eurot.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbijate nõue. Kauplejal tagastada kahele tarbijale ettemaks 150 eurot, kokku 300 eurot.

Asjaolud:

Tarbijad on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 28.04.2023.

Avalduse kohaselt tellisid 2 tarbijat 23.02.2023 kauplejalt pakettreisei "Nädalalõpp Madridis".

23.03.2023 teatas kaupleja lennugraafiku muutusest. Seoses lennugraafiku muutusega tuleb Frankfurdi lennujaamas oodata edasilendu 6 tundi.

Tarbijatele see ei sobinud, kuna reisikaaslane on eakas ja liiga pikk ooteaeg lennujaamas. Samuti lühenes niigi lühike reis veelgi.

24.03.2023 esitasid tarbijad lepingust taganemise avalduse ja soovisid ettemaksu tagastamist.

Kaupleja teatas samal päeval saadetud vastuses, et kuna Madrid 25.05 reisil ei ole tegemist olulise muudatusega reisi teenuses, siis saab pakettreisei lepingust taganeda vastavalt pakettreisei tingimustele. Pakettreisei tingimuste p.4.2 järgi jääb reisist loobudes sisse esmane sissemaks.

Tarbijad märgivad, et kaupleja reisingimustes pole kirjas, et reisi pikenemine ei ole oluline muutus. Oluliste muutuste loetelu on näited, mitte lõplik loend.

Lennu ooteaja pikenemine 4 tundi on eakatele reisijatele oluline muutus. Lisaks sellele, et kolme päevane puhkus lüheneb on tekitatud olulist ebamugavust reisijatele.

Väide, et tarbijad ei esitanud konkreetset soovi reisi tühistamiseks ei ole korrektne (lisatud tühistamise soovi kiri).

Tarbijate nõue on ettemaksu tagastamine (panga väljavõtte ettemaksu tasumisest esitatud).

Tarbijad paluvad tellimust ja broneeringu kinnitust võtta kokkuleppe aluseks, kuna eraldi lepingut sõlmitud ei ole.

28.04.2023 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja keeldus vastuses tarbijate nõude rahuldamisest, viidates sellele, et tegemist ei ole olulise lepingumuudatusega.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et reisi algses programmis oli saabumine Madridi kell 12.15. Kuna Lufthansa tühistas tuhandete lendude hulgas ka antud Frankfurt-Madridi lennu, siis pakuti parimaks võimalikuks asenduseks kell 16.00 Madridi saabuv lend. Arvestades läbitavat vahemaad ei loe kaupleja antud alla 4 tunni pikkust muudatust pakettreisilepingu järgi oluliseks muudatuseks.

Pakettreisileping punkt 5.1. Reisija võib Lepingust taganeda ja saada tagasi reisisasu, kui Reisikorraldaja teeb olulise muudatuse olulises reisiteenus. Näiteks: reisiteekonna oluline pikenemine transpordivahendi muutumise tõttu; reisi sihtpunkti muutmine või majutustaset märkimisväärselt halvendav muudatus. Muudatuse olulisust hinnatakse proportsioonis kogu reisiga ja Reisija olulise huviga.

Lend on jätkuvalt samal marsruudil ja lisandunud ei ole teisi lende, mis pikendaks reisiteekonda.

Samuti on kaupleja teinud muudatusi programmis, et kogu algselt pakutud programm oleks võimalik läbida ja kliendid ei jääks millestki ilma. Esimesel päeval toimuv jalgsi ekskursioon toimub täies mahus ja selleks on jätkuvalt piisavalt aega.

Pikem vaba aeg on nüüd planeeritud teisele päevale Kuningapalee külastuse järgi, sest ekskursioon lõppeb vanalinnas juba enne lõunal. Seega on ka ostuhuvilistel rohkem vaba aega poodide külastuseks (arvestades nende sulgemise aegu) kui algses programmis. Prado külastus on nüüd planeeritud viimasele päevale, sest see jääb hotellile lähemale ning peale Prado muuseumi ja/või teiste muuseumite külastust on lihtsam ja kiirem jõuda tagasi hotelli transfeeriks lennujaama.

Seega pole antud juhul ka programmist midagi ära jäänud ning poodlemiseks mõeldud aeg on isegi oluliselt pikenenud.

Arvestades eelnevat sai kaupleja broneeringu tühistada vastavalt pakettreisilepingu punktile 4.2., jättes tagastamata tasutud ettemaksu a 150 eurot. Kuna klientidelt ei tulnud ka selget kinnitust tühistamise kohta peale viimast meili 27. märtsil, siis hoiti esialgu veel neile reisil kohti. Järgnevate tähtaegade lähenedes võeti klientidega 12. aprillil telefoni teel ühendust ja saadi lõplik kinnitus, et broneeringu võib tühistada.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbijate nõue kuulub rahuldamisele.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 23.02.2023 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbijate nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Komisjon kontrollis, kas tarbijatel esines õiguslik alus nõuda ettemaksu tagastamist lepingust taganemisel.

Komisjon tuvastas, et tarbijad olid lepingust taganenud 24.03.2023 kauplejale saadetud e-kirjaga.

Tarbijad on nõudnud kauplejalt tasutud ettemaksu tagastamist summas 150 eurot reisija kohta, kahele reisijale kokku summas 300 eurot.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja teavitas reisijaid 24.03.2023 sellest, et lend kl 09.45-12.15 tühistati ja asendati lennuga kl 13.30-16.00.

Seega lükkus väljalend edasi 3 tundi ja 45 minutit ja vastava aja võrra lühenes ka pakettreisei kogupikkus.

Poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingu p. 4.2. kohaselt juhul, kui Reisija esitab Lepingust taganemise avalduse rohkem kui 35 päeva (väljaspool Euroopat toimuva pakettreisei (edaspidi Kaugreis) puhul rohkem kui 60 päeva) enne pakettreisei algust, on Reisija kohustatud hüvitiseks jätma tasutud ettemaksu.

Poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingu p. 5.1. kohaselt Reisija võib Lepingust taganeda ja saada tagasi reisisasu, kui Reisikorraldaja teeb olulise muudatuse olulises reisisiteenuses. Näiteks:

reisiteekonna oluline pikenemine transpordivahendi muutumise tõttu; reisi sihtpunkti muutmine või majutustaset märkimisväärselt halvendav muudatus. Muudatuse olulisust hinnatakse proportsioonis kogu reisiga ja Reisija olulise huviga.

Kaupleja on oma vastuses leidnud, et lennuaja edasilükkumise puhul ei olnud tegemist olulise muudatusega olulises reisiteenuses, mille tõttu tarbijate suhtes kohaldub pakettreisilepingu p. 4.2.

Kaupleja märgib, et lend on jätkuvalt samal marsruudil ja lisandunud ei ole teisi lende, mis pikendaks reisiteekonda. Samuti on kaupleva teinud muudatusi programmis, et kogu algselt pakutud programm oleks võimalik läbida ja kliendid ei jääks millestki ilma.

Tarbijad on seisukohal, et lennu ooteaja pikenemine 4 tundi on eakatele reisijatele oluline muutus. Lisaks sellele kolmepäevane puhkus lüheneb, millega on tekitatud olulist ebamugavust reisijatele.

Komisjon võttis vaidluse lahendamisel aluseks Poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingu p. 5.1., mille kohaselt hinnatakse muudatuse olulisust proportsioonis kogu reisi ja Reisija olulise huviga.

Reisijate oluliseks huviks võib pidada seda, et lepingu muudatus ei tekitaks neile tõsiseid raskusi ja ebamugavusi. Komisjon leiab, et asjaolude hindamisel on asjakohane lähtuda Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 (edaspidi Määrus 261/2004) üldpõhimõtetest.

Määruse 261/2004 põhjenduste p.2 kohaselt lendude pikaajaline hiline mine põhjustab reisijatele tõsiseid raskusi ja ebamugavust.

Määruse 261/2004 artiklites 6 ja 7 nähakse reisijatele ette hüvitis lennu eest, mille kavandatud väljumisaeg hilineb kolm tundi või rohkem kõikide üle 1 500 kilomeetri pikkuste ühendusesiseste lendude ning kõikide muude 1 500– 3 500 kilomeetri pikkuste lendude puhul. Seega on EL seadusandja leidnud, et pikaajaline hiline mine üle kolme tunni põhjustab reisijatele nii tõsiseid raskusi ja ebamugavust, et selle eest on reisijatel õigus saada mõistlikku hüvitist.

Käesoleva vaidluse puhul lükkus reisijate lend edasi üle kolme tunni, mis põhjustas reisijatele tõsiseid raskusi ja ebamugavusi. Komisjon leiab, et sellisel juhul on tegemist poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingu p. 5.1. tähenduses olulise muudatusega olulises reisiteenuses. Komisjon arvestas muudatuse olulisuse hindamisel ka reisi kogupikkuse lühenemist ja reisijate vanust.

Poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingu p. 5.1. kohaldumisel võib Reisija Lepingust taganeda ja saada tagasi reisisu.

Eeltoodust lähtudes on tarbijatel õigus nõuda kauplevalt ettemaksu tagastamist kahele reisijale kokku 300 euro ulatuses.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

Merli SiitanMerike Hallik/allkirjastatud digitaalselt/