

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-08085
Otsuse kuupäev 16.11.2023
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Nord Hostel OÜ (11745708)

Tarbija nõue majutuse eest tasutud summa tagastamine suuruses 35 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 35 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 06.06.2023.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija Booking.com keskkonnas majutuse Nord Hostelis 27.05-28.05 Tallinnas Ristiku põik 8.

Tarbija tasus majutuse eest 35 eurot Booking.com veebilehe kaudu.

Tuba asus teisel korrusel, kus oli remont pooleli koridoris ja toas nr 213. Lisaks puudus seal osaliselt sisustus/ kardinad akendelt jne.

Tarbija sellises toas ööbida ei soovinud.

Hotelli administraatoriga jäi kokkulepe, et kuna broneering on tehtud Bookingu kaudu peab selle kaudu ka esitama pretensiooni, muidu raha tagasi maksta ei saa.

Seda tarbija ka tegi 29.05.2023 ning sai vastuse, et raha ei tagastata, kuna tarbijale oli pakutud teist tuba dušširuumiga kuid tarbija keeldus sellest, samuti oli ta kaupleja töötajaid solvanud. Seetõttu antud majutusasutus ei ole nõus tasuta tühistamisega.

Tarbija sõnul rääkis ta töötajale vaid toa majutuse tegelikust olukorrast. Tarbija sõnul duššiga toa eest küsis algul teenindaja lisatasu 15 eurot.

Kui tarbija võttis ühendust kauplejaga, siis teenindaja ei olnud nõus rääkima. Tarbija

telefonikõnedele ei vastatud. Teisel numbril helistades lubati ühendust võtta kuid seda ei tehtud.

Tarbija esitas kauplejale kirjaliku pretensiooni. Kaupleja vastas tarbija pretensioonile 05.06.2023 saadetud kirjaga, milles märgib, et broneeringute makseid kogub ja tagastab Booking.com. Vaatasite tuba, mida meie töötaja ekslikult näitas (kardinad olid veel pesus). Kompensatsiooniks pakkus teenindaja teist tuba (privaatse duššiga). kuid tarbija keeldus seda isegi vaatamast ja tormas minema.

Töötaja, kes näitas tuba, ütles, et tühistamised toimuvad vastavalt Booking.com reeglitele ja tema neid ei tea. Kuna broneeringut samal päeval ei tühistatud, siis tuba oli vaba ja ootas tarbijat järgmise päevani (kui broneering on tühistamata, siis ei pakuta seda järgmisele kliendile, kuna eelmine klient võib tulla tagasi). Seega ei kuulu ka broneerimistasu tagastamisele.

Tarbija nõuab ettemaksu tagastamist 35 euro suuruses..

06.06.2023 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja ei ole menetluse raames oma seisukohta avaldanud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole tarbija avaldusele vastanud.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Kaupleja ei vastanud tarbija avaldusele. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 25.05.2023 üürilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 271 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus

nõuda majutuse eest makstud summa tagastamist lepingu eseme mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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

VÕS § 276 lg 1 kohaselt on üürileandja kohustatud asja üürnikule üle andma kokkulepitud ajaks koos päraldistega lepingujärgseks kasutamiseks sobivas seisundis ja tagama asja hoidmise selles seisundis lepingu kehtivuse ajal.

VÕS § 277 lg 1 kohaselt juhul, kui üürileandja annab üle asja, mille puudused välistavad asja sihtotstarbelise kasutamise võimaluse või piiravad seda olulisel määral, võib üürnik lepingust taganeda.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas juhtumi puhul on täidetud VÕS § 277 lg 1 loetletud taganemisõiguse kasutamise eeldused.

Komisjon tuvastas tarbija poolt esitatud teabe alusel, et majutuskoha koridoris ja pakutud ruumis toimusid ehitustööd, toas puudusid kardinad.

Kaupleja ei ole tarbijale pakutud ruumi lepingutingimustele mittevastavust ümber lükanud. Kaupleja on 05.06.2023 vastuses tarbija pretensioonile märkinud, et tarbijale pakuti asenduseks teist tuba koos duššiga. Tarbija pakutud asendusega ei nõustunud.

Komisjon leidis tuvastatud asjaolude alusel, et majutuseks pakutud ruum ei olnud esinenud puuduste tõttu sihtotstarbeliselt kasutatav ning ei vastanud seetõttu lepingutingimustele.

VÕS § 89 lg 1 kohaselt võlgnik võib kohustuse täitmiseks vajaliku teo asemel teha teistsuguse teo (täitmise asendamine) üksnes võlausaldaja nõusolekul, isegi kui teistsuguse teo väärtus on sama mis võlgnetaval teol või sellest suurem. Kui võlausaldaja võtab teise teo kohustuse täitmisenä vastu, loetakse kohustus täidetuks.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja pakkus lepingutingimustele mittevastava toa asemel teist tuba, kuid tarbija ei võtnud asenduseks pakutud ruumi kohustuse täitmisenä vastu. Seetõttu on kohustus kaupleja poolt jäetud täitmata.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava lepingu eseme pakkumise tõttu rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

Lepingu rikkumise korral võib võlausaldaja kasutada seaduses toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 282 lg 1 p 1 kohaselt peab üürnik üürileandjale viivitamata teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest, kui üürnik ise ei pea seda kõrvaldama.

Komisjon tuvastas tarbija poolt komisjonile esitatud pooltevahelise kirjavahetuse alusel, et tarbija oli kauplejat teavitanud koheselt suuliselt ja hiljem e-kirjas pakutud ruumi mittevastavusest lepingu tingimustele. Kaupleja ei ole tarbija poolset lepingust taganemist vaidlustanud.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et vaidlusaluses juhtumi puhul olid täidetud VÕS § 277 lg 1 toodud taganemisõiguse tingimused.

Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool VÕS § 189 lg 1 järgi nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse VÕS §-s 111 sätestatut.

Kauplejal on kohustus tagastada tarbijale ette makstud majutuse tasu summas 35 eurot.

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

/allkirjastatud digitaalselt/