

## TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-17393-020
Otsuse kuupäev	2. juuni 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Mariann Lugus, Hellika Teder
Tarbija	
Kaupleja	AKTSIASELTS ANHEL, 10169734
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	21. mai 2021

### **Resolutsioon:**

1.rahuldada tarbija nõue. Kauplejal teha tarbijale tagasimakse summas 1758 eurot.

### **Asjaolud:**

Tarbija on pöördunud 31.12.2020 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 22.02.2021.

Avalduse materjalide kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 26.11.2019 paketteisilepingu, millega kaupleja kui reisikorraldaja kohustus osutama tarbijale ja tema kahele reisikaaslasele reisiteenust Türgis perioodil 21.06. - 04.07.2020.

Tarbija kohustus pakettreisi eest tasuma 3042,00 eurot. Tarbija pidi arve tasuma 4. osas - 27.11.2019 summas 957 €, 09.01.2020 summas 801 €, 09.03.2020 summas 801 € ja 19.05.2020 summas 483 €.

Tarbija tasus esimesed kaks osamakset, kuid jättis tasumata 3. ja 4. osamakse. 05.06.2020 teatas kaupleja, et kogu juuli kõik väljalennud Türgi on võetud maha. 17.06.2020 teavitas tarbija kauplejat, et soovib siis raha tagastamist.

Tarbijale pakuti võimalust reis ümber broneerida. Tarbija sellega ei nõustunud ning ta soovis reisisasu tagastamist. Kaupleja teavitas, et raha on Türgi koostööpartnerile ja lennuettevõtjale üle kantud ja kui kaupleja selle tagasi saab, saab ta tasuda tarbijale. Kaupleja teatas, et püüab esimese osa tasuda tarbijale novembris ja ülejäänud kõige varem jaanuaris.

Kaupleja asus seisukohale, et on tarbijaga leppinud kokku reisi edasilükkamises ja kuna tarbija ikkagi loobus reisist, siis on kaupleja õigustatud nõudma leppetrahvi.

Tarbija eitab kokkulepet ja leppetrahviga ei nõustu.

22.02.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet kui komisjoni sekretariaat tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 10.03.2021 saadetud vastuses, et tal on õigus nõuda leppetrahvi, kuna tarbija on loobunud 2021.aastale edasi lükatud reisist.

05.04.2021 saatis tarbija komisjonile kirja, milles ei nõustu kaupleja poolse seisukohaga. Tarbija märgib, et vastavalt lepingule ja maksegraafikule on ta teinud 2 makset. Tarbija võttis

telefoni teel ühendust kauplejaga ja otsustati, et järgmisi makseid ei tohiks teha enne, kui olukord on selgunud. Ootasime oma reisi viimase hetkeni ja kogu selle aja pakuti lahenduseks lükata reis edasi 2021. aasta suvesse. Kuid see valik ei sobinud meile üldse ja me teavitasime sellest kauplejat. Ütlesime esialgu, et me ei taha jätta oma raha aastaks reisibüroole ja kui otsustame ikkagi minna, siis küsime reisile hinnapakumist. Nõudsime oma raha tagastamist. Meilt paluti mõistmist ja ning ootamist.

07.08.2020 meile lubati, et esimene osa rahast tagastatakse 2020. aasta novembris, ülejäänud osa jaanuaris 2021.

04.11.2020 küsis tarbija, kuidas maksega lood on. Kaupleja vastas, et nende ettevõtte ei keeldu raha tagastamast, kuid kuna nende sõnul on raha Türgi partnerite käes, ei saa raha tagastada. Tarbija ei mõista, miks peaks ta ootama raha tagasisaamist Türgist.

2021. aasta veebruaris esitas tarbija uuesti tagasimakse küsimuse, vastus oli sama. Raha pole ja olukord pole muutunud.

Tarbijale tehti ettepanek kaaluda reisivõimalust 2021. aasta suvel. Leppisime kokku, et vaatame, mida pakutakse. Simena Suni hotelli, kuhu me tahaksime minna, meile ei pakutud, selle hotelli hind on umbes 4500 €. Loomulikult erineb see algsest hinnast, mis oli suvel 2020. Ülejäänud meile pakutud hotellid ei sobinud ja teavitasime sellest järgmisel päeval kauplejat.

Meie ei nõustu 20% trahviga, kuna lepingut ei rikutud meie poolt. Ja kogu jutt, et meiega lepitati kokku vautšeri üleviimine 2021. aasta suvesse, on täielik jama.

2020. aasta aprillis küsisime, mida reisiga peale hakata, kas oodata juunit või lükata see kohe aasta edasi. Ootasime reisi viimase hetkeni.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib 1758 euro tagastamist.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma vastuses tarbija avaldusele, et klient sõlmis 26.11.2019 a. pakettreisilepingu: Türgi, Kemer-Kiris/Simena Sun Club 5\*/Standard Room/ perioodiks 21.06-04.07.2020.

Vastavalt tellitud reisipaketile oli kliendile koostatud arve nr.11327, hinna sisse olid arvestatud maksimaalsed varajase tellija soodustused + püsikliendi soodustused. Kliendi palvel maksed olid jagatud neljaks osaks. Õigeaegselt oli klient maksnud 2 osa: 957 eur (27.11.2019)+801 eur (14.01.2020). Kuid klient pole maksnud 3 osa: 801 eur (maksetähtaeg oli 09.03.2020), ja hiljem, kui juba rakendati ametlikud reisipiirangud, jäi maksmata ka 4. osa: 483 eur (maksetähtaeg 09.05.2020).

19.12.2019 oleme välja ostnud kliendi lennupiletid TUI (TT Baltics OÜ) tsarterlennule 8Q730/8Q729, lennukompanii OnurAir TLL-AYT-TLL, 21.06-04.07.2020.

Oma kohustusi täites oleme maksnud 24.01.2020 Türgi partnerile Kalanit Tours kliendi eest 100% majutuse eest hotellis Simena Sun Club 5, perioodil 21.06-04.07.2020 (13 ööd). Olime sunnitud maksuma kogu summa märgitud tähtajaks selleks, et garanteerida kliendile maksimaalsed varajase tellija soodustused. Vajadusel oleme valmis esitama vajalikud arved ja makse koopia meie Türgi partnerilt.

19.05.2020 pärast mitmekordseid läbirääkimisi kliendiga leppisime telefoni teel kokku, et lükkame reisi edasi samadele kuupäevadele 2021 aastaks (20.06-03.07.21), sama hinnaga. Me jõudsime kokkuleppele TUI-ga, et saame edasi lükata lennupiletid 2021. aastasse 2020. aasta hinnaga. Hotelli suhtes saime meie Türgi partnerite poolt kinnitust, et maksimaalne varajase tellija soodustus jääb 2021.a. kehtima, vaatamata sellele, et kliendi lapse vanus 2021 aastal on juba 12.a., s.t. et laps loetakse hotellis täiskasvanuks. Seega võtsime sellega seotud rahalised

kohustused ja riskid enda peale. Kui kogu meiepoolne töö uue broneeringu suhtes oli tehtud ja partnerite poolt kinnitatud, teatas klient mõne päeva pärast, et ta ikkagi ei soovi reisi 2021. aastasse lükata ja soovib raha tagasi.

15.02.2021 kirjutas klient, et ta ei ole kindel, et sel aastal reisid toimuvad ja ta otsustab reisile mineku olenevalt olukorrast. Samal kuupäeval küsis ta järsku uut pakkumist 2021 aastaks ja uus hinnapakumine oli saadetud talle 17.02.2021. Pakumine talle ei sobinud. Selgitasime kliendile, et kuna vastavalt tema eelnevale soovile oleme teinud uue hotelli broneeringu 2021. aastaks, on kogu summa meie poolt makstud Türgi partnerile.

Kogu Covid-19 põhjustatud kriisi ajal ei tagastanud Türgi pool meile midagi, kuid nad on valmis tegema tasaarveldusi uute tellimustega 2021. aastaks, mis nüüd alles hakkavad vaikselt tulema.

Kuna klient oli loobunud oma 2021 aastaks edasi lükatud reisist, peaksime vastavalt meie reisingimustele rakendama leppetrahvi 20% reisipaketi hinnast.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 26.11.2019 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 ja 2 tähenduses.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda reisi sissemakse summa tagastamist ilma leppetrahvi tasumata.

VÕS § 874 lg 1 kohaselt võib enne reisi algust reisija lepingust igal ajal taganeda.

VÕS § 874 lg 2 järgi juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisitasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist. Hüvitise suuruseks on on VÕS § 874 lg 3 järgi reisisu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisisu teistiti kasutades omandada. Sellise hüvitise suuruse võib ette näha lepingus, arvestades esimeses lauses sätestatud ja seda, kui palju aega on lepingust taganemise hetkel jäänud reisi alguseni. Reisija nõudmisel põhjendab reisikorraldaja hüvitise suurust.

Kaupleja on nõudnud tarbijalt hüvitist 20% reisisu maksumusest, kuna tarbija oli loobunud 2021 aastaks edasi lükatud reisist.

Komisjon kontrollis järgnevalt kaupleja leppetrahvi nõude õiguslikku põhjendatust.

Komisjon tuvastas poolte ütlustes olulise vastuolu. Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et 19.05.2020 pärast mitmekordseid läbirääkimisi tarbijaga lepiti telefoni teel kokku, et reis lükatakse edasi samadele kuupäevadele 2021 aastaks (20.06-03.07.21), sama hinnaga.

Tarbija avaldab samas 05.04.2021 komisjonile saadetud kirjas, et kaupleja väide, et temaga lepiti kokku vautšeri üleviimine 2021.a. suvesse, ei vasta tõele. Tarbija väitel on ta kogu aeg soovinud tehtud sissemakse tagastamist.

Tarbija poolt komisjonile esitatud poolte kirjavahetuse alusel tuvastas komisjon, et 05.06.2020 teatas kaupleja tarbijale, et kogu juuli kõik väljalennud Türgi on võetud maha. 17.06.2020 teavitas tarbija kauplejat, et soovib siis raha tagastamist.

30.07.2020 saatis kaupleja tarbijale kirja, milles teavitab, et ilmselt hakkavad nad raha tagastama tarbijale kahes osas.

07.08.2020 lubati kaupleja poolt tarbijale saadetud kirjas, et esimene osa rahast tagastatakse

juba 2020. aasta novembris, ülejäänud kõige enne jaanuaris 2021.

04.11.2020 küsis tarbija, kuidas maksega lood on. Kaupleja vastas, et nende ettevõtte ei keeldu raha tagastamast, kuid kuna raha on Türgi partneri käes, ei ole võimalik raha tagastada.

15.02.2021 soovis tarbija uut hinnapakumist. Saadud hinnapakumine oluliselt kallima hinnaga talle ei sobinud, seetõttu nõudis ta jätkuvalt reisisitu tagastamist.

Komisjonile ei esitatud kaupleja poolt väidetava 19.05.2020 kokkuleppe tingimusi.

Eelnimetatud kirjavahetuse alusel tuvastas komisjon, et tarbija oli lepingust taganenud VÕS § 874 lg 1 tähenduses 17.06.2020.a. Puuduvad tõendid selle kohta, et pooled oleksid kokku leppinud lepingu tähtaja muutmises, viies reisi 2021.aastale.

Kaupleja on 30.07.2020 ja 07.08.2020 kirjast lubanud tarbijale raha tagastada kahes osas. Sellise lubadusega tunnistab kaupleja poolte vahelise pakettreisilepingu lõppemist ning tarbija õigust tagasimakse saamisele.

Lepingust taganemisel tekkis tarbijal õigus VÕS § 874 lg 2 alusel reisisitu tagastamisele.

VÕS § 874 lg 4 kohaselt reisikorraldajal ei ole õigust nõuda reisijalt sama 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.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja oli 05.06.2020 tekitanud tarbijat sellest, et kõik juulikuu väljalennud Türki on võetud maha. Nimetatud asjaolu mõjutas otseselt reisijate vedu sihtkohta, muutes reisimise võimatuks.

Komisjon leidis, et lennureisi ärajäämine COVID-19 viiruse leviku tõttu reisi sihtkohas on VÕS § 874 lg 4 tähenduses käsitletav vältimatu ja erakorralise asjaoluna, mis mõjutab olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta.

VÕS § 874 lg 8 järgi vältimatud ja erakorralised asjaolud pakettreisilepingut reguleeriva peatüki tähenduses on asjaolud, mis ei ole sellele viitava poole kontrolli all ja mille tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral. Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et lennureisi ärajäämine ei olnud tarbija kontrolli all ja selle tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral.

Eeltoodust lähtudes ei ole reisikorraldajal õigust nõuda reisijalt VÕS § 874 lõikes 2 nimetatud hüvitist. Seetõttu tuleb tarbija nõue rahuldada, tarbija lepingust taganemisel on kauplejal kohustus VÕS § 874 lg 7 järgi teha reisijale tagasimakse viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Otsuse tegemise aluseks olevad menetlusõiguse normid

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 maakohusse.

Margus Kingisepp  
/allkirjastatud digitaalselt/

Hellika Teder

/allkirjastatud digitaalselt/

Mariann Lugas

/allkirjastatud digitaalselt/