

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-12648
Otsuse kuupäev 18.12.2023
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp
Merli Siitan
Merike Hallik

Tarbija
Kaupleja Esmatar Est OÜ (11352452)

Tarbija nõue majutuse eest tasutud summa tagastamine suuruses 90,95 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 90,95 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 11.09.2023.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija 18.08.2023 booking.com keskkonna kaudu majutuse kaupleja poolt pakutavas üürikorteris perioodiks 25-27 august 2023. Tarbija maksis majutuse eest 90 eurot ja 95 senti pangaülekandega 18.08.2023.

Korterisse jõudes selgus tarbijale, et see ei vasta booking.com keskkonnas kirjeldatule. Korter oli koristamata ja räpane.

Korter vajab sanitaarremonti ja korralikku ventilatsiooni, kuna korterisse tulles võttis vastu ära suitsetatud, hallituse ja mustuse lõhn, mis oli kõige tugevam elutoas ja köögis. Omanik üritas arvatavasti olukorda parandada lahtiste akendega, mis olid saabudes avatud.

Köök ja elutuba ei olnud koristatud. Külmkapp oli puhastamata, mustuseplekke täis, juuksekarvad esinesid. Veekeetja ja kohvimasinad vajasis korralikku puhastust. Kööginõud, lusikad, kahvlid vajasis üle loputamist enne kasutust, ahi ja ahjuplaat olid väga mustad. Põrand kraanikausi ees ja all oli pesemata. Lauad olid kleepuvad ja plekke täis. Kraanikausi juures pinnas oli must ja hallitust täis. Käterätik, mis rippus köögis haises. Laelambid olid kaetud paksu tolmuaga.

Magamistoas oli voodilinal mitmes kohas vereplekid ja voodilinas olev auk oli kuidagi kokku õmmeldud. Laenurgas olid ämblikuvõrgud. Ventilatsiooni magamistoas ei olnud, need olid mõlemal pool kinni pandud.

Vannitoas oli dušisegisti puhastamata, kraanikauss, peegel oli mustuse plekke täis ja pesumasin oli must.

Kuna tarbijal hakkas kohe peale kohale jõudmist 25.08.2023 Teamsi koosolek, sai ta olukorrast korteri omanikku teavitada pärast selle lõppu. Tarbija võttis omanikuga ühendust ja palus tulla koristama, mida ei tehtud. Tarbija ei saanud asja mittevastavuse tõttu selles korteris ööbida ja ta leidis peavarju tuttavate juures.

Tarbija on esitanud olukorra tõendamiseks hulgaliselt fotosid. Kohapealset olukorda ei olnud koos omanikuga võimalik fikseerida, kuna omanik ei tulnud kohale.

Tarbija tegi omaniku vastu kaebuse ja nõudis raha tagasi teenuse eest, mis ei vastanud majutuse kirjeldusele. Booking.com keskkonnas esitas tarbija kaebuse ja nõudis tagasimaksu, aga omanik keeldus. Tarbija selles majutuses ei ööbinud.

Tarbija nõuab majutuse eest tasutud summa 90,95 euro tagastamist.

15.09.2023 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele kirjaga, milles keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et korter oli puhas ja koristatud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et korter oli normaalses seisukorras ning pretensioonid on põhjendamatud.

Kell 16.31 oli booking.com kaudu tarbija poolt saadetud pildid ja jutt sellest, kui must on korter ja seal elada ei saa.

Saadetud olid pildid külmkapist. Seal oli riulis sinepi tuub. Meie ei viska maitseaineid ära, sest paljud kasutavad neid.

Pilt oli veel ühest baaripukist, mis köögilaua taga. Baaripukid on valged ja selge, et mingi kulumine siiski aja jooksul toimub ja nad ei ole lumivalged, aga kindlasti mitte ka mustad.

Tarbija teatas, et soovib koristajat. Kaupleja vastas tarbija kirjale läbi booking.com platvormi, et korter oli korras ja puhas, koristama me ei tule.

17.32 saatis tarbija sõnumi, et ta on korterist lahkunud ja ootab koristajat või teine võimalus, et kaupleja tühistab broneeringu tasuta ja tarbija toob võtmed tagasi.

27.08 kell 11.00 oleks pidanud tarbija võtmed tagastama, mida ta ei teinud.

Lõpuks 15.15 olid võtmed tagastatud.

Kaupleja soovib tarbijalt 60 eurot kahjutasu 4 tundi hilineanud võtmete tagastamise eest ja 2 tunni ekstra töö eest, vesteldes booking.com klienditoega.

Kaupleja väitel korter oli täiesti koristatud ja korras.

Kui väga lähedalt pildistada ja valgustada, siis jääb mulje nagu oleks must.

Kaupleja lisas vastusele pildid ning video korterist.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 18.08.2023 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 booking.com keskkonnas. 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 § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

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.

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

Komisjon tuvastas tarbija poolt esitatud tõendite alusel, et lepingu esemeks olev majutuskohd oli korralikult koristamata ja ebahügieeniline. Komisjon leidis tuvastatud asjaolude alusel, et esinenud puuduste tõttu oli välistatud asja sihtotstarbeline kasutamine VÕS § 277 lg 1 tähenduses.

Kaupleja ei ole asja lepingutingimustele mittevastavust suutnud ümber lükata. Kaupleja on oma tõendamiskohustuse täitmiseks esitanud mõned pildid ja video korterist. Komisjon otsustas esitatud tõendeid mitte arvestada, kuivõrd esitatud video ei peegelda olukorda, mis esines lepingu täitmise ajal (videos puudub kraanikaasis praepann koos pesu švammiga, mis on nähtav tarbija piltidelt).

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava asja üleandmisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

Lepingu rikkumise korral võib võlausaldaja kasutada seaduses toodud õiguskaitsevahendeid s.h. lepingust taganeda.

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

Komisjon tuvastas asjas esitatud materjalide alusel, et tarbija oli kauplejat teavitanud 25.08.2023 sõnumiga korteri mittevastavusest lepingu tingimustele ja soovist lepingust taganeda koristusteenuse mitteosutamisel. Kaupleja ei ole tarbija poolset lepingust taganemist vaidlustanud.

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

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 eeltoodust tulenevalt kohustus tagastada tarbijale ettemakstud majutuse tasu summas 90,95 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

Merli Siitan

Merike Hallik

/allkirjastatud digitaalselt/