

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-15239-019
Otsuse kuupäev	21. juuni 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Mariann Lugus, Helen Rohtla
Tarbija	
Kaupleja	NOORTEREISID OÜ, 14325332
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	21. mai 2021

Resolutsioon:

1.rahuldada tarbijate nõue. Kauplejal tagastada tarbijatele 4522 eurot ja 95 senti.

Asjaolud:

Tarbijad on pöördunud 31.12.2020 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 30.03.2021.

Avalduse materjalide kohaselt 12.06.2020 on reisikorraldaja edastanud tarbijate esindajale arve summas 10 250 eurot, mis sisaldas reisisu õpilasreisi eest Londonisse perioodil 17.09 - 20.09.2020.

03.09.2020 on lastevanemate esindaja taganenud lepingust ja soovinud reisisu tagastamist täies ulatuses. Tarbijad leiavad, et reis Londonisse ei saa toimuda plaanipäraselt.

04.09.2020 on reisikorraldaja teatanud, et ei tagasta kogu reisisu, sest reis Londonisse oleks toimunud plaanipäraselt.

Reisikorraldaja tagastas 22.01.2021 tarbijatele 5727,05 eurot. Tarbijad sellega ei nõustu ja esitasid nõude ülejäänud summa tagastamiseks.

30.03.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet kui komisjoni sekretariaat tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 22.04.2021 saadetud vastuses, et tal on õigus saada hüvitist, kuna reisi läbiviimine ei olnud takistatud.

22.04.2021 saatsid tarbijad komisjonile kirja, milles ei nõustu kaupleja poolse seisukohaga. Tarbijad märgivad, et reisist loobumise üheks mõjuvaks põhjuseks oli see, et niigi kriisist tulenevalt ärevas olustikus, reisikorraldaja ei suhelnud nendega.

Reis oli mõeldud harivaks õppereisiks kuid kui kõik muuseumid on kinni siis reisikorraldaja oleks pidanud aegsamini pakkuma välja võimalusi ja näitama üles huvi reisi korraldama nii, mis täidaks eesmärgi. Reisikorraldaja aga näitas üles ükskõikset suhtumist.

11.05.2021 saatsid tarbijad kirja täpsustatud nõudega komisjonile. Kirjas märgitakse, et reisi eest maksti kokku 10250.- sellest tagasi on saanud 5727,05.

23 reisija lennupiletite maksumus oli 125,72 = 2891,56 eurot

Reisikorraldaja soovitud hüvitis 23 x 60.- = 1380 eurot.

21.05.2021 saadetud täiendavas kirjas komisjonile märgivad tarbijad, et Eesti Vabariigis annab korraldused koolidele Haridus- ja Teadusministeerium.

Juba september 2020 alguses oli info olemas välisreisi kohta, et kas koolid ja teised

haridusasutused tohivad korraldada välisreise? Selgelt on öeldud, et koroonaleviku tingimustes on soovitatav välisreisid ja rahvusvahelised üritused ära jätta. Arvestada tuleb nii nakkusohu kui võimalike reisipiirangutega. Kui riskidest hoolimata reis siiski korraldatakse, tuleb silmas pidada, et tulles välisreisilt riigist, kus nakkusnäit on 16 või enam, peab õppija jääma kaheks nädalaks eneseisolatsiooni. Kui reiskorraldaja organiseerib lastele ekskursiooni välisriiki, siis peab ta igapäevaselt olema kursis kõikide kehtivate nõuete ja piirangutega ning hindama riske ette.

Lisaks ei lubanud Raeküla kooli direktor õppepäevadest puududa õpilastel koolist 4 päeva, vaid ekskursioon oli planeeritud seetõttu neljapäev-pühapäev. See oli reiskorraldajale teada. Ja kui õpilased oleksid pidanud jääma 2 nädalaks eneseisolatsiooni, siis ei oleks mingil juhul saanud kõne alla tulla ekskursiooni toimumine.

Reiskorraldaja ei ole arvesse võtnud:

- 1) EV Haridusministeeriumi poolt kehtestatud piiranguid.
- 2) Ei ole arvestanud riskidega, ega sellega, et õpilased võivad jääda 2 nädalaks eneseisolatsiooni ning mis tagajärjed sellega võivad tekkida.
- 3) Ei võtnud ühendust asjaosalistega (vanemate ega klassijuhatajaga), kes olid ekskursiooni kontaktisikuks, et arutada olukorda ning võtta õigeaegselt kõiki osapooli rahuldavad otsused vastu.
- 4) Laste vanemad olid teadmatuses ja 2 nädalat enne reisi, arvestades riigis karmistuvaid piiranguid, otsustati, et antud tingimustega ei saa reisi korraldada.
- 5) Reiskorraldaja ei andnud mingit infot, kas piletid lennule, planeeritud kultuuritegevustele on välja ostetud. Pakett oli välja käidud üldsõnaline, ei mingeid konkreetseid muuseumi ega ajakava. Lähtuma peab sellest, milliseid olid Haridusministeeriumi juhised Eesti Vabariigis.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbijate nõue: Reisisituatsiooni tagastamine täies ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses tarbijate avaldusele, et Pärnu Raeküla Põhikooli 9. klassi 17.-20.09.2020 toimuma pidanud Londoni reisirahaga taganemise ajahetkel ei esinenud Londonis ega selle vahetus läheduses vältimatuid ja erakorralisi asjaolusid, mis oleksid mõjutanud olulisel määral pakettreisiteenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta (lend toimus, transiit Eestist Riia lennujaama oli lubatud, sihtkohas puudusid piirangud Eesti Vabariigi kodanike riiki sisenemiseks, hotellid olid avatud, ühistransport toimus, reisiprogrammi täitmine oli võimalik).

Mis puudutab Välisministeeriumi poolt antud soovitusi seoses välisreisidega, siis tegemist on üldise soovituselise ega ole seotud sellega, milline on konkreetse riigi nakkuskordaja. COVID-19 levikuga seoses avaldatav info sihtriigi nakkuskordaja kohta mõjutab seda, kas või millises riigis naastes tuleb jääda eneseisolatsiooni (sh alates 01.09.2020 leevendati eneseisolatsiooni nõudeid kahe järjestikuse COVID-19 testi tegemise kaudu). Suurbritannia kohta avaldatud COVID-19 nakkuskordaja määr ei tähenda, et turvaline reisimine Londonisse oleks muutunud võimatuks.

Kaupleja ei nõustunud reisiraha tagastamisega.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud pakettreisilepingu tunnustele

vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 ja 2 tähenduses. Pakettreisilepinguga kohustub ettevõtja (reisikorraldaja) teise lepingupoole ees korraldama ühele või mitmele isikule (reisija) pakettreise turismiseaduse § 7 tähenduses, teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu). Poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingust tulenevalt kohustus kaupleja osutama tarbijatele reisisiteenuseid kogumina Londonis ja selle lähiümbruses ajavahemikul 17.09-20.09.2020.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijatel on õigus saada tagasi kõik pakettreise eest tehtud maksed ilma kauplejale hüvitist tasumata.

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 25. novembri 2015 direktiivi (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ, artikkel 12 lõike 1 kohaselt liikmesriigis tagavad, et reisija võib pakettreisilepingu igal hetkel enne pakettreise algust lõpetada. Seejuures määruse artikkel 12 lõike 4 kohaselt peab korraldaja maksma vastavalt lõikele 1 tagasi kõik reisija poolt või nimel pakettreise eest tehtud maksed, millest on maha arvatud asjaomane lõpetamistasu. Kõnealused tagasimaksed makstakse reisijale põhjendamatult viivitamata ja igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

Nimetatud direktiivi regulatsioon on üle võetud võlaõigusseadusega. VÕS § 874 lg 1 kohaselt võib enne reisi algust reisija lepingust igal ajal taganeda.

Komisjon tuvastas esitatud tõendite alusel, et poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbijad on 03.09.2020 sõlmitud pakettreisilepingust taganenud.

VÕS § 874 lg 2 järgi juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisatasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist. Hüvitise suuruseks on on VÕS § 874 lg 3 järgi reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisisiteenust teisiti 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 tarbijatelt mõistlikku hüvitist summas 4522,95 eurot.

Komisjon kontrollis järgnevalt kaupleja hüvitisnõude õiguslikku põhjendatust.

Lepingust taganemisel tekkis tarbijatel õigus VÕS § 874 lg 2 alusel reisisasu 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 pakettreise 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.

Kaupleja on leidnud oma vastuses, et antud juhtumi puhul ei esine VÕS § 874 lg 4 kirjeldatud erakorralisi ja vältimatuid asjaolusid. Reisist taganemise ajahetkel ei esinenud Londonis ega selle vahetus läheduses vältimatuid ja erakorralisi asjaolusid, mis oleksid mõjutanud olulisel määral pakettreise teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta (lend toimus, transiit Eestist Riia lennujaama oli lubatud, sihtkohas puudusid piirangud Eesti Vabariigi kodanike riiki sisenemiseks, hotellid olid avatud, ühistransport toimus, reisiprogrammi täitmine oli võimalik).

Välisministeeriumi poolt antud soovitus seoses välisreisidega on üldine soovitus ega ole seotud sellega, milline on konkreetse riigi nakkuskordaja.

Komisjon ei nõustu kaupleja seisukohaga.

Võlaõigusseaduse pakettreisilepingu regulatsiooni aluseks oleva EL Direktiivi 2015/2302 preambula punkti 31 kohaselt peaks reisijatel olema õigus pakettreisileping lõpetada lõpetamistasu maksmata, kui pakettreisi teenuste osutamist mõjutavad märkimisväärselt vältimatud ja erakorralised asjaolud. Kõnealused asjaolud võivad hõlmata näiteks sõjategevust, muid tõsiseid julgeolekuprobleeme, nagu terrorism, märkimisväärsed ohte inimese tervisele, nagu raske haiguse puhang reisisihtkohas, või loodusõnnetusi, nagu üleujutused, maavärinad, või ilmastikutingimused, mis muudavad võimatuks reisida sihtkohta turvaliselt pakettreisilepingus ette nähtud viisil.

Euroopa Komisjoni suunistes 19.03.2020 Pakettreisi direktiivi kohta seoses Covid-19 on märgitud, et olulised ohud inimeste tervisele, näiteks COVID-19 taolise tõsise haiguse puhang reisisihtkohas või selle lähiümbruses kvalifitseerub vältimatu ja erakordsete asjaolude alla Pakettreisi direktiivi artikli 12 (2) tähenduses.

Londoni linna veebileheküljel <https://www.london.gov.uk/updates/news-feed> 01.09.2020 avaldatud teabe kohaselt registreeriti iga päev uusi Covid-19 haigusjuhtumeid. Nimetatud ajal oli Londonis lubatud üksnes 6-liikmeliste gruppide kogunemine. Vaidlusega seotud pakettreisilepingu kohaselt pidi reisil osalema 23 õpilast, mis ületas lubatud grupi suurust ligi neljakordselt.

Lähtudes eeltoodust leiab komisjon, et pakettreisi kavandatud läbiviimise ajal esinenud Covid-19 pandeemiaga kaasnesid märkimisväärsed ohud inimese tervisele. Sellise haiguspuhangu esinemine kvalifitseerub VÕS § 874 lg 4 tähenduses 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 märgib, et Covid-19 pandeemia ei olnud tarbijate 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 tarbijate nõue rahuldada, tarbijate lepingust taganemisel on kauplajal 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 tarbijakaitseaduse §-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/

Helen Rohtla
/allkirjastatud digitaalselt/

Mariann Lugus
/allkirjastatud digitaalselt/

