

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-15005
Otsuse kuupäev	05.03.2024
Komisjoni koosseis	Margus Kingisepp Merli Siitan Merike Hallik

Tarbija	
Kaupleja	osaühing Mainedd (10307113)

Tarbija nõue	Reisiraha tagastamine summas 247 eurot, millest võib kinni pidada bürookulud ja võimalikud otsekulud.
--------------	---

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 247 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 03.11.2023.

Avalduse kohaselt oli tarbijal ostetud 03.05.2023 kaupleja poolt korraldatud reis Ruhnu saarele perioodiks 07-09 juuli 2023. Tarbija tasus reisi eest kokku 247 eurot.

Üks päev enne reisi algust haigestus tarbija pereliige ning ta teavitas reisist loobumisest mõjuval põhjusel koheselt telefoni teel reisikorraldajat. Tarbija küsis, kas tal on vaja esitada haigestumise kohta tõend, millele sai vastuse, et tõendit ei ole vaja esitada ja et reisiraha saab kasutada kas mõnel muul reisil või otsustatakse kuidas. Rohkem teavet ei saanud.

Kirjaliku avalduse esitas tarbija kauplejale 17.09.2023 taotlusega ettemakstud summa tagastada. Tarbija selgitas, et annulleeris reisi mõjuva põhjusega, mõnda teist reisi ei ole leidnud ja on tasunud kogu reisi summa 229 eurot ja ka lisatasu eest saadavad üritused 18 eurot, kokku 247 eurot. Tarbija soovis kauplejalt teavet, kuidas võimalikud otsekulud ja bürookulud on kõik kokku tema sissemakstud summa 247 eurot.

Kaupleja ei ole tarbijale vastanud.

03.11.2023 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele

07.12.2023 kirjaga. Kaupleja pakub lahenduseks lisateenuste tasu tagastamist 18 euro ulatuses.

Tarbija pakutuga ei nõustunud ja jäi oma varasema nõude juurde.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 07.12.2023 vastuses, et kuna reisist loobumine toimus alles reisile eelneval päeval (06.07.23) st. alla 24 tundi ennem reisi algust, siis saab tagastada vaid lisateenuste summa 18€.

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 09.06.2023 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.

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu tagastamist reisist taganemisel enne reisi toimumist.

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

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbija taganes lepingust 1 päev enne reisi algust.

VÕS § 874 lg 2 kohaselt juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist.

VÕS § 874 lg 3 kohaselt seaduse lõikes 2 nimetatud hüvitise suuruseks on reisisasu, millest on

maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisieenust 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.

VÕS § 882 kohaselt võlaõigusseaduse pakettreisi reguleerivas peatükis sätestatud reisija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

Praegusel juhul on pooled hüvitise suuruse ette näinud poolte vahel sõlmitud lepingus.

Lepingu osaks olevate kaupleja reisimüügingitingimuste punkti 3.1.5 kohaselt kuulub mõjuva põhjusega vähem kui 72-tunnise etteteatamistähtajaga reisi tühistamise puhul tasumisele kogu reisi maksumus.

Kaupleja reisimüügingitingimuste punkti 3.2 kohaselt juhul, kui reis annulleeritakse mõjuva põhjusega on kliendil õigus sissemakstud summa (vähendatud bürookulude ja võimalike otsekulude võrra) tagasi saada.

Mõjuvaks põhjuseks loetakse kaupleja reisimüügingitingimuste punkti 3.3 kohaselt kliendi või temale lähedase inimese (elukaaslase, abikaasa, vanemate, lapse) haigestumist, surma või sattumist õnnetusjuhtumisse, tulekahju, suur varaline kahju).

Tarbija on oma avalduses välja toonud, et üks päev enne reisi algust haigestus tarbija pereliige ning ta teavitas reisist loobumisest mõjuval põhjusel koheselt telefoni teel reisikorraldajat. Tarbija küsis, kas tal on vaja esitada haigestumise kohta tõend, millele sai vastuse, et tõendit ei ole vaja esitada ja et reisiraha saab kasutada kas mõnel muul reisil või otsustatakse kuidas.

Kaupleja ei ole oma vastuses neid tarbija väiteid ümber lükanud. Seetõttu lähtus komisjon vaidluse lahendamisel sellest, et tarbija oli lepingust taganenud mõjuval põhjusel. Sellisel juhul on tarbijal kui kliendil õigus reisimüügingitingimuste punkti 3.2 järgi sissemakstud summa (vähendatud bürookulude ja võimalike otsekulude võrra) tagasi saada.

Reisikorraldaja poolt kulude kokkuhoidmise võimaluse puudumist peab vaidluse korral tõendama kaupleja kui reisikorraldaja.

Komisjon palus kauplejal tõendada bürookulude ja võimalike otsekulude suurus, mis tarbijale tagastatavast summast maha arvati.

Kaupleja teatas oma vastuses 29.02.2024, et vastavalt inimeste arvule on tehtud vajalikud kulutused, tellitud teenuste pakkumised, mille kaupleja on tasunud teenuste pakkuja ettenähtud ajaks ja mida ei ole võimalik tagasi pöörata. Kaupleja ei näe võimalust tagastada rohkem, kui 12.12.2023 saadetud vastuses mainitud summa 18 €.

Kaupleja ei esitanud komisjonile dokumente või muid asjakohaseid tõendeid, mis tõendaks kulude kokkuhoidmise võimaluse puudumist. Asjakohaste tõendite puudumisel luges komisjon kaupleja väite mitte tagasi pööratavate kulude kohta tõendamatuks.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. Kauplejal on kohustus

tagastada tarbijale reisisitu maksumus suuruses 247 eurot..

Kauplejal on VÕS § 874 lg 7 järgi kohustus teha reisijale tagasimakse viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

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/