

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/21-03343-011
Otsuse kuupäev 12. aug 2021
Komisjoni koosseis Esimees Margus Kingisepp, liikmed Grete-Liis Kalev, Sigrid Tammes
Tarbija
Kaupleja Arena OÜ, 12033246
Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg 7. juuli 2021

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 11.03.2021 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 12.04.2021.

Avalduse materjalide kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja veebikeskkonna Booking.com vahendusel majutusteenuse lepingu perioodiks 22.02 - 25.02.2021. Tarbija märkis majutuse otsingumootoris klientideks 2 täiskasvanut ja 2 last. Tarbija tasus kolme ööpäeva majutuse eest 300 eurot ülekandega 16.02.2021.

Veebikeskkonna Booking.com pakkumuse kohaselt oli valitud ruum "King Room with Sauna" 37m2 ning selles 2 laia voodit ja 2 diivanit.

Tarbija avaldab, et kaupleja rikkus lepingutingimusi. Kohale tulles pakuti tarbijale ühiskasutuseks mõeldud ruume keldrikorrusel. Tegemist oli Villa puhkeruumi ja kaminasaaliga, mis on mõeldud kasutamiseks kõigile Villa klientidele.

Tarbija märgib oma pretensioonis, et uksest sisse tulles sattus ta otse üleni kahhelplaatidega kaetud sauna eesruumi, kus oli üks sauna ja suurde, kolme dušiga duširuumi, WC-sse ning pääs kaminasaali. Eesruumis oli kaarjas puidust istumisala paljude inimeste jaoks koos konksudega rätikutele selle kohal. Lisaks oli seal ka plastikust musta pesu korv kasutatud rätikute jaoks. Kaminasaalis olid osadele kokkulükatud nahkkattega tumbadele asetatud madratsid, mis pidid olema lastega perele voodite eest. Näib, et need tumbad olid suure tõenäosusega algselt paigutatud kõrval oleva diivani ja laua ümber istekohtadena. Selleks, et sinna tuppa jõuda, oli vaja leida majutusasutuse esimesel korrusel üks „Puhkeruumid“, mille taga oli keerdtrepp keldrisse. Seal oli ooteala ning kaks ust sildiga „Saun“, millest üks oligi „King Room with sauna“, kus lastega peatuma pidi.

Tarbija ei nõustunud pakutud toaga ning taganes lepingust, kuna asendustuba talle ei pakutud. Tarbija nõuab saamata jäänud teenuse eest raha tagastamist.

Tarbija esitas oma kirjaliku pretensiooni kauplejale raha tagastamiseks 23.02.2021. Nõudeks 300 eurot saamata jäänud teenuse eest.

12.04.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 26.04.2021 saadetud

vastuses, et pakutud majutus vastas lepingutingimustele.

24.05.2021 saatis tarbija komisjonile kirja, milles ei nõustu kaupleja poolse seisukohaga. Tarbija märgib, et kaupleja väidab, et kaminatoas ei ole sohva, vaid kaks double voodit. See ei vasta tõele, sest kaminatoas on suur diivan ning kaks tumbadest kokku pandud magamiskohta, mõlemale on peale pandud madratsid. Need ei ole voodid. Voodi oma olemuselt eeldab ühes tükis raami ja põhja, mitte omavahel ühendamata nahkkattega tumbasid. Kirjelduses ei olnud seda täpsustatud ega pilte sellest tehtud, et kliendil oleks võimalik otsustada, kas selline magamiskoht talle sobib. Edastatud piltide ja videote peal on täpselt näha, milline on madratsite all olev alus.

Teiseks, kaupleja märgib väga õigesti, et kaminatoas on ka riietusruum ja suur saun ning WC ning need on ka piltidel. Küll aga jätab ta mainimata asjaolu, et booking.com's olevad pildid on tehtud selliselt, et nendelt ei oleks aru saada, et tegemist on ühiskasutamiseks mõeldud saunade ja WC-dega ning et sissepääs tuppa algab sauna eesruumiga.

Tarbija märgib, et oli üllatunud, et toas ei olnud kööginurka, sest varasemalt oli ta samas majutuskohas ööbinud toas, kus oli kööginurk.

Kaebuse objektiks on fakt, et broneeritud tuba osutus keldris asuvaks ühiskasutatavaks saunaks.

Kuna see ei ole majutusasutuse privaatse peretoa kohta just tavapärane, siis selle kohta oleks pidanud informeerima toa kirjelduses ja ka piltide peal selgelt välja tooma, et klient saaks sellest aru toa broneerimise hetkel.

Tuba jäi kaupleja süül, eksitava informatsiooni esitamise tõttu kasutamata, mistõttu nõuab tarbija makstud raha tagastamist täies ulatuses (300 eurot). Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib 300 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses tarbija avaldusele, et kuupäevadeks 22.02-25.02.2021 broneeris tarbija läbi Booking.comi Kaminatoa. Broneeringu tegemise tingimuseks oli, et klient maksab toa eest kogu summa ja broneeringu tühistamisel seda summat ei tagasta. See info oli kliendile teada enne broneeringut.

Kaminatubasid on ainult üks. Kaminatoast olid Booking.com lehel kõik pildid nii, nagu tuba oli ja on praegugi.

Ei vasta tõele, et kirjelduses oli sohva. Kaminatoas on meil kaks suurt double voodit ja nii oli ja on see ka kajastatud BookingCom lehel, lisaks juures pildid.

Toas on lisaks vooditele ka kamin ja laud diivanitega, ka need on näha Booking.comi piltidel. Lisaks on toas olemas riietusruum ja suur saun, WC. Ka nendest ruumidest olid pildid üleval.

Klient saabus broneeritud kuupäeval ja helistas seejärel, et kas toas külmkappi ja kööki polegi, et neil on terve autotäis toitu. Booking.comis polnud kusagil öeldud, et Kaminatoas on köök ja külmkapp. Klient eeldas, et on ja soovis teist tuba. Sellel kuupäeval oli meil maja rahvast täis ja teist tuba talle pakkuda ei saanud.

Klient ütles, et ta sõidab Tallinna tagasi, kuna neil on auto täis sööke ja soovib raha tagasi. Kaupleja vastas, et tal pole võimalik raha tagasi maksta, kuna tuba oli müüdnud just neile.

Meil on veel tubasid, kus pole kööki, seega pole Kaminutuba sugugi ainus köögita tuba ja broneeringu tegemisel inimene vastutab selle eest, et valib õige toa või uurib üle enne broneeringut telefoni teel, kui midagi jääb arusaamatuks. Kahjuks ei ole meil võimalik broneeringu tühistamisel raha tagasi maksta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 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 interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õigus taganeda sõlmitud üürilepingust sidevahendi abil sõlmitud lepingu regulatsiooni alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 53 lg 4 punkti 72 kohaselt sama seaduse § 56 lõikes 1 sätestatud taganemisõigust ei kohaldata lepingule, mille esemeks on majutusteenuse pakkumine, kui ettevõtja kohustub lepingut sõlmides osutama teenuse teatud tähtaja jooksul. Nimetatud säte välistas tarbija taganemisõiguse majutuse osas..

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda majutuse eest makstud summa tagastamist lepingu eseme mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

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

VÕS § 276 lg 1 kohaselt üürileandja on 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 vaidlusaluse juhtumi puhul on täidetud VÕS § 277 lg 1 loetletud taganemisõiguse tingimused.

Tarbija poolt komisjonile esitatud tõendite, samuti Booking.com veebilehel avaldatud andmete alusel tuvastas komisjon, et lepingu esemel (majutuseks mõeldud ruumid) ei esinenud sellise ulatusega puudusi, mis välistavad asja sihtotstarbelise kasutamise võimaluse või piiravad seda olulisel määral.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et vaidluse objektiks olevad ruumid olid kasutusel ühiskasutatava saunana. Puuduvad andmed selle kohta, et ruumidesse oleks olnud vaba ligipääs kõrvalistel isikutel.

Samuti puuduvad tõendid selle kohta, et ruumis olevad voodid ei ole kasutatavad sihtotstarbeliselt. Ainuüksi asjaolu, et voodi madrats paiknes tumbade peal, ei tõenda voodi sihtotstarbelise kasutamise võimatust või olulisel määral piiratud.

Tõendatud ei ole, et ruumide paiknemine keldrikorrusel takistas või piiras oluliselt nende sihtotstarbelist kasutamist.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et vaidlusaluses juhtumi puhul ei olnud täidetud VÕS § 277 lg 1 loetletud taganemisõiguse tingimused, mistõttu puudus tarbijal õiguslik alus üürilepingust taganemiseks.

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 maakohtusse.

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/

Grete-Liis Kalev
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/