

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-06130
Otsuse kuupäev 05.09.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Kon Tiki Reisid OÜ (11453785)

Tarbija nõue Reisikorraldaja poolt pakettreisi ärajätmise eest tarbijale lubatud kompensatsiooni väljamaksmise nõue. Nõude suurus 600 eurot (300 eurot kummagi reisija kohta)

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada kahele reisijale kokku 600 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 30.04.2024.

Avalduse materjalide kohaselt ostis tarbija [12.04.2023](#) kaupleja pakutud Dominikaani Punta Cana pakettreisi kahele reisijale perioodiks 03.03-14.03.2024.

Reisi maksumus kahele inimesele oli 2980 eurot. Tarbija tasus 27.12.2023 kauplejale ettemaksu summas 2980 eurot..

Mõned päevad enne reisi teavitas kaupleja tarbijat reisi ülebroneerimisest ja pakkus tekkinud olukorrale võimalikud alternatiivsed lahendused. Tarbija valis kaupleja pakutud lahenduste hulgast uue reisi. Kahjuks ka asenduseks pakutud alternatiivne reis (pakutud väljumisega 11 märtsil) jäi ära. Vastav kinnitus on saadud e-posti teel 08.03.2024, ehk siis hiljemalt 22.märtsiks pidi tagastus tehtud olema. Tarbija teavitas 08.03.2024 kauplejat oma soovist tagastada reisiraha ja maksta kompensatsiooni.

08.03.2024 saadetud vastuses lubas kaupleja tarbijale reisiraha tagastust koos täiendava 300 euro suuruse kompensatsiooniga kummalegi broneeringus märgitud reisijale. Raha tagastust lubati 7-14 päeva jooksul. Lubatud ajal maksekohustusi ei täidetud.

Tarbija suhtles kauplejaga mitu korda telefoni teel ja iga kord lubati, et tagastus toimub kas 'homme' või 'käesoleva nädala lõpus'. Samad lubadused on saadetud ka meili teel (02.04.2024 ja

10.04.2024).

Kaupleja tagastas tarbijale ettemaksu summa 2980 eurot. Tarbija nõuab lubatud kompensatsiooni väljamaksmist summas 300 eurot reisija kohta.

14.05.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja tarbija avaldusele tähtjaks ei vastanud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole tarbija nõudele tähtaegselt vastanud.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Kaupleja ei ole vastanud tarbija avaldusele. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 12.04.2023 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus

nõuda kaupleja poolt lubatud kompensatsiooni 300 eurot reisija kohta..

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kohustuse täitmise nõudena.

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

Komisjon tuvastas, et kaupleja oli reisi ülebroneerimisest lähtudes teinud tarbijale enne reisi toimumist lepingu muutmise ettepaneku erinevaid alternatiive pakkudes.. Ühe alternatiivina pakkus kaupleja raha tagastamist + kompensatsiooni suuruses 300 eurot inimene.

VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe.

VÕS § 9 lg 2 järgi pakkumusele nõustumuse andmisega on leping sõlmitud ajast, mil pakkumuse esitaja nõustumuse kätte sai. Kui nõustumus väljendub teos, mis ei ole otsene tahteavaldus, on leping sõlmitud ajast, mil pakkumuse esitaja teost teada sai, välja arvatud juhul, kui pakkumusest, lepingupoolte vahelisest praktikast või tavast tulenevalt loetakse leping sõlmituks teo tegemisest.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli lepingu muudatust sisaldavale pakkumusele andnud nõustumuse oma kirjas kauplajale 08.03.2024, milles soovis raha tagastamist ja lubatud kompensatsiooni. Pakkumuse aktsepteerimisega muutus kompensatsiooni maksmise tingimus kaupleja jaoks siduvaks. Kaupleja on tunnistanud oma 08.03.2024 kirjas kompensatsiooni maksmise kohustuse esinemist, lubades kompensatsiooni välja maksta 14 päeva jooksul. Lubatud tähtajaks kaupleja oma kohustust ei täitnud.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Komisjon leiab, et kompensatsiooni tähtajaks maksmata jätmisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada seaduses ettenähtud õiguskaitsevahendeid, s.h. nõuda kohustuse täitmist.

VÕS § 103 lg 1 kohaselt võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest, välja arvatud, kui rikkumine on vabandatav. Eeldatakse, et kohustuse rikkumine ei ole vabandatav.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et kohustuse rikkumine oleks vabandatav.

VÕS § 108 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub raha maksmise kohustust, võib võlausaldaja nõuda selle täitmist.

Tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt kompensatsiooni suuruses 300 eurot reisija kohta, kahele reisijale kokku hüvitis 600 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

/allkirjastatud digitaalselt/