

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-09176
Otsuse kuupäev 05.09.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Kon Tiki Reisid OÜ (11453785)

Tarbija nõue Reisikorraldaja poolt lubatud 600 euro suuruses kompensatsioon ja kindlustuse eest maksmata jäetud 82 senti tasumise nõue.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tasuda kahele reisijale kompensatsiooni summas 600 eurot ning hüvitada tekkinud kahju suuruses 82 senti.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 03.07.2024.

Avalduse materjalide kohaselt ostis tarbija [07.05.2023](#) kaupleja pakutud Dominikaani Punta Cana pakettreisi kahele reisijale perioodiks 03.03-14.03.2024.

Reisi maksumus kahele inimesele oli 2980 eurot. Tarbija tasus kauplejale esimese ettemaksu summas 650 eurot 08.05.2023, teise ettemaksu summas 650 eurot 05.06.2023 ja kolmanda ettemaksu summas 1680 eurot 04.01.2024.

Mõned päevad enne reisi 26.02.2024 teavitas kaupleja tarbijat reisi ülebroneerimisest

ja pakuti alternatiivseid kuupäevasid + kompensatsiooni juhuks, kui reis ei toimu valitud kuupäevadel. Kindlat kinnitust reisi ära jäämise kohta ei antud. Tarbija alternatiivsete kuupäevadega reisiga ei nõustunud.

27.02.2024 saadetud e-kirjas kinnitas kaupleja, et reisi ära jäämisel kompenseeritakse ka kindlustusega seotud kulud.

29.02.2024 (ehk 4 päeva enne planeeritud väljalendu) teates kaupleja, et reisi siiski algselt valitud kuupäevadel ei toimu ja pakuti jälle uued kuupäevad + kompensatsioon. Kui ükski uutest reisi kuupäevadest ei sobi, siis pakuti ka raha tagastamist + kompensatsiooni 300 eur/inimene.

29.02.24 palus tarbija kauplejal kinnitada makstud ja tagastamisele kuuluva summa ja kompensatsioon järgmiste summade osas:

1. 2980€ (reisi kogumaksumus 2 inimese kohta)

2. 600€ (kompensatsioon 2 inimese kohta)

3. 196,82€ (kindlustusmakse) Tagastamisele kuuluv kogusumma seega 3776,82€.

Sellele sai tarbija kaupleja poolt kinnitatava meili, et reis on tühistatud ja raha tagastatakse 7 päeva jooksul. Raha aga 7 päeva jooksul ei tagastatud ja järgnesid mitmed tühjad lubadused ja ettekäänded.

20.03.2024 sai tarbija kauplejalt tagastuse summas 3176€, mis hõlmas reisi maksumust ning kindlustussummat.

20.03.2024 saatis tarbija kauplejale kirja, milles palub informatsiooni, millal tasutakse kokkulepitud kompensatsiooni summas 600€ (300€ inimese kohta).

Kaupleja lubas kompensatsiooni tasuda 10 päeva jooksul, kuid ei ole seda teinud.

Tarbija nõude suurus on 600,82€ (2x300€ kompensatsioon ning 0,82€ kindlustussummalt).

08.07.2024 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 07.05.2023 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 ning kahjuhüvitist.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kohustuse täitmise ja kahju hüvitamise 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 kauplejale 29.02.2024, milles soovis raha tagastamist ja lubatud kompensatsiooni ning hüvitist kindlustuse eest.. Pakkumuse aktsepteerimisega muutus kompensatsiooni maksmise tingimus kaupleja jaoks siduvaks.

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

Komisjon leiab, et kompensatsiooni 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 kaupleja poolt 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.

20.03.2024 on kaupleja hüvitanud tarbijale reisikindlustuse maksumuse summas 196 eurot, kuid jättis tasumata 82 senti.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õigus nõuda kahjuhüvitist hüvitamata

reisikindlustuse kulu ulatuses summas 82 senti..

27.02.2024 saadetud e-kirjas kinnitas kaupleja, et reisi ära jäämisel kompenseeritakse ka kindlustusega seotud kulud.

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

Komisjon leidis, et pakettreisilepingu mittetäitmisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut.

VÕS § 101 lg 2 järgi võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Eelkõige ei võta kohustuse rikkumisest tuleneva õiguskaitsevahendi kasutamine võlausaldajalt õigust nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija oli võtnud reisikindlustuse summas 196,82 eurot. Reisikindlustus oli tehtud kavandatud Dominikaani reisi ajaks.

Seoses kaupleja poolt pakettreisilepingu mittetäitmisega osutus tehtud kulu asjatuks ja tarbijal tekkis kindlustussumma ulatuses kahju. Tekkinud kahju on põhjuslikult seotud pakettreisilepingu mittetäitmisega.

VÕS § 128 lg 1 kohaselt kuulub hüvitamisele tekkinud varaline kahju.

VÕS § 128 lg 3 järgi otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläinud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Tarbija poolt makstud reisikindlustuse summa ulatuses vähenes tema vara väärtus.

VÕS § 127 lg 1 järgi kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Eeltoodust lähtudes on kauplejal kohustus hüvitada tarbijale tekkinud kahju hüvitamata reisikindlustuse maksumuse ulatuses summas 82 senti..

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/