

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08772
Otsuse kuupäev 25.09.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Kon Tiki Reisid OÜ (11453785)

Tarbija nõue kompensatsioon suuruses 350 eurot reisija kohta, kahele reisijale kokku 700 eurot. Lisaks reisikorraldaja poolt pakutud tasuta Dominikaani reisi osas kirjaliku lepingu vormistamine.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija kompensatsiooninõue. Kauplejal tasuda kahele reisijale kompensatsioon summas 700 eurot.
2. Komisjon tuvastas, et pooled olid sõlminud kirjalikus vormis tasuta Dominikaani reisi kokkuleppe, kokkuleppe tingimused sisalduvad poolte e-kirjades 18.03.2024 ja 20.03.2024.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 25.06.2024.

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. Esitatud arvete alusel tasusid reisijad 1680 eurot ja 1300 eurot.

Mõned päevad enne reisi 26.02.2024 teavitas kaupleja tarbijat reisi üle broneerimisest

ja pakuti alternatiivseid lahendusi.

Asendusreisi puhul väljumisega 17.03-28.03 lubas reisikorraldaja täiendavat kompensatsiooni 350 eurot inimene. Tarbija valis asenduseks 17.03 väljuva reisi, mille broneerimist kinnitas kaupleja oma 27.02.2024 saadetud e-kirjaga.

08.03.2024 kirjaski tarbijale lubas reisikorraldaja, et kompensatsioon laekub 14 päeva jooksul.

Kahjuks jäi reis hoolimata korduvatele kuupäevade muudatustele lõpuks siiski ära.

18.03.2024 saatis reisikorraldaja tarbijale kirja, milles vabandab tekkinud segaduse eest ja pakub lahenduseks reisiraha tagastamise ja kompensatsiooniks omalt poolt kahele reisijale tasuta sama reisi kas sügisel või järgneval talvel, võimalikud kuupäevad kas 16.11-26.11.24 või kas jaanuaris või veebruaris 2025, lisatud link võimalike kuupäevadega.

20.03.2024 vastas tarbija kaupleja kirjale, milles märgib, et 03.03.2024 edasilükatud reisi eest lubati kompensatsiooni, mida pole. Lisaks nõustub tarbija kirjas kaupleja pakutud kompensatsiooniga uue reisi näol veebruaris 2025.

Menetluse ajal on reisikorraldaja tagastanud tarbijatele täies ulatuses reisisasu, kuid välja on maksmata lubatud kompensatsioon ja sõlmimata tasuta pakutud reisi kohta leping.

26.06.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 08.08.2024 kirjaga. Kirjas teatab kaupleja, et reisijatele on reisisasud tagastatud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja teatas oma 08.08.2024 vastuses, et reisijatele on reisisasud tagastatud.

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.

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 350 eurot reisija kohta ning uut tasuta reisi.

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 üle broneerimisest lähtudes teinud tarbijale enne reisi toimumist lepingu muutmise ettepaneku erinevaid alternatiive pakkudes.. Ühe alternatiivina pakkus kaupleja reisi uutel kuupäevadel+ kompensatsiooni suuruses 350 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 27.02.2024, milles nõustus uue reisiga väljumisega 17.03.2024. Nimetatud muudatusega reisi broneerimist kinnitas kaupleja oma 27.02.2024 saadetud e-kirjaga.

Pakkumuse aktsepteerimisega tarbija poolt muutus kompensatsiooni maksmise tingimus kaupleja jaoks siduvaks.

Kaupleja tunnistab endal kompensatsiooni maksmise kohustuse esinemist 08.03.2024 kirjaga tarbijale, milles ta lubab, et kompensatsioon laekub 14 päeva jooksul.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine 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 350 eurot reisi kohta, kahele reisijale kokku hüvitis 700 eurot.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õigus nõuda kauplejalt uut tasuta reisi.

Komisjon tuvastas tarbija esitatud materjalide alusel, et kaupleja saatis 18.03.2024 tarbijale kirja, milles vabandab tekkinud segaduse eest ja pakub lahendusena kompensatsiooniks omalt poolt

kahele reisijale tasuta sama reisi kas sügisel või järgneval talvel, võimalikud kuupäevad kas 16.11-26.11.24 või kas jaanuaris või veebruaris 2025, lisatud link võimalike kuupäevadega.

20.03.2024 on tarbija vastanud kaupleja kirjale, milles nõustub kaupleja poolt pakutud kompensatsiooniga uue reisi näol veebruaris 2025.

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.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli lepingu muudatust sisaldavale pakkumusele andnud nõustumuse oma kirjas kauplejale 20.03.2024, milles nõustus kompensatsiooniga uue tasuta reisi näol veebruaris 2025.

Pakkumuse aktsepteerimisega muutus kokkulepe kahele reisijale uue tasuta Dominikaani reisi võimaldamiseks veebruaris 2025 kaupleja jaoks siduvaks.

VÕS § 11 lg 1 kohaselt võib lepingu sõlmida suuliselt, kirjalikult või mis tahes muus vormis, kui seaduses ei ole sätestatud lepingu kohustuslikku vormi.

Komisjon tuvastas, et pooled olid sõlminud tasuta Dominikaani reisi kokkuleppe kirjalikult, kokkuleppe tingimused sisalduvad poolte e-kirjades 18.03.2024 ja 20.03.2024. Võlaõigusseaduse § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

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/