

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08238
Otsuse kuupäev 16.10.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Tallinna Kehastudio OÜ (14084265)

Tarbija nõue Hinna alandamine summas 700 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal maksta tarbijale kompensatsiooni summas 700 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 12.06.2024.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 02.05.2023 kaupleja poolt korraldatud retriidi Balile ajavahemikuks 10.11.2023 - 24.11.2023.

Paketi maksumus oli 1700 eurot, millisele summale väljastas kaupleja arve 14.10.2023.

Arve tasumiseks on tarbija sõlminud järelmaksulepingu.

Kaupleja pakutud pakett sisaldas erinevaid hooldusi, toitlustust, ekskursioone, koolitusi ja majutust Grande Bali hotellis Uluwatus Bali saarel.

Tarbija ei jäänud reisiga rahule ning toob välja mitmeid puudusi.

SPA on liiast öeldud. Masinatega protseduure tehakse retriidi korraldajate voodites elutoa diivanil. Protseduuride määramine toimub "puusalt", ei mingit ülevaadet, mis kuhu/kuidas mõjub, kui tihti teha, mitmendast korrast mõju.

Söömine väga kesine. Ei salatit, puuvilju. Piltidel reklaamitud salateid ei pakutud retriidil mitte ühtegi korda. Need pildid on tehtud väljas söömistel, kus tuli ise maksta. Hommikusöögiks vaid kinoapuder. Korraldaja teatas, et pole mitte kunagi müünud 14-päeva paketti söökide ja teenustega.

Hotell ei ole reklaamitud 5* - hotell on 3*. Rätikud mustad, toad väsinud. Kindlasti ei ole toad 65m².

Joogaõpetajad vahetuvad, tulles ühe tundi teeb hoopis teine. Viimane jooga jäi korraldaja poolt ette teatamata üldse ära.

Korraldajad ise suitsetavad.

Korraldajad ei pühendanud end retriidi ajal kliendile. Ei isiklikku ülevaadet kliendist. Kliendil tuleb ise öelda, et ei, seda masinat ma küll teha ei saa, sain seda 3 päeva tagasi (teatud masinaid ei tohi liiga tihti teha).

Hoolitsused pausil, ootasime geeli. Masinad esimestel päevadel puudu. Viimasel õhtul, pidulikul pühitsusel, kui osalejatel valged kleidid seljas, ootasime, sest tund varem selgus, et planeeritud asukoht hotelli hoovis siiski ei sobi. Lõpuks hilja õhtul toimus üritus kellegi hoovis.

Kogu aeg tegeleti probleemide lahendamisega.

Korraldaja on kinnitanud oma vigu ja lubas maksta kompensatsiooni.

Tarbija toob välja asjaolud, mida retriidil lubati aga mida ta ei saanud:

- Le Grande Bali hotell Uluwatus ei olnud lubatud 5*;
- Kotitais tooteid (väärtus 130eur) - kotis oli mittetöötav kupumassaazi masin, ruuduline vihik, näopesija (väärtus 5eur), näomask (väärtus 2eur);
- 2 joogatundi päevas - sellist võimalust ei olnud, jooga toimus 1x päevas 9 esimest päeva. 10ndal päeval jäi jooga etteteatamata ära, edasi 11-14 päevadel joogat igapäevaselt ei toimunud;
- 4 hingamisteraapiat, 2 helikausiteraapiat - hingamisteraapiaid toimus kokku 2, viimane neist nii, et ei täpsustatud aega, info oli puudulik ja tarbija sellest osa võtta ei saanud. Hingamisteraapiat hinnaga 75 eur võis võtta privaatsessioonina. Helikausiteraapia - toimus 1x;
- Iga päev massaaž (retriit 14 päeva)(valikus tselluliidi või balinese massaaž) - massaaž toimus esimesed 10 päeva;
- 14 päeva puhas orgaaniline toit või mahlapaast - viimased 4 päeva süüa ei saanud, sest korraldaja teatas, et ta pole kunagi müünud 14 päeva toit hinnas;
- 2 organiseeritud väljasõitu Uluwatus - toimus 1 templi külastus;
- Külastus joogakeskuses Mandala juurde - väljasõitu ei toimunud;
- 2 kehahooldust ja 1 näohooldus päevas - päevas pakuti 1 näohooldus ja 1 kehahooldus;
- Bioresonants test (väärtus 90eur) - sellist teenust ei toimunud.

Tarbija küsis kauplejalt tagasi kogu reisi maksumust. Kaupleja poolne pakkumine oli tagasi maksta 700 eurot.. Tarbija oli nõus, kuid raha ei ole tänaseni makstud.

Tarbija nõuab kauplejalt 700 euro tagastamist.

19.05.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 16.08.2024 saadetud kirjaga, milles esitab oma vastuväited tarbija nõudele.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja toob oma vastuses välja, et uskus, et tõesti asjalood olidki nii hullud, seetõttu oli ta nõus kompenseerima tarbijale mingi osa reisi maksumusest. Ei olnud küll nõus tasuma kogusummat, mida tarbija nõudis. Osales tarbija Bali retriidil, tehes kaasa kõik protseduurid, kõik kavas olnud ööbimised, saanud Tallinnas erakohtumisi, toitumisenõustamist, uue alguse kava ning kinkeoti..

Kuna ollakse siiski klientide silmis professionaalsed teenusepakkujad, siis ei olnud kaupleja jaoks vastuvõetav sotsiaalmeedias ja mujal mustamine, mistõttu oldi hetkeemotsioonis valmis tasuma tarbijale 700€.

Esinevad tugevad vasturääkivused. Sellel retriidil osalenud 25 klienti jäid retriidiga vägagi rahule.

Hiljem sõitis kaupleja oma sõnul eraldi kohale 2 tunni kaugusele, et tarbijaga kontakti saada ning mõista, miks tema ainsa inimesena pole rahul reisiga.

Lubatud oli elamine lisaraha eest Le Grandes enne ametliku retriidi algust. Retriit algas 13.11 ning see toimus ilusti Le Grande alal ning nii nagu planeeritud. Igaüks sai otsustada, kus nad ööbida enne retriidi algust.

Aasias ongi nii, et kui konditsioneer ei tööta, siis tuleb hoida ust tuulutuseks lahti, seda sai ka kõigile mainitud.

Meil oli spa ettevalmistatud, kuid kuna oli 1 retriit ning juhataja otsustas teha need mugavalt mitte spa alal vaid ühes ruumis, siis see on tõesti koht, kus oli puudujääk. Tarbija osales kõigis hooldustes 100 protsenti ning terve 10 päeva jooksul ei esitanud ta pretensioone.

Hooldustega oli tõesti veidi segadus, kuna juhataja sättis aegu vastavalt soovidele saada vaba aega päeval ajal hotellist lahkumiseks.

Toit oli kõik olemas, kuid tegemist on kaalulangetuse retriidiga ning Ubudis ei olnudki toit sees ja see oli ka kirjas. Ubud oli ühel korral eraldi ja seal sees olid vaid ööbimine ja tegevused ning toit tuligi igaühel süüa seal, kus soovib. Salat, puuviljad olid menüüs olemas.

Maksapuhastus on valikuline ning individuaalne ning käib täpselt ajurveeda maksapuhastuse järgi siis olek peale seda sõltub inimesest endast, ning on inimesest olenevalt individuaalne ning tarbijat sai ka nõustatud, kuidas olukorda lahendada.

Joogagraafik ongi muutuv. Ära ei jäänud ühtegi joogat ning tänaseni me muudame aegu, kui selleks vajadus. Jooga on igapäevaselt ning klient osaleb kõigil joogadel mitte ei vali õpetaja järgi. Teavitati ka hingamisaja muutmisest.

Le Grande Abli Uluwatu on 5 täрни hotell.

Selles "retriidis" ei olnud ruumihooldmist, mitte mingisugust haldust.

Viimasel päeval on õigus vahetada hoolduste aega, sest inimesed loobuvad aegadest lendude tõttu ning pakutakse välja teistele klientidele varasemaid aegu.

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.

VÕS § 866 lg 1 järgi kohustub pakettreisilepinguga ettevõtja (reisikorraldaja) teise lepingupoole ees korraldama ühele või mitmele isikule (reisija) pakettreise turismiseaduse § 7 tähenduses, teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu).

Turismiseaduse § 7 lg järgi pakettreis on vähemalt kahe eri liiki reisiteenuse kogum samaks reisiks, kui reisiteenuste kogumi on pannud kokku üks reisikorraldaja, sealhulgas reisija soovil või valikul, enne ühe lepingu sõlmimist kõikide reisiteenuste kohta.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 02.05.2023 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses. Reisipakett hõlmas turismiseaduse § 7 tähenduses majutust ja muid teenuseid (kehahooldused, toitlustamine, ekskursioonid).

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist summas 700 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisitasu alandamise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisitasu alandamist hooldusteenuste ja hotelli mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt selle seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisitasu.

Tarbija on avalduses välja toonud, et kaupleja pakkumises toodud teenuseid osutati ainult osaliselt,

hotell ei vastanud lubatud tasemele ja toiduvalik oli ebapiisav.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja oli tarbijale saatnud 15.12.2023 sõnumi, milles lubab tasuda tarbijale retriidi puuduste eest kompensatsiooni 700 eurot. Kaupleja kohustas tarbijat kompensatsiooni saamisel hoidma teavet puuduste kohta konfidentsiaalsena. Tarbija saatis kauplejale samal päeval vastuse „OK. Ootan ülekannet..“

Kaupleja tunnistab 700-eurose kompensatsiooni maksmise lubadust ka oma 16.08.2024 vastuses tarbija avaldusele.

Kompensatsiooni maksmise lubadusega tunnistab kaupleja puuduste esinemist lepingu täitmisel.

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 kompensatsiooni maksmist sisaldavale pakkumusele andnud nõustumuse oma kirjas kauplejale 15.12.2023.

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

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.

Komisjon leidis, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus saada kauplejalt kompensatsiooni suuruses 700 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-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/