TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-10330-023
Otsuse kuupäev	24. nov 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Sigrid Tammes, Helen Rohtla
Tarbija	
Kaupleja	PARVE OÜ, 16000232
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	8. nov 2021

Resolutsioon:
1.jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:
Tarbija on pöördunud 13.08.2021 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 30.08.2021.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija veebilehe booking.com vahendusel kolme eraldi magamistoaga maja (kolmele perele) perioodiks 09.-11.07.2021, maksumusega 442 eurot. Tarbija avaldab, et majutuse kohta eelnevalt avaldatud pildid ja informatsioon ei andnud head ülevaadet. Ilmnes, et pakutud toad ei olnud kõik eraldatud, olid koristamata või halvasti koristatud, ebaturvalised (katkised uksed) ning ei vastanud majutusteenuse osutamiseks kehtestatud nõuetele (puudusid soe vesi ja joogivesi, tagatud ei olnud optimaalne temperatuur jt). Tarbija pöördus pretensiooniga Kaupleja poole 10.07.2021, kuid pooled lahendust ei leidnud. Kaupleja vastas, et Booking.com ja Peebu.ee lehtedel on adekvaatne info koos fotodega ja eri-/lisasoove Tarbija ei esitanud.
13.08.2021 kirjalikule pretensioonile, milles Tarbija väljendas pettumust teenuses (konkreetset nõuet ei esitatud) Tarbija vastust ei saanud. Tarbija esitas nõude 417 euro tagastamiseks, kuivõrd sai 25 eurot tagasi booking.com-ilt. Menetluse käigus Tarbija muutis nõuet, soovides hinna alandamist selle tõttu, et puhkuse esimene öö ei vastanud ootustele ja teine öö viibiti erinevas majutuses. Praegusel hetkel ööbimine majutuses läks maksma 417 eurot, kuna booking.com tagastas osalise 25 eurot. Tarbija on valmis tulema oma nõudes vastu ka osalise tagastusega esimese öö eest majutuselt. Kasutati teenust aga teenuse kvaliteet ei olnud vastaval tasemel. Teisest ööst soovib tarbija tagastust kasutamata teenuse eest.
30.08.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 07.09.2021 saadetud vastuses, et pakutud majutus vastas lepingutingimustele.

13.09.2021 saatis tarbija komisjonile kirja, milles ei nõustu kaupleja poolse seisukohaga. Tarbija märgib, et lähtus oma nõudes tagastada kogu summa 442 eurot miinus 25 eurot sellest, et puhkuse esimene öö ei vastanud ootustele ja teine öö veedeti erinevas majutuses.
Esimesel päeval prooviti anda majutusele võimalus ja mõelda, kuidas olukorrale vaatamata puhkust nautida. Õhtu jooksul võeti puuduste tõttu korduvalt majutusega ühendust telefoni ja booking.com lehekülje kaudu. Puudustele lahendust ei pakutud ja kohapeale ei tuldud ühelgi

korral. Suhtumine oli äärmiselt ebameeldiv ja kõne vajutati kinni. Kohale ei tuldud ka siis, kui lahkuti majutusest.
Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: hinna alandamine.

Kaupleja seisukoht:
Kaupleja märgib oma vastuses tarbija avaldusele, et ei nõustu tarbija nõuete rahuldamisega.
Peebu Kämping pakub ruumirenti, telkimisvõimalusi jm. ajaveetmise viise, kus Booking.com vahendusel ei ole kunagi reklaamitud pretensioonis välja toodut:
1. avanev aken (kõik illustratiivne ei peagi praktikas reaalselt kasutatav olema).
2. soe vesi (sauna ise küttes saab külastaja sooja vee, ette kütmine tellimisel telefonitsi). Seda kokkulepet pole olnud.
3. joogivesi (valik puurkaevust või poest kaasa ostes) - on olemas vee kasutamise võimalus.
4. optimaalne temperatuur - saunamaja hoiab isegi palava suvega väga madalat temperatuuri (kui uksed-aknad suletuna hoida), mida antud seltskond vastupidiselt just tegi, ka õhk-soojuspumbad ei suudaks 34 C välitemperatuuriga ja avatud uste-akendaga maja jahutada.
5. hoone on seest puitvooderdisega saunamaja, karedate seintega - mida ei saa võrrelda siledapinnalise ja mittenakkuva materjaliga ja hooldustööd korrashoiuks on täiesti erinevad. Majas on alati tagatud puhtus ja kord, ka pesuvahendid ja prügikotid/-kastid "taara" ja "segaprügi".
6. toad majas on eraldatud vaheustega, vaheseintega. Ja selged arusaadavad fotod on Booking.com lehel läbikäidavate tubade kohta, kus ei saa teisiti arusaamist väita.
7. Katkised uksed - siiani on uksed terved, hingedel ja suletavad. Ühegi külastaja pärast uksi vahetama hakata ei ole vajadust olnud.
Broneering oli tehtud kaheks ööks, millest esimene öö ja kogu teenus seltskonna poolt ära kasutati - 442 € arvestab Booking.com maha komisjonitasud ja maksetasu, mis antud broneeringu puhul on 72.05 €.

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 internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus
nõuda hinna alandamist lepingu eseme mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.
Komisjon kontrollis, kas juhtumi korral olid täidetud hinna alandamise eeldused.

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.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 112 lg 1 kohaselt juhul, kui lepingupool võtab vastu kohustuse

mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus.
VÕS § 112 lg 2 kohaselt hinna alandamine toimub avalduse tegemisega teisele lepingupoolele.
VÕS § 112 lg 3 järgi hinna alandamiseks õigustatud lepingupool, kes on juba maksnud alandatud hinda ületava rahasumma, võib hinna alandamise korral nõuda ülemäära makstu tagastamist vastavalt VÕS § 189 lõikes 1 ja § 191 lõikes 1 sätestatule.

Kujunenud kohtupraktika kohaselt peab hinna alandamisele tuginev pool hinna alandamise eeldusena kohase ja mittekohase täitmise väärtusi üldjuhul tõendama (Riigikohtu otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-16-17, p 23). See tähendab, et hinna alandamisest tuleneva raha saamise nõude esitanud isik peab üldjuhul esitama komisjonile tõendid kohase ja mittekohase täitmise väärtuse kindlakstegemiseks.
Tarbija ei ole komisjonile välja toonud ega tõendanud kohustuse kohase ja mittekohase täitmise väärtusi. Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu samuti, millises summas soovib tarbija hinna alandamist.
Nõude esitaja peab lisaks tõendama hinna alandamise formaalsete eelduste täitmise, st hinna alandamise avalduse esitamist kauplejale. Kui hinda on kehtivalt alandatud, on selle tagajärjeks lepingu muutmine poolte kohustuste kokkulepitud tasakaalu taastamise eesmärgil (Riigikohtu 8. veebruari 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-156-11, p d 21, 23).
Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et tarbija oleks enne istungi toimumist esitanud hinna alandamisele suunatud avalduse kauplejale.
Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et vaidlusaluses juhtumi puhul ei ole täidetud hinna alandamise nõutavad eeldused, mistõttu puudub tarbijal õiguslik alus hinna alandamiseks.

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/

Helen Rohtla
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/