

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-07920-023
Otsuse kuupäev	24. nov 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Sigrid Tammes, Hellika Teder
Tarbija	
Kaupleja	OÜ A&B Design Group, 11675882
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	8. nov 2021

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 27.06.2021 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 11.08.2021.

Avalduse materjalide kohaselt sõlmis tarbija 12.04.2021 reisibüroo A&B Design Group OÜ vahendusel kauplejaga pakettreisilepingu. Kaupleja kui reisikorraldaja kohustus osutama tarbijale ja tema kahele reisikaaslasele reisieenust Türgis perioodil 27.04.- 08.05.2021.

Lepingu järgi pidi majutus olema hotellis Selcukhan Hotel 4* ultra all inclusive. Kohapeal avastas tarbija, et nimetatud hotell ei vasta kategooriale, sellel puudub üldse tärnisertifikaat.

Tarbija palus 30.04.2021 reisiesindajal hotell vahetada. Kaupleja leidis asenduseks hotelli Akka Antedon 5* juurdemaksega 765 eurot.

Tarbija kolis 01.05.2021 asendushotelli. Pooled täitsid ka avalduse vormi, kus on kirjas, et ümberkolimine on tarbija initsiatiivil ja tema isiklik soov. Tarbija allkirjastas avalduse, kuigi ei olnud formuleeringuga nõus. Tegelik hotelli vahetuse põhjus oli hotelli mittevastavus kategooriale ja staatusele.

16.05.2021 esitas tarbija reisi vahendajale avalduse nõudega tagastada reisi eest makstud 1393 eurot kategooriale mittevastava hotelli eest ja 765 eurot hotelli vahetuse eest. Kaupleja nõuet ei rahuldanud ja tarbija pöördus sama nõudega tarbijavaidluste komisjoni.

Esialgse hotelli puudustena tõi tarbija välja järgmised asjaolud: kanalisatsioonilõhn korrusel; restoranis teenindus aeglane; söögi valik väike; taldrikuid liiga vähe;

covid'i reegleid söögiajal ei järgita; ujulas laste veekeskus töötas 1 tund päevas; ujulas, veekeskuses, ning rannas päästjad ja esmaabikomplektid puuduvad;

lobby baar kogu aeg suletud; katusel mingi agregaat töötas kogu aeg ja segas magamist; külma joogi automaat ei töötanud; õhtul hotell territoorium halvasti valgustatud.

Avalduse kohaselt informeeris tarbija eeltoodud puudustest 30.04.2021 läbi vahendaja reisikorraldajat.

11.08.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja peab 26.08.2021 saadetud vastuses tema vastu esitatud kahjunõuet alusetuks ja põhjendamatuks.

Peale kaupleja vastuse saamist esitas tarbija oma täiendavad seisukohad, milles ei nõustu kaupleja vastuväidetega. Tarbija sõnul tegi ta valiku kaupleja veebilehel, Selcukhani hotell valiti 4 täрни, mitte kommentaaridega tutvumise alusel.

Tarbija leiab et hotelli vahetus peab olema reisikorraldaja poolt tasuta, kuna hotell Selcukhan ei ole 4 tärniga nagu oli müüdnud. Tarbija palus kauplejal hotelli 4* sertifikaat esitada, seda ei tehtud.

Tarbija kontrollis asja ise Türgi Kultuuri- ja Turismiministeeriumi veebilehel, kus on selgelt nähtav, et hotellil Selcukhan mingit tärnalist sertifikaati ei oma. On olemas tavaline tegevusluba, kus ei ole toodud tärne.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: kahju hüvitamine summas 765 eurot (hotelli vahetuse maksumus)

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses tarbija avaldusele, et ei nõustu tarbija nõude rahuldamisega. Kohapeal olles otsustasid kliendid, et valitud hotell neile ei sobi. Kaupleja märgib, et kliendid maksid 11 öö puhkuse eest 1393 eurot kolmele. Hinna ja kvaliteedi suhe on antud hotellis paigas. Kliendi palvel pakkuti talle lisatasu eest majutust 5* hotellis AKKA ANTEDON. Klient kirjutas vastavasisulisele avaldusele alla, kuhu on märgitud, et tal edasiseid pretensioone ei ole (dokumendid lisatud).

Kaupleja selgitab vastuses, et väljaspoolt EL asuvate riikide hotellide sertifitseerimine ja tärnide andmine erineb EL-s kehtestatud reeglitest. Antud hotell vastab 4* hotelli kvaliteedile. Kaupleja kodulehel on olemas ka vastavasisuline mäрге.

4* vääriliseks hindavad hotelli ka teised majutust vahendavad ettevõtet, näiteks Booking.com. Hotell on saanud mitmeid sertifikaate ja tunnistusi: (<https://www.selcukhan.com.tr/en/oduller>).

Samuti on antud hotell sertifitseeritud vastavalt COVID-19 turvalisuse protokollidele (sertifikaadid türgi ja inglise keeles lisatud).

Kaupleja märgib, et reitingu kujundavad klientide kommentaarid. Kliendi vastuväited kinnitavad, et enne hotelli broneerimist tutvus klient interneti avarustes hotelli kohta käivate kommentaaridega, pidas nõu reisikonsultandiga ja tegi oma lõpliku valiku ära. Kohapeal soovis ta hotelli vahetada palju kõrgema klassi hotelli vastu ja nüüd soovib raha tagasi saada. Kohapeal ilma lisatasuta oleks saanud hotelli vahetada samaväärse 4* hotelli vastu.

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 12.04.2021 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda hüvitist seetõttu, et valitud hotell ei vastanud 4 täрни nõuetele.

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

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

Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas kaupleja tegevuses esineb lepingu rikkumise tunnuseid, mis annaks tarbijale aluse õiguskaitsevahendite kasutamiseks.

VÕS § 867 lg 2 p 4 kohaselt reisikorraldaja on kohustatud reisijale edastama lepingueelselt üldise teabe majutuse liigi, majutuskohtade asukoha, järgu või mugavuste ja põhitunnuste ning majutuskoha vastavuse kohta külastatavas riigis kehtivale klassifikatsioonile.

Komisjon märgib, et väljaspoolt Euroopa Liitu asuvate hotellide sertifitseerimisel ja tärnide omistamisel ei kehti Euroopa Liidu reeglid. Praegusel juhul on kaupleja oma veebilehel välja toonud, et hotelli reiting 4* on kaupleja enda subjektiivne hinnang hotelli tasemele. Kaupleja on oma vastuses viidanud sellele, et 4* vääriliseks hindavad hotelli ka teised majutust vahendavad ettevõteted, näiteks Booking.com. Tarbija ei esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks hotelli mittevastavus kehtivatele nõuetele. Ainuüksi tarbija enda subjektiivne hinnang hotelli tasemele ei ole piisav alus kauplejalt kahjuhüvitise nõudmiseks.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et et tarbija poolne hotelli vahetus kõrgema reitinguga hotelli vastu toimus tarbija enda initsiatiivil. Sellekohases avalduses on tarbija kinnitanud, et tal ei esine pretensioone kaupleja pakutava teenuse kvaliteedi osas Türgi territooriumil.

Komisjon juhib tähelepanu sellele, et COVID-19 pandeemia tõttu võib hotellide tegevuses esineda olulisi piiranguid. Seetõttu võib olla piiratud toitude valik, toitlustusaeg, baari ja ujula kasutamise võimalus jms.

Eeltoodud põhjustel puudub tarbijal õiguslik alus kauplejalt hüvitise nõudmiseks.

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/

Hellika Teder
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/