

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-12441
Otsuse kuupäev 19.11.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ Hotellide Operaator (16424587)

Tarbija nõue kasutamata majutuse eest tasutud summa tagastamine suuruses 352 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 352 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 23.09.2024.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija veebikeskkonnas majutuse kaupleja hallatavas 1-toalise korteris perioodiks 24.08-24.10.2024. Tarbija tasus ühe kuu majutuse eest 23.08.2024 ettemakse summas 480 eurot (ühe päeva maksumus 16 eurot).

Tarbija asus kokkulepitud ajal majutust kasutama.

31.08.2024 majutuskohas voodipesu vahetades avastas tarbija, et üks voodi on väga plekiline (kattemadratsil tõenäoliselt roojaplekk ja madratsil suur uriiniplekk).

Polnud aru saada, kas madratseid on puhastatud või mitte.

Tarbija andis probleemist kohe kauplejale teada nii kirja kui ka telefoni teel.

Kauplejale 31.08.2024 saadetud e-kirjas märgib tarbija, et avastas voodipesu vahetades, et üks vooditest oli väljaheite plekke täis. Tarbija lubas samal päeval oma asjad ära viia ja maksta oldud aja eest, ülejäänu palub tagastada.

Kõnet kuulsid kaks inimest ning mõlemad said aru nii, et raha tagastamisega nõustuti.

Ühtegi teist lahendust ei pakutud ja pakkumisele vastu ei vaieldud.

Tarbijaga ühendust ei võetud, pidi ise uurima, kui kaugele tegelemisega on jõutud.

03.09.2024 kirjaskauplejale märgib tarbija, et telefoni teel lepiti kokku, et tagastab võtme ja raha makstakse tagasi.

04.09.2024 saadetud vastuses tarbijale tunnistab kaupleja, et nädalavahetusel räägiti telefonitsi kuid raha tagastamises kokku ei lepitud. Kaupleja ei pea raha tagastamist põhjendatuks, kuna kõik madratsid olid tekstiilipesuriga pestud ja läbi aurutatud, seega täiesti ohutud tervisele ja hügieeninõuetele vastavad. Soovi korral oleks pakkuda saanud toa vahetust.

Samal päeval kauplejale vastates märkis tarbija, et telefoni teel oli talle öeldud, et kõik teised toad on pikemaks ajaks üüritud. Samuti ei olnud viimases vestluses toa vahetamisest juttu. Madratsil oli väga suur laik ja kattemadratsil pruun laik.

Madratsite kohta öeldi, et koristaja madratseid ei keera ja kui eelmine klient on madratsi teistpidi keeranud, siis jääb tegu peitu.

Tarbija on nõus tasuma 8 kasutatud päeva eest 128 eurot ning soovib 352 euro tagastamist.

05.09.2024 teavitaskaupleja tarbijat, et kuulutuse järgi oli minimaalne rendi periood 30 päeva. 8-päevase ööbimise puhul on ühe öö hind 57 eurot, seega 8 öö maksumus on 456 eurot. Tagastamisele kuulub 24 eurot.

25.09.2024 edastaskarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastaskarbija avaldusele 26.09.2024 saadetud kirjaga. Kaupleja ei nõustu tarbija nõuet rahuldama seetõttu, et vähem kui 30 päeva ööbimise korral kehtib (hotelli) ööhind: 57€/öö/tuba ehk antud kliendi puhul $8 \times 57 = 456\text{€}$.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Tarbija märgib, et lahkumine majutusasutusest oli erakorraline, seetõttu ei pea ta põhjendatuks majutusasutuse välja pakutud tagastatava summa arvestust. Toa vahetuse võimalust ei maininud majutusasutus laupäeval telefoni teel kordagi. Kuigi tarbija oli esmaspäevaks hotellist lahkunud, oleks saanud temaga ühendust e-maili/telefoni teel, et arutada asendustoa varianti. Seda ei tehtud. Vastuskirjas ei maini majutusasutus kordagi probleemi tekkepõhjusest ehk rämpseid madratseid.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab oma vastuses, et klient broneeris majutuse 22.08.24 kaheks kuuks (24.08-24.10.2024) kuulutuse <https://www.kv.ee/3511345> alusel, kus on selgelt välja toodud, et öö hind 16€/öö kehtib, kui minimaalne rendi periood on 1 kuu (30 päeva).

Broneerimisel tõesti olid kõik meie toad hõivatud, kuid jooksvalt toimub muudatusi.

Klient lahkus 31.08.2024, oma lahkumisest meilitsi ja telefonitsi informeerides. 31.08 oli laupäevane päev. Kaupleja töötajate tööaeg on E-R.

02.09.2024 oleks saanud pakkuda kliendile toavahetust, kuid klient oli juba lahkunud.

Seega klient ööbis kokku 8 ööpäeva, mitte kuulutuses oleva minimaalse perioodi nõude järgi. Vähem kui 30 päeva ööbimise korral kehtib (hotelli) ööhind: 57€/öö/tuba ehk antud kliendi puhul $8 \times 57 = 456\text{€}$ perioodi maksumus.

Kaupleja teeb ettepaneku tagastada 24 €.

Kodulehel on ka info: Majutuse broneerimisel tuleb tasuda majutuse kogusumma ning antud broneerimistasu on tagastamatu. Broneeringu tühistamisel ei kuulu broneeringu kogusumma tagasi maksmisele.

Kliendile said edastatud sisekorra eeskirjad, milles seisab, et majutuskeskus jätab endale õiguse hinnakirjas olevaid hindu vastavalt saadavusele ja hooajale muuta.

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. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 22.08.2024 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 interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus

nõuda majutuse eest ette makstud summa tagastamist majutuse mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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

VÕS § 276 lg 1 kohaselt on üürileandja kohustatud asja üürnikule üle andma kokkulepitud ajaks koos päraldistega lepingujärgseks kasutamiseks sobivas seisundis ja tagama asja hoidmise selles seisundis lepingu kehtivuse ajal.

VÕS § 277 lg 1 kohaselt juhul, kui üürileandja annab üle asja, mille puudused välistavad asja

sihtotstarbelise kasutamise võimaluse või piiravad seda olulisel määral, võib üürnik lepingust taganeda.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas juhtumi puhul on täidetud VÕS § 277 lg 1 loetletud taganemisõiguse kasutamise eeldused.

Tarbija sõnul ei olnud broneeritud majutust võimalik kasutada, kuna voodis olev madrats oli ebahügieeniline. Komisjon luges tarbija esitatud fotode alusel tõendatuks madratsil puuduste esinemise.

Kaupleja ei ole tarbija väidet madratsil puuduste olemasolu kohta ümber lükanud.

04.09.2024 saadetud vastuses tarbijale on kaupleja avaldanud, et kõik madratsid olid tekstiilipesuriga pestud ja läbi aurutatud, seega täiesti ohutud tervisele ja hügieeninõuetele vastavad. Kaupleja ei esitanud samas komisjonile tõendeid, mis kinnitaks madratsi hügieeninõuetele vastavust. Seetõttu luges komisjon kaupleja väite mittetõendatuks.

Komisjon leidis tuvastatud asjaolude alusel, et asja puudused piirasid olulisel määral asja sihtotstarbelise kasutamise võimalust VÕS § 277 lg 1 tähenduses..

VÕS § 89 lg 1 kohaselt võlgnik võib kohustuse täitmiseks vajaliku teo asemel teha teistsuguse teo (täitmise asendamine) üksnes võlausaldaja nõusolekul, isegi kui teistsuguse teo väärtus on sama mis võlgnetaval teol või sellest suurem. Kui võlausaldaja võtab teise teo kohustuse täitmisenä vastu, loetakse kohustus täidetuks.

Kaupleja on oma 26.09.2024 vastuses tunnistanud, et tema töötajate tööaeg on E-R. 02.09.2024 oleks kaupleja väitel saanud ta pakkuda kliendile toavahetust, kuid klient oli juba lahkunud.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks.

Komisjon leiab, et kaupleja oli oma koostöökohustust rikkunud, kuna ei pakkunud tarbijale koheselt probleemile sobivat lahendust (näiteks madratsi vahetus; ajutine ööbimine teises kohas vms.). Kaupleja ei saanud eeldada, et tarbija magaks puudusega madratsil kaks ööd ja ootaks esmaspäevani võimalike lahenduste osas.

Kaupleja ei ole komisjonile tõendanud, et tal oleks võimalus olnud esmaspäeval pakkuda tarbijale lepingutingimustele vastavat majutust.

Komisjon leidis eeltoodust tulenevalt, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava majutuse ja koostöökohustuse mittetäitmisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

Lepingu rikkumise korral võib võlausaldaja kasutada seaduses toodud õiguskaitsevahendeid, s.h. taganeda lepingust VÕS § 277 lg 1 alusel.

VÕS § 282 lg 1 p 1 kohaselt peab üürnik üürileandjale viivitamata teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest, kui üürnik ise ei pea seda kõrvaldama.

Komisjon tuvastas tarbija poolt komisjonile esitatud pooltevahelise kirjavahetuse alusel, et tarbija oli kauplejat teavitanud koheselt majutuskoha mittevastavusest lepingu tingimustele.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et vaidlusaluse juhtumi puhul olid täidetud VÕS § 277 lg 1 toodud taganemisõiguse tingimused.

Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool VÕS § 189 lg 1 järgi nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse VÕS §-s 111 sätestatut.

Kuivõrd lepingu lõpetamise põhjuseks oli kaupleja poolne lepingurikkumine, puudub kauplejal alus nõuda tarbijalt kasutatud majutuse eest lepingus kokkulepitud tasust kõrgema tasu maksmist.

Kauplejal on kohustus tagastada tarbijale majutuse eest ette makstud summa 352 eurot.

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/