

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-13260
Otsuse kuupäev 16.12.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja AS GoBus (10085032)

Tarbija nõue kahju hüvitamine summas 31,40 eurot (taksosõidu kulu).

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 08.10.2024.

Avalduse kohaselt oli alaealisel reisijal (17.a.) 11.09.2024 ostetud bussipilet reisimiseks liinil Tartu bussijaam - Nõo tee väljumisega pühapäeval 15.09.2024 kl 18.40 kuni 18.56.

Pileti eest on reisija maksnud 3,05 eurot.

Sõidu ajal ei olnud peatustest jooksvat infot, et reisija oleks saanud väljumiseks valmistuda.

Reisija sõnul plaanitavas peatuses buss ei peatunud ning sõitis edasi.

Võrreldes enda asukohta kaardiga suundus alaealine reisija bussijuhi juurde ja väljus kell 19:13 Metsalaane peatuses.

Et reisija saaks tagasi planeeritud sihtkohta, tuli tellida takso, millega kaasnesid täiendavad kulud summas 31,40 eurot.

Tarbija soovib taksosõiduga seotud kulude hüvitamist summas 31,40 eurot.

16.10.2024 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 31.10.2024 saadetud kirjaga. Kaupleja ei näe juhtunus enda vastutust, reisija ei andnud bussijuhile lahkumise soovist märku.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga. Ta toob 23.11.2024 saadetud kirjas välja, et ostuplatvormil ja piletil STOP-nuppude kohta info puudus. Reisija sõnul teab ta küll, kuidas linnaliini bussides STOP-nupud välja näevad ja kus nad on, aga antud bussis neid näha ei olnud. Reisija oli kursis, et tal on keelatud sõidu ajal püsti seista ja ilma vajaduseta liikuda bussi salongis sõidu ajal.

Bolti äpi kasutamiseks peab olema vähemalt 18-aastane. Alaealine saab taksoga sõita vaid vanema nõusolekul. Sel põhjusel Bolti takso tellis reisija esindajana lapsevanem. Õigele kohale jõudmiseks on juhil vaja näha kliendi geolokatsiooni, tellijat koha peal ei olnud või aadressi, mida antud Metsalaane peatusel ei olnud.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Vedaja märgib oma vastuses, et bussijuht ei peatunud peatuses Nõo tee, kuna ükski autobussis viibinud reisija ei andnud talle antud peatuses väljumise soovist kuidagi teada st ükski reisija ei vajutanud STOP-nuppu, ei üritanud bussijuhiga kontakteeruda ega andnud mingil muul sobival, käibes tavapärasel moel märku, et soovib antud peatuses autobussist väljuda. Samuti ei viibinud sel ajal Nõo tee peatuses ühtegi inimest, seega ei olnud soovijaid ka autobussi sisenemiseks ning peatumine antud peatuses ei olnud bussijuhi hinnangul olemasoleva info põhjal vajalik. Reisija pöördus bussijuhi poole alles pärast seda, kui autobuss oli peatusest Nõo tee juba mööda sõitnud. Kuna reisi teenindamisel on reisijate turvalisuse ja liiklusohutuse kaalutlustel autobussi peatumine lubatud ainult Riikliku ühistranspordiregistrisse kantud ühissõidukipeatustes, siis sai bussijuht autobussi peatada ja reisijal väljuda lasta alles järgmises sõiduplaanijärgses peatuses Metsalaane.

Reisija pöördus vedaja poole 15.09.2024 e-posti teel kaebusega, mille sisuks oli asjaolu, et autobuss ei peatunud peatuses, mis oli märgitud reisija piletil. Reisija väitis oma 15.09.2024 kell 19:42 edastatud kirjas, et taksoteenust vahendava platvormi Bolt vahendusel tellitud taksos oli teenuse hinnaks 8 eurot, kuid samal kuupäeval kell 22:42 edastatud kirjas väitis, et taksokulu oli hoopis 34 eurot. Reisija ei esitanud oma kaebuses ühtegi selgelt väljendatud nõuet selle kohta, mida ta soovib ja mida ta vedaja käest nõuab.

Kaupleja palub jätta tarbija avaldus kõikide kaupleja suhtes esitatud nõuete osas rahuldamata või alternatiivselt läbi vaatamata.

Kehtivad õigusaktid ei reguleeri detailselt kommertsliinidel peatuste tegemist, seetõttu on vedajad lähtunud otstarbekuse ja reisijate mugavuse tagamise põhimõtetest. Kui autobuss peatuks ilma vajaduseta eranditult kõikides sõiduplaani järgsetes peatustes, siis muutuks reis reisijatele oluliselt pikemaks, ebamugavamaks (külmemal ajal on autobussi salongi õhk soojem, kui uste avamisi on vähem, samuti on bussisõit sujuvam, kui peatutakse ainult vajalikes peatustes) ja kindlasti ka kulukamaks. Seetõttu on Eesti kommertsliinivedudes juba üle kümne aasta rakendatud põhimõte, et autobuss peatub üksnes nendes peatustes, kus reisijad soovivad bussi siseneda või bussist väljuda. See kord eeldab, et reisijad annavad sisenemise või väljumise soovist selgel ja arusaadaval viisil bussijuhile märku nt vajutades STOP-nuppu või tõustes peatuses viibides püsti. Kõik vedaja kasutuses olevad kommertsliine teenindavad autobussid on varustatud STOP-nuppudega, mille nõuetekohast töötamist kontrollitakse korrapäraselt. Kommertsliini 246 teenindanud autobuss on

samuti varustatud korrektselt toimivate STOP-nuppudega.

Vedaja on seoses kaebuse menetlemisega küsitlenud kommertsliini 246 teenindanud bussijuhti ja tema hinnangul olid reisijaks oleval noormehel piisavad teadmised ja kogemused reisijateveokäibes tavapärastest situatsioonidest, kuna reisija vanusest tulenevalt on tema arusaamisvõime olulises osas võrreldav täiskasvanuga. Reisija ei pöördunud bussijuhi poole täiendavate täpsustuste või küsimustega ega palunud vajalikus peatuses peatuda. Seetõttu puudus bussijuhil alus eeldada, et reisija ei anna väljumise soovist bussijuhile märku.

Lisaks toob kaupleja välja, et esitatud kuludokument ei tõenda avaldaja väidet, et ta tellis takso Metsalaane peatusse, et reisijat Nõo tee peatusse tagasi tuua. Kuludokumendil märgitud takso etteandmise koht või lähtekoht: Külitse tee, Külitse, Tartu maakond, Eesti (15.09.2024 19:52).

Kuludokument ei ole väljastatud ei teenuse saajale ega ka teenuse tellijale. Kaupleja ei näe juhtunus enda vastutust.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kauplejalt kahjuhüvitise nõudmiseks.

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 11.09.2024 reisijaveolepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 824 lg 1 järgi (bussiveoteenuse osutamine). Reisijaveolepinguga üldtingimuste kohaselt kohustub üks isik (vedaja) teise lepingupoole ees vedama ühe või mitu isikut (reisija) sihtkohta koos pagasiga või ilma, teine lepingupool aga maksuma tasu (veotasu).

VÕS reisijaveolepingu regulatsioon ei käsitle bussi peatumise küsimusi, seetõttu tuleb siin lähtuda VÕS § 25 järgi kutsealal väljakujunenud praktikast.

Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et kuna kehtivad õigusaktid ei reguleeri detailselt kommertsliinide peatuste teenindamist, siis on vedajad lähtunud Eesti kommertsliinivedudes juba üle kümne aasta põhimõttest, et autobuss peatub üksnes nendes peatustes, kus reisijad soovivad bussi siseneda või bussist väljuda. See kord eeldab, et reisijad annavad sisenemise või väljumise soovist selgel ja arusaadaval viisil bussijuhile märku nt vajutades STOP-nuppu või tõustes peatuses viibides püsti.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et reisija peab väljakujunenud praktikast lähtudes sisenemise või väljumise soovist selgel ja arusaadaval viisil bussijuhile märku andma.

Olukorras, kus bussijuht teenindab päeva jooksul kümneid või sadu reisijaid, oleks iga reisija sihtkoha meeldejätmise nõue bussijuhi suhtes ebamõistlikult koormav.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks. Nimetatud sättest tuleneb reisijale kohustus teha omalt poolt kõik mõistlikult vajalik selleks, et reisijaveolepingu eesmärk saaks saavutatud.

Komisjon tuvastas, et reisija ei pöördunud bussijuhi poole palvega vajalikus kohas peatuda. Seetõttu puudus bussijuhil alus eeldada, et reisija ei anna enda väljumise soovist märku.

Perekonnaseaduse (PerS) § 116 lg 2 kohaselt on vanemal kohustus ja õigus hoolitseda oma alaealise lapse eest (edaspidi *vanema hooldusõigus*). Vanema hooldusõigus hõlmab õigust hoolitseda lapse isiku eest (edaspidi *isikuhooldus*) ja õigust hoolitseda lapse vara eest (edaspidi *varahooldus*) ning otsustada lapsega seotud asju.

Nimetatud sättest tuleneb lapsevanema hoolsuskohustus oma lapse suhtes.

Kui alaealise reisija reisib ilma saatjata on lapsevanemal hoolsuskohustust järgides kohustus teha kõik mõistlikult vajalik selleks, et laps jõuaks reisi sihtkohta probleemideta. Olukorras, kus alaealine reisija sõitis antud marsruudil esmakordselt, oli lapsevanemal kohustus tutvustada muuhulgas oma lapsele bussist väljumise praktikat. Vajadusel palub lapsevanem bussijuhti soovitud peatuses peatuda või küsib teavet selle kohta, kuidas oleks asjakohane märku anda bussi peatamise soovist. Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et lapsevanem oleks oma hoolsuskohustust nõuetekohaselt täitnud.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

Nimetatud sätte mõtte kohaselt võib vedajalt nõuda kahju hüvitamist üksnes juhul, kui vedaja on enda reisijaveolepingust tulenevat kohustust rikkunud.

Reisijaveolepingu üldtingimuste kohaselt peab vedaja teise lepingupoole ees vedama reisija sihtkohta koos pagasiga või ilma, teine lepingupool aga maksma tasu (veotasu).

Komisjonile esitatud andmetest ei nähtu, et vedaja oleks reisijaveolepingu üldtingimusi rikkunud. Vedaja võimaldas reisijal sõita bussis kokkulepitud ajal ja kokkulepitud marsruudil. Puuduvad andmed selle kohta, et buss oleks reisi sihtkohta hilinenud.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu samuti, et pooled oleks kokku leppinud sellises reisijaveolepingu eritingimuses, mille kohaselt peab bussijuht reisija reisi sihtpunktis selleks eraldi märku andmata peatuse tegema.

Sellise eritingimuse puudumisel lepingus ei saa tarbija tugineda vastava kohustuse rikkumisele kaupleja poolt. Vedaja poolse lepingurikkumise puudumisel puudub tarbijal alus õiguskaitsevahendite kasutamiseks sh kahjuhüvitise nõudmiseks.

Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

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/