

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-11407-009
Otsuse kuupäev	10. jaan 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Sigrīd Tammes, Helena Tipka
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Bergerreisid, 10262571
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	16. dets 2021

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue.
2. Kauplejal tagastada tarbijale ettemaksu summa 400 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 09.09.2021 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 20.09.2021.

Avalduse materjalide kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 03.02.2020 pakettreisilepingu, millega kaupleja kohustus osutama tarbijale reisiteenuseid 11.10 - 29.10.2020 Peruu - Boliivia - Tšiili ringreis ja tarbija kohustus tasuma reisisitu 4395 eurot.

Lepingutingimuste kohaselt oli reisi sissemaks 400 eurot, mille tarbija on tasunud 03.02.2020.

2020.aasta suvel teavitas kaupleja tarbijat, et reis jääb ära ning asendusreisi täpset kuupäeva paika ei pandud. Tarbija selgitab, et seetõttu ei tasunud ta ka ülejäänud reisisitu, kuivõrd polnud teada reisi täpne toimumisaeg.

30.10.2020 esitas tarbija lepingust taganemise tahteavalduse, kuivõrd endiselt ei olnud teada reisi toimumise aeg ja isegi see, kas reis üldse edaspidi toimub. Kaupleja keeldus reisisitu tagastamast.

Tarbija leiab, et kaupleja on sõlmitud pakettreisilepingut rikkunud, kuivõrd kokkulepitud kuupäeval reisiteenust ei osutatud. Asendusreisi osas ei teavitanud kaupleja reisijat täpsest toimumise ajast, mistõttu ei saanud tarbija teha otsust asendusreisiga nõustumiseks ja ülejäänud reisisitu tasumiseks.

Tarbija esitas nõude 400 euro tagastamiseks.

20.09.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 06.10.2021 saadetud vastuses, et puudub alus raha tagastamiseks, kuna tarbija oli nõustunud ettemakse tasu kasutama reisirahana tulevikus toimuva reisi jaoks.

17.11.2021 saatis tarbija komisjonile kirja, milles ei nõustu kaupleja poolse seisukohaga. Tarbija märgib, et tema soov on oma raha tagasi saada, see on rohkem kui kolmveerand kuu

pensionist. On seda korduvalt palunud reisikorraldajalt, kuid seni tulutult. Aserbaidžaani reisi küsides lootis tarbija, et saab raha tagasi, kui reisi ei toimu.

Tarbija ei mõista, mida tähendab reisiraha, seda pole talle seletatud. Kui tarbija raha tagasi tahtis, siis ähvardas reisikorraldaja, et jääb sellest üldse ilma, sest õigeks ajaks lõppsummat ei makstud ja kauplejal on õigus lepingu rikkumise tõttu leping tühistada. Tarbija märgib, et ta enam reisida ei saa oma tervise pärast, saab vaid toas karkudega liikuda.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: ettemaksu summa 400 euro tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses tarbija avaldusele, et 03.02.2020 sõlmisid pooled pakettreisilepingu, millega kaupleja kohustus osutama tarbijale 11.10 - 29.10.2020 reisiteenuseid Peruu – Boliivia - Tšiili ringreisil ja tarbija kohustus tasuma reisiteenuste eest 4395 €.

Lepingu kohaselt pidi tarbija tasuma 400 € ettemaksu ja ülejäänud summa 3995 € vastavalt reisilepingu maksetingimustele hiljemalt 07.08.2020. Tarbija on 400 € tasunud ettemaksu 03.02.2020.

Kahjuks vallandus 2020 aasta esimeses kvartalis ülemaailmne COVID-19 pandeemiapaanika ja reisimine muutus sellel kevadisel ajaperioodil tõesti võimatuks. Reisilepingu maksetähtaja saabumisel 07.08.2020 tarbija ei maksnud Reisilepingu arvet 20328. Tol hetkel ei olnud ka kauplejal täielikku selgust, kas ja mis tingimustel on võimalik mainitud ringreisi teostada.

Kahjuks toimus suhtlus tarbijaga 400 € ettemaksu muutmiseks reisirahaks telefonitsi. Kuna tarbija ei soovinud 2020 a. reisida ja kaupleja ei sundinud kedagi reisima sellel segasel perioodil, siis toimus 24.08.2020 tarbija ettemaksu muutmine Reisirahaks, mida saab kasutada ükskõik millise kaupleja reisi eest tasumiseks aastal 2021 ja reisimiseks aastal 2022. Selle mainitud 400 € ettemaksu muutmise Reisirahaks tarbija ka soostus.

Tarbija poolt esitatu ei olnud päris täpne olude kirjeldus. 31.12.2020 laekus kaupleja kodulehe kaudu tarbija tellimus Aserbaidžaani ringreisile. Kaupleja vastas päringule, et teeb arve veebruari alguses, sest pole selle reisi toimumises täna veel kindel. Kahjuks selle tellimuse esitamise ajal oli Aserbaidžaan veel suletud ja suletud riikide reisidele kaupleja tellimusi vastu ei võtnud.

Kaupleja viitab kirjas oma reisitingimustele, mille kohaselt on Reisijal õigus reisilepingust taganeda punkti 3.1.1. järgi ettemaksu tasumisest kuni 65 päeva reisi alguseni ning reisijal tuleb tasuda hüvitis 400 € reisija kohta ja juba tehtud võimalikud otsekulud.

Omapoolse kompromissina pakub kaupleja veelkordselt võimalust reis edasi lükata või kasutada 400 € reisiraha mõne teise reisikalendris oleva reisi eest tasumiseks 2021-2022 aastal.

Sama Peruu – Boliivia - Tšiili ringreis on kauplejal plaanis 2022 aasta sügisel.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et tarbija oli sõlminud 03.02.2020 kauplejaga pakettreisilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal oli õigus lepingust

taganeda seetõttu, et kaupleja jättis osutamata kokkulepitud reisiteenuse.
Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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

Tarbija on oma avalduses märkinud, et 2020.a. suvel teavitas kaupleja tarbijat, et reis jääb ära ning asendusreisi täpset kuupäeva paika ei pandud.

Kaupleja on oma vastuses tarbija avaldusele möönnud, et 2020 aasta esimeses kvartalis puhkes ülemaailmne COVID-19 pandeemiapaanika ja reisimine muutus sellel kevadisel ajaperioodil tõesti võimatuks. Reisilepingu maksetähtaja saabumisel 07.08.2020 ei olnud kauplejal täielikku selgust, kas ja mis tingimustel on võimalik mainitud ringreisi teostada.

Komisjon tuvastas asjas esitatud materjalide alusel, et kaupleja oli rikkunud poolte vahel sõlmitud reisilepingut, kui ei osutanud tarbijale 11.10 - 29.10.2020 pakettreisilepingus kokkulepitud tingimustel reisiteenuseid.

VÕS § 103 lg 1 järgi võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest, välja arvatud, kui rikkumine on vabandatav. Eeldatakse, et kohustuse rikkumine ei ole vabandatav.

Sama sätte lg 2 järgi kohustuse rikkumine on vabandatav, kui võlgnik rikkus kohustust vääramatu jõu tõttu.

Sama sätte lg 4 kohaselt seaduses või lepinguga ettenähtud juhtudel vastutab isik oma kohustuse rikkumise eest rikkumise vabandatavusest sõltumata.

VÕS § 105 kohaselt juhul, kui võlgnik on kohustust rikkunud, on võlausaldajal sõltumata sellest, kas võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest, õigus keelduda oma kohustuse täitmisest, lepingust taganeda või leping üles öelda, samuti alandada hinda.

Eeltoodud sättest tulenevalt on tarbijal õigus lepingust taganeda ka siis, kui kaupleja poolne lepingulise kohustuste rikkumine on vabandatav vääramatu jõu tõttu.

VÕS § 874 lg 1 kohaselt võib enne reisi algust reisija lepingust igal ajal taganeda.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija oli 30.10.2020 esitanud kauplejale lepingust taganemise tahteavalduse.

Komisjon ei tuvastanud asjas esitatud tõendite alusel, et tarbija oleks kauplejaga kokku leppinud lepingu täitmise edasilükkamise ja ettemaksu summa muutmises reisirahaks. Kaupleja ei ole komisjonile esitanud asjakohaseid tõendeid selle kohta, et pooled leppisid 24.08.2020 kokku tarbija ettemaksu muutmises Reisirahaks, mida saab kasutada ükskõik millise kaupleja reisi eest tasumiseks aastal 2021 ja reisimiseks aastal 2022. Kaupleja poolt tõendina esitatud tarbija päring Azerbaidzaani reisi kohta ei tõenda poolte vahel kokkuleppe saavutamist lugeda ettemaksu summa reisirahaks, mida saab kasutada tulevase reisi eest tasumiseks.

Tarbija on kirjutas komisjonile välja toonud, et ta ei mõista, mida tähendab reisiraha, seda pole talle seletatud.

VÕS § 874 lg 2 järgi juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist. Hüvitise suuruseks on on VÕS § 874 lg 3 järgi reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisiteenust teisiti kasutades omandada. Sellise hüvitise suuruse võib ette näha lepingus, arvestades esimeses lauses sätestatud ja seda, kui palju aega on lepingust taganemise hetkel jäänud reisi alguseni. Reisija nõudmisel põhjendab reisikorraldaja hüvitise suurust.

VÕS § 874 lg 4 kohaselt reisikorraldajal ei ole õigust nõuda reisijalt sama paragrahvi lõikes 2

nimetatud hüvitist juhul, kui reisija taganeb lepingust, sest sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisiteenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Sellisel alusel pakettreisilepingust taganemise korral on tal õigus saada tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed, kuid tal ei ole õigust saada täiendavat hüvitist.

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et kaupleja oli 2020 suvel teavitanud tarbijat sellest, et kokkulepitud ajal reisimine oli COVID-19 pandeemia tõttu muutunud võimatuks.

Komisjon leidis, et reisi ärajäämine COVID-19 viiruse leviku tõttu on VÕS § 874 lg 4 tähenduses käsitletav vältimatu ja erakorralise asjaoluna, mis mõjutab olulisel määral pakettreisiteenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta.

VÕS § 874 lg 8 järgi vältimatud ja erakorralised asjaolud pakettreisilepingut reguleeriva peatüki tähenduses on asjaolud, mis ei ole sellele viitava poole kontrolli all ja mille tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral. Komisjon leidis, et Covid-19 pandeemia ei olnud tarbija kontrolli all ja selle tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral.

Võlaõigusseaduse pakettreisilepingu regulatsiooni aluseks oleva EL Direktiivi 2015/2302 preambula punkti 31 kohaselt peaks reisijatel olema õigus pakettreisileping lõpetada lõpetamistasu maksmata, kui pakettreisiteenuste osutamist mõjutavad märkimisväärselt vältimatud ja erakorralised asjaolud. Kõnealused asjaolud võivad hõlmata näiteks sõjategevust, muid tõsiseid julgeolekuprobleeme, nagu terrorism, märkimisväärsed ohte inimese tervisele, nagu raske haiguse puhang reisisihtkohas, või loodusõnnetusi, nagu üleujutused, maavärinad, või ilmastikutingimused, mis muudavad võimatuks reisida sihtkohta turvaliselt pakettreisilepingus ette nähtud viisil.

Euroopa Komisjoni suunistes 19.03.2020 Pakettreiside direktiivi kohta seoses Covid-19 on märgitud, et olulised ohud inimeste tervisele, näiteks COVID-19 taolise tõsise haiguse puhang reisisihtkohas või selle lähiümbruses kvalifitseerub vältimatu ja erakorralise asjaolude alla Pakettreiside direktiivi artikli 12 (2) tähenduses.

Lähtudes eeltoodust leiab komisjon, et pakettreiside kavandatud läbiviimise ajal esinenud Covid-19 pandeemiaga kaasnesid märkimisväärsed ohud inimese tervisele. Sellise haiguspuhangu esinemine kvalifitseerub VÕS § 874 lg 4 tähenduses vältimatu ja erakorralise asjaoluna, mis mõjutab olulisel määral pakettreisiteenuste osutamist.

Eeltoodust lähtudes ei ole reisikorraldajal õigust nõuda reisijalt VÕS § 874 lõikes 2 nimetatud hüvitist. Seetõttu tuleb tarbija nõue rahuldada, tarbija lepingust taganemisel on kaupljal kohustus VÕS § 874 lg 7 järgi teha reisijale tagasimakse viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pakettreisilepingu lõpetamisest arvates.

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/

Helena Tipka

/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes

/allkirjastatud digitaalselt/