

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-01958
Otsuse kuupäev 03.04.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Maidla Resort OÜ (14645060)

Tarbija nõue Majutuse eest tasutud 525 euro tagastamise nõue

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale majutuse eest tasutud summa 525 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 05.02.2025.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija 17.12.2024 kaupleja kodulehe kaudu majakese majutumiseks 08-09.02.2025 koos restorani SOO külastusega 08.02.2025. Majutuse eest tasus tarbija 525 eurot, restorani külastus oli seotud pangakaardiga.. Koos söögiga oli teenuse kogumaksumus 721 eurot.

03.02.2025 teavitas tarbija kauplejat, et on kogu perega haigestunud koroonasse ja palus majutuse ja restorani broneeringu tühistada, et broneerida see uuesti pärast terveks saamist. Kaupleja keeldus broneeringut tühistamast, viidates oma kodulehel avaldatud lepingutingimustele.

Tarbija avaldab, et tegi broneeringu veebilehelt, kus puudusid eestikeelsed tühistamistingimused.

Tarbija ei saanud haiguse tõttu majutust kasutada ja soovib enda poolt tasutu tagastamist.

21.02.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 27.02.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja ei nõustu tarbija nõuet rahuldama, lepingutingimuste tõttu ei kuulu raha tagastamisele.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Tarbija märgib, et tegi kauplejale kompromissettepaneku, et tasaarveldada restorani tasu tagasinõutava majutuse maksumusega, kuid

kaupleja ei ole pakkumisega nõus.

Tarbija rõhutab, et ajal, kui ta broneeris majutuse, avanes inglise keelne informatsioon. Pop-up aken avanes küll, sealt tuli välja inglise keelne teave, millest tarbija aru ei saanud. Nüüdseks on tingimused eesti keeles.

Tarbija märgib, et on öelnud nii kirjavahetuses kui ka telefonis, et kui vähegi tervis kannatab tuleb ta sööma.

Tarbija jääb oma nõude juurde ja nõuab 525 euro tagastamist.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab oma vastuses, et broneeringu tegemisel mistahes kanali kaudu kuvatakse vahetult enne maksmist hüplikaken tekstiga: „Olen tutvunud broneeringu tingimustega.“ Sellele klikkides avaneb eraldi aken, kus on esitatud kaupleja kasutustingimused täies mahus.

On olnud aeg-ajalt olukorrad, kus broneeringut vormistav klient küsib igaks juhuks telefoni ja/või emaili teel omakorda täiendavat infot ning kas ta saab tingimustest korrektselt aru.

Tühistamis- ja muutmistingimused ei ole mingil juhul rangemad, kui teistel majutusasutustel. Kaupleja tühistamistingimuste kohaselt:

Tühistamisel 31+ päeva enne broneerimise kuupäeva, ei tagastata 25% broneeringu kogusummast.

- › Tühistamisel 15-30 enne broneerimise kuupäeva, ei tagastata 75% broneeringu kogusummast.
- › Tühistamisel kuni 14 päeva enne broneerimise kuupäeval, tagastusi ei tehta.

03.02.2025 võttis tarbija ühendust ja teavitas oma haigestumisest. Sarnaseid olukordi on ka varem esinenud, mistõttu on alati soovitatud kasutada reisikindlustust või pakkuda broneeritud paketti sõpradele ja tuttavatele, lahendades maksmise omavahel. Lisaks andis tarbija mõned päevad enne saabumist märku, et plaanib siiski kohale tulla.

Lisaks majutusele tegi tarbija samal perioodil ka broneeringu restorani SOO dinnerbooking.com veebiplatvormi kaudu. Restorani laud kahele oli broneeritud 08. veebruariks ning tarbija kinnitas viimase hetkeni, et plaanib õhtustama tulla. Paraku ei ilmunud ta kohale ning laud jäi restoranis tühjaks. Kaupleja hinnangul oli see pahatahtlik käitumine. Ka dinnerbooking.com platvormil on restorani tühistamistingimused selgelt välja toodud.

Kaupleja restoran SOO on väga väike, mahutades maksimaalselt kuni 16 õhtusöögi külalist. Kahjuks põhjustas tühistamata jätmine otsest kahju. Toorained olid juba tellitud ning hilinenud teavituse tõttu ei olnud võimalik lauda teistele külalistele pakkuda.

Restoran SOO õhtusöögi maksumus ühe külalise kohta on 98€, millele lisanduvad joogid. Dinnerbookingu platvorm valideerib broneeringu tegemisel pangakaardi ning kui külaline ei ilmu broneeringu päeval kohale, debiteeritakse broneeringu maksumus automaatselt antud

pangakaardilt. See on tavapärane praktika pea kõikides Eesti fine dining tüüpi restoranides. Tarbija kaart oli valideeritud, kuid ilmselt teades tegelikult neid tingimusi ei õnnestunud pangakaardilt broneeringu maksumuse (196€) debiteerimine ehk kaart oli ilmselt vahetult enne blokeeritud.

Kõik restorani tingimused on esitatud dinnerbooking.com lehel ning need on leitavad ka kaupleja kodulehelt.

Restoran SOO broneeringutingimused 2-4 külalise korral:

- ›Tühistades 5+ päeva enne broneeringut, tagastame ettemaksu terves ulatuses.
- ›Tühistades 3-5 päeva enne broneeringut, 50% ettemaksust tagastatakse.
- ›Tühistades hiljem, kui 48 tundi enne broneeringut, ettemaksu ei tagastata.
- › Broneeringu muutmine: Broneeringu muutmine on võimalik vähemalt 2 päeva enne broneeringu kuupäeva, selleks palume, et kontakteeruksite meiega otse meilitsi või telefoni teel. Anname endast parima, et Teie soovidele vastu tulla.

05.03.2025 esitas kaupleja oma täiendavad selgitused. Kaupleja võtab omaks, et broneeringu tegemise hetkel oli teave tõepoolest ingliskeelne.

Kui broneeriija ei saanud tingimustest aru, siis oleme alati kättesaadavad nii telefoni kui ka e-posti teel, et vajadusel selgitusi anda.

Broneeringu edasilükkamine põhjustab majutusasutusele otsest kahju st me oleme kinni hoidnud kaks kuud villat konkreetsele külalisele, kes ei saa tulla. Tarbija tõdes, et ta ei leidnud kedagi nii lühikese ajaga enda asemele tulema.

Lisaks ei tühistanud tarbija kordagi oma broneeringut SOO restoranis. Tarbija kirjutas e-kirjas, et tuleb restorani kohale.

Helistasime talle restoraniöhtul kell 18.15, mis on tõendatav kõneregistriga, et üle küsida, kas ta on saabumas. Alles siis teavitas tarbija, et ta ei tule.

Tarbija kinnitas kogu kirjavahetuses kuni viimase päevani oma tulekut, mille põhjal tegime tooraine arvestused ja hoidsime lauda restoranis SOO broneerituna.

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 17.12.2024üürilepingu 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 majutuse eest ette makstud summa tagastamist seetõttu, et talle polnud mõistetavad inglisekeelsed tühistamistingimused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija oli 03.02.2025 teavitanud kauplejat, et on kogu perega haigestunud koroonasse ja palus majutuse ja restorani broneeringu tühistada, et broneerida see uuesti pärast terveks saamist. Seega teavitas tarbija kauplejat lepingust taganemisest 5 päeva enne majutuse algust.

Kaupleja ei ole tarbija lepingust taganemist vaidlustanud ega sellele vastuväiteid esitanud, seega on taganemine jõustunud.

Kaupleja on tarbija poolt majutuse eest tasutud 525 euro endale pidamise õigusliku alusena viidanud oma tühistamistingimustele, mille kohaselt tühistamisel kuni 14 päeva enne broneerimise kuupäeval, tagastusi ei tehta.

Tarbija on avaldanud, et ei saanud talle esitatud inglise keelsetest tühistamistingimustest aru.

Kaupleja on oma 05.03.2025 vastuses tunnistanud, et broneerimisel esitati tarbijale lepingu kohta käiv teave inglisekeelsena.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 4 lg 3 kohaselt peab tarbijale antav teave olema eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud selle esitamisega mõnes muus keeles.

Komisjonile esitatud asja materjalidest ei nähtu, et tarbija oleks nõustunud teabe edastamisega inglise keeles.

Tarbijale inglise keeles lepingu tingimuste esitamisega rikkus kaupleja seadusest tulenevat imperatiivset kohustust.

Kaupleja on viidanud oma vastuses, et tema tühistamistingimused on avaldatud tema veebileheküljel.

VÕS § 35 lg 1 kohaselt loetakse tüüptingimuseks lepingutingimust, mis on eelnevalt välja töötatud tüüplepingutes kasutamiseks või mida lepingupooled muul põhjusel ei ole eraldi läbi rääkinud ja mida tüüptingimust kasutav lepingupool (tingimuse kasutaja) kasutab teise lepingupoole suhtes, kes ei ole seepärast võimeline mõjutama tingimuse sisu.

Komisjon leidis asja materjalidest lähtudes, et kaupleja veebilehel avaldatud tühistamistingimused vastavad tüüptingimuste tunnustele VÕS § 35 lg 1 tähenduses.

VÕS § 35 lg 2 kohaselt eeldatakse, et tüüptingimust ei olnud eraldi läbi räägitud.

Kaupleja ei ole komisjonile tõendanud, et tema poolt kasutatavad lepingu tühistamistingimused olid tarbijaga eraldi läbi räägitud. Seetõttu võttis komisjon vaidluse lahendamisel aluseks, et kaupleja ja tarbija vahel majutuseks sõlmitud leping sisaldas tüüptingimustel tühistamistingimusi.

VÕS § 37 lg 1 kohaselt tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

VÕS § 37 lg 3 kohaselt lepingu osaks ei loeta tüüptingimust, mille sisu, väljendusviis või esituslaad on niivõrd ebatavaline või arusaamatu, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või seda tingimust olulise pingutuseta mõista.

Komisjon leiab, et tarbijale esitatud inglisekeelsed tühistamistingimused ei ole poolte vahel sõlmitud lepingu osaks, kuivõrd tarbija ei võinud tulenevalt TKS § 4 lg 3 sätestatud kohustusest mõistlikult inglisekeelsete tingimuste olemasolu oodata. Seetõttu ei saa kaupleja tasu endale pidamise alusena tühistamistingimustele tugineda.

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 selgelt mõistetavalt eestikeelseid lepingutingimusi.

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 lepingupoolel täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse VÕS §-s 111 sätestatut.

Kauplejal on tarbija lepingust taganemisel kohustus tagastada tarbijale majutuse eest tasutud summa 525 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/

