

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-15386-019
Otsuse kuupäev	14. märts 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Hellika Teder, Sigrid Tammes
Tarbija	
Kaupleja	osatühing Minimatkad, 10241911
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	22. veebr 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale tekitatud kahju suuruses 827 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 02.12.2021 tarbijavaikluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 17.12.2021. Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja Kaupleja reisikorraldaja vahendajana 11.03.2021 pakettreisilepingu Hurghadasse 13.-27.03.2021. Tarbija tasus 12.03.2021 kahe inimese pakettreisi eest 1536 eurot. Muu hulgas uuris tarbija, kuidas nad saaks testid nii ruttu koos sertifikaatidega. Kaupleja vastas, et juhul, kui näiteks test on negatiivne, siis nad lubavad selle edasi kanda kas või mõnda teise sihtkohta. 12.02.2021 kl 16:29 teatas tarbija, et tal on koroonaga ja reis jääb siiski ära. Kaupleja vastas, et tõenäoliselt lükkub reis sügisesse ettemaksuks. 23.03.2021 ja 14.06.2021 uuris tarbija võimaluste kohta reisida Türgi või mujale suvel. 17.06.2021 vastas Kaupleja, et kahjuks jääb siiski kehtima nendepoolne kokkulepe, et reisi saab kasutada sügisesel hooajal sihtkohaga Egiptus, kuna see on seotud erikokkuleppega reisi annulleerimisel 24 tundi enne reisi algust. 28.08.2021 informeeris tarbija Kauplejat, et senised reisijad lähevad reisile eraldi. Teine reisija sai reisi 20.-27.11.2021. Tarbijale broneeriti 13.09.2021 (tarbija tasus Kaupleja lisaarve alusel täiendavalt 59 eurot) reis 27.11.-04.12.2021, kuid reisile ta ei saanud. Kaupleja ei olnud reisikorraldajale selle reisi eest tasunud, mistõttu reisikorraldaja taganes reisilepingust. Reisikorraldaja teavitas tarbijat 26.11.2021, et eelmine broneering, mille eest tarbija on maksnud ja maksekorralduse saatnud on tühistatud 100% trahviga, kuna lepingu nõudmised ei olnud täidetud (ette teavitamine 24 h enne väljalendu). Kaupleja tarbijat sellest ei teavitanud ja reisi eest on maksmata. Kaupleja teavitas tarbijat 26.11.2021, et kuna tarbija suhtles reisikorraldajaga ja kokkuleppes kinni ei pidanud, siis ütleb Kaupleja lahti oma hea tahte avaldusest tarbija uue reisi võimalikust finantseerimisest. 17.12.2021 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 12.01.2022 saadetud vastuses, et tarbijal on õigus saada tagasi 30 eurot. Peale kaupleja vastuse saamist edastas tarbija 04.02.2022 komisjonile oma täiendavad seisukohad. Tarbija ei nõustu Kaupleja väidetega. Tarbija märgib, et küsis enne reisi ostmist Kaupleja käest, et kui keegi peaks olema koroonaga positiivne, kas siis saab raha tagasi või lükatakse reis edasi. Kaupleja vastas kirjalikult, et jah, reis lükatakse edasi. Vastasel juhul poleks tarbija reisi ostnud. Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud. Tarbija nõue: reisisu tagastamine summas 821 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et tarbija pöördus tema poole esmalt 19.02.2021.a. sooviga leida sobiv reis perele 2+1 in (4.a.laps) Egiptusesse, kuna on korduvreisijana eelnevalt saanud Kaupleja 2 soodusreiside pakkumisi. Muutunud olukorras lisas Kaupleja selgitused täiendavate PCR testide vajalikkusest. Kaupleja teavitas reisikorraldajat, et tarbija saatis e-kirja, et reis jääb ära. Kaupleja andis lubaduse tarbijale, et püüab annulleeringu heastamiseks omapoolse panuse anda. Kaupleja jättis teadlikult täpsustamata, et kui kokkuleppele reisikorraldajaga ei jõuta asendusreisi osas, siis püüab Kaupleja oma vahenditest kompenseerida tehtud kulutuse. See asjaolu põhjustas lõpuks tarbijal vale arusaama, nagu oleks tal olnud õigus saada asendusreis, mille tegelikult tellis Kaupleja. Kuna suvised reisis osutusid kallimateks, kui tehtud kulutus, lükati reis edasi sügisesse. Tarbija sõit oli planeeritud ajavahemikule 27.11.-04.12.21, kuid ootamatute asjaolude tõttu, mille põhjustas ühe kliendi äkiline surm, kelle raha jäi laekumata pidi Kaupleja käibevahendite nappuse tõttu tegema vahetult enne reisi algust tarbijaga kokkuleppe reisi edasilükkamiseks detsembri alguskuupäevadele. Algselt hea tahte avaldusena mõeldud asendusreis Kaupleja vahendite arvelt oli mõeldud nii reisikorraldaja kui ka Kaupleja maine hoidmiseks. Kokkuvõtlikult on Kaupleja asunud seisukohale, et tarbijal pole õigust saada nõutud hüvitist summas 821 eurot, kuna VÕS § 874 lg 2 järgi juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisis tasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist. Reisikorraldaja reisilepingu üldtingimuste p 2.1.1. kohaselt juhul, kui reisija taganeb reisilepingust 2 ja vähem päeva enne reisi väljumist on hüvitise suurus 95% pakettreisi maksumusest. Kaupleja on nõus tegema osalise tagasimakse tarbijale summas 30 eurot. Reisikorraldaja märgib oma vastuses, et pakettreis Egiptusse pidi algama 13.03.2021. kell 7:30 väljuva lennuga Tallinnast Hurghadasse. Tarbija teavitas agentuuri e-kirja teel 12.03.2021. kell 16:29, so 15 tundi enne väljalendu. Reisikorraldaja reisilepingu üldtingimuste p 2.1.1. kohaselt juhul kui reisija taganeb reisilepingust 2 ja vähem päeva enne reisi väljumist on hüvitise suurus 95% pakettreisi maksumusest. Pakettreisilepingu maksumus oli 1 536 eurot ja sellest 95% moodustab 1 459,2 eurot. Seega on reisijal õigus saada tagasi 76,80 eurot. Lisaks soovitusel sõlmida reisitõrke kindlustus pakkus reisikorraldaja alates 24.02.2021. kõigile reisijatele omalt poolt täiendavat garantiid puhuks, kui reisija saab enne reisi teada, et tema COVID-19 testi tulemus oli positiivne ja ta ei saa seetõttu reisile minna. Ainsaks tingimuseks oli see, et positiivse testi tulemusest tuleb reisikorraldajat teavitada vähemalt 24 tundi enne reisi algust. Kuna reisikorraldajat teavitati reisija poolsest lepingust taganemisest koroonaviiruse tõttu vähem kui 24 tundi enne reisi algust, siis teatas reisikorraldaja kohe samal päeval, et lepingust taganemise tõttu on reisikorraldaja hüvitus 95% reisi maksumusest. Juhul kui Kaupleja lubas tarbijale omalt poolt mingit täiendavat tagatist, siis ei esindanud ta seda andes reisikorraldajat, sest kõikidele agentidele oli reisikorraldaja poolt antud täpsed nn koroonagarantii tingimused. Reisikorraldaja kinnitab, et agent tasus teise reisija novembri reisi eest vastavalt lepingule, st tegemist oli uue reisiga, mille eest maksti reisikorraldajale vastavalt reisi hinnale. Mis puudutab tarbija poolt broneeritud reisi 27.11.-04.12.2021., siis kuna selle reisi eest reisikorraldajale raha ei makstud, siis reisikorraldaja taganes reisilepingust nr 5625835. Reisikorraldaja leiab, et tarbija nõue maksta talle vahetult enne reisi koroonaviirusesse haigestumise tõttu taganatud reisilepingu eest hüvitiseks 821 eurot ei ole põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 11.03.2021 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 kahju

hüvitamist makstud reisisasu ulatuses seetõttu, et talle lubati asendusreisi sissemakse summa ulatuses. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija oli tasunud reisi eest reisikorraldajale 12.03.2021 kahe inimese paketreisi eest 1536 eurot. Ühe reisija osa sellest oli 768 eurot. VÕS § 23 lg 1 p 1 järgi lepingupoolte kohustused võivad tuleneda ka lepingu olemusest ja eesmärgist. VÕS § 29 lg 5 p 3 kohaselt lepingu tõlgendamisel tuleb eelkõige arvestada lepingupoolte käitumist enne ja pärast lepingu sõlmimist. VÕS § 13 lg 1 kohaselt lepingut võib muuta lepingupoolte kokkuleppel või lepingus või seadusega ettenähtud muul alusel. Komisjon, analüüsinud poolte vahelist suhtlust reisilepingu täitmisel leidis, et pooled olid muutnud nende vahel sõlmitud reisilepingu tingimust. Reisikorraldaja ei kohaldanud tarbija suhtes tegelikult reisilepingu üldtingimuste p 2.1.1., mille kohaselt juhul, kui reisija taganeb reisilepingust 2 ja vähem päeva enne reisi väljumist on hüvitise suurus 95% paketreisi maksumusest. Poolte käitumisest nähtub, et nad välistasid nimetatud üldtingimuste punkti kohaldamise lepingus. Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbija teavitas reisile mitteilmumisest koroonaviiruse tõttu Kauplejat vähem kui 24 tundi enne reisi algust. Kaupleja teavitas sellest kohe ka reisikorraldajat. Materjalidest nähtub, et reisikorraldaja teavitas Kauplejat kohe samal päeval, et lepingust taganemise tõttu on reisikorraldaja hüvitus 95% reisi maksumusest. Puuduvad tõendid selle kohta, et Kaupleja või reisikorraldaja oleks sellest teavitanud aga tarbijat. See asjaolu nähtub selgelt reisikorraldaja kirjast tarbijale 26.11.2021, milles reisikorraldaja teavitab, et eelmine broneering, mille eest tarbija on maksnud ja reisikorraldajale maksekorralduse saatnud on tühistatud 100% trahviga, kuna lepingu nõudmised ei olnud täidetud (etteteavitamine 24 h enne väljalendu). Reisikorraldaja märgib samas kirjas, et Kaupleja tarbijat sellest ei teavitanud ja tuleb välja, et homse reisi eest on maksmata. Komisjon leidis lepingut tõlgendades, et tarbija suhtlusest Kauplejaga ning reisikorraldajaga 2021.aasta suvel ja sügisel nähtub, et pooled olid kokku leppinud reisilepingu tingimuste muutmises selliselt, et tarbija poolt tasutud reisisasu kasutatakse uue Egiptuse reisi eest tasumiseks. See nähtub mitmetest poolte poolt tehtud tahteavaldustest. Tarbija toob oma avalduses välja, et küsis Kauplejalt veel üle suvel, et kas ikka raha on deposiidis ja saab seda ikka kasutada. Sai Kauplejalt vastuseks, et jah on. Tarbija sõnul oli Kaupleja öelnud, et vastavalt reisikorraldaja selgitusele saab reisida selle raha eest ainult Egiptusesse. Saadud teabele tuginedes broneeris tarbija reisi Egiptusesse ajavahemikuks 27.11.-04.12.2021. Tarbija tasus uue reisi eest Kauplejale saadetud arve alusel täiendavalt 59 eurot. 19.11.2021 saadeti tarbijale Kaupleja poolt lennuplaan. 25.11.2021 teavitas reisikorraldaja tarbijat, et maksekorraldused on nendeni jõudnud, järgmise päeva jooksul saadetakse tarbijale reisidokumendid. 26.11.2021 teavitas reisikorraldaja tarbijat, et samal päeval saab tarbija reisidokumendid kätte. 26.11.2022 saatis reisikorraldaja tarbijale ootamatult kirja, milles teatas, et eelmine broneering, mille eest tarbija on maksnud ja reisikorraldajale maksekorralduse saatnud on tühistatud 100% trahviga. Kirjast nähtub, et reisikorraldaja on sisuliselt viidanud reisilepingu üldtingimuste punktile 2.1.1, vaatamata sellele, et pooled olid välistanud selle tingimuse kohaldamise reisilepingu muutmisega. Seega viitas reisikorraldaja tingimusele, mis polnud enam pooltevahelise lepingu osaks. Komisjon leiab, et reisikorraldaja poolt tarbijale 26.11.2021 edastatud teave hüvitise rakendamise kohta on käsitletav VÕS § 16 lg 1 tähenduses pakkumusena tarbijale reisilepingu muutmiseks selliselt, et lugeda reisilepingu osaks uuesti üldtingimuste punkt 2.1.1. Tarbija sellele pakkumusele nõustumist ei andnud, seega pakkumus lõppes VÕS § 19 lg 1 tähenduses. Kuna kokkulepet pakutud tingimuse osas ei saavutatud, puudus Kauplejal pädev õiguslik alus tarbija reisisasu endale pidamiseks hüvitisena. Taganedes reisilepingust nr 5625835, rikkus Kaupleja kokkulepet kasutada tarbija poolt tasutud reisiraha asendusreisi jaoks. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on 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, seal hulgas nõuda

kahju hüvitamist. VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. 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. VÕS § 128 lg 3 kohaselt hõlmab otsene varaline kahju muu hulgas kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks. Komisjon leidis asja materjalide alusel, et Kaupleja oli kokkuleppe rikkumisega tekitanud tarbijale kahju makstud reisisitu ulatuses (768+59 eurot, kokku 827 eurot). Kauplejal on kohustus hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas 827 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/

Hellika Teder
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/