

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-10468-026
Otsuse kuupäev	4. okt 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Merli Siitan, Merike Hallik
Tarbija	
Kaupleja	Puka Kogukond, 80423602
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	23. sept 2022

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 26.07.2022 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 12.08.2022.

Tarbija avalduse kohaselt avaldas kaupleja Facebook'i lehel kuulutuse: Tule meiega Haapsallu 21.-22.juunil, Reisi hind 125 €, Hinnas bussisõit, reisijuhiteenus, ööbimine heas hotellis ja hommikusöök.

Facebookis lisati reisikirjeldus, mille kohaselt lisatasu eest olid lõuna- ja õhtusöögid ning külastused.

Tarbija registreeris ennast reisile ja tasus reisi eest 09.06.2022.

Tarbija teatas reisist loobumisest 20.06.2022, kui reisini oli jäänud vähem kui 24 tundi ja soovis reisisu tagastamist. Kaupleja on keeldunud raha tagastamast, kuna raha on edastatud reisikorraldusfirmale Matkaklubi Lõunamatkad.

01.07.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 15.08.2022 saadetud vastuses, et nõudeks puudub alus, kaupleja on teinud kulusid kogu reisisu ulatuses.

Peale kaupleja vastuse saamist edastas tarbija 12.09.2022 komisjonile oma täiendavad seisukohad.

Tarbija märgib oma kirjas, et esialgu oli Haapsalu reisi hinnaks 125.00 eurot (Fb kuulutus) ja mitte kuskil ei olnud kirjas, et antud reisi puhul kasutatakse reisikorraldusfirmat Matkaklubi Lõunamatkad ning giidist sain tarbija ka teada 20.06.2022.

Tarbijale jääb selgusetu, miks jagati eksitavat informatsiooni reisi maksumuse kui ka korraldaja osas. Tarbija tasus reisi eest enne reisiprogrammi saamist. Tarbijale jääb arusaamatuks, miks peavad reisijad veel esialgsele summale sularahas juurde maksuma. Tarbija väitel kinnitas 20.06.2022 reisi läbiviija, et reis on vabatahtlik kui reisingimused ei sobi ja raha tagastamisega tegeleb kaupleja.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib makstud reisisu tagastamist summas 125 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et reise ei korralda nad ise ega pole eesmärki sellega MTÜ-teenida. Korraldame kulupõhisena ja kõik liikmed tasuvad osalustasu.

Raha edastasime kõik reisikorraldusfirmale Matkaklubi Lõunamatkad. Reisile oli plaan viia 25 inimest ja osalustasu oli 125€, kus sisu on selgelt välja toodud. Reis toimus 21 ja 22 juunil 2022.

Tarbija registreerus reisile 07.06.2022 ja tasus osalustasu 125€ arvelduskontole 13 päeva enne reisi, tutvumata reisiprogrammiga, mida hiljem tunnistab.

20. juunil kella 10-11 ajal hommikul helistas tarbija ja ütles, et talle see reisikorraldus ei sobi ning on põhjendamatult kallis. Selgitas, et ta on palju käinud ja teab hindasid ja vaheltkasu liiga suur.

Tarbijale anti reisikorraldaja numbrer, kuna kaupleja ei osanud hindu põhjendada.

Reisiprogramm ja- kulud olid lahti seletatud kaupleja Facebooki lehel alates 12.05.2022.

Tarbija teatas, et ei olnud sellega tutvunud, alles 19.06 õhtul luges.

Tarbija soovis raha tagasi, kuna lapsed tulevad oodatust varem koju ja ta tahaks kell 19 hiljemalt kodus olla. Reisi tutvustuses oli ka märgitud, et saabume orienteeruvalt Pukka tagasi kell 20.00. Saabusime tegelikult veel hiljem peale 22, kuna reisisaatja lasi reisi nautida ja leppis osalejate soovidega.

Viimasel hetkel ei leidnud me enam asendusreisijat. Olid tööpäevad ja neile, kes oleks väga soovinud tulla, see aeg lihtsalt ei sobinud.

21.06.2022 jõudes Haapsalusse hotelli Hestia, pöördusime kohe ka info saamiseks ise hotelli administraatori poole ning küsisime nõu. Selgus, et müügiosakond asub hoopis Tallinnas ja nemad sellega ei tegele. Teadsid vaid öelda, et grupireisi puhul on etteteatamise aeg rohkem kui kolm päeva. Meie reisikorraldaja uuris samuti hotelli müügiesindajalt, kust vastati, et kahjuks nad enam raha tagastada ei saa. Selles toas ööbis ka teine inimene, seega tuba tarbija loobumise järel ei jäänud tühjaks ja teiselt inimeselt seda raha ka nõuda ei saanud. Samuti oli bussiteenus jagatud arvestades 25 reisijaga.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 07.06.2022 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses. Reisikavas sisaldus nii bussisõit, majutus kui ka erinevate huviobjektide külastus.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda kauplejalt lepingust taganemisel kogu reisisu tagastamist.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

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

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal oli õigus lepingust taganeda ja esines alus kogu reisisu tagastamise nõudmiseks.

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

VÕS § 874 lg 2 kohaselt juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisitasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist.

VÕS § 874 lg 3 kohaselt hüvitise suuruseks on reisitasu, 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.

Komisjon ei tuvastanud asjas esitatud materjalide alusel, et pooled oleksid kokku leppinud reisikorraldaja hüvitise suuruses lepingus.

Komisjon palus kauplejal esitada reisiga seotud kulude suurust tõendavad dokumendid. Kaupleja saatis komisjonile 26.09.2022 kaks matkaklubi Lõunamatkad arvet (arve 1-06/22 01.06.2022 ja arve 2-06/22 13.06.2022), millest nähtub, et ühe osaleja kohta on reisi maksumuseks 125 eurot. Mõlemad arved on kaupleja tasunud täies ulatuses enne reisi toimumist 01.06.2022 ja 14.06.2022.

Seega edastas kaupleja kogu tarbijalt saadud reisitasu tegelikule reisikorraldajale. Komisjon loeb kujunenud praktikast lähtudes põhjendatuks kaupleja väite, et vahetult enne reisi toimumist aset leidnud lepingust taganemise korral ei olnud enam võimalik majutuse eest maksutud tasu tagasi saada.

Puuduvad andmed selle kohta, et reisikorraldaja oleks tarbija lepingust taganemisel hoidnud kokku reisi kulusid muul viisil. Seetõttu loeb komisjon kaupleja mõistliku hüvitise suuruseks reisitasu maksumuse 125 eurot.

Eeltoodud põhjustel 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/

Merli Siitan

/allkirjastatud digitaalselt/

Merike Hallik

/allkirjastatud digitaalselt/