

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-15011-016
Otsuse kuupäev	2. märts 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Merli Siitan, Merike Hallik
Tarbija	
Kaupleja	INDIGO TRAVEL OÜ, 12190247
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	20. veebr 2023

Resolutsioon:

1.jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 21.10.2022 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 08.11.2022.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 29.06.2022 pakettreisilepingu. 29.06.2022 arve nr.22062913 alusel on tarbija tasunud kogu pakettreisitasu summas 3622 eurot.

Lepinguga kohustus kaupleja osutama tarbijale ja tema kahele reisikaaslasele reisiteenust perioodil 24.08.2022 - 31.08.2022 Kreekasse, sealhulgas lennureisid, transfeer ja majutus. 24.08.2022 saatis tarbija kauplejale e-kirja, milles teatab, et taganeb lepingust reisikaaslase haiguse tõttu ja soovib reisisasu tagastamist. Reisija taganes lepingust samal päeval, millal pidi algama reis.

Kaupleja on reisisasust tarbijale tagastanud 1323,45 eurot.

Tarbija soovib kauplejalt selgitust summa tagastamise suuruse osas, kuna tagastamata jäi 2298,55 eurot.

08.11.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 24.11.2022 saadetud vastuses, et tarbijal pole õigust nõuda täiendavaid rahalisi hüvitisi.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ning esitas 16.12.2022 oma vastuväited kaupleja seisukohtadele. Tarbija leiab kaupleja vastuse olevat ainetu ja paljasõnalise.

Tarbija põhjendab oma seisukohta alljärgnevalt.

Kaupleja vastusest nähtuvalt pidi tarbijal olema teadmine, et lepingust taganemisega kaasneb trahv 100% ulatuses. Tarbijal puudus vastav teadmine müügilepingut sõlmides, müügilepingust taganemisel ning puudub seda jätkuvalt. Kaupleja ei viita ka ühelegi lepingule või normile, kust selline teadmine peaks tulema. Kaupleja ei ole esitanud vastuse lisana tõendit ega viidet tõendile, mille kohaselt kuulub kohaldamisele trahv 100% ulatuses. Tez Tour Eesti poolt väljastatud tõend ei ole selleks piisav. Tez Tour Eesti ja kaupleja vaheline kokkulepe ei puutu tarbijasse ning Tez Tour Eesti tingimusi ei ole ka tarbijale tutvustatud.

Tarbija hinnangul on absoluutselt ebaoluline fakt, mille kohaselt tarbija on kaupleja

püsiklient.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga, et oma kirjaga väljendas tarbija teadlikust tasutud raha mittetagastamisest.

Tarbija peab kohaseks märkida, et pöördus ka ise Palatia Village hotelli poole. Hotellilt saadud vastuse kohaselt trahvi ei kohaldata, kuna nad pole mingit raha saanud. Tarbija juhib tähelepanu, et Palatia Village arve on proforma invoice, st see ei ole põhiarve, vaid ettemaksu arve. Ettemaksu arve ei tähenda, et selle ulatuses teenust osutati. Põhiarveid pole kaupleja esitanud. Lisaks, proforma invoice väljastaja ei ole Palatia Village vaid keegi Hotelston SL, kelle roll jääb antud asjas üldse arusaamatuks.

Reisikindlustus on vabatahtlik. Seega ei saa kaupleja selle puudumist tarbijale ette heita.

Kaupleja vastuse lisaks olevas 29.08.2022 e-kirjas viitab kaupleja järgmist: Kui saan ametliku teabe trahvide suhtes, siis saadan Teile. Seda ei ole kaupleja teinud tänaseni.

Kokkuvõttes leiab tarbija, et kaupleja jätab kogu riisiko põhjendamatult tarbija kanda. Kaupleja ei ole täitnud kauplejal lasuvat hoolsus- ega selgituskohustust. Kaupleja vastus ei võimalda jaatada trahvi kohaldamise lubatavust 100% ulatuses ega kontrollida majutuse eest tagasikantud summa õiguspärasust. Teave ja müügitingimused peavad olema antud selliselt, et need on lihtsalt märgatavad ning esitatud selgel ja arusaadaval viisil ja olema üheselt mõistetavad. Antud juhul see nii ei ole.

15.02.2023 esitas tarbija komisjonile oma täiendavad seisukohad.

Tarbija märgib, et kaupleja poolt tarbijale esitatud arvel ja arvet edastavas e-kirjas sisaldus viide üldtingimustele ning seda järgmises sõnastuses: palun tutvuge kaupleja reisitingimustega kodulehel. Tarbija juhib tähelepanu sellele, et link hõlmab erinevat tüüpi üldtingimusi, mille hulgast tarbija peab sisuliselt leidma tutvumiseks sobiva(d). Sellises vormis ei ole kauplejapoolne teavitamiskohustus täidetud. Isegi juhul, kui teabe saab lugeda selliselt esitatuks, on küsitav edastatava ja vastuvõetava teabe sisu (veebileht on muutuv ja muudetav igal ajahetkel).

Kindlasti ei pea tarbija ise nn partnereid välja selgitama ning nende müügitingimusi otsima, vaid see on kaupleja kohustus need tarbijale õigeaegselt ja arusaadavalt kättesaadavaks teha.

Kaupleja kui reisikorraldaja tõendamiskoormis on käesoleval juhul kahtlemata puudulik. Kaupleja on toonud komisjoni ette majutust ja lennupileteid puudutava info. Ka seda puudulikult. Seega ei ole reisikorraldaja täitnud tõendamiskoormist. Tarbija hinnangul ei vabasta kauplejat tõendamisest väide, et trahv 100% ulatuses on tavaline.

Ebaselgus kohalduvate müügitingimuste osas ning kaupleja vastuväited ja tõendid ei võimalda hinnata trahvide kohaldamise õiguspärasust ja suurust.

Tarbija jääb varem esitatu juurde ning leiab, et osaline raha mittetagastamine on põhjendamatult. Asjaoludest kantuna on tarbijale jätkuvalt ebaselge rahasumma osaline mittetagastamine, st mille katteks tagastamata rahasumma arvestati ning mille alusel.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: 2298,55 euro tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et reisija taganes lepingust samal päeval, mil pidi algama reis. Tarbija avaldab, et taganemisavalduse esitas ta 24.08.2022 kell 15.41 (lennuk väljus kell 15.49). Kaupleja on reisisast tarbijale tagastanud 1323,45 eurot.

Arve alusel oli tarbijale pakutud: 3 lennupiletit Tallinn – Heraklion – Tallinn (Teztouri charter lennul), transfeer lennujaam – hotell – lennujaam, 1 öö hotellis hommiku- ja õhtusöögiga ja 6 ööd teises hotellis toitlustusega “kõik hinnas”.

Tarbija on kaupleja püsiklient ja oma viimasele Kreeka reisile lendas ta samuti ilma kindlustuseta, kuigi seda teenust oli talle pakutud.

Peale arve 100% ulatuses tasumist said kaupleja poolt kõik tellitud teenused ilusti makstud ja dokumendid korralikult kliendile edastatud.

24.08.2022, kui tellitud ja makstud teenused hakkasid juba jooksmas, teavitas klient, et lapse haigestumise tõttu ei saa ta reisile minna. Kirjast on selgelt näha, et tarbija mõistab, et loobudes reisist 5 minutit enne selle algust ei ole täis summat talle kuidagi võimalik tagastada. Üldjuhul on nii, et kui klient loobub reisist selle alguspäeval, määravad kõik reisikorraldajad 100% trahvi. Meie aga tulime kliendile vastu, sest saime aru, et inimene on hädas. Samal päeval, millal pidi algama reis, võtsime me ühendust vedaja, hotellide ning transferifirmaga, teavitades neid, et klient jäi haigeks ja ei saa reisile minna, ja paludes kõiki meie partnereid vähendada trahvi. Reisist loobumise momendiks olid kõik teenused kaupleja poolt juba 100% ette makstud. Tarbija reisikaasalased, kes olid koos temaga reisile tulemas vormistasid reisikindlustused, mis hõlmasid reisirõõmet, mis reisi annulleerimise puhul kaitseb klienti reisi eest makstud raha kaotamise eest.

Vedaja (Teztour) poolt tuli lennupiletite annulleerimise eest 100% trahv. Transferfirmalt tuli 100% trahv.

Kahest hotellist pidi teoreetiliselt tulema samuti 100% trahv aga nad otsustasid tulla kliendile vastu ja vähendasid trahvi 1323,45 euronit. Tagastamise summa määrab hotelli juhtkond lähtudes olukorrast. Selle, mis oli võimalik kätte saada teenuste pakkujatelt tagastasime me ilusti kliendile. Rohkem meil midagi tagastada pole võimalik, sest ülejäänud summa on läinud trahviks teenuste annulleerimise eest.

25.08 oleme kliendile juba vastanud, et saime vastuse vedaja (Teztour) poolt trahvi suurusest annulleeritud piletite eest, mis võrdub 100% tasutud summast.

29.08 oleme vastanud kliendile, et jõudsime hotellidega kokkuleppele, et majutusasutuse poolt tehakse osaline tagasimakse.

06.09 teavitasime klienti osalise tagasimakse summast, mille oleme saanud hotellidelt ja mille tagastasime kliendile täies ulatuses tema arveldusarvele.

Võttes arvesse kõike ülalmainitud, arvab kaupleja, et vastas kliendi kõikidele küsimustele ja põhjendas hoolikalt tagastusele kuuluva summa suurust.

Kaupleja leiab kokkuvõttes, et tarbijal pole õigust nõuda lisahüvitisi.

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 29.06.2022 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda kogu pakettreisi maksumuse hüvitamist lepingust taganemisel.

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

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

VÕS § 874 lg 3 kohaselt lõikes 2 nimetatud hüvitise suuruseks on reisisu, 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 tuvastas asja materjalide alusel, et pooled ei olnud sõlmitud pakettreisilepingus kokku leppinud hüvitise täpses suuruses. Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, mis toetaks tema väidet, et lepingust taganemisel vahetult enne reisi algust on kaupleja hüvitiseks 100% reisi maksumusest.

Lepingus hüvitise määra puudumisel kuuluvad kohaldamisele VÕS regulatsiooni sätted, eelkõige VÕS § 874 lg 2 ja 3.

Tarbijal oli ootamatu reisitõrke puhuks võimalik oma riske maandada reisikindlustuse võtmisega kuid tarbija jättis selle võimaluse kasutamata.

Reisikorraldaja poolt kulude kokkuhoiu võimaluse puudumise tõendamiskoormis lasub reisikorraldajal.

Kaupleja on oma tõendamiskoormise täitmiseks esitanud Hotelston SL trahvinõude 31.08.2022 hotelli Star Beach Villageja Waterpark majutuse osas summale 523,89 eurot ning väljavõtted Hotelston SL poolt tagastatud summadest:

1)30.08.2022 makse summas 1222,44;

2)01.09.2022 makse summas 101,01 eurot.

Komisjon loeb tegevusalal kujunenud praktikast lähtudes põhjendatuks kaupleja väite, et majutuse eest makstud tasu ei olnud võimalik vahetult enne reisi algust aset leidnud lepingust taganemise korral täies ulatuses tagasi saada. Kaupleja on tõendanud majutuse eest tagastatud summa suurust (1323,45 eurot) ning selle summa tarbijale ülekandmist.

Puuduvad andmed selle kohta, et kaupleja reisikorraldajana oleks tarbija lepingust taganemisel hoidnud kokku reisiga seotud kulutusi muul viisil. Vahetult enne lennuki väljumist toimunud taganemise korral ei olnud praktikas võimalik lennukile mõne muu reisija leidmine. Tegevusalal väljakujunenud tavast lähtudes puudub alus eeldada, et kauplejal oli võimalik lennuteenuse eest makstud tasu tagasi saada. Samuti puudub tegevusalal väljakujunenud tavast lähtudes alus eeldada, et kauplejal oli võimalik kulutusi kokku hoida transfeertenustelt.

Eeltoodust lähtudes loeb komisjon kaupleja mõistliku hüvitise suuruseks 2298,55 eurot. Seetõttu tuleb tarbija nõue reisisasu tagastamiseks VÕS § 874 lg 3 alusel rahuldamata jätta.

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/