

## TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-11587-013
Otsuse kuupäev	17. apr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Merli Siitan, Merike Hallik
Tarbija	
Kaupleja	CLUBS TRAVEL OÜ, 10746676
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	4. apr 2023

### **Resolutsioon:**

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale tekkinud kahju suuruses 901,72 eurot.

### **Asjaolud:**

Tarbija on pöördunud 17.08.2022 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 06.11.2022.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 20.07.2018 puhkuse kasutamislepingu perioodiks 20.07.2018 - 20.07.2021.

Covid-19 pandeemia tõttu oli leping aasta võrra pikendatud kuni 20.07.2022.

Veebruaris 2022 võttis tarbija kauplejaga ühendust, et kasutada puhkusetoodet Hispaanias Malagas. Tarbijal oli õigus kasutada 2 nädalat puhkust, millest ühe nädala eest sai tasuta kinkega ja teise eest tuli juurde tasuda 650 eurot.

Tarbija saatis kaupleja esindajale kirja, et sobivad kuupäevad puhkekeskuses on 18.06.2022 - 02.07.2022.

Kaupleja esindaja vastas 22. veebruari kirjas, et hotelli nõusolek on olemas aga teine nädal on 50 eurot kallim. Kui tarbijale see sobib, siis võib tarbija osta ära lennupiletid ning teavitada kauplejat lennuaegadest.

3 päeva enne reisi algust sai tarbija kauplejalt sõnumi, et hotell on suletud. Alternatiivselt pakuti kaupleja poolt majutust, mis ei vastanud neile tingimustele, mis olid broneeritud majutusel. Tarbija avaldab, et kandis kahju, kuna Air Baltic ei tagastanud kogu raha. Avalduses esitatud nõue on puhkuse jaoks soetatud lennupiletite hüvitamine summas 901,64 eurot. Lennupiletite eest on tasutud kokku 1208,36 eurot. AirBaltic tagastas summa 306,64 eurot.

Tarbija nõue on kahju hüvitamine summas 901,72 eurot (1208,36 – 306,64).

Lepingutingimuste kohaselt on lepingu esemeks puhkekeskuses asuva apartmendi ajutine kasutamine kokkulepitud perioodil ja ajaks. Klient valib apartmendi kaupleja kodulehelt ja maksab puhkekeskuse kasutusõiguse eest tasu. Puhkekeskuse soovist tuleb kauplejat teavitada vähemalt 2 kuud enne ning jõulude ja aastavahetusega seoses 5 kuud enne puhkekeskuse kasutamist. Lennupiletid soetab klient ise, kuid siis, kui on saanud kauplejalt kirjaliku kinnituse sihtkoha majutuse (apartmendi) vabade kohtade olemasolu kohta.

Kaupleja rikkus lepingut, kuivõrd ei osutanud kokkulepitud ajal tarbijale majutusteenust puhkekeskuses Malagas.

07.11.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 18.11.2022 saadetud vastuses, et tarbija nõue ei ole põhjendatud ning palub jätta avalduse rahuldamata.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ning esitas 23.01.2023 oma vastuväited kauplejale. Tarbija märgib, et kui ta osales kaupleja esitlusel, räägiti klubipuhkusest, mida saavad kasutada ainult selle klubi liikmed, lisaks sellele oli veel eelisteks vastuvõtt, abi 24/7, saunad, ujulad, restoranid, poed. Kokkuvõttes on see nagu väike linnake. Esitlusel selgitati, et puhkust kasutada saab ainult abikaasaga.

Kui oled valinud kuurordi, siis kaupleja teeb päringu hotelli ja kui hotell on aktsepteerinud kõik, siis peab kohe ostma piletid lennukile. Seda tarbija tegigi ning valis Hispaanias Malagas hotelli, mis sobis asukoha poolest.

3 päeva enne lennuki väljumist teavitas kaupleja, et hotell on kinni ja pakuti selle asemel apartemente Bookingu veebilehel.

Tarbija märgib, et teavitas koheselt kauplejat, et kui klubipuhkuse hotell on kinni, palub ta leida samasugune klubipuhkuse tüüpi majutus, mis võib olla ka teises kohas. Kaupleja ütluse järgi olid kõik kohad juba kinni ja nemad saavad ainult Bookingust otsida või tarbija võib ise otsida.. Tarbija teavitas kauplejat, et kui kaupleja ei saa pakkuda talle klubipuhkust ja selle klubi hotelli, siis ta keeldub sellest puhkusest, annab tagasi lennukipiletid ja summa, mis läks kaotsi (mida Air Baltic ei tagasta), tagastab kaupleja. Tarbija nõuab kompensatsiooni piletite eest, mida Air Baltic ei tagastanud.

Tarbija on kinnitanud komisjonile, et reisikindlustust tal ei olnud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: kahju hüvitamine summas 901,72 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma vastuses, et lepingut ei pikendatud kuni 20.07.2021.

Tarbija ei ole tõendanud temal kahju tekkimist ning väidetavalt tekkinud kahju ja kaupleja tegevuse vahelist põhjuslikku seost.

Kaupleja kinnitab, et tarbija poolt soovitud hotell suleti kauplejast sõltumatutel põhjustel täies ulatuses enne tarbija väljasõitu, millest tarbijat teavitati.

Tarbija on avalduses esitanud ebaõigeid andmeid ning eksitab komisjoni, justkui kaupleja ei pakkunud tarbijale majutust. Kirjavahetusest nähtub, et kaupleja pakkus tarbijale erinevaid alternatiivseid lahendusi (7 tk), millest ükski tarbijale ei sobinud ning tarbija lihtsalt ei soovinud reisile minna, ei otsinud lahendusi ning soovis koheselt lennupiletite eest hüvitist saada.

Kaupleja pakkus tarbijale 14.06.2022 e-kirjaga 3 eraldi alternatiivset majutust. Tarbija vastas kauplejale 15.06.2022 e-kirjaga, kus väljendab arvamust, et „Ja 3 päeva enne väljalendu pole mingit võimalust midagi head leida.“ ehk teisisõnu, ei soovinudki majutuslahendusi leida ning ei teinud mistahes koostööd kauplejaga, et väidetavalt tekkivat kahju vältida. Samas kirjas väljendas kohe tarbija seisukohta, et: „Piletid tühistame, mida saab tagasi piletite eest tagastada, saame teada õhtul. Raha, mida Air Baltic meile piletite eest ei tagasta, nõuame Clubs Travelilt.“ Seega juba 3 päeva enne väljalendu otsustas tarbija lennupiletid tühistada ja soovis lennupiletite kulu (väidetava kahju) hüvitamist kauplejalt.

Vaidlust ei ole selles, et tarbija väljalend pidi toimuma 18.06.2022 ega ka selles, et lennupileteid ei ostetud kaupleja vahendusel.

Kuna kolm esimest alternatiivi tarbijale ei sobinud, siis kaupleja pakkus tarbijale 15.06.2022 veel 4 eraldi uut alternatiivset majutust.

Tarbijale ükski kaupleja poolt pakutud alternatiivne majutuse lahendus ei sobinud, kuigi need

olid samuti Malagas või selle vahetus läheduses. Tarbija ei põhjendanud, miks talle ükski kaupleja pakutud alternatiivne majutus ei sobi, samuti ei püüdnud tarbija ise leida alternatiivseid majutuslahendusi, mis näitab, et tarbija oli kaotanud huvi reisile minna ning tema soov oli saada lennupiletite raha kauplejalt.

Kaupleja ei ole rikkunud mistahes lepingut või pooltevahelist kokkulepet. Kaupleja on pakkunud kokkulepitud ajaks tarbijale erinevad alternatiivseid majutusvõimalusi puhkekeskuses Malagas ja selle vahetus läheduses. Tarbija ei ole kahju kandnud ning kindlasti mitte kaupleja tõttu.

Lend ei toimunud tarbijast tingitud põhjustel. Tarbijal oli võimalik lennukiga sõita, sest mitte miski ei takistanud tarbijal minna lennuki peale ning lennata sihtkohta. Kaupleja ei saanud mitte kuidagi ette näha, et tarbija keeldub lennukiga lendamisest sihtkohta.

Tarbija ei andnud kauplejale võimalust kohustust täita, kuigi kaupleja pakkus alternatiive ega teinud midagi selleks, et väidetavat kahju eos vältida.

Kokkuvõttes osas kaupleja ei nõustu tarbija avaldusega ja nõudega ning palub jätta avalduse rahuldamata.

### **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 20.07.2018 puhkekeskuse kasutusõiguse lepingu tähtajaga kuni 20.07.2021.

Tarbija on esitanud tõendina kaupleja 31.03.2021 kirja tarbijale, milles pikendati lepingu kehtivusaega automaatselt kuni 20.07.2022. Kaupleja ei ole seda tõendit ümber lükanud, seetõttu lähtub komisjon sellest, et leping kehtis kuni 20.07.2022.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbija väljalend pidi toimuma 18.06.2022 ja 3 päeva enne seda teavitas kaupleja tarbijat kokkulepitud majutuskoha sulgemisest.

Tarbija poolt esitatud tõenditest nähtub, et tarbija on ostnud Air Baltic lennupiletid 2-le reisijale liinile Tallinn-Malaga-Tallinn maksumusega 568,92 eurot, ühele reisijale maksumusega 354,98 eurot ja veel ühele reisijale maksumusega 284,46 eurot. Kokku piletite maksumus 1208,92 eurot.

Air Baltic tagastas tarbijale osaliselt lennupiletite maksumuse summas 306,64 eurot.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus ostetud lennupiletite eest hüvitise nõudmiseks.

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

VÕS § 76 lg 2 kohaselt kohustuse täitmisel tuleb lähtuda hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest, võttes arvesse tavasid ja praktikat.

VÕS § 76 lg 3 järgi kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

VÕS § 85 lg 1 järgi võlgnik peab kohustuse täitma lepingu või seadusega kindlaksmääratud kohas.

VÕS § 89 lg 1 kohaselt võlgnik võib kohustuse täitmiseks vajaliku teo asemel teha teistsuguse teo (täitmise asendamine) üksnes võlausaldaja nõusolekul, isegi kui teistsuguse teo väärtus on sama mis võlgnetaval teol või sellest suurem. Kui võlausaldaja võtab teise teo kohustuse täitmisenä vastu, loetakse kohustus täidetuks.

Seega on tarbijal õigus ise otsustada, kas ta nõustub täitmise asendamisega või mitte.

Komisjon tuvastas kaupleja poolt esitatud tõendite alusel, et kaupleja pakkus tarbijale täitmise asendamiseks teisi majutuskohti 14.06.2022 ja 15.06.2022 (kokku seitse erinevat alternatiivset majutust). Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbija ei andnud nõusolekut täitmise asendamiseks. Seetõttu tuleb lugeda, et kaupleja jättis kohustuse täitmata.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine.

Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 101 lg 2 kohaselt võlausaldaja võib kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Eelkõige ei võta kohustuse rikkumisest tuleneva õiguskaitsevahendi kasutamine võlausaldajalt õigust nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täimisega 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.

Poolte vahel sõlmitud puhkekeskuse kasutusõiguse lepingu nr 4990 punkti 3.3 kohaselt transpordi puhkekeskusesse korraldab klient omal algatusel, kulul ja riisikol, kui pooled ei lepi kokku teisiti.

Nimetatud lepingu punktist lähtudes oli tarbijal õigus oma äranägemise järgi korraldada transport puhkekeskusesse.

Komisjon tuvastas eelnevalt, et tarbija oli teinud kulutusi lennupiletite ostmiseks summas 1208,92 eurot. Komisjon luges lennupiletitele tehtud kulutused mõistlikuks.

VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Komisjon leiab, et tekkinud kahju ja kaupleja käitumise vahel on olemas põhjuslik seos. Kaupleja poolse lepingu rikkumise tõttu ei saanud tarbija soovitud majutuskohas puhata ning ostetud lennupiletid osutusid kasutuks.

Tarbija on rakendanud abinõusid tekkinud kahju vähendamiseks, tühistades lennupiletid ning taotledes nende eest lennuvedajalt hüvitist. Lennuvedaja Air Baltic on tagastanud tarbijale 306,64 eurot. Tarbija on komisjonile 13.02.2023 saadetud kirjas kinnitanud, et tal puudus reisikindlustus.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et tarbija kahjuhüvitusnõue transpordikulude hüvitamiseks summas 901,72 eurot on põhjendatud.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-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/