

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-04494-011
Otsuse kuupäev	6. juuni 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Merli Siitan, Merike Hallik
Tarbija	
Kaupleja	Alpiexpress OÜ, 10375310
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	22. mai 2023

### **Resolutsioon:**

1. rahuldada tarbijate nõue. Kauplejal tagastada igale tarbijale reisisasu summas 1345 eurot ning tasuda viivist kuni kohustuse täitmiseni.

### **Asjaolud:**

Viis tarbijat on pöördunud 24.03.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 12.04.2023.

Avalduse kohaselt oli tarbijatel broneeritud suusareis Austriasse 14.-21.03.2020 Tirooli liidumaal asuvasse Serfaus-Fiss-Ladis suusakuurorti..

Tarbijad tasusid kauplejale broneeringute kinnitustes toodud summad.

11.03.2020 andis Tirooli liidumaa valitsus sealsetele suusakuurorditele korralduse sulgeda kõik suusanõlvad alates pühapäeva õhtust (so 15.03.2020) ning kõik majutusasutused alates esmaspäevast (so 16.03.2020). Serfaus-Fiss-Ladis sai sellekohase ametliku korralduse 11.03.2020 õhtul ning avaldas vastavasisulise teate samal õhtul (so 11.03.2020) kell 22:00 oma ametlikul veebilehel <https://www.serfaus-fiss-ladis.at> . Seda kinnitab suusakuurorti kiri, mis on lisatud avaldusele.

12.03.2020 avaldas suusakuurort Serfaus-Fiss-Ladis samasisulise teate ka oma Facebooki lehel, andes teada, et Tirooli liidumaa korralduse tõttu tuleb kõik Tirooli suusapiirkonnad sulgeda pühapäeval, 15.03.2020 ja seega suusakuurort lõpetab oma hooaja.

12.03.2020 avaldas Välisministeerium üldise soovitusel reisimist vältida ja puhkusreise mitte planeerida, aga kindlasti vältida reisimist riskipiirkondadesse, märkides ära, et riskipiirkonnaks on muuhulgas Tirooli suusakuurordid Austrias.

12.03.2020 kehtestas Eesti Vabariigi Valitsus eriolukorra seoses COVID-19 haigust põhjustava viiruse SARS-Cov-2 pandeemilise levikuga maailmas ja sellest tingitud massilise nakatumise ohuga Eestis. Muuhulgas kehtestati nõue, et COVID-19 kõrge või keskmise riskiga piirkonnast (sh Tirooli suusakuurorditest) tulevad Eesti elanikud ja välisriigi kodanikud peavad olema kaks nädalat isolatsioonis.

Tarbijad jälgisid COVID-19 levikuga seotud uudiseid pinevalt ning olid sel perioodil igapäevaselt ühenduses ka Eesti saatkonnaga Viinis, saamaks võimalikult palju adekvaatset teavet reisimise ohutuse kohta. Kirjavahetus saatkonnaga on lisatud avaldusele. Eesti saatkond Viinis jagas tarbijatele 12.03.2020 muuhulgas infot selle kohta, et Austrias võetakse kasutusele järjest rohkem meetmeid koroonaviiruse leviku tõkestamiseks ning teatatud on

osade suusakuurortide suusaliftide sulgemisest. Samuti teatas saatkond, et COVID-19 kõrge riskiga piirkonnad on vastavalt Terviseameti riskihinnangule ka Tirooli suusakuurordid Austrias. Kauplejalt ei tulnud sel perioodil mitte mingisugust kommunikatsiooni seonduvalt reisi toimumise või mittetoimumisega.

COVID-19 haigust põhjustava viiruse pandeemilist levikut ning sellest tingitud piiranguid ja ohte tervisele arvestades otsustasid tarbijad, et nad ei pea ohutuks ja võimalikuks reisil osaleda ning teatasid sellest kauplejale 12.03.2020 e-kirja teel.

Järgmisel päeval, 13.03.2020 teavitas kaupleja kõikide Austriasse suunduvate reiside tühistamisest seoses koroonaviiruse levikuga.

Kaupleja tagastas tarbijatele lisateenuste maksumuse (suusavedu lennukis, reisikindlustus). Kaupleja jättis igale tarbijale tagastamata reisisasu summas 1345 eurot.

Kaupleja on keeldunud tarbijatele reisisasu tagastamisest põhjendusel, et 12.03.2020 ei esinenud vältimatuid ja erakorralisi asjaolusid, mis andnuks õiguse reis VÕS § 874 lg 4 alusel tühistada.

08.03.2023 saatsid tarbijad kauplejale nõude koos viivistega, andes tingimusliku ehk kuni 15.03.2023 kehtiva võimaluse maksta põhinõue ilma viivisteta.. Kaupleja pole reisisasu tarbijatele tagastanud.

12.04.2023 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbijate avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbijate avaldusele 27.04.2023 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbijate nõude rahuldamisest, viidates sellele, et enne 13.03 tehtud annulleerimisi/muudatusi käsitleti varem kehtinud tühistamise tingimuste järgi.

04.05.2023 esitasid tarbijad komisjonile oma täiendavad seisukohad.

Tarbijad märgivad, et ekslik on kaupleja vastuses toodud väide nagu tühistanuks tarbijad reisi 11.03.2020 telefoni teel ja nagu andnuks kaupleja tarbijatele juba siis teada, et reisiraha ei tagastata.

Tarbijad teatasid taganemisest 12.03.2020 e-kirja teel ja kaupleja teatas 24.03.2020 oma otsusest reisiraha tagastamata jätmise kohta.

Asjaolu, kas kaupleja sai või ei saanud ise raha tagasi lennufirmalt või hotellilt, ei ole käesoleva vaidluse lahendamise seisukohalt oluline, sest seadus on pannud kauplejale kohustuse tarbijale reisiraha täies ulatuses tagastada ja jätnud kaupleja ilma õigusest nõuda reisijatelt hüvistist, kui taganemine põhjuseks olid sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Sellise olukorra riisiko on pandud kaupleja õlule.

Reisist taganemine toimus COVID-19 haiguspuhangu ja sellega seotud ohtude ja piirangute tõttu, mis kvalifitseerusid VÕS § 874 lg 4 ja lg 8 tähenduses vältimatu ja erakorralise asjaoluna ja andsid tarbijatele õiguse reisiraha täies ulatuses (ilma hüvistist/trahvi maksmata) tagasi saada.

Tarbijate poolt esitatud tõendid kinnitavad, et juba 11-12.03.2020 esinesid vältimatud ja erakorralised asjaolud VÕS § 874 lg 4 tähenduses ning need ei tekkinud üleöö 13.03.2020 hommikuks, kui kaupleja ise reisi samadel põhjustel tühistas.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbijate nõue: reisisasu tagastamine koos viivistega, igale tarbijale 1345 eurot + viivis.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma vastuses 27.04.2023, et reisijad tühistasid reisi telefoni teel kolmapäeval 11. märtsil 2020 ja kinnitasid seda veelkord meiliga järgmisel päeval. (e-kiri

lisatud).

Tühistamise hetkel teavitas kaupleja reisijaid tühistamise tingimustest sh et reisiraha ei tagastata. Selleks hetkeks olid klientide eest hotellid ja lennupiletid kaupleja poolt ammu tasutud ja tühistamise trahv 100%.

11.03.2020 informeeris kaupleja tühistamisest ka hotelli ja lennufirmat nagu tavaliselt, kui on muudatusi reisijate ja tubade arvus. Sellel hetkel ei saanud keegi ette näha, et reisimine üleüldse keelatakse – viirus oli Euroopas juba ca kuu aega ja seni kõik reisid toimisid endiselt. Austria valitsus teatas turismi kinni keeramisest neljapäeva õhtusel valitsuse pressikonverentsil (meie aja järgi peale tööpäeva lõppu). Hotellid ja lennufirma teatasid kauplejale reede 13.03 hommikul reisimise lõpetamisest, peale mida hakkas kaupleja kliente (kõiki, kellel oli kehtiv broneering/reisileping) teavitama järgnevate reiside ära jäämisest. Tasutud reisirahade tagastamisel võeti aluseks sellel hetkel (reede hommikul) kehtivad broneeringud. Kõiki varem tehtud annulleerimisi/muudatusi käsitleti varem kehtinud tühistamise tingimuste järgi, sõltumata sellest, kas tühistamine oli 2 päeva või 2 nädalat tagasi tehtud.

Kaupleja möönab kirjas, et kui keegi oleks ette näinud täielikku reiside peatamist, poleks olnud vaja reisijatel üldse reisi tühistada, samuti kauplejal nende tube ja lende tühistada.. Vaatamata viiruse levikule olid varasematel nädalatel suusakeskused sh hotellid ja töstukid jne töötanud, ning mingeid reaalseid piiranguid ja keelde polnud. Samuti ei sisaldanud reisi keeldu pandeemia väljakuulutamine ja varasemad riigijuhtide avaldused.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud 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 14- 16.10.2019 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbijate nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Tarbijad on nõudnud kauplejalt makstud reisisu hüvitamist VÕS § 874 lg 4 alusel.

Tarbijakaitseseaduse § 49 kohaselt komisjoni sekretariaat võib liita avaldused ühte menetlusse, kui nõuded samale kauplejale põhinevad sarnastel asjaoludel ja õiguslikel alustel ning ühine menetlemine võimaldab nende kiiremat lahendamist.

Komisjon leiab, et kuivõrd tarbijate nõuded kaupleja vastu põhinevad samadel asjaoludel ja õiguslikel asjaoludel, on põhjendatud nende nõuete ühine menetlemine.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijatel esines õiguslik alus lepingust taganemisel reisisu hüvitamiseks VÕS § 874 lg 4 alusel.

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

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

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

VÕS § 874 lg 4 kohaselt reisikorraldajal ei ole õigust nõuda reisijalt käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud hüvitist juhul, kui reisija taganeb lepingust, sest sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral

pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Sellisel alusel pakettreisilepingust taganemise korral on tal õigus saada tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed, kuid tal ei ole õigust saada täiendavat hüvitist.

VÕS § 874 lg 8 kohaselt vältimatud ja erakorralised asjaolud selle peatüki tähenduses on asjaolud, mis ei ole sellele viitava poole kontrolli all ja mille tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral.

Vaidlus puudub selle üle, et tarbijad on sõlmitud pakettreisilepingust taganenud 12.03.2023. Asja materjalidest nähtub, et tarbijad taganesid lepingust seoses COVID-19 pandeemiaga ja sellest tingitud ohtude ja piirangutega.

Puudub vaidlus selle osas, et kaupleja tagastas tarbijatele lisateenuste maksumuse (suusavedu lennukis, reisikindlustus) ning jättis igale tarbijale tagastamata reisisitu summas 1345 eurot.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas sihtkohas või selle vahetus läheduses esinesid tarbijate lepingust taganemise ajal 12.03.2020 vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta.

11.03.2020 kuulutas WHO COVID-19 ülemaailmseks pandeemiaks.

Tarbijad on tõendanud, et 11.03.2020 andis Tirooli liidumaa valitsus sealsetele suusakuurorditele korralduse sulgeda kõik suusanõlvad alates 15.03.2020 ning kõik majutusasutused alates 16.03.2020. Serfaus-Fiss-Ladis suusakuurort on avaldanud vastavasisuliselt teate 11.03.2020 oma ametlikul veebilehel

Tarbijad on esitanud tõendid, et 12.03.2020 avaldas suusakuurort Serfaus-Fiss-Ladis samasisuliselt teate ka oma Facebooki lehel, andes teada, et Tirooli liidumaa korralduse tõttu tuleb kõik Tirooli suusapiirkonnad sulgeda pühapäeval, 15.03.2020 ja seega suusakuurort lõpetab oma hooaja.

12.03.2020 on Eesti Välisministeerium avaldanud üldise soovitusel reisimist vältida ja puhkusreise mitte planeerida, aga kindlasti vältida reisimist riskipiirkondadesse, märkides ära, et riskipiirkonnaks on muuhulgas Tirooli suusakuurordid Austrias.

12.03.2020 kehtestas Eesti Vabariigi Valitsus eriolukorra seoses COVID-19 haigust põhjustava viiruse SARS-Cov-2 pandeemilise levikuga maailmas ja sellest tingitud massilise nakatumise ohuga Eestis. Muuhulgas kehtestati nõue, et COVID-19 kõrge või keskmise riskiga piirkonnast (sh Tirooli suusakuurorditest) tulevad Eesti elanikud ja välisriigi kodanikud peavad olema kaks nädalat isolatsioonis.

Tarbijate kirjavahetusest Eesti saatkonnaga Viinis nähtub, et saatkond jagas tarbijatele 12.03.2020 muuhulgas infot selle kohta, et Austrias võetakse kasutusele järjest rohkem meetmeid koroonaviiruse leviku tõkestamiseks ning teatatud on osade suusakuurordide suusaliftide sulgemisest. Samuti teatas saatkond, et COVID-19 kõrge riskiga piirkonnad on vastavalt Terviseameti riskihinnangule ka Tirooli suusakuurordid Austrias.

Komisjon nõustub tarbijatega, et COVID-19 haiguse puhang kvalifitseerub VÕS § 874 lg 4 ja lg 8 tähenduses vältimatu ja erakorralise asjaoluna.

Tarbijad on asjakohaselt viidanud, et Euroopa Komisjoni suunistes 19.03.2020 Pakettreisi direktiivi kohta seoses COVID-19 on märgitud, et olulised ohud inimeste tervisele, näiteks COVID-19 taolise tõsise haiguse puhang reisisihtkohas või selle lähiümbruses kvalifitseerub vältimatu ja erakorralise asjaolude alla Pakettreisi direktiivi artikli 12 (2) tähenduses.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (TTJA) märkis oma 29.04.2020 kirjas tarbijatele, et vältimatuks ja erakorraliseks asjaoluks võib olla raske haiguse puhang reisisihtkohas. TTJA märkis, et „kuivõrd kaupleja on hilisemalt ka ise antud pakettreisi tühistanud, siis ei saaks siin

vaidlusaluseks küsimuseks olla see, kummalt poolt tühistamine aset leidis. Mõlemad pooled on reisi tühistanud vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu.

Komisjon leiab, et COVID-19 pandeemia levik ei olnud VÕS § 874 lg 8 tähenduse mingil moel tarbijate kontrolli all ning selle tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral.

Pandeemia mõjutas olulisel määral pakettreisi teenuse osutamist, sh. suleti reisi sihtpunktiks olnud suusakuurort ning suusatõstukid. Sellised toimingud ei võimaldanud pakettreisi planeeritud kujul enam läbi viia.

Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, mis lükkaks selgelt ümber tarbijate väite, et COVID-19 haiguse puhang kvalifitseerub VÕS § 874 lg 4 ja lg 8 tähenduses vältimatu ja erakorralise asjaoluna. Kaupleja on oma vastuses möönnud, et viirus oli Euroopas juba ca kuu aega, seega oli ta viiruse levikust teadlik. Kaupleja poolt 13.03.2020 pakettreisilepingutest taganemine põhines samadel alustel, millele tuginesid päev varem tarbijad lepingust taganemisel.

Eeltoodust tulenevalt oli tarbijatel õigus nõuda kauplejalt VÕS § 874 lg 4 alusel reisisasu hüvitamist.

Komisjon leiab, et tarbijatel on õigus nõuda kauplejalt igale tarbijale reisisasu hüvitamist summas 1345,00 eurot . Reisisasu tagastamata jätmisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

VÕS § 113 lg 1 kohaselt võib võlausaldaja nõuda võlgnikult viivist arvates kohustuse sissenõutavaks muutumisest kuni kohase täitmiseni.

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/