

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-03143-012
Otsuse kuupäev	22. sept 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Merike Hallik, Triinu Nurmjõe
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Coconut Trade, 10576698
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	25. aug 2023

### Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 27.02.2023 Tarbijavaikluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 07.03.2023.

Avalduse kohaselt oli tarbija ostnud kaupleja kodulehelt phuket.ee Phuket'i tuuri maksumusega 356 eurot (tellimus nr 24439).

Tarbija märgib, et ajavahemikus 20.02.2023 kuni 02.03.2023 oli planeeritud perereis 4-le inimesele Tai Kuningriiki Phuketile. Kahjuks jäi reis ära, sest lennufirma Scandinavian Air (SAS) tühistas 20.02.2023 kell 10:55 Tallinnast Stockholm'i Arlanda lennujaama väljuva algse lennu korduvalt, mistõttu ei olnud võimalik jõuda Arlanda lennujaamast Bangkoki väljunud jätkulennule.

Lennu tühistamisest SAS varasemalt teada ei andnud, sellest sai tarbija teada alles Tallinna lennujaamas.

Kaupleja veebilehel olevate tripipoe tingimuste (<https://phuket.ee/tripipoetingimused>) p 2 kohaselt tripipoe teenused tuleb broneerida ja maksta vähemalt 48 tundi enne teenuse osutamise algust. Broneeringu tegi tarbija 19.02.2023 seetõttu, et soovis osaleda saare tuuril 22.02.2023 ning arvestades Tai kaugust, kuhu oleks kohale jõutud 21.02.2023, ei oleks tal olnud võimalust enam vähemalt 48 tundi ette broneeringut teha. Samuti oli tarbija juba 19.02.2023 lennule check-in'i ära teinud ja ei arvanud, et midagi võiks valesi minna.

19.02.2023 broneeris tarbija internetilehelt [www.phuket.ee/andresphuketilt](http://www.phuket.ee/andresphuketilt) 4-le inimesele 22.02.2023 kuupäevaks Phuket'i tuuri hinnaga 89 eurot 1 inimene, seega kokku hind 356 eurot. Tuuri eest tasuti pangalingiga kauplejale 356 eurot, mille kohta tuli e-kirjaga broneeringu kinnitus nr 24439.

Kuna reis jäi tarbijast mitteolenevate asjaolude tõttu ära, siis 20.02.2023 saatis tarbija kauplejale e-kirja, milles küsis võimalust raha tagasi saada, tuues ära ka põhjuse – lennu tühistamine. Kaupleja keeldus raha tagastamisest, kuigi tripipoe tingimustes on kirjas, et leiab osapooltele sobilikku lahenduse.

Tarbija nõuab kauplejalt 356 euro tagastamist, kuna ei saanud teenust tarbida.

07.03.2023 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 07.03.2023 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et lepingu tingimustes nähakse ette raha tagastamine, kui broneering tühistatakse vähemalt 14 päeva enne toimumiskuupäeva.

14.04.2023 esitas tarbija komisjonile oma täiendavad seisukohad.

Tarbija ei nõustu kauplejaga ning märgib, et tal ei olnud kindlustust, mis kataks reisirõrke juhul, kui lennufirma lennu tühistab.

Tarbija küsis korduvalt SAS'ilt lennuaja tühistamise põhjust, kuid tema kirjadele ei vastatud, mistõttu ei olnud ka lennu tühistamise tõendamiseks dokumenti. Viimaks saadeti SAS'ist vastav sertifikaat.

Valed on kaupleja väited: „... siis pakkusin välja, et tuure läbiviiv Tai ettevõtte väljastab vastava sertifikaadi, et klient ei saanud tuurile tulla ...“ ja „... oleme mitmes astmes püüdnud kliendile vastu tulla, kuid tarbija ei soovinud ühtegi alternatiivset lahendust ...“. Tarbija väitel selliseid pakkumisi ei ole kaupleja teinud, mida kinnitab ka e-kirjavahetus temaga. Ainus võimalus, mida kaupleja pakkus oli see, et Phuket'i tuuri eest makstud raha jääb ettemaksuks tuuri eest tulevikus.

Tarbija leiab, et kaupleja tripipoe tingimused on tarbijat eksitavad ja kahjustavad. Tuuri pileti ostmise jäeti viimasele hetkele just seetõttu, et vältida olukordi, kus lendude aegu muudetakse ja ta ei soovinud riskida teenusest ilmajäämisega.

Tarbija märgib, et oli lugenud ka tripipoe tingimust, et 14 päeva enne ekskursiooni tühistamist raha ei tagastata. Nimetatud tingimus on vastuolus eelneva tingimusega (broneerimine ja maksmine vähemalt 48 tundi enne teenuse osutamist). Võimalust maksta tulevikus toimuva teenuse eest näiteks pool broneerimisel ja pool muul ajal ei pakutud. Selline kombinatsioon tingimustest on tarbijat eksitav ja tarbijale kahjulik, kuna ei anna võimalust saamata jäänud teenuse eest raha tagasi saamiseks. Samuti on tripipoe lehel tingimuste all kirjas, et kui midagi muutub, tuleb esimesel võimalusel teatada (mida ka tarbija tegi, jättes muuhulgas vastava teavituse selgitustega telefoni automaatvastajale) ning et probleemide korral leitakse mõlemale poolele sobilik lahendus. Kahjuks sel puhul see tingimus ei kehtinud. Kaupleja keeldus igasugusest raha tagastamisest.

Tarbija on nõus kompromissiga, et kaupleja tagastab 3 inimese eest makstud raha, mis on kokku 267 eurot. Sel juhul jääb kauplejale ühe inimese eest makstud tasu.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: kahju hüvitamine summas 267 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma 07.03.2023 vastuses, et vastavalt tripipoe tingimustele, kui ekskursioonide toimumiskuupäevani on jäänud vähem kui 14 päeva, siis ettemakstud raha ei tagastata. Klient on tellimise tegemisel nõustunud Phuket.ee kodulehel tripipoe tingimustega ja kinnitanud seda „linnukese“ panekuga enne broneeringu tegemist. Seega käsunduslepingut sõlmides kinnitas klient taganemisõiguse tingimustega nõustumist.

Phuket.ee kodulehe süsteem ei lase kuidagi teenust tellida, kuid tellija pole Tripipoe tingimustega nõustunud. Klient kinnitas seda ka kirjas, et tutvus tingimustega enne teenuse tellimist.

Phuket.ee Tripipoe tingimused: <https://phuket.ee/tripipoe-tingimused/> Phuket.ee punkt nr. 3. Taganemisõigus: „Kõik oma muutmis- ja tühistamis soovid palume saata e-mailile: [info@phuket.ee](mailto:info@phuket.ee) nii kiiresti, kui võimalik. Proovime leida mõlemaid pooli rahuldava lahenduse. Broneeringu tühistamisel: Tagastame broneeringu eest tasutud summa 100%, millest lahutame €20, kui tühistad broneeringu vähemalt 30 päeva enne toimumiskuupäeva.



käsunduslepingu tunnustele. Leping ei vasta pakettreisilepingu tunnustele VÕS § 866 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt teenuse eest makstud tasu tagastamist. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena. Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal oli alus hüvitise nõudmiseks.

Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel kaupleja tegevuses lepingu rikkumise tunnuseid. Kaupleja ei ole vastutav selle eest, et tarbija reis jäi toimumata. Tarbijal oli võimalus oma riske maandada reisirõõmkindlustuse sõlmimisega, sellele on tähelepanu juhitud ka poolte vahel sõlmitud lepingus. Komisjon tuvastas tarbija esitatud teabe alusel, et tarbijal ei olnud tehtud reisirõõmkindlustust, mis oleks võimaldanud hüvitada tehtud kulutusi. Kaupleja poolse lepingurikkumise puudumisel puudub tarbijal alus seaduses või lepingus sätestatud õiguskaitsevahendite kasutamiseks.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb nõudeõigus hüvitise nõudmiseks poolte vahel sõlmitud lepingu alusel. Poolte vahel sõlmitud lepingu kohaselt broneeringu tühistamisel tagastatakse broneeringu eest tasutud summa 50%, kui klient tühistab broneeringu vähemalt 14 päeva enne toimumiskuupäeva. Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbija tühistas broneeringu vähem, kui 14 päeva enne teenuse osutamist. Poolte vahel sõlmitud lepingust ei nähtu tarbija õigust saada hüvitist juhul, kui klient tühistab broneeringu vähem kui 14 päeva enne toimumiskuupäeva.

Tarbija on viidanud sellele, et VÕS § 42 lg 3 p 21 kohaselt lepingus, mille teiseks pooleks on tarbija, on ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus, millega nähakse ette teise lepingupoole kohustus tasuda ebamõistlikult suur ettemaks enne seda, kui tingimuse kasutaja oma kohustuse täidab.

Kaupleja on komisjonile esitanud tõendi, millest nähtub, et Tai ettevõtte Coconut Thai Co., LTD esitas talle arve summas 32930 bahti, mis teeb Eurodes olenevalt kursist 890€. Tarbija ei ole selle tõendi kehtivust vaidlustanud.

Kuivõrd asja materjalidest nähtub, et tuuribussi mahtus 10 inimest, olid ühe reisija kohta arvestatuna kulutused 89 eurot.

Tarbija on avalduses märkinud, et broneeris 19.02.2023 internetilehelt [www.phuket.ee/andresphuketilt](http://www.phuket.ee/andresphuketilt) 4-le inimesele Phuketi tuuri hinnaga 89 eurot 1 inimene, seega kokku hind 356 eurot. Kaupleja on oma vastuses märkinud, et olenemata kliendi mitteosalemisest tekkis tal ikkagi 356 € eest kulutusi.

Komisjon leiab, et arvestades kaupleja poolt teenuse osutamiseks tehtud kulutusi ei olnud lepingu tingimus, millega nähti ette ettemaks suuruses 89 eurot inimese kohta ebamõistlikult tarbijat kahjustav.

Eeltoodust lähtudes leiab komisjon, et tarbijal puudub õiguslik alus nõuda kauplejalt teenuse eest makstud tasu hüvitamist.

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 maakohusse.

Margus Kingisepp  
/allkirjastatud digitaalselt/

Merike Hallik  
/allkirjastatud digitaalselt/

Triinu Nurmjõe  
/allkirjastatud digitaalselt/