

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-16221
Otsuse kuupäev	28.03.2024
Komisjoni koosseis	Margus Kingisepp Merli Siitan Merike Hallik

Tarbija Kaupleja	SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)
---------------------	---

Tarbija nõue	Reisitasu alandamine 20 % ulatuses reisi maksumusest
--------------	--

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale 476 eurot ja 60 senti.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 16.11.2023.

Avalduse kohaselt ostis tarbija reisibüroo Ljuna Tours vahendusel neljale inimesele kaupleja poolt korraldatud pakettreisi Türgi ajavahemikuks 26.08.2023-02.09.2023 majutusega hotellis Mirosa Kemer Beach 5* (eraldajaga suur tuba, Ultra All Inclusive). Tarbija maksis reisi eest 2383 eurot.

Probleemid algasid kohe kohale jõudes ning nendest teavitati ka reisikorraldaja esindajat. Kohapeal hotelli registreerimisel sai tarbija infolehe, kus oli kirjas: Summer Concept 2023 kõik hinnas. Küsimusele, et ostetud on ultra kõik hinnas pakett, vastati, et see on sama asi.

Tuba kätte saades avastati, et tuba on väga räpane, vastuvõtuga ühendust võttes saadi vastuseks, et vabu tube ei ole ja vahetada ei saa, kuid lubati need hommikul korralikult ära koristada. Järgmisel päeval tuli koristaja, kuid olukord ei muutunud.

Järgmisel päeval pärast saabumist oli infotund Anex Tour esindajaga, keda teavitati sellest, et number ei vasta lubatule. Esindaja lubas asja uurida, lahkus konverentsiruumist ning tarbija ei näinud teda enam kogu reisi jooksul. Keegi tarbijale ei helistanud ja ei lahendanud probleemi toaga.

Tarbija pretensioonid on detailsemalt toodud tema avalduses ja sellele lisatud dokumentides. Peamiselt puudutavad pretensioonid toa kvaliteeti ja puhtust, mis olid halvad ning ei vastanud 5* nõuetele; tarbija tellitud vaheuksega toas vaheuks ei sulgunud, kuna voodi jäi sinna ette; liumägede lahtioleku aeg oli üürrike ja jäi laste tavapärasele uneajale, hotell ja selle restoran oli räpane jm. Ultra kõik hinnas pakett ei sisaldanud millegipärast välismaist alkoholi, kuigi oleks

pidanud.

Tarbija arvates ei vastanud hotell 5* tasemele.

Tarbija nõudis kauplejalt reisisu alandamist 20% pakettreisei maksumusest ehk 476,6 eurot.

11.01.2024 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbijate avaldusele 26.01.2024 kirjaga. Kaupleja ei nõustu tarbija pretensiooniga, tuginedes sellele, et tuba lubati vahetada järgmisel päeval, kuid tarbija ei pöördunud selleks hotelli vastuvõttu.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ning jäi oma varasema nõude juurde.

Tarbija toob välja, et kaupleja tunnistab, et andis talle toa, mis ei kuulu 5* kriteeriumi alla, samuti asjaolu, et selles toas viibiti kõik 8 päeva (7 ööd).

Väide, et tarbijale lubati tuba teise vastu vahetada ei vasta tõele. Keegi ei pakkunud võimalust tuba vahetada, ei saabumise päeval registratuuriga ühendust võttes ega ka järgmisel päeval. Peale infotundi ANEX'i esindajaga oli vastus vaid üks - hotell on täis ja vabu tube pole.

Peale Eesti operaatoriga ühenduse võtmist (26.08.2023, e-kirja teel) ning pärast kohapealset infotundi ANEX'i esindajaga suheldes (27.08.2023) ei võtnud keegi ühendust. Kõik tarbija kontaktid, telefoninumber, e-mail, Viber, WhatsApp olid samad, mis Eesti operaatoril, kohapealsel esindajal ja hotellil.

Kui probleemiga oleks tegeletud, oleks tarbijani jõudnud info, et hotell on valmis toa välja vahetama.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 26.01.2024 vastuses, et hotellil on Ultra All Inclusive kontseptsioon. Ta selgitab, et hotell oli valmis igakülgselt vastutulekuks, kuid tarbija ise ei tegelenud oma nõude lahendamiseга hotellis kohapeal teadmata asjaolude tõttu.

Tarbijale osutati kõik reisikirjelduses sisalduvad teenused vastavalt sõlmitud lepingule, mistõttu talle ei tekitatud tegelikku, märkimisväärset kahju.

Kokkuvõtvalt toob kaupleja välja, et puuduvad lepingulised või õiguslikud tingimused tarbija nõude rahuldamiseks.

Reisikorraldaja vastusele on lisatud hotelli selgitus olukorra kohta. Hotell märgib, et viimane renoveerimine toimus 2015.a. Üldiselt antakse kõigile külalistele renoveeritud ruum. Hotell tunnistab, et tarbija saabumise päeval oli hotell täis, kuid tema tuba lubati vahetada järgmisel päeval, milleks paluti tal pöörduda hotelli vastuvõttu. Seda tarbija ei teinud. Samuti ei tulnud kogu reisi jooksul tarbija poolt hotellile pretensioone.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 08.07.2023 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

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

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist majutuse lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

Tarbija on nõudnud kauplejalt reisisasu alandamist 20 % pakettreisi maksumusest ehk 476 euro ja 60 senti ulatuses.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija oli Eesti operaatorit teavitanud majutuse puudustest e-kirja teel 26.08.2023 ja reisikorraldaja esindajat reisi teisel päeval ehk 27.08.2023 infotunnis.

Seega oli tarbija täitnud rikkumisest viivitamatu teavitamise kohustuse.

Hotell tunnistab oma selgituses, et tarbija saabumise päeval oli hotell täis, kuid tema tuba lubati

vahetada järgmisel päeval, milleks paluti tal pöörduda hotelli vastuvõttu. Komisjon leidis, et hotelli poolt toa vahetamise pakkumisega on tõendatud tarbijale antud toa mittevastavus lepingutingimustele.

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

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mittevastava majutuse pakkumisega rikkus kaupleja mittekohase täitmisega poolte vahel sõlmitud lepingut.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada seaduses ettenähtud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma omal kulul tarvitusele mõistlikud abinõud.

Nimetatud sätte mõtte kohaselt on reisikorraldaja kohustuseks pärast rikkumisest teada saamist ise pakkuda tarbijale sobivat lahendust.

Kaupleja on oma vastuses märkinud, et hotell oli valmis igakülgeks vastutulekuks, kuid tarbija ise ei tegelenud oma nõude lahendamisega hotellis.

Tarbija on avalduses välja toonud, et peale Eesti operaatoriga ühenduse võtmist (26.08.2023, e-kirja teel) või pärast kohapealset infotundi ANEX'i esindajaga suheldes (27.08.2023) ei võtnud temaga keegi ühendust.

Komisjon märgib, et vaidlusalusel juhtumi korral oli kaupleja kohustuseks rikkumise heastamisel tarbijaga ühendust võtta mõistlike lahenduste pakkumiseks, mitte vastupidi. Kauplejal olid selleks olemas kõik andmed tarbija sidevahendite kohta.

Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, mis selgelt kinnitaks tarbija teavitamist toa vahetamise võimalusest. Tarbija on sellise teabe saamist eitanud. Seetõttu leiab komisjon, et kaupleja ei ole pakkunud tarbijale rikkumise kõrvaldamiseks mõistlikke lahendusi.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt sama seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisasu.

VÕS § 877 lg 2¹ kohaselt ei ole reisijal õigust alandada reisisasu, kui reisikorraldaja tõendab, et mittevastavus tulenes reisijast.

Kaupleja ei ole komisjonile tõendan

ud, et mittevastavus tulenes reisijast.

Komisjon leiab, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 20 % ulatuses reisipaketi maksumusest ehk 476 eurot ja 60 senti.

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

Merli Siitan

Merike Hallik

/allkirjastatud digitaalselt/