

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-09384  
Otsuse kuupäev 05.09.2024  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja Kon Tiki Reisid OÜ (11453785)

Tarbija nõue tagastatud ettemaksust kinni peetud 20% suuruse osa tagastamine.  
Nõude suurus kahe reisija osas kokku 260 eurot.

### Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 09.07.2024.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 28.02.2024 reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisi kahele Malaisiasse perioodiks 18.01-29.01.2025. Reisi maksumus kahele reisijale kokku 1980 eurot.

Vastavalt esitatud arvele tasus ta kauplejale 29.02.2024 ülekandega ettemaksu summas kahe inimese eest kokku 1300 eurot.

Tarbija avaldas soovi lepingust taganemiseks 25.04.2024 ja reisikorraldaja kinnitas tema avalduse kättesaamist.

Enne Tarbijavaidluste komisjoni poole pöördumist reisikorraldaja tagasimakset ei teinud.

04.08.2024 on kaupleja tagastanud reisijale ettemaksu summast 80% ehk 1040 eurot.

Tarbija sellega nõuet rahuldatuks ei loe, kuna sellest, et kogu ettemaks ei kuulu lepingust taganemise korral täies ulatuses tagastamisele, ei ole teda lepingu sõlmimise eel teavitatud.

26.08.2024 saadetud kirjas märgib tarbija, et arvel on küll viide reisingimustele nende kodulehel, aga ei meenu, et neid lugedes oleks olnud kirjas kuskil, et kampaania reisidele kehtib 80% tagastus, nüüd see küll tõesti nii on. Kas on tõestus selle kohta, et reisi broneerimise ajal see ka nii oli.

Tarbija nõuab ettemaksust kinni peetud osa (20 %) tagastamist.

09.07.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 04.08.2024 saadetud kirjaga, milles märgib, et reisijale on ettemaks tagastatud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja on menetluse raames tagastanud reisijale 80% ettemaksust (1040 eurot) ja hiljem põhjendanud seda sellega, et reisijale väljastatud arvel on viide reisingimustele, mis näevad ette, et kui reisija reisist loobub, on tagasimaksest õigus 20% kinni pidada ja tarbija oli sellega nõus.

23.08.2024 saadetud kirjas märgib kaupleja, et tarbijale saadeti reisi broneerides arve, kus peal on ka viide/link reisingimustele kodulehel. Reisingimustes on kirjas ka reisi tühistamistingimused.

Sarnaselt selgitati tarbijale tühistamistingimusi siis, kui tarbija soovis reisi tühistada, millega ta ka nõustus.

Tarbija on seepeale vastanud, et kuigi reisikorraldaja lubas tagastada 80% reisisust, ei ole tarbija sellega üheselt nõustunud vaid küsinud tagasi makstud summa. Tarbija ei mäleta, et lingitud reisingimustes oleks selline tingimus olnud.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata..

Tarbijakaitseaduse (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 28.02.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus

nõuda kogu ettemaksu summa tagastamist.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kohustuse täitmise nõudena.

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

Komisjon tuvastas, et kaupleja oli 04.08.2024 tagastanud tarbijale ettemaksu summast 80% ehk 1040 eurot.

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

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

VÕS § 874 lg 3 järgi on hüvitise suuruseks reisisasu, 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, et praeguses vaidlusasjas on reisikorraldaja hüvitise suurus sätestatud lepingus.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbijale 28.02.2024 saadetud ettemaksu arvel oli link kaupleja reisitingimustele.

Lingil avanevate kaupleja reisitingimuste soodus- ja eripakkumiste broneerimistingimuste p. 2.1.2. kohaselt juhul, kui Reisija soovib Reisisiteenuste lepingust taganeda, sealjuures soovimata vahetada reis teise kuupäevaga või sihtkohaga reisi vastu (p.2.1.1), kuulub Reisija poolt Reisikorraldajale tasumiseks hüvitis 20% esmasest osamaksest, kui reisini on 60 ja enam kalendripäeva.

26.08.2024 kirjutas tarbija märkinud, et arvel on küll viide reisitingimustele kaupleja kodulehel, aga ei meenu, et neid lugedes oleks olnud kirjutas kuskil, et kampaania reisidele kehtib 80% tagastus, nüüd see küll tõesti nii on.

26.04.2024 saatis kaupleja tarbijale e-kirja, milles toob välja, et reisi tühistamisel tagastatakse 80 % reisirahast 30 päeva jooksul.

Samal päeval tarbijale saadetud e-kirjas täpsustas kaupleja, et sooduspakkumistele on neil erikord, et tagastatakse 80 %, kui reisini on jäänud kuni 60 päeva.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Kaupleja seisukoha ümberlükkamiseks on tarbijal kohustus vastuväite esitamisel tõendada, et kaupleja reisitingimustes ei olnud lepingu sõlmimisel 20% ettemaksu kinnipidamise tingimust. Tarbija ei ole komisjonile esitanud lepingu sõlmimisel kehtinud reisilepingu tingimusi. Seetõttu ei olnud komisjonil võimalik tarbija väite tegelikkusele vastavust kontrollida.

Tarbija poolt komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et pooled oleksid kokku leppinud selliselt, et reisist taganemisel on tarbijal õigus saada tagasi 100 % ettemakse summast.

Tuvastatud asjaoludest lähtuvalt puudub tarbijal alus nõuda kauplejalt 20 % esmase osamakse tagastamist. Seetõttu tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

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/