

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-05412
Otsuse kuupäev 05.09.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Pakettreisi eest tasutud hinna alandamise nõue summas 302 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 80 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 16.04.2024.

Avalduse kohaselt ostis tarbija kaupleja poolt koostatud pakettreisi Egiptusesse majutusega kahele inimesele perioodil 04 - 11.04.2024 hotellis Uni Sharm Aqua Park (toitlustus kõik hinnas). Tarbija maksis reisi eest 862 eurot.

Kohapeal selgus, et toitlustuse kohta reisikorraldaja poolt antud info on olnud eksitav. Tarbija leiab, et rikuti tema inimõigusi, kuna ei pakutud leiba, saia, vett ega võid. Reisi jooksul pöördus tarbija reisikorraldaja kohapealse esindaja poole, kes käis 06.04.2024 ja 09.04.2024 hotellis kohapeal, kuid ainsa lahendusena pakuti tarbijale lisatasu eest hotellivahetust. Tarbija avaldab ka, et kuigi lubatud oli eestikeelne klienditeenindus kohapeal, ei suutnud sealne esindaja suhelda isegi inglise või vene keeles. Tarbija nõuab 302 euro ulatuses hinna alandamist.

16.05.2024 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 03.06.2024. Kaupleja pakub lahenduseks hinna alandamist 77 euro ulatuses,

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

Tarbija toob välja, et reisifirma väidab, et tema poole pöörduti väga hilja, kuid see on eksitav info. Reisifirma ei ole tarbija sõnul temaga mingisuguste lahenduste leidmistesse astunud. Kohal oli 7 eestlast ja kõigilt on ka avaldusel allkirjad, mis tõestavad toimunut.

Kaupleja kodulehelt luges tarbija, et kohapeal teenindatakse eesti keeles. See osutus valeks.

Kahjuks oli esindajal raskusi samuti vene ja inglise keelega, mida reisijate hulgas osati.

Tarbija jäi söömata olukorras, kus pakett oli nime poolest *all inclusive*.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 03.06.2024 vastuses, et 12.02.2024 oli vormistanud broneering nr. 1227888 reisibüroo Minimatkad vahendusel, väljumisega 04.04.2024 Hurghadasse, hotelli UNI Sharm Aqua Park 3*, majutusega toas Standard Room koos toitlustusega – All Inclusive, lennutranspordi Tallinn – Sharm El Sheikh - Tallinn ja transfeeri lennujaam-hotell-lennujaam.

Nõude kohaselt ei pakutud hotellis toitlustust vastavalt “Kõik hinnas” süsteemile. Tarbija oma nõudmises palub hüvitist 302 eurot, kogu reisi maksumus oli 862 eurot

Tarbija saabus hotelli 04.04 kuid teavitas reisikorraldajat tekkinud olukorrast e-posti teel alles 08.04. mis oli 3 päeva enne lahkumist.

Kohapealne reisiesindaja püüdis olukorda lahendada nii enne tarbija kirjaliku pöördumist kui ka hiljem. Tarbija tunnistas oma pretensioonis ise, et talle pakuti lisatasu eest asendushotelli, kuid ta keeldus sellest.

Hiljem pakuti tarbijale hotelli hinna tagasimaksmist 77 eurot või toa kategooria muutust kõrgema kategooria vastu ükskõik millises hotellis tema järgmiseks reisiks. Klient sellega ei nõustunud. 77-eurone tagasimakse on proportsionaalne kõikide reisipäevade toidukuludega. Reisipakett koosneb mitmest teenusest (edasi-tagasi lennud, transfeer, hotell), teenuste hinnad varieeruvad sõltuvalt nõudlusest ja hooajast. Kaupleja vabandab ebamugavuste pärast ning lõpetas koostöö antud hotelliga. Kaupleja leiab, et puuduvad lepingulised või õiguslikud tingimused tarbija nõude rahuldamiseks.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ja jäi oma nõude juurde.

Tarbija leiab, et kaupleja on lepingut rikkunud, esitades müüdud hotelli kohta eksitavat infot nii toitlustuse kui ka kohapealse teeninduse keele kohta.

Ta leiab ka, et kaupleja ei ole temale vastust andnud.

Komisjoni põhjendus:

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

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 16.04.2024 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 reisisitu 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.

Tarbija on nõudnud kauplajalt reisisitu alandamist 302 euro ulatuses.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisitu alandamist hotelli ja teeninduse lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija oli puudustest teavitanud reisikorraldaja kohapealset esindajat 06.04.2024 ja e-kirja teel 08.04.2024.

Seega oli tarbija täitnud rikkumisest viivitamatu teavitamise kohustuse.

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

Kaupleja poolt tarbijale edastatud reisiinfos on välja toodud, et kaupleja esindajad, kes räägivad eesti, inglise või vene keelt, hoolitsevad reisijate puhkuse eest Egiptuses. Tarbija on ühe lepingu rikkumisena välja toonud asjaolu, et kohapealne esindaja ei suutnud suhelda eesti keeles. Tarbija sõnul oli esindajal raskusi samuti vene ja inglise keelega. Kaupleja ei ole nimetatud tarbija väidet oma vastuses ümber lükanud, seetõttu eeldab komisjon, et tarbija väide vastas tegelikkusele.

Teise puudusena toob tarbija välja, et toitlustamisel ei pakutud leiba, saia, vett ega võid. Kaupleja ei ole nimetatud väidet oma vastuses ümber lükanud, seetõttu eeldab komisjon, et tarbija väide vastas tegelikkusele.

Tarbija ei esitanud samas komisjonile ühtegi tõendit, millest nähtuks, et pooled oleks kokku leppinud selliselt, et tarbijale pakutakse toitlustuse käigus kindlasti leiba, saia, vett ja võid.

Komisjon märgib, et „Kõik hinnas“ paketi puhul ei saa tarbija eeldada, et talle pakutakse kõiki puuduses kirjeldatud toiduaineid, millega ollakse harjunud kodumaal. Pakutava toidu valik sõltub

reisipaketi maksumusest ja sihtriigi asukohast. Egiptuses ei saa näiteks eeldada või ja leiva pakkumist juba seetõttu, et seal ei kasvatata rukist ja piima tootmiseks vajalikke rohumaad esineb väga napilt. Komisjon nõustub tarbijaga selle osas, et toitlustamisel oleks pidanud vesi olema kättesaadav. Tarbija esitatud tõenditest ei nähtu, et tarbija oleks jäänud toitlustamata või toit oleks olnud ebakvaliteetne. Komisjon leidis, et eeltoodust ja reisipaketi maksumusest lähtudes ei ole tarbija poolt nõutud ulatuses reisisasu alandamine põhjendatud.

Kaupleja on tunnistanud ebamugavuste põhjustamist tarbijale ning pakkus hüvitiseks 77 euro ulatuses kompensatsiooni. Tarbija sellega ei nõustunud.

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mittevastava teenindamisega ja osaliste puudustega toitlustuses rikkus kaupleja mittekohase täitmisega poolte vahel sõlmitud lepingut.

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

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 tõendanud, et mittevastavus tulenes reisijast.

Komisjon leiab, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 80 euro ulatuses. Kauplejal hüvitada tarbijale 80 eurot.

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/