

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI ESIMEHE OTSUS

|                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| Asja number            | 20-1/24-08582-007         |
| Otsuse kuupäev         | 30. sept 2024             |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Margus Kingisepp  |
| Tarbija                |                           |
| Kaupleja               | Daily Hotels OÜ, 16130259 |
| Tarbija nõue           | Lepingust taganemise nõue |
| Asja läbivaatamise aeg | 20. aug 2024              |

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 89.73 eurot.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 19.06.2024.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija Booking.com veebikeskkonnas toa kaupleja hotellis Bern Boutique Hotel kuupäevadeks 03.05-04.05.2024. Broneerimisnumber IG-0011.

Tarbija tasus ööbimise eest kohapeal 89.73 eurot (tšekk esitatud).

Tarbija jõudis oma ruumi ning märkas, et tuba oli väga palav ja seal ei olnud õhku. Tarbija soovis avada aknaid, kuid need ei käinud lahti.

Toas oli õhukonditsioneer, kuid see ei töötanud.

Tarbija võttis kaupleja esindajaga ühendust ning teavitas, et võimatu on magada ilma õhuta ning sellest oleks pidanud saabumisel teavitama. Reservatsioonis ei olnud näha, et aknad ei avane.

Tarbija palus toa vahetamist. Kaupleja vastas, et toa vahetamine ei ole võimalik ning kaupleja keeldus ka tasutud summa tagastamisest.

Kuna toas ööbimine ei olnud võimalik õhukonditsioneeride puudumise tõttu, siis lahkus tarbija hotellist ning leidis uue ööbimiskoha. Tarbija teavitas lahkumisest kauplejat 04.mai öösel kell 00.53.

Tarbija võttis kauplejaga uuesti ühendust hommikul ning kontakteerus ka vahendaja Booking.com-iga.

Tarbija nõuab tasutud summa tagastamist, sest toa kirjelduses märgitud õhukonditsioneer ei töötanud. Tarbija lisab, et veetis toas kokku maksimaalselt kaks tundi ning ei kasutanud voodit ega vannituba.

27.06.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 04.07.2024 saadetud kirjaga. Kaupleja ei nõustu tarbija nõuet rahuldama seetõttu, et tarbija oli ruumi kasutanud.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Tarbija leiab, et kaupleja ei ole pakkunud lubatud teenust ehk tuba, kus on töötav konditsioneer, ning seetõttu on tarbijal õigus saada tasutud summa tagasi. Tarbija märgib, et konditsioneeride mittetöötamisest teda eelnevalt ei hoiatatud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: majutuse eest tasutud summa tagastamine suuruses 89.73 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitab oma vastuses, et Tallinna vanalinnas on tavaline, et aknaid ei ole võimalik avada, sest need on kinni turvalisuse tõttu (et inimesed ei kukuks). Samuti vastas kaupleja, et mai alguses oli Eestis veel kütisperioodi lõpp, mistõttu olid hoone kütteseadmed lülitatud sisse. Konditsioneerid lülitatakse sisse, kui majas lülitatakse välja küte. Majas on sundventilatsioon.

Kui külaline broneeris endale majutust, siis polnud kuskil öeldud, et aknad käivad lahti.

Kaupleja märkis tarbijaga Booking.com suhtluskeskkonnas peetud kirjavahetuses, et tarbija ei nõudnud tuba reserveerides lahtikäivat akent. Kaupleja toob välja, et tarbija registreeris ennast sisse kell 18.25 ja lahkus pärast südaööd kell 01:05, seega kasutas hotelli teenuseid. Tarbija vastas, et käis kell 19.00 kontserdil ning tuli tuppa tagasi peale 22.00. Tarbija väitel ei kasutanud ta voodit või vannituba, mis on ruumis näha.

Kaupleja leiab, et tarbija kasutas tuba ning seetõttu ei ole raha tagastamine põhjendatud (pildid toast lisatud).

### **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 03.05.2024 üürilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 271 tähenduses.

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

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda majutuse eest makstud summa tagastamist lepingu eseme mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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

VÕS § 276 lg 1 kohaselt on üürileandja kohustatud asja üürnikule üle andma kokkulepitud ajaks koos päraldistega lepingujärgseks kasutamiseks sobivas seisundis ja tagama asja hoidmise selles seisundis lepingu kehtivuse ajal.

VÕS § 277 lg 1 kohaselt juhul, kui üürileandja annab üle asja, mille puudused välistavad asja sihtotstarbelise kasutamise võimaluse või piiravad seda olulisel määral, võib üürnik lepingust taganeda.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas juhtumi puhul on täidetud VÕS § 277 lg 1 loetletud taganemisõiguse kasutamise eeldused.

Tarbija sõnul ei olnud broneeritud tuba võimalik kasutada, kuna selles oli palav ja polnud

piisavalt õhku. Lubatud õhukonditsioneer ei töötanud ning toa aknad ei olnud avatavad.

Kaupleja ei ole tarbija poolt esitatud väidete kehtivust ümber lükanud. Kaupleja on 04.07.2024 vastuses tarbija avaldusele ning pooltevahelises kirjavahetuses tunnistanud, et aknaid ole võimalik avada, sest need on kinni turvalisuse tõttu. Samuti tunnistas kaupleja, et mai alguses oli Eestis veel kütmisperioodi lõpp, mistõttu olid hoone kütteseadmed lülitatud sisse. Lisaks on kaupleja tunnistanud, et konditsioneerid lülitatakse sisse siis, kui majas lülitatakse välja küte.

Komisjon leidis tuvastatud asjaolude alusel, et majutuseks pakutud ruum ei olnud esinenud puuduste tõttu sihtotstarbeliselt kasutatav VÕS § 277 lg 1 tähenduses..

On üldteada asjaolu, et magamiseks sobib jahedama temperatuuriga ruum.

Ruumi sihtotstarbelise kasutamise võimatuse korral ei oma vaidluse lahendamisel tähtsust asjaolu, kas ruumi oli tarbija poolt kasutatud või mitte.

VÕS § 89 lg 1 kohaselt võlgnik võib kohustuse täitmiseks vajaliku teo asemel teha teistsuguse teo (täitmise asendamine) üksnes võlausaldaja nõusolekul, isegi kui teistsuguse teo väärtus on sama mis võlgnetaval teol või sellest suurem. Kui võlausaldaja võtab teise teo kohustuse täitmisena vastu, loetakse kohustus täidetuks.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja ei pakkunud lepingutingimustele mittevastava toa asemel tarbijale teist tuba.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava lepingu eseme pakkumise tõttu rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

Lepingu rikkumise korral võib võlausaldaja kasutada seaduses toodud õiguskaitsevahendeid, s.h. taganeda lepingust VÕS § 277 lg 1 alusel.

VÕS § 282 lg 1 p 1 kohaselt peab üürnik üürileandjale viivitamata teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest, kui üürnik ise ei pea seda kõrvaldama.

Komisjon tuvastas tarbija poolt komisjonile esitatud pooltevahelise kirjavahetuse alusel, et tarbija oli kauplejat teavitanud koheselt ruumi mittevastavusest lepingu tingimustele..

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et vaidlusaluse juhtumi puhul olid täidetud VÕS § 277 lg 1 toodud taganemisõiguse tingimused.

Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool VÕS § 189 lg 1 järgi nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse VÕS §-s 111 sätestatut.

Kauplejal on kohustus tagastada tarbijale majutuse tasu summas 89.73 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/