

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-11106
Otsuse kuupäev 16.10.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Hotell Antonius OÜ (12538897)

Tarbija nõue kahju hüvitamine summas 300 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 19.08.2024.

Tarbija avalduse kohaselt broneeris tarbija 16.02.2024 neljale inimesele majutuse perioodiks 9.08.2024-10.08.2024 kaupleja hotellis Antonius.

Tarbija kasutas broneerimiseks kaupleja partneri poolt hallatavat veebikeskkonda Booking.com.

Broneeringu tegemise järgselt sai tarbija e-postile broneeringukinnituse. Hiljem see broneering tarbija Booking.com kontolt kadus ja talle ei tulnud ka täiendavaid teavitusi läheneva külastuse kohta.

Kuna broneering tehti nii pikalt ette ja selle olemasolu kadus booking.com kontolt ega tulnud ka ühtegi meeldetuletust, eeldas tarbija, et broneering on kas tühistatud või ei kehti mingil muul põhjusel.

Tarbija pangakontolt võeti siiski majutuse tasu 300 eurot, kuna ta ei ilmunud kohale. Tarbija ei ole sellega nõus. Ta kinnitab, et ei ole saanud ühtegi meeldetuletust ega teavitust läheneva broneeringu kohta, mida Booking.com kaudu majutusi broneerides alati saadetakse.

Tarbija suhtles Booking.com`iga, et kuidas on võimalik, et nende süsteemis broneeringu infot polnud. Vabandavad tekkinud olukorra pärast, püüdsid ka hotelliga suhelda, kuid tulutult (Booking palus hotelli, et nad ei võtaks tarbijalt tekkinud segaduse pärast raha). Tarbija näeb suuremat süüd Booking.com-l, kui oleks teadnud, et tal on kehtiv broneering, siis oleksin seda kas kasutanud või

tühistanud. Hotellile heidab tarbija ette, et nad ei saatnud meeldetuletuskirja, mis on elementaarne praktika ja ka seda, et ei helistatud ega küsitud, kas ollakse ikka tulemas (väga tavaline praktika, et helistatakse juba 19.00, et üle kontrollida, kas klient tuleb, seda enam, et hotell väidab, et nad olid välja müüdnud). Esimene kõne tehti öösel ca 02.30, mil ma magasin. Endal ma süüd ei näe, jah broneeringu kinnitus on, kuid broneering oli tehtud 6 kuud tagasi ja on tavapärane, et enne saabuvat majutust tulevad meeldetuletuskirjad. Lisaks puudus broneeringu kohta üldse info Booking.com süsteemis, kus on mu krediitkaardi andmed, reise info, jne.

Tarbija nõuab 300 euro tagastamist.

28.08.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 13.09.2024 kirjaga, milles ei nõustu tarbija nõuet rahuldama, kuna on saatnud tarbijale broneeringukinnituse ja muu info ning olnud valmis teenust osutama.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustu ja jääb oma nõude juurde. Ta avaldab, et broneering on tehtud kontole sisse logitult, see kadus lihtsalt vaatest, samas praeguseks on see taas äpis nähtav tühistatud broneeringute all.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole nõus nõuet rahuldama. Kaupleja märgib, et Booking.com platvormil olev teave põhineb teenuseosutaja ehk hotelli andmetel (hotellitubade saadavus, hinnad, tühistamistingimused jne.). Kui broneering tühistatakse või külaline ei ilmu kohale, sõltub tühistamis- või kohale mitteilmumise tasu ning tagasimakse teenuseosutaja tühistamis- või kohale mitteilmumise reeglitest, millega tarbija nõustub, kui ta teeb broneeringut. Hotell ei halda booking.comi poolt saadetavaid meeldetuletusi ega äpis olevat infot.

2024. aasta broneering on tehtud ilma booking.comi süsteemi logimata ning selle tõttu puudub broneering äpis teiste hotellibroneeringute hulgas.

Et oma broneeringut hallata, oleks tarbija pidanud looma salasõna ja tegema endale konto. Kinnituskirjas on toodud ka tühistamise ja mitte ilmunise tingimused, millega külaline broneeringut tehes nõustub. Kusagil ei ole kirjas, et lisaks saadetakse meeldetuletavaid kirju.

Hotell Antonius on omaltpoolt saatnud välja tervituskirja 06.augustil. Lisatud väljavõte programmist (Guestjoy.png), kus on näha, mis päeval ja mis kell on hotelli poolt kiri välja saadetud.

Kaupleja omalt poolt ootas ja oli valmis pakkuma majutusteenust koos hommikusöögiga ajavahemikul 08.-09.08.2024, kuid külalised ei ilmunud kohale. Kinnituskirjas on selgelt toodud tingimused järgmiselt: Tühistamistingimused: Võid tasuta tühistada kuni 1 päev enne saabumist. Sul tuleb maksta broneeringu koguhind juhul, kui tühistad 1 päeva jooksul enne saabumist. Kui sa ei ilmu kohale, on kohale mitteilmumise tasu sama suur kui tühistamistasu.

Kaupleja ei ole nõus loobuma mitte ilmumise tasust, kuna tarbija eeldas, et tema broneering on tühistatud. Tarbija on kaupleja andmetel saanud Booking.com'i kinnituskirja hotellibroneeringu kohta, Booking.com'i kinnituskirja soovitud toatüüpide kohta ja lisaks hotellipoolse tervituskirja. Kui tarbija soovis oma broneeringut hallata äpis, siis oleks pidanud ta oma kasutajakontole sisse logima.

Komisjoni põhjendus:

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

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 16.02.2024 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 booking.com keskkonnas. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

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

nõuda majutuse eest makstud summa tagastamist broneerimiskeskkonnas broneeringu puudumise tõttu. Tarbija pangakaardiga seotud kontolt oli 15.08.2024 maha võetud 300 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kahjuhüvitise nõudmiseks kauplejalt.

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

VÕS § 76 lg 2 kohaselt kohustuse täitmisel tuleb lähtuda hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest, võttes arvesse tavaid ja praktikat.

VÕS § 76 lg 3 järgi kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

VÕS § 85 lg 1 järgi võlgnik peab kohustuse täitma lepingu või seadusega kindlaksmääratud kohas.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või

mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 101 lg 2 kohaselt võlausaldaja võib kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Eelkõige ei võta kohustuse rikkumisest tuleneva õiguskaitsevahendi kasutamine võlausaldajalt õigust nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

Komisjon märgib, et VÕS § 101 järgi on tarbija poolt kaupleja vastu nõude esitamise eelduseks kaupleja poolt kohustuse rikkumine. Seetõttu kontrollis komisjon, kas juhtumi korral esineb kaupleja poolt lepingulise kohustuse rikkumine.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli saanud 16.02.2024 kauplejalt teate, et tema broneering Tartus on kinnitatud.

Tarbija ei esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks kaupleja poolt lepingulise kohustuse rikkumine.

Kuivõrd kaupleja ei halda ega juhi broneerimiskeskonda Booking.com, ei ole kaupleja vastutav Booking.com tegevuse eest broneeringute haldamisel.

Tarbija heidab kauplejale ette, et viimane ei saatnud meeldetuletuskirja ja ka seda, et ei helistatud ega küsitud, kas tarbija on ikka tulemas. Tarbija ei esitanud samas komisjonile tõendeid, millest nähtuks, et pooled oleks kokku leppinud selles, et kauplejal on kohustus saata tarbijale kindlal ajal meeldetuletuskiri või helistada ja küsida, kas tarbija on ikka tulemas. Komisjonile esitatud materjalidest nähtub kaupleja kohustus osutada majutusteenust kokkulepitud ajal.

Kaupleja on oma vastuses kinnitanud, et oli valmis majutusteenust kokkulepitud ajal tarbijale pakkuma.

Kaupleja poolse lepingurikkumise tõendamatus korral puudub tarbijal õiguslik alus kaupleja vastu kahjuhüvitusnõude esitamiseks.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata..

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/