

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-13136
Otsuse kuupäev 19.11.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue Reisijad soovivad hinna alandamist pooles suuruses reisisust ehk summas 4356,50 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada osaliselt tarbija nõue. Kauplejal alandada nelja reisija reisisust kogusummas 1600 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 07.10.2024.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 01.02.2024. a reisibüroo GoTravel AS vahendusel kaupleja poolt korraldatud pakettreisid nr. 22700558, 22700560 ja 22700551 6-le inimesele ja on selle eest tasunud kokku 8713 eurot. Kirjavahetuses viitas tarbija korduvalt, et soovib lastele sobivat hotelli.

Reisilepingu järgi kohustus reisikorraldaja osutama reisijatele reisisust Kreetale majutusega Star Beach Village & Water Park 4+ hotellis perioodil 11.08-18.08.2024.

Tarbija saabus broneeritud hotelli 11.08 pealelõunal. Koheselt peale tubadesse registreerimist selgus tõsiasi, et hoones „I,, asuvate tubade akna taga käib väga tugev ja kõrvulukustav muusika, mis ei võimalda rahulikult toas viibida ka suletud akendega. Tarbija teavitas probleemist koheselt hotelli retseptiooni, kuid hotell ei näinud helitugevuses mingit probleemi.

12.08.2024 toimus infokohtumine kaupleja kohapealse giidiga, keda tarbija koheselt probleemist teavitas. Giid kommenteeris suuliselt, et tegemist on kohalike seas tuntud peohotelliga, kus käiakse palju pidutsemas, seega ei saanud olla tegu uue infoga.

12.08.2024 teavitas tarbija WhatsAppi vestluse kaudu kaupleja Kreeta esindust oma probleemist. Klienditeenindus palus 12. augusti õhtul pöörduda järgmisel päeval (13.08.) tagasi hotelli

vastuvõttu, kus tarbijale lubati pakkuda asendus ühele kolmest toast (toale 9115), hoolimata sellest, et sama probleem oli kõigis tubades.

Seega pakkus hotell lahendusena ühele toale kolmest võimalust ümber kolida hoonesse „H“, mis asus peolast oluliselt kaugemal ja mitusada meetrit eemal.

Tarbija käis toaga tutvumas, kuid kuna tegemist oli odavama klassi apartement- tüüpi toaga, mis asus ülejäänud tubadest väga kaugel, siis loobuti sellest.

Kaupleja on oma hilisemas kirjalikus vastuses väitnud, et tegemist oli sama kategooria toaga ja tarbija lükkas hotelli pakkumise tagasi põhjusel, et talle ei sobinud toa kujundus. Tarbija soovib täpsustada, et ülalnimetatud kaupleja väide on vale – tarbija lükkas pakkumise tagasi, sest hotell lubas toa ümber vahetada ainult ühel broneeringul ja reisijatel oli oluline alaealiste laste tõttu peatuda lähestikku asetsevates tubades.

Kaupleja väidab oma vastuses, et alates 15.08 oleks toa saanud ümber vahetada ka teised kaks broneeringut ja tarbija keeldus sellest pakkumisest, kuid sellist võimalust tarbijatele kordagi ei pakutud.

13.08 otsis tarbija ise alternatiive ja asendushotelle samas piirkonnas ning saatis päringuid kauplejale, millele kaupleja klienditeenindus vastas alles kell 21.40, et soovitud hotellis saadavust ei ole.

14.08 edastas kaupleja võimaluse kolida Athina Palace hotelli lisatasuga 3676 eurot, millest tarbija keeldus. Rohkem kaupleja pretensiooni lahendamiseks ei tegeleud.

Reisijate hinnangul ei pakkunud kaupleja reisi ajal samaväärset ega kõrgema kvaliteediga teenuseid lisatasuta. Kaupleja video, mis on tehtud ruumist 9120 ei oma tõenduslikku ega sisulist väärtust, kuivõrd tarbijad olid majutatud tubadesse 9110, 9111 ja 9115 ning reisi ajal ei ole kaupleja soovinud tarbija väidetega tупpa kostuvast müra kohapeal veenduda.

Tubades mõõtis tarbija detsibellide tugevuseks alates 84+ dB tubade rõdul ja hotelli alal aates 89+ dB, kogu tuba sisuliselt vibreeris muusika helitugevusest tulenevalt terve päeva. Selline helitugevus on tervist ja kõrvakuulmist oluliselt kahjustav (allikas Tööelu portaal: <https://www.tooelu.ee/et/109/mura>). Tarbija edastas tõendina videod, mis on mõõdetud telefoni rakendusega (Niosh SLM) DJ ala vahetus läheduses (97.8 dB), tubade rõdult (89.2 dB) ning ka tubades sees kuni 84.7 dB.

Kogu hotelli territooriumil päeva jooksul sisuliselt vaikset ala leida võimalik ei olnud ja normaalse häälega territooriumil vestlemine oli keeruline.

Lisaks märgib tarbija, et peab 50% ulatuses kahju hüvitist mõistlikuks, kuna ei saanud terve nädala jooksul sisuliselt ükski päev normaalselt puhata ning pidi lisaks tegelema probleemi lahendamiseks.

Tarbija nõuab reisipaketi hinna alandamist 50% ulatuses ehk summas 4356,5 eurot..

09.10.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija

avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 21.11.2024 saadetud kirjaga, milles märgib, et puudub alus hüvitise maksmiseks.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuse, et külalised said toad vastavalt broneeritule.

Lisatud ei olnud spetsiaalset soovi vaikse ala osas. Kuigi antud perioodil oli hotell peaaegu täielikult broneeritud, pakkus hotell vahetamiseks samas kategoorias toad vaiksemal alal - ühe 13.08 ja ülejäänud 2 tuba selle lähedal 15.08.

Kaupleja kolleegid olid külalistega ühenduses ja püüdsid neid aidata, pakkudes alternatiivseid hotelle, kuid külalised keeldusid kõigist ettepanekutest.

Kaupleja juhib tähelepanu, et külalised mainisid tubade vahetuse korral nendevahelist kaugust, kuid hotell ei ole kohustatud majutama külalisi üksteise lähedale, see on vastavalt võimalusele põhinev soov ja tubade vahetamisel oleks erinev asukoht olnud ainult 2 päeva. Konkreetne hotell sisaldab mänguväljakut koos lastebasseiniga ning ka piirkondi ilma muusikata, kuid külalised otsustasid neid alasid mitte kasutada. Arvestades kõiki mainitud andmeid, ei saa ei hotellipidaja ega kaupleja aktsepteerida külaliste kaebust ega kinnitada tagasimakset või hüvitist.

Komisjoni põhjendus:

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

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 01.02.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist põhipaketi maksumusest 50% ulatuses. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisu alandamise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisu alandamist hotelli mittevastavuse tõttu lepingutingimustele liigse helitugevuse tõttu.

Tarbija mõõtis tubades detsibellide tugevuseks alates 84+ dB tubade rõdul ja hotelli alal aates 89+ dB, kogu tuba sisuliselt vibreeris muusika helitugevusest tulenevalt terve päeva. Tarbija esitas tõendina videod, mis on mõõdetud telefoni rakendusega (Niosh SLM) DJ ala vahetus läheduses (97.8 dB), tubade rõdult (89.2 dB) ning ka tubades sees kuni 84.7 dB

Kaupleja ei ole helitugevuse suurust puudutavaid tarbija väiteid ümber lükanud.

Komisjon jättis tõendina arvestamata kaupleja video, kuivõrd pole tõendatud, et see oleks tehtud tarbija seltskonna kasutuses olnud ruumides.

Samuti ei ole kaupleja komisjonile esitanud tõendeid, millest nähtuks, et tarbijat oleks enne lepingu sõlmimist teavitatud hotellis mängivast valjust muusikast.

Komisjon nõustub tarbija seisukohaga, et mõõdetud helitugevust võib pidada tervist kahjustavaks. Tööelu portaali kohaselt kuulmiskahjustuste risk on olemas, kui müratase on suurem kui 80 dB(A) (<https://www.tooelu.ee/et/109/mura>).

Komisjon leidis tõendite hindamise järel, et pakutud majutus ei vastanud helitugevuse tõttu lepingutingimusele .

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

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

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mitteavastava majutuse pakkumisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

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

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

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija teavitas reisikorraldaja esindajat rikkumisest viivitamatult puuduse tuvastamise järel.

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

VÕS § 875 lg 3 kohaselt juhul, kui pakettreisilepingus kokkulepitud viisil ei ole võimalik osutada olulist osa reisiteenustest, pakub reisikorraldaja reisijale lisatasuta muid sobivaid, võimaluse korral lepingus kokkulepituga sama või kõrgema kvaliteediga teenuseid pakettreisi jätkumise ajal, sealhulgas juhul, kui reisija tagasireis lähtekohta ei toimu kokkulepitud viisil. Kui pakutavad muud teenused on pakettreisilepingus kokkulepitutest madalama kvaliteediga, on reisijal õigus alandada reisisatu. Reisija võib keelduda reisikorraldaja pakutavatest muudest teenustest üksnes juhul, kui need ei ole võrreldavad lepingus kokkulepituga või kui reisikorraldaja pakutud reisisatu alandamine ei ole piisav.

Komisjon leidis juhtumi asjaolusid arvestades, et majutus sihtkohas moodustas olulise osa reisiteenustest.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et reisikorraldaja pakkus lahenduseks asendusmajutust 13.08 kahele inimesele kuuest. Pakutud asendusmajutust võib asjaolusid arvestades pidada

võrreldavaks lepingus kokkulepituga.

VÕS § 875 lg 3 ei kohusta pakkuma vähemalt sama või kõrgema kvaliteediga majutust ning samas asukohas. Asendusmajutuse madalama kvaliteedi korral on reisijal õigus alandada reisisitu.

Kuivõrd tarbija keeldus pakutud asendusmajutusest, puudub tal kahe reisija osas alus nõuda kauplejalt reisisitu alandamist.

Kaupleja on oma vastuses väitnud, et neljale reisijale oleks alates 15.08 toa saanud ümber vahetada kuid tarbija keeldus sellest pakkumisest.

Tarbija sõnul sellist võimalust neile kordagi ei pakutud.

Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks, millistel tingimustel neljale reisijale asendusmajutust 15.08 pakuti. Seetõttu loeb komisjon kaupleja väite asendusmajutuse pakkumisest mittetõendatuks ning jättis selle arvestamata.

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

Komisjon leidis, et tarbijal oli õigus reisisitu alandamisele nelja reisija majutuse mittevastavuse tõttu lepingutingimuste.

Komisjon leidis, et reisisitu alandamine tarbija poolt nõutud ulatuses (50 % pakettreisi maksumusest) ei ole põhjendatud, kuivõrd tarbijale reisiseltskonnale osutati kõiki reisipaketis nimetatud teenuseid, s.h. majutusteenust. Majutusteenuse puuduse iseloomu arvestades on põhjendatud nelja reisija reisisitu alandamine kogusummas 1600 eurot.

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/