

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/24-10919-008
Otsuse kuupäev	5. dets 2024
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Optiprof Estonia Osaühing, 11529146
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	19. nov 2024

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 2106 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 27.08.2024.

Tarbija avalduse kohaselt broneeris tarbija majutuse kaupleja ujuvmajas La Mare Boathouse kuupäevadeks 10.08.2023-16.08.2023.

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

Tarbija tasus majutuse eest 2106 eurot. Majutuskoha reklaami järgi pidi majas olema ruumi kolmele täiskasvanule, tarbija reisis kahekesi.

Kohale jõudes avastas tarbija, et majas oli vaid kaks voodit: üks voodi 200cm x 120cm ning väiksem voodi, mille pikkus oli 140cm. Väike voodi oli ilmselgelt lastele mõeldud ning seal ei saanud tarbija ega tema kaaslane magada. Suurem voodi oli 120 cm lai ning sinna ei mahtunud tarbija ja tema kaaslane kõrvuti magama. Kokku oli seega ruumi vaid ühele täiskasvanule.

Tarbija helistas klienditeeninduse numbril ning vestles kaupleja esindajaga pool tundi. Booking.com platvormi vahendusel jõuti kokkuleppele, et tarbijale tagastatakse kogu tasutud summa kohe, kui kaupleja edastab kirjaliku kinnituse vahendusplatvormile. Kaupleja ei esitanud kinnitust.

Tarbija avaldas kaupleja majutuse kohta Booking.com platvormil negatiivse hinnangu. Advokaadi vahendusel jõudsid tarbija ja kaupleja kokkuleppele, et tarbija kustutab negatiivse kommentaari ning kaupleja tagastab tarbijale 1500 eurot.

Tarbija täitis oma osa kokkuleppest ning kustutas kommentaari, kuid kaupleja ei ole oma kohustust täitnud vaatamata mitmetele meeldetuletustele.

Kuna kaupleja on korduvalt näidanud, et ta ei pea sõlmitud kokkulepetest kinni ning ei ole probleemi lahendamise osas vastutulelik, siis nõuab tarbija, et talle tagastataks kogu algselt tasutud summa 2106 eurot, sest tarbija ei saanud majutusteenust kasutada.

Tarbija nõuab 2106 euro tagastamist.

27.08.2024 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 30.08.2024 kirjaga, milles ei nõustu tarbija nõuet rahuldama, kuna

ööbimiskohas olevad voodid vastasid lepingu tingimustele.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustu ja jäi oma nõude juurde. Ta avaldab, et 120 cm lai voodi ei ole standardne kaheinimesevoodi ja tarbija ei mahtunud koos kaaslasega seal magama.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: 2106 euro tagastamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole nõus nõuet rahuldama. Kaupleja märgib 30.08.2024 saadetud kirjas, et ööbimiskohas oli 4 voodit:

1. magamistoas kaheinimese voodi (täispikk),
2. elutoa diivanvoodi (sobilik 1 täiskasvanule) 190 cm pikk,
3. laste narivoodi, kaks aset 145 cm pikad, sobilik 2 lapsele.

Kaupleja on lisanud ka pildid kõikide voodite tõendamiseks.

Kaupleja märgib, et turvakaamera video järgi olid külalised normaalse pikkuse/ kaaluga inimesed. Kaks inimest magab hästi magamistoa voodis. Kolmas magab vajadusel diivanivoodil, mis on tegelikkuses 200 cm pikk aga äär on pehme, seetõttu on kirja pannud 190 cm.

Kaupleja lisab, et tarbija ei maganud voodites, seega tema väide, et ta ei mahu voodisse oma abikaasaga on subjektiivne arvamus ilma tegelikku olukorda tuvastamata.

Komisjoni põhjendus:

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

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 29.07.2023. 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 interneti 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 majutuse lepingutingimustele mittevastavuse tõttu. Tarbija pangakaardiga seotud kontolt oli 29.07.2023 tasutud 2106 eurot. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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 tavasid 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 § 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 majutust võimalik kasutada, kuna lubatud kaheinimese voodi ei sobinud kasutamiseks selle ebapiisava laiuse tõttu.

Kaupleja ei ole tarbija poolt esitatud väidete kehtivust ümber lükanud.

Tarbija on oma avalduses välja toonud, et majutuskoha kirjelduses oli märgitud, et majutuskohat mahutab maksimaalselt kolm täiskasvanut (Maximal Belegung 3 Erwachsene).

Tarbija oli sellest teadlik broneeringu tegemisel ja lepingu sõlmimisel. Kuna voodite mõõtmeid ei olnud broneeringu tegemisel välja toodud, siis eeldas tarbija,

et majas on kolmele inimesele standardsed voodid. Tarbija ei saanud majutust kasutada ühekski ööks. Tarbija reisis oma abikaasaga ning soovis majutust kasutada kahele täiskasvanule.

Tarbija avaldab, et 120 cm lai voodi ei ole standardne kaheinimesevoodi ja tarbija ei mahtunud koos kaaslasega seal magama.

Kaupleja on majutuse lepingutingimustele vastavuse tõendamiseks 30.08.2024 vastuses välja toonud, et majutuskohas oli 4 voodit: 1. magamistoas kaheinimese voodi (täispikk),

2. elutoa diivanvoodi (sobilik 1 täiskasvanule) 190 cm pikk,

3. laste narivoodi, kaks aset 145 cm pikad, sobilik 2 lapsele.

Kaupleja on lisanud ka pildid kõikide voodite tõendamiseks. Kaupleja väitel kaks inimest magab hästi magamistoa voodis.

Komisjon, tutvunud kaupleja poolt esitatud tõenditega majutuskohast, leidis, et esitatud pildilt ei ole võimalik tuvastada kaheinimese voodi mõõtusi.

Komisjon leidis, et kaupleja poolt esitatud tõendid ei lükka ümber tarbija väidet, et voodi laius oli 120 cm, selline voodi ei ole standardne kaheinimesevoodi ja tarbija ei mahtunud koos kaaslasega seal magama.

Komisjon nõustub tarbijaga, et 120 cm lai voodi ei ole sellise laiusega, et seal saaks kaks täiskasvanut mugavalt ja hästi magada.

Eeltoodust lähtudes ei vastanud majutus lepingutingimustele.

Komisjon leiab, et tuvastatud asja puudused piiravad asja sihtotstarbelise kasutamise võimalust olulisel määral VÕS § 277 lg 1 tähenduses. Eeltoodust lähtudes olid vaidlusaluse juhtumi puhul täidetud VÕS § 277 lg 1 toodud taganemisõiguse tingimused.

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.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et kaupleja oleks pakkunud lepingutingimustele mittevastava majutuse asemel tarbijale teist majutusvõimalust.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastavate majutuse 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 asja materjalide alusel, et tarbija oli kauplejat teavitanud koheselt ruumi mittevastavusest lepingu tingimustele. Tarbija helistas klienditeeninduse numbril ning vestles kaupleja esindajaga pool tundi. Vestluse käigus lubas kaupleja esindaja, et tarbijale tagastatakse kogu tasutud summa kohe, kui kaupleja edastab kirjaliku kinnituse vahendusplatvormile. Kaupleja ei ole neid tarbija väiteid ümber lükanud.

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 sätestatud.

Eeltoodust lähtudes on kauplejal kohustus tagastada tarbijale majutuse tasu summas 2106 eurot.

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/