

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-00279
Otsuse kuupäev 03.03.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OSAÜHING GERMALO REISID (10188803)

Tarbija nõue 50 % ettemaksu tagastamine summas 100 eurot.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 100 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 07.01.2025.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 03.09.2024 reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisilepingu suusareisiks Gruusiasse perioodiks 23.02.2025-02.03.2025. Reisija tasus samal päeval ettemaksu summas 200 eurot.

Jalavigastuse tõttu oli tarbija sunnitud reisi tühistama ja esitas 06.01.2025 reisikorraldajale avalduse broneeringu tühistamiseks ja 50% ulatuses ettemaksu tagastamiseks.

Reisikorraldaja keeldus reisisasu tagastamisest, viidates sellele, et vastavalt annulleerimise tingimustele tühistades reisi rohkem kui 35 päeva enne reisi toimumist, reisikorraldaja ettemaksu ei tagasta.

Tarbija arvates on kaupleja reisingimused vastuolus VÕS § 874 lg 3, mille kohaselt reisikorraldaja võib lepingust taganemisel endale jätta reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud. Nõude esitamise päeval oli sama reis müügil ootelehega ja hinnaga 1089 eurot inimese kohta. Seega ei kaasne reisikorraldajale reisi annulleerimisega mitte kulu vaid tulu.

Reisija nõuab 50% ulatuses ettemaksu tagastamist, nõude suurus on 100 eurot.

27.01.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija

avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja märgib 27.01.2025 saadetud vastuses, et annulleerides rohkem kui 35 päeva enne reisi algust reisikorraldaja ettemaksu ei tagasta.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ning esitas 04.02.2025 oma vastuväited kaupleja seisukohtadele.

Kui avada kaupleja koduleht ja klikkida bänneril "Reisiinfo" avaneb loetelu, kus on omakorda bänner "Tingimused". Selle avamisel avaneb automaatselt tekst pealkirjaga "Kultuuri-ja puhkusereiside reisingimused", milles on punkt 3 Annulleerimistingimused (välja arvatud eksootikareisidel, tutvuge tingimustega siin): 3.1 rohkem kui 31 päeva enne reisi algust on reisija kohustatud hüvitiseks jätma 50% tasutud ettemaksust.

Sellest tekstist võib järeldada, et erand on tehtud vaid eksootikareisidele. Leheküljel on küll ka väiksemas kirjas bänner "Suusareisid", kuid pealkirjast ei nähtu, et tegemist oleks eraldi reisingimustega ja tarbijal ei teki arusaama, et ka see lehekülg tuleks kindlasti avada.

Seega vastab reisingimuste avaldamise vorm VÕS § 37 lg 3 sätestatud olukorrale - lepingu osaks ei loeta tüüptingimust, mille sisu, väljendusviis või esituslaad on niivõrd ebatavaline või arusaamatu, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või seda tingimust olulise pingutuseta mõista. Vastab tõele, et esitatud arvel oli märges, et annulleerides rohkem kui 35 päeva enne reisi algust reisikorraldaja ettemaksu ei tagasta, kuid sellel puudus summa, viide ja põhjendus.

VÕS § 874 lg 3 kohaselt on reisikorraldaja kohustatud põhjendama hüvitise suurust. Seda ei ole reisikorraldaja teinud ei telefonivestluses ega ka käesolevas menetluses. Viidatud on vaid sellele, et see on kirjas reisingimustes. Mingit selgitust, miks suusareiside puhul peaks hüvitus olema suurem, kui muudel juhtudel, pole esitatud. Oma vastuses viitab kaupleja esindaja eksitavalt sellele, et ta on reisijale e-kirja teel väljastanud suusareiside reisingimused. Seda tegi ta alles pärast tellimuse annulleerimist.

Suusareiside reisingimustes sätestatud hüvitise määra ei tuleks kohaldada.

VÕS §42 lg 3 p 5 kohaselt on lepingus, mille teiseks pooleks on tarbija, ebamõistlikult kahjustav eelkõige tüüptingimus, millega nähakse ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksma tingimuse kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi, ebamõistlikult suurt kindlaksmääratud suuruses kahjuhüvitist või muud hüvitist. Vastavalt VÕS § 874 lg 1 võib reisija enne reisi algust lepingust igal ajal taganeda. Vastavalt lg 2 võib reisikorraldaja taganemise puhul nõuda mõistlikku hüvitist. Lg 3 kohaselt on lõikes 2 nimetatud hüvitise suuruseks reisisu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisisu teisi kasutades omandada. Reisija nõudmisel põhjendab reisikorraldaja hüvitise suurust.

Ei ole millegagi põhjendatud suusareiside suurendatud hüvitis, sest reisikorraldaja ei ole seoses selle broneeringuga kandnud mingeid kulusid peale bürookulude, mille suurus ei sõltu aga reisi liigist. Ka käesoleval ajal on sama reis müügil ootelehega (ehk siis kõik kohad on taas välja müüdnud) ja kõrgema hinnaga, kui see oli tellimuse vormistamisel, seega omandas reisikorraldaja

reisi uuesti müües rohkem, kui ta kulutas.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on tarbija avaldusele 27.01.2025 vastanud, kuid keeldub nõude rahuldamisest.

Kaupleja selgitab, et tarbija on ekslikult tutvunud mitte suusareiside, vaid kultuureiside tingimustega <https://www.germalo.ee//tingimused/kultuuri-ja-puhkusereisid>.

Tegelikult on kliendile saadetud korrektsed suusareiside tingimused koos tellimusega, mille alusel on ta tasunud ka ettemaksu.

Kaupleja ei ole mingil juhul klienti petnud ega tingimusi rikkunud: annulleerides rohkem kui 35 päeva enne reisi algust reisikorraldaja ettemaksu ei tagasta.

Antud suusareisi puhul on kaupleja teinud tagastamatu ettemaksu hotellile ja lennufirmale. Ettemaks 200€ ulatuses inimese kohta on igati põhjendatud. Ja tegelikult on kaupleja kahju suurem, kui tarbija ettemaks 200€.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja 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 03.09.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

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

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda ettemaksu osalist hüvitamist lepingust taganemisel.

VÕS § 874 lg 1 kohaselt võib reisija enne reisi algust lepingust igal ajal taganeda.

VÕS § 874 lg 2 järgi juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisis tasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist.

VÕS § 874 lg 3 kohaselt lõikes 2 nimetatud hüvitise suuruseks on reisis tasu, millest on maha

arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisiteenust teisiti kasutades omandada. Sellise hüvitise suuruse võib ette näha lepingus, arvestades esimeses lauses sätestatud ja seda, kui palju aega on lepingust taganemise hetkel jäänud reisi alguseni. Reisija nõudmisel põhjendab reisikorraldaja hüvitise suurust.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et pooled ei olid lepingus kokku leppinud hüvitise suuruse. 03.09.2024 tarbijale kaupleja poolt saadetud tellimus-arvel on välja toodud tingimus, mille kohaselt annulleerides reisi rohkem kui 35 päeva enne reisi algust reisikorraldaja ettemaksu ei tagasta.

Tarbija annulleeris tervislikele põhjustele viidates reisi 06.01.2025, mil reisi alguseni oli jäänud rohkem, kui 35 päeva.

Tarbija on oma nõude alusena viidanud sellele, et VÕS § 42 lg 3 p 5 kohaselt on lepingus, mille teiseks pooleks on tarbija, ebamõistlikult kahjustav eelkõige tüüptingimus, millega nähakse ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksma tingimuse kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi, ebamõistlikult suurt kindlaksmääratud suuruses kahjuhüvitist või muud hüvitist.

Tarbija on viidanud lisaks sellele, et vastavalt VÕS § 874 lg 3 on reisikorraldaja kohustatud põhjendama hüvitise suurust. Seda ei ole tarbija sõnul reisikorraldaja teinud ei telefonivestluses ega ka menetluses. Mingit selgitust, miks suusareiside puhul peaks hüvitus olema suurem kui muudel juhtudel, pole esitatud. Oma vastuses viitab kaupleja esindaja eksitavalt sellele, et ta on reisijale e-kirja teel väljastanud suusareiside reisitingimused. Seda tegi ta alles pärast tellimuse annulleerimist.

Komisjon, tutvunud asja materjalidega leidis, et kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, mis toetaks tema väidet, et kliendile on saadetud korrektsed suusareiside tingimused koos tellimusega.

Komisjon nõustub tarbija seisukohaga, et ka lepingus kokkulepitud hüvitise puhul peab kaupleja reisija nõudmisel põhjendama hüvitise suurust ning kokkulepitud hüvitise suurus peab arvestama VÕS § 874 lg 3 esimeses lauses sätestatud (hüvitise suuruseks on reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisiteenust teisiti kasutades omandada).

Reisikorraldaja poolt kulude kokkuhoiu võimaluse puudumise tõendamiskoormis lasub reisikorraldajal.

Kaupleja on oma tõendamiskoormise täitmiseks vastuses välja toonud, et antud suusareisi puhul on kaupleja teinud tagastamatud ettemaksud hotellile ja lennufirmale. ning tegelikult on kaupleja kahju suurem, kui tarbija ettemaks 200€.

Komisjon märgib, et tegevusalal väljakujunenud tavast lähtudes pole tõesti alati reisikorraldajal võimalik reisi annulleerimisel hotellile ja lennufirmale tehtud ettemakseid tagasi saada. Komisjonile kaupleja poolt esitatud materjalist ei nähtu aga täpselt, millised kulutused kauplejale tarbija poolt reisi annuleerimisel tekkisid.

Tarbija on asjas välja toonud, et sama reis oli peale tema poolset annulleerimist müügil ootelehega

(ehk siis kõik kohad on taas välja müüdnud) ja kõrgema hinnaga, kui see oli tellimuse vormistamisel. Tõendina on tarbija esitanud väljavõtte kaupleja veebilehelt. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet vaidlustanud, seega eeldab komisjon, et tarbija asemel oli reisile leitud teine reisija.

Eeltoodust lähtuvalt leidis komisjon, et kaupleja ei ole tõendanud, et tal tekkisid tarbija poolt reisi annulleerimisel kulutused/kahju vähemalt ettemakse summa ulatuses.

Seaduse mõtte kohaselt peab lepingulise hüvitise suurus arvestama VÕS § 874 lg 3 esimeses lauses sätestatut.

VÕS § 35 lg 1 kohaselt loetakse tüüptingimuseks lepingutingimust, mis on eelnevalt välja töötatud tüüplepingutes kasutamiseks või mida lepingupooled muul põhjusel ei ole eraldi läbi rääkinud ja mida tüüptingimust kasutav lepingupool (tingimuse kasutaja) kasutab teise lepingupoole suhtes, kes ei ole seepärast võimeline mõjutama tingimuse sisu.

VÕS § 35 lg 2 kohaselt eeldatakse, et tüüptingimust ei olnud eraldi läbi räägitud. Pooled ei esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks annuleerimistingimuste eelnev läbirääkimine. Seetõttu leidis komisjon, et nimetatud tingimusi tuleb käsitleda tüüptingimustena.

VÕS § 42 lg 3 p 5 järgi tarbijaga sõlmitud lepingus on ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus, millega nähakse ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksma tingimuse kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi, ebamõistlikult suurt kindlaksmääratud suuruses kahjuhüvitist või muud hüvitist, või kui teiselt lepingupoolelt võetakse võimalus tõendada tegeliku kahju suurust.

Olukorras, kus pole tõendatud kauplejal kulude/kahju tekkimine tarbija poolt reisi annuleerimise tulemusena, on tarbija suhtes VÕS § 42 lg 3 p 5 tähenduses ebamõistlikult kahjustav tingimus, mille kohaselt ta peab kauplejale jätma kogu ettemakse summa hüvitisena.

Komisjon leidis tuvastatud asjaoludest lähtudes, et pakettreisilepingus kokkulepitud reisi annuleerimise tingimus (annulleerides reisi rohkem kui 35 päeva enne reisi algust reisikorraldaja ettemaksu ei tagasta) on tüüptingimuseks VÕS § 42 lg 3 p 5 tähenduses tarbijat ebamõistlikult kahjustav.

VÕS § 42 lg 1 kohaselt on teist lepingupoolt ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus tühine.

Tüüptingimuse tühisuse korral kuulub kohaldamisele VÕS § 874 lg 3 esimene lause (hüvitise suuruseks on reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisiteenust teisiti kasutades omandada. Lähtudes asja materjalidest leiab komisjon, et kauplejal reisikorraldajana on õigus VÕS § 874 lg 2 tähenduses saada mõistliku hüvitisena 50 % ettemaksu summast.

Eeltoodust tulenevalt on tarbijal õigus nõuda 50 % ettemaksu tagastamist summas 100 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/