

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-04611
Otsuse kuupäev 19.05.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Maidla Resort OÜ (14645060)

Tarbija nõue majutuse eest tasutud summa tagastamine suuruses 495 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale majutuse eest tasutud 495 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 01.04.2025.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija 11.03.2025 majutuse kahele inimesele kaupleja poolt pakutavas villas perioodiks 04.04-05.04.2025 ja tasus selle eest 11.03.2025 ettemaksuna 495 eurot.

Tarbija teavitas kauplejat 01.04.2025, et tema kaaslane, kelle sünnipäeva tähistamiseks majutus oli broneeritud, on sattunud seljavigastusega oma koduriigis haiglasse. Isik on endiselt ravil ja lendamine välistatud. Tarbija palus kauplejalt lahendust tekkinud olukorrale.

Kaupleja viitas tagastamatule broneeringule ning soovitas uurida, kas antud juhtum võiks olla kindlustusjuhtum, kui kindlustusleping on sõlmitud.

Tarbija püüdis leida lahendust, viidates lepingu force majeure tingimustele, mis reguleerivad, et ootamatu (või/ja) laia ulatusega tragöödia korral on võimalik tühistada oma külastus üldistest tingimustest väljaspool. Vastavalt kokkulepele on võimalik sellisel juhul broneeringu summa tagastamine kuni 75% ulatuses. Ootamatute tragöödiate hulka kuuluvad: Surm või tõsine õnnetus, mis puudutab reisijat, tema kaasreisijat, abikaasat, elukaaslast või/ja lapsi.

Kaupleja vastas tarbijale, et tingimustes välja toodud force majeure alla kuuluvad tegelikult suurõnnetused, katastroofid, infrastruktuurilised õnnetused (näiteks suured lumetormid, maavärinad või COVID kriisi ajal kehtinud rahvusvahelised reisikeelud ehk siis asjad, mis mõjutavad suuremat ühiskonda.

Tarbija nõuab ettemaksu tagastamist summas 495 eurot.

14.04.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 29.04.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja ei nõustu tarbija nõuet rahuldama, sest lepingutingimustest lähtuvalt ei kuulu raha tagastamisele.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Tarbija märgib 05.03.2025 vastuväidetes kauplejale, et ta soovib saada tagasi raha teenuse eest, mida ta ei kasutanud.

Tarbija on oma varasemas avalduses ja eeskätt selle lisana toodud kirjavahetuses kauplejaga toonud selgelt ja üksikasjalikult välja, mis plaanid tal seoses vaidlusaluse teenuse soetamisega olid (sünnipäevakingitus kaaslasele), kohe kirjavahetuse alguses oli ka välja toodud, et kaaslane on Austriast ning hilisemalt kirjeldatud üksikasjalikult, miks väga oodatud teenust paraku kasutada ei saanud.

Sisuliselt sõlmimised pooled 04.03.2025 üürilepingu tunnustele vastava lepingu. Kokkuleppe kinnituseks edastas kaupleja tarbijale varasema e-kirjavahetuse tulemusena broneeringu kinnituse.

Ettevõtjal tuleb esitada tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja arusaadaval viisil taganemisõiguse olemasolu korral selle õiguse kasutamise tingimused, tähtaeg ja kord. Tarbija võib lepingust taganeda, kasutades taganemisavalduse tüüpvormi või esitades muu ühemõttelise taganemisavalduse. Antud juhul ei selgitanud kaupleja enne broneeringu kinnituse saatmist mitte kordagi (liiati veel selgelt ja arusaadavalt), kas ja millised on taganemisõigused.

Broneeringu kinnituseks saabus e-kiri, kus tervitati puhkust nautima ja märgiti, et “puhkuse üksikasjad leiate rakendusest GuestApp”, lisatud oli ka link vastavasse keskkonda.

Samal hetkel saabus teise e-kirja teel ka arve, millel samuti puudusid viited taganemis/tühistamistingimustele.

Kaupleja väide, nagu oleks tarbijat tutvunud Resordis pakutavate majade ja teenuste kasutamise tingimustega on eksitav, kuivõrd toitlustusvõimalused nähtuvad tutvustaval lehel, kus ei ole selgelt ja arusaadaval viisil toodud välja taganemis- ega tühistamistingimusi.

Tingimused, sh tühistamistingimused, millega tutvumisele kaupleja oma vastuses rõhutab, on oma sisult tüüpitingimused. Rõhutades veelkord, et poolte vahel sõlmitu ei vasta seadusest tulenevatele tingimustele, juhib tarbija tähelepanu VÕS § 37 lõikele 2.

Soovitades tarbijal majutusteenus ise sotsiaalmeedias edasi müüa või kellelegi ära kinkida, eiras kaupleja tarbija hinnangul ka VÕS § 23 lõiget 2, mis kohustab lepingupoolega koostööle. Tarbija suunamine teenust edasi müüma või kinkima ei ole koostöö, see on kaupleja poolne kohustustest kõrvalehoidmine.

On ilmne, et kaupleja ei ole enda seatud tüüpitingimusi tarbijale selgelt ja üheselt selgitanud ega neile isegi enne broneerimist mingil viisil viidanud.

Sestap võivad pooled lepingust taganeda, mille korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu.

Kuna kaupleja ei osutanud majutusteenust ning tarbijal ei olnud võimalik seda kasutada, puudub kauplejal õiguspärane alus saadud raha endale jätta.

Seega on tegemist olukorraga, kus kaupleja on saanud raha teise isiku arvelt ilma õigusliku aluseta ning see tuleb tagastada vastavalt VÕS § 1028.

Tarbija soovib taganeda lepingust ja saada tagasi enda poolt tasutud raha

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on avaldusele vastanud, kuid keeldus tarbija nõude rahuldamisest.

Kaupleja on endiselt valmis vaidlust lahendada kompromissiga ning hea tahte margina pakub tarbijale järgmist külastust 50% soodustusega.

Kaupleja märgib, et 01. aprillil 2025 ütles tarbija Käbi villa üürilepingu üles.

Tarbija selgitas, et tema kaaslane on väga tugeva seljaprobleemiga Austrias haiglas ega saa lennata. Probleem algas juba mõni aeg tagasi ja jäeti pooleli ka puhkuserais. Tarbija ütles ühtlasi üles sõlmitud toidlustamise lepingu Soo restoranis, mille Resorti teenindaja tühistab sanktsioonideta, hoolimata sellest, et ka siin on tühistamisperiood tasuvabast piirist üle.

Vaidlusküsimuseks jäi, kas tegemist on poolte poolt kokkulepitud üürilepingu tingimustes ettenähtud *force majeure* olukorraga. Vastav lepingusäte on :

Ootamatu (või/ja) laia ulatusega tragöödia korral on võimalik tühistada oma külastus ülaltoodud tingimustest väljaspool. Vastavalt kokkuleppele on võimalik sellisel juhul broneeringu summa tagastamine kuni 75% ulatuses.

Ootamatute tragöödiate hulka kuuluvad: Surm või tõsine õnnetus, mis puudutab Teid, teie kaasreisijat, abikaasat, elukaaslast või/ja lapsi.

Seega on pooled kokku leppinud, et olukorras, kus esineb mõni eeltoodud ootamatu sündmus vahetult enne lepingu täitmise aega, võivad pooled kokku leppida, et kliendile tagastatakse kuni 75% ettemaksust. Seega isegi *force majeure* tingimuse esinemise korral toimus üürisumma tagastamine suuruse kindlaksmääramine lepingu ülesütlemise korral poolte kokkuleppel.

Kaupleja leiab, et tarbija ei ole tõendanud, et tegemist oli ootamatu olukorraga tarbija või tema eeldatava kaaslaste jaoks. Kaupleja põhjendab seda järgnevalt:

1. Tarbija väidab, et ootamatu olukord tabas tema kaaslast. Samas ei nähtu üheski esitatud tõendist

ega selgitusest, millise konkreetse kaaslasega koos ta soovis Käbi villat üürida. Lepingu on sõlminud tarbija ainuisikuliselt.

2. Tarbija väidab 01. aprilli e-kirjas, et võimalik kaaslane pidi pöörduma 25. märtsil 2025 väga tugeva seljaprobleemiga haiglasse. Tõendatud seda väidet ei ole.

3. Tarbija väidab 01. aprilli e-kirjas, et võimalik kaaslane ei saa lennata. Sama väide on ka komisjonile esitatud avalduses. Tõendatud seda väidet ei ole.

4. Tarbija väidab 01. aprilli e-kirjas, et kaaslane on endiselt haiglas/kliinikus. Komisjonile esitatud avalduse väidab tarbija, et võimalik kaaslane on endiselt ravil. Tõendatud seda väidet ei ole.

5. Tarbija on esitanud fotod mingitest dokumentidest. Avaldusest ei nähtu, mida need saksakeelsed dokumendid tõendada püüavad. Samuti puudub tõlge eesti keelde.

Tegemist ei ole haiglas viibimist või lendamise võimatust kinnitavate dokumentidega.

6. Isegi juhul, kui kõik tarbija väited kaaslase kohta on tegelikud, siis terviseiga seotud sündmus ise ei saanud ootamatult 1. aprillil 2025 vaid oli saanud juba varasemalt, so vähemalt 25. märtsil.

Kokkuvõtvalt ei ole tarbija mingilgi viisil tõendanud võimaliku kaaslase võimalikku ootamatut terviseriket ja seeläbi ka võimatust ööbida üüritud Käbi villas.

Tarbija on osundanud, et sündmus, mille tõttu võis tekkida võimalus, et peab sõlmitud üürilepingu üles ütleva, leidis aset 25. märtsil. Üürilepingu täitmise aeg algas 04. aprillil 2025. a kell 12, seega oli tarbijal piisavalt aega, et astuda samme (nt leida kas või soodsama hinnaga teine üürnik), kas tema enda või kauplaja kahjude vähendamiseks.

Tarbija kinnitab 04.aprilli 2025 pöördumises TTJA-sse, et ta endiselt ei kavatse kasutada üüritud villat ega ei ole seda õigust üle andnud. Seega tarbija ei astunud samme kahju vähendamiseks olukorras, millal see veel võimalik oli.

Kauplaja ei ole lepingut rikkunud ega keeldunud lepingu eset tarbija valdusse andmast.

Tarbijaga kokkulepitud üürilepingu tingimused sätestavad, et lepingu tühistamisel kuni 14 päeva enne broneerimise kuupäeval, tagastusi ei tehta.

Samuti ei ole pooled kokkuleppele jõudnud force majeure klausli kasutamises ning sellest tulenevas võimalikus kokkuleppes üürisumma tagastamise kohta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud 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 11.03.2025üürilepingu 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 ette makstud summa tagastamist.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu ülesütlemise nõudena.

VÕS § 313 lg 1 kohaselt mõjuval põhjusel võib kumbki lepingupool nii tähtajatu kui tähtajalise üürilepingu üles öelda. Põhjus on mõjuv, kui selle esinemisel ei saa ülesütlemist soovivalt lepingupoolelt kõiki asjaolusid arvestades ja mõlemapoolseid huvisid kaaludes eeldada, et ta lepingu täitmist jätkab.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija oli 01.04.2025 teavitanud kauplejat sellest, et on sunnitud reedese Käbi ja SOO restorani külastuse ära jätma.

Kaupleja on oma vastuses kinnitanud, et 01. aprillil 2025 ütles tarbija Käbi villa üürilepingu üles. Seega puudub poolte vahel vaidlus selle üle, et tarbija oli kolm päeva enne lepingu täitmise tähtaega lepingu üles öelnud.

Kaupleja ei ole tarbija poolt lepingu ülesütlemist vaidlustanud ega sellele vastuväiteid esitanud, seega on ülesütlemine jõustunud.

Kaupleja on tasutud ettemakse endale pidamise õigusliku alusena viidanud sellele, et tarbijaga kokkulepitud üürilepingu tingimused sätestavad, et lepingu tühistamisel kuni 14 päeva enne broneerimise kuupäeval, tagastusi ei tehta (edaspidi „tühistamistingimus“).

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas nimetatud tühistamistingimus oli üürilepingu osaks.

Tarbija on oma vastuväidetes kauplejale välja toonud, et tingimused, sh tühistamistingimused, millega tutvumisele kaupleja oma vastuses rõhutab, on oma sisult tüüptingimused.

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.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et pooled oleks lepingu ülesütlemist puudutavaid tingimusi eraldi läbi rääkinud.

VÕS § 37 lg 1 kohaselt tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli

võimalus nende sisust teada saada. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Tarbija on avaldanud 05.03.2025 vastuväidetes kauplejale, et kaupleja ei ole enda seatud tüüptingimusi tarbijale selgelt ja üheselt selgitanud ega neile isegi enne broneerimist mingil viisil viidanud.

Tarbija märgib, et broneeringu kinnituseks saabus e-kiri, kus tervitati puhkust nautima ja märgiti, et “puhkuse üksikasjad leiata rakendusest GuestApp”, lisatud oli ka link vastavasse keskkonda.

Samal hetkel saabus teise e-kirja teel ka arve, millel samuti puudusid viited taganemis/tühistamistingimustele.

Komisjon tutvunud asja materjalidega leidis, et kaupleja poolt viidatud tühistamistingimus ei ole VÕS § 37 lg 1 tähenduses poolte vahel sõlmitud lepingu osaks. Kaupleja ei ole tõendanud, et ta enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal tühistamistingimusele kui lepinguosale selgelt viitas.

Kaupleja on broneeringu kinnitamisel teavitanud tarbijat, et “puhkuse üksikasjad leiata rakendusest GuestApp”.

Komisjon leiab, et selline teavitamine ei tähenda selget viitamist tühistamistingimusele kui lepingu osale. Mõistlik tarbija ei pea eeldama, et puhkuse üksikasjade all mõeldakse lepingu tühistamistingimusi.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud lepingutingimusi, mis viidatud GuestApp rakenduses väidetavalt sisaldasid lepingu sõlmimise hetkel. Seetõttu pole tõendatud, et kaupleja viidatud tühistamistingimus oli tegelikult tarbijale teatavaks tehtud lepingu sõlmimisel.

Eeltoodust tulenevalt ei saa kaupleja tugineda ettemakse endale pidamisel tühistamistingimusele, milline ei ole lepingu osaks.

VÕS § 195 lg 5 kohaselt lepingu ülesütlemise korral peavad lepingupoolel tagastama üksnes lepingu lõpetamisele järgneva aja kohta juba ette üleantu. Tagastamisele kohaldatakse vastavalt võlaõigusseaduse §-des 189–191 sätestatut.

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

Kauplejal tagastada tarbijale majutuse eest tasutud summa 495 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/