

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-06331
Otsuse kuupäev 14.07.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Mootorsaanimatkad OÜ (12187340)

Tarbija nõue ettemaksu tagastamine summas 150 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 07.05.2025.

Avalduse kohaselt oli tarbijal tellitud kaupleja poolt korraldatud mootorsaani matk 24.01.2025. Tarbija tasus ettemaksu 150 eurot.

Kokkulepitud matkapäeval oli ilm vihmane. Kaupleja oli valmis teenust osutama, kuid tarbija hinnangul ilm selleks ei sobinud.

Kaupleja nõustus suuliselt teenuse osutamise aja edasi lükkama.

Tarbija ei leidnud sobivat aega ning teavitas 21.03.2025 kauplejat lepingust taganemisest.

Kaupleja enam tarbijale ei vastanud.

Tarbija hinnangul ei ole telefonile ja meilidele vastamata jätmise usaldusväärne käitumine ja tarbija soovib lepingust taganeda.

02.06.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 05.06.2025 kirjaga. Kaupleja pakub lahenduseks matkal osalemist järgmisel hooajal, ettemaksu ei tagastata.

Tarbija pakutuga ei nõustunud ja jäi oma varasema nõude juurde. Tarbija sõnul ei saa ta kauplejaga telefoni teel ega meilitsi ühendust.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 05.06.2025 vastuses, et aastal 2025 oli lumi Kõrvemaal alates 11 jaanuarist (ja 12 jaanuari ööl sadas Kõrvemaal ca 50cm lund) kuni 11 märtsini.

Vahemikul 22.01 kuni 25.01 oli küll sula ja plusskraadid kuid mootorsaanisõitu see ei seganud.

Olenemata sellest ja soovides inimestele paremaid sõidutingimusi siis selleks ajaks broneeritud matkadele andsime võimaluse valida teine aeg.

Kaupleja viis matku läbi jaanuaris, veebruaris ja märtsis.

Tarbijal oli algselt broneeritud matk 24.01.2025 ja tulenevalt ilmaoludest lükkas ta oma matka edasi 15. veebruarile ja rääkisime sellest temaga 23. jaanuaril telefonitsi.

Kuupäeva saabudes ei teavitanud tarbija kauplejat sellest, et ta ei tule matkale. Ootasime teda matkale

Kui helistasime 15.02 tarbijale, ütles ta, et ei saa tulla ja lükkas telefoni teel matka nädala edasi. Ka nädal hiljem ei teavitanud tarbija meid oma mittetulemisest.

27.02 saatsime kirja küsimusega, kas tarbija 02-03.03 nädalavahetusel on tulemas matkale, kuid tarbija ei vastanud sellele.

Perioodil 14.03-25.05 olime ära matkadel välismaal ja polnud aega meilidele vastata. Telefoninumber, mis oli Eesti matkade jaoks, ei olnud samuti sellel ajal kasutusel, kuna hooaeg oli läbi.

Kaupleja teatel on ta tarbijale telefoni teel selgitanud, et tellitud matka saab lükata edasi ka järgmise perioodi ja see ei kao kuhugi.

Oma broneeringutes me raha tagastamist ei tee, sest siis kaob üldse ära broneerimise mõte ja tuleks minna üle elavale järjekorrale, mis teeb niigi kalli teenuse veel kallimaks. Broneerimise tingimustest oli teavitatud ka tarbijat esimestes meilides.

Tarbija saab oma tellitud matka kasutada ka järgmisel hooajal st talvel 2025/2026 või ka sellele järgnevatel talvedel. See kehtib kõigile meie klientidele, kes on teinud broneeringu või ostnud meie matkade kinkekaardi, need ei aegu.

Komisjoni põhjendus:

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

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 22.01.2025 käsunduslepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena (ettemaksu tagastamine).

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

VÕS § 620 lg 1 järgi käsundisaaja peab käsundi täitmisel tegutsema käsundiandjale lojaalselt ja käsundi laadist tuleneva vajaliku hoolsusega.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda ettemaksu tagastamist.

Komisjon tuvastas poolte kirjavahetuse alusel, et kaupleja oli saatnud tarbijale 16.01.2025 oma lepingutingimused, mille kohaselt juhul, kui valitud kuupäeval mootorsaanimatka lumeolude tõttu teha ei saa, siis saab seda asendada muu matkaga.

Lepingutingimustes ei ole välja toodud lepingust taganemise aluseid.

VÕS § 631 kohaselt kumbki lepingupool võib nii tähtajalise kui tähtajatu käsunduslepingu üles öelda võlaõigusseaduse §-s 630 sätestatud järgimata, kui ilmneb, et kõiki asjaolusid arvesse võttes ja mõlema lepingupoole huvisid kaaludes ei või oodata, et lepingut üles öelda sooviv pool jätkaks käsunduslepingu täitmist kuni ülesütlemistähtaja või lepingu tähtaja möödumiseni või käsundi täitmiseni.

Komisjon, tutvunud asja materjalidega leidis, et vaidlusaluse juhtumi korral puuduvad kaupleja tegevuses sellised tunnused, mis õigustaksid tarbija poolset lepingu ülesütlemist. Pelgalt suhtlemisvõimaluse puudumine telefonitsi või meilitsi väljaspool teenuse osutamise hooaega ei ole piisav alus lepingu ühepoolseks lõpetamiseks.

Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel kaupleja poolset lepingu rikkumist, mis annaks tarbijale aluse õiguskaitsevahendite kasutamiseks. Kaupleja on käitunud tarbija suhtes korrektselt ning pakkunud kokkulepitud kuupäevadel teenuse osutamise võimalust. Teenuse osutamine jäi toimumata tarbijast tingitud asjaoludel.

Eeltoodust tulenevalt tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

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/