

## TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/19-010027-014
Otsuse kuupäev	8. apr 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Silvia Truman, liikmed Mariann Lugus, Hellika Teder
Tarbija	
Kaupleja	Viisa OÜ, 12117523
Tarbija nõue	Teenustasu osaline tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	20. veebr 2020

### Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni järgmistel asjaoludel: juulis 2019 tellis tarbija Viisa OÜ-st turismiviisa Usbekistani Vabariiki 15 päevaks ning tasus kauplejale teenuse eest 165 eurot (tellimus nr 4291). Mõni päev hiljem teatas kaupleja, et hind on tõusnud, viisa vormistamine läheb maksma 310 eurot ja tarbijal tuleb juurde maksta 145 eurot. Lepingu sõlmimisel tarbijat võimalikust hinnatõusust ei teavitatud. Et reisi mitte ära jätta, maksis tarbija küsitud summa juurde. Tarbijale ei selgitatud, millal ja mis asjaoludel on teenuse hind tõusnud. Enne viisa tellimuse sisseandmist uuris tarbija kauplejalt teenuse hinda ning öeldi 165 eurot ja et klient, kes tellis viisa enne tarbijat, sai selle kätte samuti 165 euro eest. Tarbija helistas Usbekistani Vabariigi saatkonda Riias ning sealt öeldi, et viisa hind (15 päeva 60 eurot) muutunud ei ole. Tarbija on uurinud teenuse hinda pärast reisilt naasmist ning nüüd on öeldud, et viisa Usbekistani maksab umbes 250 eurot, kaupleja büroo vaateaknal on kirjas 200 eurot. Tarbija leiab, et kauplejal polnud alust esialgset hinda 165 eurot tõsta ning ta soovib ülemäära makstud 145 eurot kauplejalt tagasi saada. Vastava avalduse esitas tarbija kauplejale 01.10.2019, kuid kaupleja avaldust ei rahuldanud. Tarbija jäi kirjalikult esitatud seisukohtade ja nõude juurde. Komisjoni istungil tarbija märkis, et Usbekistanis käis ta koos eesti kodanikust reisikaaslasega, lennukipiletid osteti veebruaris 2019. Enne viisa tellimist uuris tarbija kauplejalt teenuse maksumust ja alati öeldi, et 165 eurot. Tarbijale teadaolevalt sama summa maksis ka üks teine Usbekistani viisa taotleja. Pärast dokumentide sisse andmist 145 euro juurde maksmise nõue tuli üllatusena. Kaupleja 165 euro tagastamist otseselt ei pakkunud, kuigi sellisele võimalusele viitas. Viisat oleks saanud taotleda ka Usbekistani saatkonnas, kuid see asub Riias ning tarbijal polnud sinna sõiduks aega.

Komisjoni istungil jäi tarbija kirjalikult esitatud seisukohtade ja nõude juurde. Tarbija märkis, et Usbekistanis käis ta koos Eesti kodanikust reisikaaslasega, lennukipiletid osteti veebruaris 2019. Enne viisa tellimist uuris tarbija kauplejalt teenuse maksumust ja alati öeldi, et 165 eurot. Tarbijale teadaolevalt sama summa maksis ka üks teine Usbekistani viisa taotleja. Pärast dokumentide sisse andmist 145 euro juurde maksmise nõue tuli üllatusena.

Kaupleja 165 euro tagastamist otseselt ei pakkunud, kuigi sellisele võimalusele viitas. Viisat oleks saanud taotleda ka Usbekistani saatkonnas, kuid see asub Riias ning tarbijal polnud sinna sõiduks aega.

### **Kaupleja seisukoht:**

Tarbija nõue 145 tagastamiseks ei ole põhjendatud. 12.07.2019 (reede) õhtul pöördus tarbija kaupleja poole, paludes abi Usbekistani viisa vormistamiseks. Kaupleja võttis dokumendid (kodakondsuseta isiku pass, fotod, lennupiletid) vastu ning tarbija tasus 165 eurot. Viisa saamiseks halli passi omanikele on vaja Usbekistani Vabariigi saatkonnale Riias esitada kutse, mida kaupleja tellib oma lepingupartnerite kaudu Usbekistani reisibüroolt. Esmaspäeval 15.07.2019 kutse tellimisel ilmnas, et selle hind on tõusnud. Kaupleja võttis ühendust tarbijaga, selgitas olukorda ning pakkus, et kas tagastab tarbijale 165 eurot või tarbija maksab juurde 145 eurot. Tarbijale selgitati tellitud teenuse tasusid – kutse hind, dokumentide saatmise kulud, viisa eest makstav lõiv ning kaupleja teenustasu, ja seda, et viisalõiv ei ole muutunud, kuid kutse on kallim. Samuti selgitati tarbijale, et kui tal oleks endal kutse, siis oleks viisa taotlemine maksnud 110 eurot, kui aga kutse tellib kaupleja lepingupartneri kaudu, siis on hind 200 euro võrra kallim, so 310 eurot. Tarbija uuris mujalt viisa tellimise võimalusi, kuid tuli 18.07.2019 tagasi, maksis 145 euro juurde ning samal päeval tellimus kinnitati ja anti töösse. Tarbija hakkas raha tagasi nõudma mõned nädalad pärast reisilt naasmist. Tarbija makstud 310 eurost olid dokumentide saatekulud Riiga ning tagasi 12 eurot, kutse ja lõiv kokku maksid 260 eurot ning kaupleja enda tasu koos ankeedi täitmisega oli 38 eurot. Komisjoni istungil jäi kaupleja esindaja avalduse menetluses esitatud vastuväidete juurde. Usbekistani viisat tellitakse kauplejalt 2-4 korda aastas. Turismiviisa saamiseks peab olema Usbekistani reisibüroo kutse ning selle hind on alati muutuv. Klient, kellele tarbija viitab, taotles viisat tarbijast mõned kuud varem ning siis oli kutse hind väiksem. Tarbijale kutse tellimisel ilmnas, et selle hind on tõusnud ja maksab 200 eurot. Tarbijale selgitati, et tal on võimalus tellimusest loobuda ja juba tasutud 165 eurot tagasi saada, kuid tarbija otsustas, et maksab 145 eurot juurde. Kaupleja täitis endale võetud kohustuse, tarbija sai soovitud viisa ning käis soovitud reisir.

Komisjoni istungil jäi kaupleja esindaja avalduse menetluses esitatud vastuväidete juurde. Usbekistani viisat tellitakse kauplejalt 2-4 korda aastas. Turismiviisa saamiseks peab olema Usbekistani reisibüroo kutse ning selle hind on alati muutuv. Klient, kellele tarbija viitab, taotles viisat tarbijast mõned kuud varem ning siis oli kutse hind väiksem. Tarbijale kutse tellimisel ilmnas, et selle hind on tõusnud ja maksab 200 eurot. Tarbijale selgitati, et tal on võimalus tellimusest loobuda ja juba tasutud 165 eurot tagasi saada, kuid tarbija otsustas, et maksab 145 eurot juurde. Kaupleja täitis endale võetud kohustuse, tarbija sai soovitud viisa ning käis soovitud reisir.

### **Komisjoni põhjendus:**

Asja materjalide kohaselt sõlmisid pooled 12.07.2019 lepingu, mis on oma sisult teenuse osutamise leping VÕS §-s 619 sätestatud käsunduslepingu tähenduses. Viidatud normi järgi käsunduslepinguga kohustub üks isik (käsundisaaja) vastavalt lepingule osutama teisele

isikule (käsundiandja) teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma talle selle eest tasu, kui selles on kokkulepitud. Praegusel juhul oli tegemist lepinguga, mille kohaselt pidi kaupleja korraldama tarbijale viisa saamise sisenemiseks Usbekistani Vabariiki. Poolte selgitustest ja avalduse materjalist nähtuvalt soovis tarbija turismiviisat ajavahemikuks 23.08.-08.09.2019. Vastavalt kuupäevata tellimusel nr 4291 märgitule maksis tarbija sularahas esmalt 165 eurot (maksmise aega märgitud pole) ning 18.07.2019 veel täiendavalt 145 eurot. Vaidlust ei ole selle üle, et käsund on täidetud ja käsundusleping lõppenud.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu 18.07.2019 juurde makstud 145 euro tagastamise nõude.

Komisjon kuulas ära poolte seletused, hindas asjas kogutud tõendeid ning leiab, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

VÕS § 619 järgi käsundusleping võib olla tasuline või tasuta. Vastavalt VÕS § 627 lõikele 1 kui käsunduslepinguga ei ole tasus kokku lepitud, kuulub tasu maksmisele, kui käsundi täitmist võib mõistlikult eeldada üksnes tasu eest, eelkõige, kui käsundisaaja täitis käsundi oma majandus- või kutsetegevuses. Sama paragrahvi lg 2 sätestab, et kui tasu suurust ei ole kokku lepitud, tuleb maksta vaastavalt asjaoludele mõistlik tasu.

Kaupleja täitis käsundi oma majandus/kutsetegevuses ning tegemist on tasulise lepinguga. VÕS § 621 lg 1 kohaselt peab käsundisaaja käsundi täitmisel järgima käsundiandja juhiseid; kui käsundisaaja peab käsundi täitma oma erialastele teadmiste või võimetele tuginedes, ei või käsundiandja anda üksiksasjalikke juhiseid käsundi täitmise viisi ega tingimuste suhtes. VÕS § 621 lg-st 2 tuleneb, et kui käsundisaaja soovib käsundiandja juhistest kõrvale kalduda, peab ta sellest käsundiandjale teatama, juhiseist kõrvalekaldumise põhjuseid selgitama ning käsundiandja otsuse ära ootama. Vajadus juhiseist kõrvale kalduda võib tekkida mh siis, kui asjaolud on võrreldes juhise andmise ajaga muutunud. VÕS § 621 lg-st 4 tulenevalt ei vastuta käsundisaaja sama paragrahvi lg-tes 1-3 sätestatud kohustuse rikkumise eest, kui käsundiandja kiidab käsundisaaja tegevuse hiljem heaks. Praegusel juhul 15.07.2019 teavitas kaupleja tarbijat sellest, et käsundi täitmiseks ja tarbijale ebasoodsa tagajärje ära hoidmiseks tuleb juurde maksta 145 eurot. Samuti selgitas kaupleja juurdemakse tegemist tingiva põhjuse - viisa saamiseks halli passi omanikele on vaja Usbekistani Vabariigi saatkonnale Riias esitada kutse, mida kaupleja tellib oma lepingupartnerite kaudu Usbekistani reisibüroolt ning selle kutse hind on läinud 145 euro võrra kallimaks. Ilma Usbekistani reisibüroo kutseta ei oleks saanud tarbijale viisat vormistada. Seega oli tarbija kutse vajadusest ja selle hinnatõusust teadlik ning tal oli võimalik keelduda juhise muutmisest ja esitada kauplejale pretensioon. Tarbija maksis juurde 145 eurot, kiites sellega kaupleja tegevuse heaks.

VÕS § 624 lg 2 sätestab, et käsundisaaja peab käsundi täitmisel esitama käsundiandjale ülevaate käsundi täitmisega seotud kuludest ja tuludest koos selle aluseks olevate tõenditega. Kaupleja on sellise ülevaate andnud – kogusumma 310 eurot koosnes kutse tasust ja konsulaadilõivust kokku summas 260 eurot, dokumentide saatmisest Riiga ja tagasi 12 eurot ning Viisa OÜ teenuse osutamisest koos ankeedi täitmisega 38 eurot. Esitatud dokumenditest nähtub, et kaupleja tellis Usbekistani viisa vormistamise oma lepingupartnerilt ning tasus selle eest 260 eurot.

Avaldus jääb rahuldamata, kuivõrd asja materjalide põhjal puudub komisjonil alus asuda

seisukohale, et kaupleja on talle käsunduslepingust tulenevaid kohustusi rikkunud.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Silvia Truman

Mariann Lugus

Hellika Teder

/allkirjastatud digitaalselt/