

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	6-1/18-004623
Otsuse kuupäev	11.09.2018
Komisjoni koosseis	Esimees Ülle Jänes, liikmed Pirjo Pruuli ja Mariann Lugus
Tarbija	
Kaupleja	OÜ SLK Company (registrikood 11276355)
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	28.08.2018, poolte osavõtuta

Resolutsioon

1. Avaldus jätta rahuldamata.

Kui Tarbija ei nõustu komisjoni otsusega, on tal õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kohtumenetluse tulemus võib olla erinev käesolevast lahendusest.

Tarbija avalduse asjaolud ja nõue

Tarbija avalduse kohaselt tellis ta 02.02.2018 Kauplejalt viisa Venemaale sõitmiseks. Tarbija sõnade kohaselt oli lepingu sõlmimise tingimuseks, et ta saaks viisa kätte enne reisile minekut, mis pidi algama 21.02.2018. Tarbija väitel ütles Kaupleja töötaja, et viisa saab valmis 17.02.2018. Tarbija helistas Kauplejale 19.02.2018, mil talle vastati, et viisa saab valmis 22.02.2018, hiljem aga teatati, et viisa on valmis 21.02.2018 kell 15.15. Viimast arvestades ostis Tarbija uue bussipileti 21.02.2018 kell 16.00 väljuvale Tallinn-Peterburg bussile. Lubatud ajal sai Tarbija viisa küll kätte, kuid see hakkas kehtima alles järgmisest päevast, s.o 22.02.2018. Kuna kell 16.00 väljuva bussiga oleks piiriületus toimunud 21.02.2018, siis ostis Tarbija uue bussipileti, s.o kell 21.30 väljuvale bussile.

Tarbija hinnagul on Kaupleja lepingut rikkunud, millega põhjutanud Tarbijale varalise kahju. Kaupleja poolt suuliselt edastatud info erines oluliselt sellest, mida ta esitas dokumentidel, mis väljastati Tarbijale pärast lepingu sõlmimist ja arve tasumist. Tarbija selgituse kohaselt puudus tal enne viisa tellimist võimalus tutvuda osutatava viisateenuse tingimustega, lepingu sõlmimisel ei avaldanud Kaupleja informatsiooni viisa taotlemise aja kohta. Tarbija ostis bussipileti ja broneeris hotelli pärast seda, kui oli saanud Kauplejalt kinnituse, et viisa valmib hiljemalt 17.02.2018. Tarbija kahju suuruseks on 211,05 eurot, mis koosneb järgmistest kuludest: Lux Expressi bussipilet 25 eurot, Temptrans bussipilet 10,80 eurot, Ecolines bussipilet 20 eurot, hotelliteenus 71,35 eurot ning viisa tellimise tasu 83,90 eurot.

Komisjonile esitatud avalduses nõuab Tarbija talle tekitatud varalise kahju hüvitamist summas 211,05 eurot.

Kaupleja seisukoht

Kaupleja vaidleb avaldusele vastu ja leiab, et on täitnud omapoolse kohustuse nõutekohaselt. Leping sõlmimisel teavitati Tarbijat nii suuliselt kui kirjalikult, et viisa väljastamise tähtaega ei saa Kaupleja Tarbijale garanteerida. Väljastatud arvel on selgesti välja toodud, et viisa taotlemisel tuleb arvestada 40 kalendripäevase tähtajaga. Kui Tarbija otsustas siiski osta

bussipilet ja broneerida majutus, oli see tema risk. Kaupleja ei saanud kuidagi garanteerida, et viisa hakkaks kehtima ka alates 21.02.2018, sest lõpliku viisakehtivusaja alguse otsustab konsulaarosakonna viisakeskus. Pealegi on Tarbija esitanud praegusel juhul nõuded kulutuste kohta, mille hüvitamist ei saaks ta nõuda ka juhul, kui Kaupleja oleks süüdi viisa hilinemises (mida Kaupleja küll pole). Nii näiteks elas Kaupleja andmetel sel perioodil hotellis Tarbija elukaaslane, mistõttu oleks vastav nõue juba seetõttu alusetu, samuti on alusetu nõuda viisa hilinemise eest kogu viisa maksumuse hüvitamist. Tegemist on mitmekordse üheaastase kommertsviisiga, mis kehtib kuni 19.02.2019 ja mida saab Tarbija korduvalt kasutada.

Täiendavalt on Kaupleja teinud päringu Tarbija nimetatud hotellile, kes kinnitas, et ajavahemikus 10.02.2018 – 28.02.2018 ei ole Tarbijat hotellis Gamma külastajana registreeritud. Tarbija esitatud (puudulike andmetega) maksekorralduse alusel ei ole hotelli teatel neile raha laekunud. Ka on kõnealuse maksekorralduse kuupäevaks märgitud 11.03.2018, mis ei kinnitaks tekitatud kahju, sest Tarbija väitel broneeris ta hotelli enne viisa saamist.

Komisjoni otsuse põhjendus

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et Tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Tarbija ja Kaupleja vahel oli sõlmitud leping, mis oma sisult on teenuse osutamise leping võlaõigusseaduse (VÕS) §-s 619 sätestatud käsunduslepingu tähenduses. Lepingust tulenevalt lasus Kauplejal kohustus osutada Tarbijale kokkulepitud teenust, Tarbijal aga kohustus maksta selle eest tasu. Tegemist oli lepinguga, mille kohaselt pidi Kaupleja korraldama Tarbijale viisa saamise sisenemiseks Venemaale. Avalduse materjalist nähtuvalt soovis Tarbija saada mitmekordset üheaastast viisat ajavahemikuks 20.02.2018-19.02.2019. Samad andmed on märgitud ka talle esitatud 02.02.2018 arve-tellimuskinnitusel, kus ühtlasi on üksikasjalikult selgitatud viisa vormistamise tähtaja pikkust ja seda, et vastava otsuse vastuvõtmise tähtaega võidakse vajadusel ka pikendada. Samuti on dokumendis juhitud maksja tähelepanu sellele, et arve tasumisega ta kinnitab, et on tutvunud Kaupleja kodulehel olevate reisisitingimustega.

Vaidlust ei ole selles, et Tarbija sai viisa kätte 21.02.2018 kell 15.15, kuid vaidluse all on asjaolu, kas pooled olid kokku leppinud, et viisa tuli Tarbijale üle anda varem. Tarbija väitel oli lepingu sõlmimise tingimuseks viisa kättesaamine hiljemalt 20.02.2018, sest tema reis pidi algama 21.02.2018. Tarbija selgituse kohaselt ütles Kaupleja töötaja, et viisa saab valmis 17.02.2018, millest lähtudes broneeris ta hotelli ja ostis bussipileti 21.02.2018 kell 13.25 väljuvale bussile. Kaupleja uue teavituse kohaselt oli viisa kättesaamise ajaks 21.02.2018 kell 15.15, millega seoses ostis ta pileti kell 16.00 väljuvale bussile, kuid ka see pilet osutus kasutuks, sest viisa kehtivus algas 22.02.2018. Sellele tuginevalt leiab Tarbija, et Kaupleja on tekitanud talle kahju (bussipiletite maksumus, hotelli broneering, viisatasu).

Seadusest tulenevalt on kahju hüvitamise nõude rahuldamise eelduseks võlgnikupoolne võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumine (VÕS § 101 lg 1 p 3). VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine. Seega tuleb avalduse lahendamiseks komisjonil hinnata, kas Kaupleja on täitnud lepingulist kohustust nõuetekohaselt või on ta seda rikkunud, mis võiks anda Tarbijale alust nõuda kahju hüvitamist. Samuti tuleb hinnata, kas Tarbija kirjeldatud kulutuste puhul on tegemist kuludega, mida võiks käsitleda hüvitamisele kuuluva varalise kahjuna. Kahju hüvitamise nõude rahuldamiseks tuleb Tarbijal seetõttu esmalt tõendada, et Kaupleja on lepingulist kohustust rikkunud. Komisjoni hinnagul ei ole asjas esitatud tõendeid, mis võimaldaksid järeldada, et Kaupleja on rikkunud 02.02.2018 sõlmitud lepingu tingimusi. Antud juhul ei ole esitatud tõendeid selle kohta, et Kaupleja oli kohustatud väljastama Tarbijale viisa hiljemalt 20.02.2018 ja et viisa pidi olema

sellest kuupäevast kehtiv. Eluliselt usutav ja tõenditega kooskõlas on Kaupleja selgitus, et viisa vormistamise ja kehtivuse täpset tähtaega ei saa tema mõjutada ning et sellest oli teadlik ka Tarbija. Viisa maksumuse kohta esitatud arvel (arve-tellimuskinnitus nr 0202-003) on viisa vormistamise tähtaja võimalikku pikkust põhjalikult selgitatud. Kui Tarbijal oli Kauplejaga teistsugune kokkulepe, oleks ka see tulnud vormistada kirjalikult. Neil asjaoludel ei saa Tarbijaga nõustuda, nagu oleks tal enne viisa tellimist puudunud võimalus tutvuda teenuse tingimustega.

Kuna Kauplejapoolne lepingurikkumine ei ole tõendatud, ei ole Tarbijal ka alust kohaldada tema suhtes VÕS § 101 lg-s 1 sätestatud õiguskaitsevahendeid, s.h nõuda kahju hüvitamist. Pealegi seisneb Tarbija väidetud kahju praegusel juhul sellistes kulutustes, mille hüvitamine oleks valdavas osas põhjendamatu ka siis, kui Kaupleja oleks lepingut rikkunud. Nii ei ole kahjuna hinnatav pileti ostmine 21.02.2018 kell 21.30 väljuvale bussile (20 eurot), kuna seda bussipiletit kasutas Tarbija sõiduks Peterburi. Tõendamata on hotelli broneerimise eest tasu maksmine (avaldusele lisatud puudulikult vormistatud 10.03.2018 maksekorraldus raha ülekandmist ei tõenda). Veelgi enam, Kaupleja on oma täiendavale vastusele lisanud hotell Gemma tõendi selle kohta, et Tarbija ei ole vaidlusalusel ajal nende asutuses külastajana registreeritud ega ole temalt ka raha laekunud. Tarbijale väljastatud viisa eest tasu maksmine eiole käsitletav tema varalise kahjuna.

Eeltoodu põhjal on komisjon seisukohal, et Kaupleja ei ole lepingulist kohustust rikkunud ega Tarbijale kahju tekitanud, mistõttu tuleb avaldus jätta rahuldamata.

Ülle Jänes
allkirjastatud digitaalselt

Pirjo Pruuli
allkirjastatud digitaalselt

Mariann Lugus
allkirjastatud digitaalselt