

PRAKTILISED KÜSIMUSED
TARBIJAKAITSEAMETILE
TURISMISEADUS
VÕLAÕIGUSSEADUS

TÄIENDATUD TARBIJAKAITSEAMETI
VASTUSTE JA ETFL SELGITUSTEGA

EESTI TURISMIFIRMADE LIIDU VOLIKOGU

29.11.2018.

TÄHELEPANU

- Käesolevas dokumendis on tegemist üldistele küsimustele antud vastustega, mis on kirja pandud pärast suulise vestluse toimumist.
- Palume arvestada, et Tarbijakaitseamet ei ole seotud vastustega ja võib seisukohtasid muuta.
- Õiguskindluse saamiseks tuleb iga konkreetne küsimus juhtumipõhiselt lahendada.
- Eesti Turismifirmade Liit ei võta vastutust käesolevas dokumendis toodud Tarbijakaitseameti seisukohtade eest.

1.

LENNUREISIJATEL NAGU KA LAEVA- JA BUSSIREISIJATEL ON ÕIGUS VÄLJUMISE VÕI SAABUMISE OLULISE HILINEMISE KORRAL HÜVITISELE. KUI VEDU ON PAKETTREISI OSA VASTUTAB PAKETTREISILEPINGUS SÄTESTATUD KOHUSTUSTE TÄITMISE EEST REISIKORRALDAJA OLENEMATA SELLEST, KAS MÕNI TEMA VALITUD TEENUSEOSUTAJA (LENNUFIRMA) KOHUSTUSI TÄIDAB VÕI MITTE. KUI REISIJA, KELLEL ON ÕIGUS HÜVITISELE OTSUSTAB MITTE NÕUDA HÜVITIST VEDAJALT VAID REISIKORRALDAJALT VÕI NÄITEKS KUI REISIJA SAAB HÜVITISE VEDAJALT, AGA REISIKORRALDAJALE TEATAB, ET EI OLE HÜVITIST SAANUD, SIIS KAS REISIKORRALDAJA ON KOHUSTATUD REISIJAÕIGUSTE MÄÄRUSES ETTENÄHTUD HÜVITIST MAKSMAS?

KÜSIMUS PUUDUTAB PAKETTREISILEPINGUT JA KA ÜKSIKUTE LENNUPILETITE MÜÜKI, KUI TEGEMIST ON TELLIMUSLENNUGA.

VASTUS I

- Tuleb kõiki võimalusi kasutades välja selgitada kas reisija on hüvitist saanud. Kui reisija on saanud hüvitist, tuleb selgeks teha reisijale tegelikult tekkinud tõendatud kahju suurus.
- Lennufirma poolt määruse alusel sama liiki kahju hüvitamiseks makstud hüvitist saab arvesse võtta kahju hüvitamisel reisikorraldaja poolt (üksteisest maha arvata).

-
- **ETFL'i poolt Tarbijavaidluste komisjonile jagatud argumentide alusel võttis Tarbijavaidluste komisjon2018 vastu pretsedenti loova lahendi, mille järgi saab makstud hüvitisest maha arvata nii mittevaralist kahju kui ka otsest varalist kahju. See tähendab, et teatud juhtudel EI PEA reisikorraldaja lisakahjusid hüvitama, kui lennuvedaja on määruse kohast hüvitist maksnud. Tarbijakaitseamet esitas lahendile eriarvamuse.**
 - Lahend on tervikuna kättesaadav siin

2.

REISIJA PÖÖRDUS REISIETTEVÕTJA POOLE E-POSTI TEEL KAHE REISITEENUSE OSTMISE SOOVIGA: LEND, MAJUTUS = PAKETTREIS.

REISIETTEVÕTJA TEATAS KLIENDILE, ET PAKETTREISE TA EI PAKU, PAKUB SEOTUD REISIKORRALDUSTEENUST HÕLBUSTADES VASTAVATE LEPINGUTE SÕLMIMIST. KLIENT ON NÕUS, SOOVIB MAKSTA TEENUSTE EEST PANGAÜLEKANDEGA. ESMALT SOORITATAKSE LENNUPILETI VALIMINE, OSTMINE JA ARVE VÄLJASTAMINE JA SEEJÄREL MAJUTUSE VALIMINE, OSTMINE JA ARVE VÄLJASTAMINE. REISIJA SAAB LAHKUDES KAKS ARVET KAASA.

VARIANT 1: REISIJA TASUB ARVED KODUS ÜHE PANGAÜLEKANDEGA;
VARIANT 2: REISIJA TASUB ARVED KODUS KAHE PANGAÜLEKANDEGA.

MILLEGA TEGU VARIANT 1 JA VARIANT 2 PUHUL?

VASTUS 2

- Eeldusel, et teabelehed on nõuetekohaselt esitatud, tuleb lugeda, et mõlema variandi puhul on tegemist seotud reisikorraldusteenuste müügiga.

3.

ETTEVÕTJA TEGUTSEB REISITEENUSTE (PAKETID, ÜKSIKUD REISITEENUSED) MÜÜMISEL EDASIMÜÜJATELE, KES OMAKORDA MÜÜVAD TEENUST EDASI ENDA NIMEL JA ARVEL – B2B. ETTEVÕTJA EI TEOSTA TARBIJALE MÜÜKI EGA OMA MTR REGISTREERINGUT.

AASTAS KORRA MÜÜB ETTEVÕTJA EESTI-SISESE TRANSPORDI JA MAJUTUSE PAKETTREISINA OMA PARTNERI KAHELE TÖÖTAJALE, KES TASUVAD REISITEENUSTE EEST ISE FÜÜSILISE ISIKUNA. TEENUSEID EI OLE ETTEVÕTJA AVALIKULT PAKKUNUD JA MÜÜK TOIMUB MITTEKASUMLIKUL EESMÄRGIL.

KÜSIMUS, KAS ETTEVÕTJA PEAB OMAMA NENDE KAHE PAKETTREISI MÜÜMISEKS REGISTREERINGUT JA TAGATIST?

VASTUS 3

- Esmalt tuleb soovitada müüa vastavad teenused üksikute reisiteenustena, mis väljub turismiseadusega reguleeritud reisiteenuste raamidest.
- Kui ei ole müüdud üksikute reisiteenustena, tuleb igal üksikul juhul asjaolusid hinnates välja selgitada, kas kõik välistused turismiseaduse rakendamiseks on täidetud.

4.

REISIJA OSTAB VAHENDAJALT REISIKORRALDAJA PAKETTREISI
JA SOOVIB OSTA KOHE JUURDE KA AUTORENDI SIHTKOHAS.

ÜHEL ARVEL ON TOODUD PAKETTREISI MAKSUMUS
REISIKORRALDAJA NIMEL JA AUTORENDI MAKSUMUS
AUTORENDIFIRMA NIMEL.

VAHENDAJA VAHENDAB AUTORENDIFIRMA
AUTORENDILEPINGU SÕLMIMIST JA SAAB SELLE EEST
VAHENDUSTASU.

MILLEGA ON AUTORENDILEPINGU LISANDUMISEL TEGEMIST,
KAS ÜKSIKU REISITEENUSEGA, SEOTUD
REISIKORRALDUSTEENUSEGA VÕI UUE PAKETTREISIGA MILLE
KORRALDAJAKS ON NÜÜD JUBA VAHENDAJA?

VASTUS 4

- Soovitus on müüa autorent ehk pakettreisile lisaks ostetav teenus eraldiseisvalt üksiku reisisiteenusena.
- Kui pakettreis ja autorent on toodud ühel arvel on suure tõenäosusega tegemist uue pakettreisi moodustumisega, millega vahendaja võtab reisikorraldaja kohustused.

5.

REISIJA PÖÖRDUB VAHENDAJA POOLE SOOVIGA OSTA PRANTSUSMAA REISIKORRALDAJA PAKUTAV PAKETTREIS „VEINIISTANDUSTE KÜLASTUSED“ ALGUSE JA LÕPUGA PRANTSUSMAAL. VAHENDAJA EDASTAB REISIJA SOOVI PRANTSUSMAA REISIKORRALDAJALE, SAAB VASTU ARVE JA KINNITUSE.

VAHENDAJA KIRJUTAB OMA ARVELE PRANTSUSMAA REISIKORRALDAJA PAKETI VIIMASE NIMEL JA VAHENDUSTASU. PRANTSUSMAA REISIKORRALDAJA EI VÄLJASTA PAKETTREISI TEABELEHTE, KAS VAHENDAJA VÕIB SELLE ISE VÄLJASTADA PRANTSUSMAA REISIKORRALDAJA NIMEL?

KAS TEGEMIST ON PAKETTREISI VAHENDAMISEGA, KUI AGENDILEPING PRANTSUSMAA REISIKORRALDAJA JA VAHENDAJA VAHEL PUUDUB?

VASTUS 5

- Reisikorraldaja ja vahendaja vahel peab olema tõendatav kokkulepe/leping pakettreisi vahendamisest reisikorraldaja nimel ja arvel.
- Kokkuleppe/lepingu olemasolul on vahendajal õigus väljastada teabeleht reisikorraldaja nimel.

6.

KUI ETTEVÕTJA TEGUTSEB REISIJA VOLITATUD ESINDAJANA
SÕLMIDES PAKETTREISILEPINGUID REISIKORRALDAJATEGA REISIJA
NIMEL JA ARVEL, KAS SEE ETTEVÕTJA ON REISIETTEVÕTJA TUR'S
TÄHENDUSES?

VASTUS 6

- Kui õiguslikult on ettevõtja reisija volitatud esindaja, tegutsedes reisija nimel ja arvel, ei pruugi olla tegemist reisiettevõtjaga turismiseaduse mõistes.

7.

KAS REISIETTEVÕTJAL ON LUBATUD SAATA KLIENDILE
LEPINGUEELNE TEAVE SH. STANDARD TEABELEHED KOOS
ARVEGA, KUI LEPING LOETAKSE SÕLMITUKS PÄRAST
ARVEL TOODUD SUMMA TASUMIST?

VASTUS 7

- Kui tüüptingimuste kohaselt loetakse leping sõlmituks arvel toodud summa tasumise hetkest, on lubatud teabelehe ja muu lepinguelse teabe saatmine ka koos arvega.

8.

REISIKORRALDAJAD PEAVAD OMAMA TEAVET
REISIVAHENDAJATE POOLT VASTU VÕETUD REISITASUDEST,
ET KONTROLLIDA OMA TAGATISTE PIISAVUST.

INFO LIIGUB JA ETTEMAKSUD (SH PANKADES) LAEKUVAD
ÜLDJUHUL TEATUD VIIVITUSEGA. MIS ON LUBATUD
TÄHTAEG, MILLISE JOOKSUL PEAB REISIVAHENDAJA
INFORMEERIMA REISIKORRALDAJAT VASTU VÕETUD
ETTEMAKSUDEST?

VASTUS 8

- Reisikorraldaja vastutab nõuetekohase tagatise olemasolu eest ja sellest tulenevalt peab tagama tema vajadustele vastava raporteerimise vahendaja poolt.
- Toimingute tegemiseks tavapäraselt vajaminevat mõistlikku aega võetakse arvesse, aga üldreegel on, et tagkõiki asjaolusid kaaludes.
- Reisikorraldaja peab teadma igal ajahetkel, kui palju ettemakse on vahendaja käes. See on uus reguleerimist vajav teema B2B leppes. TKA hakkab küsima, kui palju on ajahetkel ettemakse vahendaja käes.
- Tagatis peaks olema piisav ja võib olla puhvriga.
- Aruandluses peavad olema täpsed ja õiged andmed.

9.

HÕLBUSTAJA VAHENDAB KLIENDILE LENNUPILETI JA MAJUTUSTEENUSE. LENNUPILETI EEST TASUB HÕLBUSTAJA IATA REISIBÜROOLE PILETI VÄLJASTAMISEL JA MAJUTUSTEENUSTE EEST MAJUTUSTEENUSTE HULGIMÜÜJALE 5 PÄEVA MÖÖDUDES ETTEMAKSU SAAMISEST.

KAS TASU MAKSMISEGA IATA REISIBÜROOLE JA MAJUTUSTEENUSTE HULGIMÜÜJALE LÕPPEB HÕLBUSTAJA POOLNE ETTEMAKSUDE TAGAMISE KOHUSTUS?

VASTUS 9

- Vastus küsimusele: JAH.
- Hõlbustaja peab omama tagatist tema käes oleva ettemaksu summa ulatuses.
- Kui summad on edasi tasutud ettevõttele/lepingupartnerile, kellelt on teenust tellitud vabaneb hõlbustaja tagatise kohustusest.

10.

VEDAJA PAKUB PAKETTREISIKS KVALIFITSEERUVAID
REISITEENUSEID ÜKSIKUTE REISITEENUSTENA
TAGATIST OMAMATA.

KUIDAS PEAVAD KÄITUMA VEDAJA MÜÜGIAGENDID,
KES SAMASID TEENUSEID VEDAJA NIMEL MÜÜGIKS
PAKUVAD?

VASTUS 10

- Ühe ettevõtja poolne rikkumine ei õigusta teise ettevõtja rikkumist.
- Rikkumistest tuleb teavitada Tarbijakaitseametit.

11.

KINOETTEVÕTTEL ON ÜLDLEPING REISIETTEVÕTJAGA.
KINOETTEVÕTJA TELLIB REISITEENUSEID AMEERIKAST SAABUVATELE
KINOSÜSTEEMIDE HOOLDUSTÖID TEGEVATELE ISIKUTELE, KES EI
OLE NENDE TÖÖTAJAD.

TEENUSED: LENNUPILET NYC – TLN – NYC,
LENNUJAAMATRANSPORT, MAJUTUS- JA TOITLUSTUSTEENUSED.

REISIETTEVÕTJA SAAB TELLIMUSE ÜLDLEPINGU ALUSEL EGA OLE
TEADLIK, KAS ON TEGEMIST KLIENDI TÖÖTAJATEGA VÕI MUUDE
ISIKUTEGA. KAS MÜÜK ÜLDLEPINGU ALUSEL?

VASTUS II

- Vastus: JAH.
- Kui ettevõtja poolt on teenus üldlepingu alusel ostetud ja kvalifitseerub sisuliselt üldlepingu all olevaks teenuseks, siis ei ole oluline, kas teenuse kasutaja on ettevõtja töötaja või keegi muu isik.

12.

KUIDAS EDASTADA KLIENDILE KOHUSTUSLIKKU STANDARD
TEABEVORMI, KUI KLIENDIL PUUDUB E-POSTI AADDRESS JA
MÜÜK ON TOIMUB TELEFONI TEEL?

VASTUS 12

- Tuleb edastada posti teel, soovitavalt tähitud kirjaga.
- Võib lugeda telefonis ette, kuid sellisel juhul on salvestamine vajalik ja seda taasesitamise võimaluse säilitamiseks vaidluse korral.

13.

ÄRIKLIENT TELLIB ÜLDLEPINGU ALUSEL
KONVERENTSITEENUSEID, MIS SISALDAVAD 100 OSALEJA
MAJUTUSE, KONVERENTSI, TRANSPORDI JNE TEENUSEID.

ÄRIKLIENT TASUB TELLITUD TEENUSTE EEST REISIETTEVÕTJALE
50% ULATUSES ISE JA ÜLEJÄÄNUD 50% ULATUSES ON KOKKU
LEPITUD, ET KULUD KAETAKSE ISIKUTE OSALEMISTASUDE
ARVELT. SEEGA REISIETTEVÕTJA VÄLJASTAB 50% ULATUSES
ARVED ÄRIKLIENDILE JA 100 ARVET KOKKULEPITUD
OSALEMISTASUDE NÄOL FÜÜSILISTELE ISIKUTELE.

MILLEGA ON TEGEMIST FÜÜSILISTELE ISIKUTELE VÄLJASTATUD
OSALEMISTASUDE ARVETE NÄOL?

VASTUS 13

- Kui reisis teenused on tellitud üldlepingu partneri poolt üldlepingu alusel, aga arve esitatakse kolmandale isikule, kusjuures arve tasumise eest jääb vastutavaks üldlepingu partner, on võimalik lugeda, et reisis teenused on täies ulatuses müüdud üldlepingu alusel.
- Seega vastus: üldlepingu alusel müügiga.

14.

LENNUPILETI JA MAJUTUSTEENUSE OSTUTELLIMUS ON ESITATUD ÜLDLEPINGU ALUSEL, AGA ARVED ON PALUTUD VÄLJASTADA KAS ERAISIKULE VÕI TEISELE JURIIDILISELE ISIKULE, KELLEGA ÜLDLEPING PUUDUB.

KAS MÜÜK ÜLDLEPINGU ALUSEL?

VASTUS 14

- Kui üldlepingu partner jääb lepingu järgi vastutavaks arve tasumise eest, on võimalik, et müük on teostatud üldlepingu alusel.

15.

A) E-KIRI KLIENDI REISISOOVIGA: ROOMA LENNUPILET JA MAJUTUSTEENUS. REISIETTEVÕTJA: EI PAKU PAKETTI, PAKUB SEOTUD REISIKORRALDUSTEENUST (SRK).

B) VALITAKSE LEND. SAADETAKSE KLIENDILE E-KIRI LENNUPAKKUMISE KOHTA KOOS SRK TEABELEHE JA TELLIMUSKINNITUSE / ARVEGA. E-KIRJALE ON LISATUD KA VALIK HOTELLIDEST.

C) KLIENT KINNITAB PAKUTUD LEND SOBIB JA TEATAB, MILLINE HOTELL VÕIKS SOBIDA.

D) REISIETTEVÕTJA PALUB TASUDA LENNU EEST JA ÜHTLASI SAADAB SAMA KIRJAGA KA ERALDI ARVE MAJUTUSE EEST.

E) KLIENT TASUB MÕLEMAD ARVED.

KÜSIMUS, KAS MÜÜGIPROTSSESS VASTAB SRK PAKKUMISELE?
KUI EI, MIS OSAS EI VASTA?

VASTUS 15

- Üldisemalt vastates, kirjeldatud kujul ja etappides vastab müügi protsess seotud reisikorraldusteenuste pakkumisele ja mitte pakettreisile.

16.

REISIJA OSTAB PAKETI TEISTELE ISIKUTELE (KAKS VÕI ENAM REISIJAT)
TEGUTSEDES REISIRÜHMA ESINDAJANA.

REISIETTEVÕTJA TINGIMUSTES ON SÄTESTATUD, ET REISIRÜHMA
ESINDAJAL ON KOHUSTUS ANDA KÕIK REISI PUUDUTAVAD ANDMED JA
DOKUMENDID EDASI REISIRÜHMA LIIKMETELE JA REISIETTEVÕTJA
INFORMEERIMISKOHUSTUS LOETAKSE TÄIDETUKS, KUI DOKUMENDID
ON EDASTATUD REISIRÜHMA ESINDAJALE, KES TELLIMUSE ON
ESITANUD JA TASU MAKSNUD.

KAS REISIRÜHMA ESINDAJALE ANDMETE JA DOKUMENTIDE
ESITAMINE/ÜLEANDMINE ON PIISAV VÕI PEAB OTSE IGALE REISIJALE
ANDMED JA INFO EDASTAMA?

VASTUS 16.

- Kui müügingimused sätestavad selgesõnaliselt reisirühma juhi kohustused dokumentide/andmete edastamiseks on see suure tõenäosusega piisav ja dokumente ei pea kõikidele reisijatele eraldisesivalt edastama.

HEA TARBIJAKAITSEAMET,
SUURED TÄNUD TEILE!