

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

patērētājs

sabiedrība

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2023.gada 23.martā

Nr. 38-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) šādā sastāvā:

Komisijas priekšsēdētāja: Anna Biksiniece

Komisijas locekļi: Andrejs Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un Irēna Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un sabiedrību par organizēto ceļojumu uz Turciju.

No patērētāja iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka laika posmā no 2022.gada 20.aprīļa līdz 27.aprīlim patērētājs kopā ar ceļojuma biedriem atradās ceļojumā Turcijā (turpmāk – ceļojums) un dzīvoja piecu zvaigžņu viesnīcā Xanadu Makadi Bay. Par ceļojumu (divas rezervācijas) patērētājs samaksāja 3449,00 EUR. Patērētāja ieskatā viņš un viņa ceļojuma biedri nesaņēma no sabiedrības pakalpojumu, kuru iegādājās, jo piecu zvaigžņu viesnīcā Xanadu Makadi Bay lielākā daļa no teritorijas nebija pieejama nepabeigto remontdarbu dēļ. Patērētājam un viņa ceļojuma biedriem nebija pieejami visi sabiedrības reklamētie pakalpojumi Xanadu Makadi Bay viesnīcā. Patērētājam un viņa ceļojuma biedriem bija pieejams tikai viens baseins no solītajiem četriem baseiniem. Tā kā nebija pabeigta viesnīcas Xanadu Makadi Bay galvenās ēkas celtniecība, patērētājam un viņa ceļojuma biedriem nebija pieejams galvenais baseins un spa centrs. Savukārt bērnu baseins tika atklāts tikai piektajā ceļojuma dienā un baseins nebija apsildāms. No solītajiem desmit restorāniem patērētājam un viņa ceļojuma biedriem bija pieejams tikai viens restorāns dienas laikā un divi restorāni vakara laikā, bet no solītajiem 13 bāriem bija pieejami tikai divi bāri. Bija ierobežotas aktivitātes bērniem, kā arī netika izmantota lielā skatuve. Interneta pieslēgums nestrādāja pirmās trīs dienas, bet pēc tam strādāja ar pārtraukumiem. Patērētājs un viņa ceļojuma biedri neuzskatīja, ka viesnīcas maiņa atrisinātu strīdu, tas tikai sagādātu papildu neērtības. Lai arī patērētājam un viņa ceļojuma biedriem tika piešķirts augstākas klases numurs, viņi to nebija prasījuši vai apstiprinājuši. Augstākas klases numurs piešķirts tādēļ, ka celtniecības darbu dēļ Xanadu Makadi Bay viesnīcā nebija citu numuriņu. Patērētājs atsaucās uz citu ceļotāju atsauksmēm *TripAdvisor* vietnē, kas apliecina, ka viesnīcas celtniecība nebija pabeigta vēl četrus mēnešus pēc ceļojuma datuma. Patērētājs vērsa uzmanību uz to, ka savu neapmierinātību par viesnīcu Xanadu Makadi Bay jau sniedza ceļojuma laikā sabiedrības aģentam, kurš atradās viesnīcā Xanadu Makadi Bay, bet oficiālu sūdzību nosūtīja sabiedrībai 2022.gada 1.maijā pēc ceļojuma, jo patērētājam nebija līdzī datora, lai sagatavotu un nosūtītu sūdzību. Patērētāja ieskatā viņam pienākas ceļojuma cenas samazinājums vismaz 50 procentu apmērā.

No sabiedrības skaidrojuma izriet, ka sabiedrība patērētāja prasību neatzīst. Sabiedrības ieskatā patērētājs un viņa ceļojuma biedri ir saņēmuši līguma noteikumiem atbilstošu

pakalpojumu. Atbilstoši sabiedrības norādītajam, patērētājam un viņa ceļojuma biedriem ceļojuma laikā bija pieejama lielākā daļa no Xanadu Makadi Bay viesnīcas teritorijas, kā arī galvenais baseins, kā arī baseini, kas attiecās uz augstākās klases numuriem, kuros patērētājs un ceļojuma biedri tika izmitināti. Viesnīcā visu diennakti bija pieejamas divas ēdināšanas un divas dzērienu vietas. Patērētājam tika piedāvātas arī brokastis restorānā, taču patērētājs atteicās no piedāvājuma. Animācijas aktivitātes tika nodrošinātas jau kopš Xanadu Makadi Bay viesnīcas atvēršanas (atvērta kopš 2022.gada 15.aprīļa) un tūristiem bija pieejamas animācijas programmas. Tā kā Xanadu Makadi Bay viesnīca bija tikko atvērta un tās noslogojums nebija liels, tad galvenā skatuve netika izmantota, taču tika uzcelta mazāka skatuve, uz kuras katru dienu norisinājās visdažādākās vakara programmas. Atpūtas zonā bija iespējams baudīt dzērienus. Viesnīcā Xanadu Makadi Bay bija pieejams bezmaksas internets jau no pirmās atvēršanas dienas, taču 2022. gada 21.aprīlī interneta padeve tika uzlabota, un pēc šiem uzlabojumiem viesnīcas personāls no patērētāja nesaņēma nekādas sūdzības par internetu. Atbilstoši sabiedrības norādītajam, kas izriet no viesnīcas personāla apgalvojumiem, tad vienīgā sūdzība, kas tika saņemta no patērētāja viņa un viņa ceļojuma biedru uzturēšanās laikā, bija sūdzība par interneta savienojumu. Sabiedrības ieskatā patērētājam bija jāsaazinās ar sabiedrību ceļojuma laikā, lai atrisinātu strīdu. Kā strīda risinājumu sabiedrība piedāvāja patērētājam dāvanu karti 300,00 EUR vērtībā, biznesa klasi un dāvanu grozu, tomēr no tiem patērētājs atteicās. Sabiedrības ieskatā patērētāja iesniegtie fotoattēli ir cita tūrista uzņemtie fotoattēli, kas veikti 2022.gada jūnijā. Sabiedrība nepiekrīt, ka būtu vērtējamās citu tūristu atsauksmes un fotoattēli.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, pušu sniegtos skaidrojumus, secina, ka patērētājam un viņa ceļojuma biedriem bija pieejama tikai daļa no visiem Xanadu Makadi Bay viesnīcas baseiniem, restorāniem, kas uzskaitīti 2022.gada 15.marta sabiedrības publicētajā reklāmā, kā arī nebija pieejams spa centrs.

Komisija vērs uzmanību, ka sabiedrībai bija jāinformē patērētājs un viņa ceļojuma biedri par to, ka viņu ceļojuma laikā Xanadu Makadi Bay viesnīcā vēl notiks celtniecības darbi un viņiem nebūs pieejami visi Xanadu Makadi Bay viesnīcas pakalpojumi. Komisija norādīja, ka tā ir būtiska informācija, kas jāsniedz ceļotājiem noslēdzot līgumu.

Vienlaikus Komisija secina, ka tās rīcībā nav pierādījumu, ka patērētājam un viņa ceļojuma biedriem Xanadu Makadi Bay viesnīcā nebija nodrošināts atbilstošs interneta pieslēgums, ka bērnu izklaide nenotika atbilstoši paredzētajai programmai, un, ka bija paredzēta bērnu baseina apsildīšana.

Komisija skaidro, ka Ministru kabineta 2018.gada 26.jūnija noteikumu Nr.380 *“Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem”* (turpmāk – Noteikumi) 103.punktā ir noteikts, ka *tūrisma operators ir atbildīgs par kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz tūrisma operators vai citi tūrisma aģenti, tūrisma operatori vai saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji.*

Noteikumu 104.punktā noteikts, ka *ceļotājs bez nepamatotas kavēšanās, ņemot vērā lietas apstākļus, informē tūrisma operatoru par jebkādu neatbilstību, ar ko ceļotājs saskaras kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļautā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā.*

Komisija vērs uzmanību, ka Noteikumos ir ieviesti Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) *par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK* (turpmāk – Direktīva) nosacījumi.

Direktīvas 34.apsvērumā norādīts, ka *ceļotājam vajadzētu būt pienākumam, ņemot vērā lietas apstākļus, bez liekas kavēšanās informēt organizatoru par jebkādu neatbilstību, ar ko viņš saskaras kompleksā ceļojuma līgumā iekļauta ceļojuma pakalpojuma sniegšanas laikā. Minētā pienākuma neizpildīšanu var ņemt vērā, nosakot atbilstīgo cenas samazinājumu vai*

kompensāciju par zaudējumiem, ja šāds paziņojums būtu novērsis vai mazinājis zaudējumus.

Komisija norāda, ka tas, ka patērētājs un viņa ceļojuma biedri nevērsās pie sabiedrības ar sūdzību par Xanadu Makadi Bay viesnīcas pakalpojumiem ceļojuma laikā, konkrētajā gadījumā nevarēja ietekmēt to, ka patērētājam un viņa ceļojuma partneriem kļuva pieejami visi Xanadu Makadi Bay viesnīcas pakalpojumi.

Komisija vērš uzmanību, ka Noteikumu 117.punktā noteikts, ka *ceļotājam ir tiesības uz atbilstošu cenas samazinājumu par jebkādu laikposmu, kurā ir notikusi neatbilstība, un saņemt atbilstošu kompensāciju no tūrisma operatora par visiem zaudējumiem, ko ceļotājs cieš jebkādas neatbilstības rezultātā, ja vien tūrisma operators nepierāda, ka neatbilstība ir radusies ceļotāja vainas dēļ. Ceļotājam nav tiesību uz kompensāciju par zaudējumiem, ja neatbilstība ir radusies trešās personas (kas nav saistīta ar kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu sniegšanu) vainas dēļ un neatbilstība bija nenovēršama vai neparedzama nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ.*

Komisija norāda, ka saskaņā ar Noteikumu 117.punktu, patērētājs un viņa ceļojuma partneri ir tiesīgi prasīt, lai tiktu samazināta ceļojuma cena konkrēti par Xanadu Makadi Bay viesnīcu. Komisijas ieskatā konkrētajā gadījumā ceļojuma cena būtu jāsamazina par 10 procentiem jeb 350,00 EUR.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu un piektās daļas 3.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo un piekto daļu, Noteikumu 103.punktu, 104.punktu un 117.punktu,

nolemj

daļēji apmierināt patērētāja prasību; Sabiedrībai atmaksāt patērētājam par sniegtu līguma noteikumiem neatbilstošu izmitināšanas pakalpojumu 350,00 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹² panta piekto daļu Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Komisijas priekšsēdētāja

Anna Biksiniece