

# PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

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

## patērētāja

**SIA “DE LUXE MAGIC TRAVEL”**  
**Reģ. Nr. 40103509680**  
**Loka ielā 4**  
**Vīkuļi, Babītes pag.,**  
**Mārupes nov., LV - 2107**

## Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 9.novembrī

Nr.184-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja M.Vētra

Komisijas loceklis A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāve

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA “De Luxe Magic Travel” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par ceļojumu.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka patērētāja ar sabiedrību 2020.gada 4.februārī vienojās par ceļojumu uz Bali laika posmā no 2020.gada 15.novembra līdz 2020.gada 26.novembrim. Saskaņā ar izrakstīto rēķinu Nr.02673/20 avansa maksājums bija 1545,00 EUR. Ceļojums nenotika, kā rezultātā patērētāja 2021.gada jūlijā ar Sabiedrību vienojās par ceļojuma pārceļšanu uz Dubaju laika posmā no 2022.gada 15.marta līdz 2022.gada 23.martam.

Patērētāja norāda, ka nesaskaņojot ar patērētāju, tika iegādāti lidojumi ar pārsēšanos, kā arī tika pieprasīta papildus samaksa 420,00 EUR apmērā par valūtas kursa svārstībām. Ņemot vērā, ka patērētāja nepiekrīta veiktajām izmaiņām, patērētāja ceļojumā nedevās un vēlas atgūt par ceļojumu samaksāto naudu.

Sabiedrība skaidro, ka 2020.gadā paredzētais ceļojums uz Bali tika atcelts Covid – 19 pandēmijas dēļ, bet pēc abpusējas vienošanās iemaksātā nauda tika novirzīta ceļojumam uz Dubaju. Sabiedrība skaidro, ka tā nekādi patērētājam nevarēja solīt tiešos lidojumus uz Dubaju, jo aviokompānija “Air Baltic” piedāvātajos datumos lidojumus uz Dubaju neveica. Tāpat sabiedrība norāda, ka visas aviokompānijas lidojumus uz Dubaju nodrošina pārsvarā tikai ar nakts lidojumu abos virzienos, līdz ar to sabiedrība nevarēja ietekmēt lidojumu grafiku.

Attiecībā uz pieprasīto piemaksu Sabiedrība skaidro, ka sarakstē ar patērētāju tika norādīts valūtas kurss ceļojuma pasūtīšanas brīdī un gala rēķins, kur starpība valūtas kursa dēļ bija 463,00 EUR. Sabiedrība norāda, ka tā piedāvāja segt šos izdevumus uz pusēm.

2022.gada 6.martā sabiedrība saņēma patērētājas atteikumu doties ceļojumā, kaut sabiedrība jau bija veikusi aviobiļešu izpirkšanu pie aviokompānijām “Aeroflot” un “Etihad” un no saviem līdzekļiem bija veikusi samaksu par viesnīcu. Ņemot vērā, ka no ceļojuma patērētāja atteicās mazāk kā divas nedēļas pirms izlidošanas, sabiedrībai bija radušies zaudējumi, līdz ar to sabiedrības ieskatā tai nav pamata atgriezt patērētājam par ceļojumu samaksāto avansu.

Komisija izvērtējot lietā esošos materiālus norāda, ka 2018.gada 26.jūnija Ministru kabineta noteikumu Nr.380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem" (turpmāk – Noteikumi) 85.punktā noteikts, ka tūrisma operators ir tiesīgs paaugstināt ceļojuma maksu izmaiņu dēļ valūtas maiņas kursos. Savukārt šo Noteikumu 86.punktā noteikts, ka, ja cenas paaugstinājums pārsniedz 8 % no kompleksā tūrisma pakalpojuma kopējās cenas, piemēro šo noteikumu 91., 93., 94. un 95. punktu. Noteikumu 91.2.apakšpunktā noteikts, ka, ja tūrisma operators piedāvā palielināt kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu par vairāk nekā 8 %, ceļotājs saprātīgā termiņā, ko noteicis tūrisma operators, drīkst piekrist ierosinātajām izmaiņām vai izbeigt līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu.

Tāpat Noteikumu 87. punktā noteikts, ka kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā noteikto kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu drīkst paaugstināt tikai tādā gadījumā, ja tūrisma operators ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma skaidri un saprotami ir paziņojis attiecīgajam ceļotājam par cenas paaugstināšanu (uz pastāvīga informācijas nesēja), pamatojot minēto paaugstinājumu un sniedzot aprēķinu.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, konstatē, ka piedāvātā ceļojuma uz Dubaju cena bija 3630,00 EUR, tomēr sabiedrība, pamatojoties uz valūtas kursa svārstībām, vēlējās palielināt cenu par 420,00 EUR, kas ir vairāk par 8% no kopējās ceļojuma cenas, tāpat secināms, ka informāciju par cenas paaugstināšanu sabiedrība patērētājam nosūtīja mazāk kā 20 dienas pirms ceļojuma sākuma, līdz ar to Komisija secina, ka sabiedrība, veicot cenas paaugstināšanu, nebija ievērojusi Noteikumos noteiktās prasības.

Komisija norāda, ka tā kā cenas paaugstinājums bija vairāk kā 8%, patērētājam bija tiesības nepiekrist ierosinātajām izmaiņām un atkāpties no noslēgtā līguma, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu, līdz ar to patērētāja ir tiesīga atgūt visu samaksāto summu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>3</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>4</sup> panta pirmo un otro daļu, 26.<sup>11</sup> panta pirmo daļu, 26.<sup>12</sup> panta pirmo daļu, Noteikumu 91.2. apakšpunktu,

#### **nolemj:**

apmierināt patērētājas prasību pret SIA "De Luxe Magic Travel".  
SIA "De Luxe Magic Travel" atmaksāt patērētājam 1545,00 EUR.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.<sup>12</sup> 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.

Komisijas priekšsēdētāja

M.Vētra