

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 „Interlux Travel”

Reģ. Nr. 40103860236

booking@interluxtravel.lv

Lēmums par strīdu Rīgā

2022.gada 21.jūlijā

Nr.125-psrk

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

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

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

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp patērētāju un SIA “Interlux Travel” (turpmāk – sabiedrība) saistībā ar naudas neatgriešanu par ceļojumu uz Meksiku.

No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka 2021.gada 25.oktobrī patērētāja ar sabiedrību vienojās par ceļojumu uz Meksiku. Sabiedrība patērētāju neinformēja, ka ceļojumā būs nepieciešams negatīvs Covid – 19 tests. Lidojums no Rīgas uz Stambulu kavējās, tādējādi ierodoties Stambulā, paredzētais reiss uz Kankūnu bija aizlidojis, kā rezultātā patērētājam nācās gaidīt Stambulas lidostā. Sabiedrība tūristu grupu sadalīja vairākās daļās, lai ar dažādiem reisiem nokļūtu ceļojuma galamērķī Kankūnā. Patērētājam tika iedalīts lidojums uz Kankūnu caur Sanpaulu, Brazīlijā. Tā kā, ielidojot Brazīlijā, bija nepieciešams uzrādīt negatīvu Covid - 19 testu, bet testa patērētājam nebija, patērētāja nodeva Covid – 19 testu, kurš izrādījās pozitīvs.

Sabiedrības pārstāvis centās patērētājas biļetes iemainīt pret lidojumu uz Rīgu, bet saņēma atteikumu, kā rezultātā patērētājam nācās nopirkt biļeti uz Tallinu par saviem līdzekļiem, kā arī pēc tam nācās iegādāties autobusa biļeti no Tallinas uz Rīgu.

Patērētāja vērsās pie sabiedrības, lai atgūtu daļu naudu no neizmantotā ceļojuma. Tāpat patērētāja bija iegādājusies ekskursiju paketi 349,00 EUR apmērā, kuru nevarēja izmantot. Kopsummā ar papildus iegādātajām biļetēm patērētājas zaudējumi ir 2000,00 EUR.

Sabiedrība skaidro, ka tās ieskatā tā ir darījusi visu iespējamo, lai risinātu problēmas. Sabiedrība norāda, ka ceļotājam nav tiesību uz kompensāciju, ja neatbilstība nav radusies sabiedrības vainas dēļ. Tā kā ceļojums tika pārtraukts patērētājas saslīmšanas dēļ, sabiedrība neuzņemas atbildību par zaudējumu atlīdzināšanu.

Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, secina, ka pēc lidojuma Rīga – Stambula aizkavēšanās, patērētāja tika iedalīta grupā, kas uz Kankūnu devās ar lidojumu caur Sanpaulu Brazīlijā. Komisija norāda, ja patērētāja nebūtu saslīmusi un būtu ceļu turpinājusi, tad kavētā lidojuma Rīga – Stambula dēļ un vēlākā lidojuma Stambula – Sanpaulu – Kankūna dēļ patērētāja galapunktā Kankūnā būtu nonākusi ar divu dienu nokavēšanos.

Saskaņā ar 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) 117. punktu 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.

Ņemot vērā, ka kavētā lidojuma dēļ patērētāja būtu zaudējusi divas nakts viesnīcā Kankūnā, kā arī patērētājam nebūtu bijusi iespēja doties vienā no plānotajām ekskursijām, patērētāja ir tiesīga prasīt cenas samazinājumu par pakalpojumu, kurus sabiedrība patērētājam nevarētu nodrošināt jebkurā gadījumā. Komisija norāda, ka tās rīcībā nav pierādījumu, kas apliecinātu, ka lidojums kavējās ārkārtēju apstākļu dēļ, līdz ar to Komisijas ieskatā sabiedrībai patērētājam jāatlīdzina par neatbilstību līguma noteikumiem, kas radusies kavēta lidojuma dēļ un neapmeklētās ekskursijas dēļ kopsummā 300,00 EUR apmērā.

Tāpat Komisija secina, ka ceļojumu patērētāja pārtrauca Covid-19 saslimšanas dēļ, tas ir, no Sabiedrības neatkarīgu iemeslu dēļ, līdz ar to patērētājam nav pamata prasīt atlīdzināt visu par ceļojumu samaksāto summu.

Vienlaikus Komisija norāda, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta piektās daļas 9.punktu Komisija neizskata strīdus par zaudējumiem, līdz ar to Komisija nelems par patērētājam radušajiem zaudējumiem, kas radušies atgriežoties Latvijā. Par radītajiem zaudējumiem un nodarīto morālo kaitējumu patērētāja ir tiesīga vērsties tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

Savukārt par sagādātajām neērtībām, kas radās kavēta lidojuma rezultātā patērētāja ar var vērsties pie aviokompānijas, kas nodrošināja lidojumu no Rīgas uz Stambulu saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr.261/2004 *ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* noteikumiem un prasīt kompensāciju par radītajām neērtībām par kavēto reisu.

Ņemot vērā minēto, Komisija, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.³ panta pirmo daļu, piektās daļas 9.punktu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo daļu, Noteikumu 117.punktu,

nolemj:

daļēji apmierināt patērētājas prasību pret SIA “Interlux Travel”.
SIA “Interlux Travel” atmaksāt patērētājam 300,00 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

A.Biksiniece