



EUROOPA LIIDU TARBIJA
NÕUSTAMISKESKUS

AASTAARUANNE 2011

EUROPEAN
CONSUMER CENTRE OF ESTONIA

ANNUAL REPORT 2011

ÜLEPIIRILISED OSTUD ON MUUTUNUD IGAPÄEVASTEKS

Möödunud, 2011. aasta oli Euroopa Liidu (EL) tarbija nõustamiskeskusele seitsmendaks tegevusaastaks. Nõustamiskeskus tegutseb Tarbijakaitseameti ühe osakonnana ning on spetsialiseerunud selliste tarbijaprobleemide lahendamisele, mille eripäraks on asjaolu, et kaupleja ja tarbija ei asu samas liikmesriigis. Seitsme aasta jooksul on nõustamiskeskus lahendanud tarbijate erinevaid probleeme ning kogetu annab kinnitust, et piiriüleste ostude osakaal kasvab ja hoolimata siseturul kehtivatest tarbijakaitsereeglitest vajavad tarbijad sageli nõu ning abi oma probleemide lahendamiseks.

Samadel põhimõtetel tegutsevad Euroopa tarbija nõustamiskeskused on loodud kõikidesse Euroopa Liidu liikmesriikidesse, lisaks ka Norrasse ja Islandile, moodustades võrgustiku *European Consumer Centres' Network*. Võrgustiku tööd koordineerib Euroopa Komisjon.

Hinnates nõustamiskeskuse tegevusi ning tarbijate piiriülesteid probleeme, tuleb tõdeda, et ülepiirilised ostud on muutumas ka Eesti tarbijate jaoks järjest igapäevaseimateks. Sagedasemaks piiriüleseks tehinguks võib pidada e-oste, mis ei piirdu enam ammu vaid tehnikakaupade ja rõivaste-jalatsite ostmisega, vaid teistest riikidest ostetakse Interneti teel nii autosid, mööblit kui ka erinevaid teenuseid. Digitaalmaailma areng seab väljakutseid ka tarbijakaitsele, seda eelkõige tarbijate ootustena leida lahendusi ka komplitseeritud juhtumitele, kus müüja ja tarbija ei asu samas liikmesriigis.

Lisaks piiriülese e-kaubanduse järjest laiemale tarbimisele kasutatakse iga päevaga enam ka teiste riikide lennuvedajate teenuseid, sest eelkõige konkurentsivõimelisemate hindade tõttu on piiriüleised pakkumised sageli ahvatlevamad. Nii tulebki nõustamiskeskusel jätkuvalt lahendada kaebusi ka seoses lennureisija õiguste rikkumistega, mis puudutavad nii lendude hilinemist ja tühistamist kui ka pagasiga seotud probleeme. Tarbijate kaebusi lahendades jääb sageli silma asjaolu, et reisijad seisavad probleemide tekkides silmitsi lennuvedajatepoole väga jäiga poliitikaga nii suhtlemisel kui ka lahenduste pakkumisel. Pole saladuseks ka asjaolu, et lennureisija õigusi reguleerivad õigusaktid ei sätesta reisijate õigusi piisava täpsusega. Kokku pöördus lennureisija õigustega seotud murega võrgustiku keskuste poole möödunud aastal 10 341 tarbijat.

Heites pilgu ECC-võrgustiku ühistegevustele 2011. aastal, jääb seda aastat iseloomustama kaks väga suuremahulist ning väärtuslike tulemustega ECC-võrgustiku ühisprojekti: „Mystery Shopping”, millega kaardistati e-kaubanduse olukord EL siseturul, ning „Air Passenger Rights report 2011”, millega analüüsiti lennureisija õigustega seonduvat. Nimetatud uuringud annavad hea ülevaate siseturu tegelikust olukorrast just tarbijate seisukohast ning sisaldavad ka reaalseid ettepanekuid olukorra parandamiseks.

Loodame, et käesolev aastaraamat pakub huvitavat lugemist ja annab ülevaate nii EL tarbija nõustamiskeskuse kui ka teiste ECC-võrgustikku kuuluvate keskuste tegemistest aastal 2011.



Edukaid piiriülesteid oste soovides
Looking forward to successful
cross-border purchases,

Kristina Vaksmaa
Juhataja | Director

CROSS-BORDER PURCHASES HAVE BECOME COMMON

The previous year 2011 was the seventh year of activity for the European Consumer Centre of Estonia (ECC Estonia). The Centre acts as one department of the Consumer Protection Board and it has specialised on the solution of consumer cross-border problems. Problems addressed to the ECC can be distinguished by the circumstance that the trader and consumer are not in the same member state. During these seven years the Centre has solved various consumer problems and the experiences confirm that the proportion of cross-border purchases keeps increasing and regardless of the consumer protection rules applicable at the internal market, the consumers frequently need advice at the solution of their problems.

European Consumer Centres acting on the same principles are created in all EU member states and also in Norway and Iceland, forming *European Consumer Centres' Network*. Work of this network is coordinated by the European Commission.

With regard to the activities of the Centre and cross-border problems of consumers, one has arrived at the truth that the cross-border purchases have become ever more common for Estonian consumers. One of the most frequent type of cross-border transactions are e-purchases that are no longer limited to the technique goods and clothes and footwear. The purchases include also the cars, furniture and various services. Development of the digital world is a challenge also for the consumer protection primarily because of the expectations of consumers and solutions must be found for complicated cases the seller and the consumer are not in the same member state.

In addition to the increasing consumption of the cross-border e-trading, the services of air carriers of other countries are increasingly used because the cross-border offers are often attractive primarily due to the more competitive prices. Thus the Centre must continue to solve the complaints concerning the breaches of the air passenger rights related to the delay and cancellation of flights and problems with the luggage. Solving the complaints of consumers, it can be frequently noticed that the passengers often face the strict policy of air carriers on the communication and offering solutions. It cannot be denied that the legal acts regulating the air passenger rights do not provide the passenger rights with sufficient accuracy. The previous year, 10 341 consumers in total addressed the ECC-Network because of air passenger rights.

Regarding the common activities of the ECC-Network in 2011, this year can be characterised by two very important and valuable common projects of ECC-Network – „Mystery Shopping”, by which the situation of e-trading at the EU internal market was mapped and „Air Passenger Rights report 2011”, by which the matters concerning the air passenger rights were analysed. These common projects give a good review over the real situation at the internal market from the viewpoint of consumers and they also contain the real proposals for the improvement of the situation.

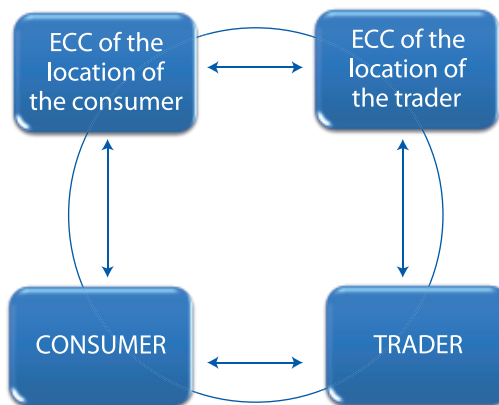
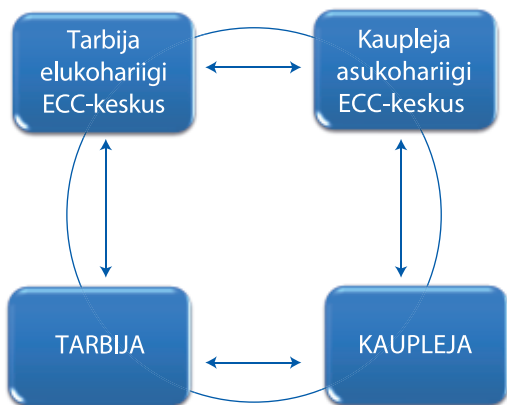
We hope that this annual book is interesting to read and gives a review over the activities of the European Consumer Centre and other centres of ECC-Network in year 2011.

PIIRIÜLESED KAEBUSED

CROSS-BORDER COMPLAINTS

Piiriüleste kaebuste lahendamine on üheks Euroopa tarbija nõustamiskeskuste võrgustiku (ECC-võrgustiku), sh ka Eesti ECC-keskuse peamiseks ülesandeks. Tänu ECC-võrgustiku kaebuste lahendamise süsteemile saab tarbija abi saamiseks pöörduda oma kaebusega koduriigi ECC-keskusesse, kes omakorda vahendab kaebuse kaupleja asukohariigi kolleegidele, kes suhtlevad kauplejaga võimaliku lahenduse osas ja korraldavad menetluse. Selline töökorraldus on praktiline ja tulemuslik – tarbija saab suhelda ning nõu küsida oma emakeeles ja koduriigist lahkumata ning kauplejaga suhtleb vastava riigi seadusandlust põhjalikult tundev menetleja.

Solution of the cross-border complaints is one of the priorities of the European Consumer Centre network (ECC-Network), including the ECC of Estonia. Due to the case handling system of the ECC-Network, consumers can address the domestic ECC who will share the complaint with the ECC of the country of the trader in order to find a solution and carry out a case handling procedure. Such work organisation is practical and efficient as the consumer can communicate and ask for advice in his/her mother tongue without leaving the country and the communication with the trader is carried out by an official knowing thoroughly the legislation of the given country.



Kaebuste lahendamine ECC-võrgustikus

Solution of complaints in ECC-Network

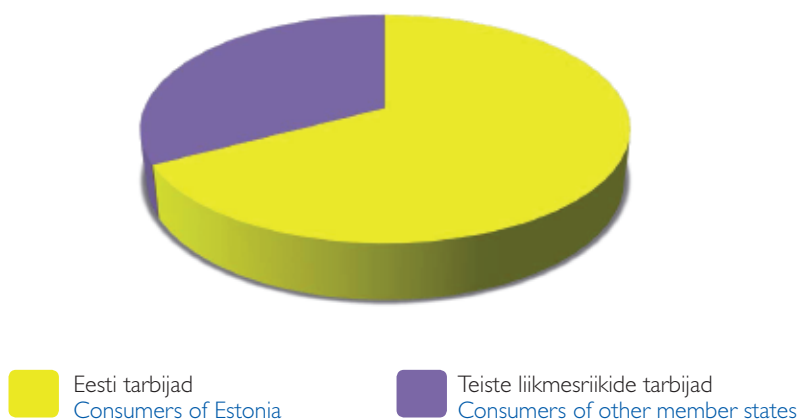
2011. aastal laekus EL tarbija nõustamiskeskusele **kokku 134 piiriülest kaebust**. Peamiselt lahendati Eesti tarbijate kaebusi seoses teistest riikidest tehtud ostudega. Kokku pöördus kaebusega EL tarbija nõustamiskeskuse poole abi saamiseks 90 Eesti tarbijat, kellel oli enim probleeme Rootsi, Suurbritannia, Läti ja Saksamaa kauplejatega. Samuti esitati kaebusi Prantsusmaa, Leedu, Soome, Poola, Hispaania, Norra, Luksemburgi, Hollandi ning Belgia, Taani ja Iirimaa kauplejate tegevuse kohta.

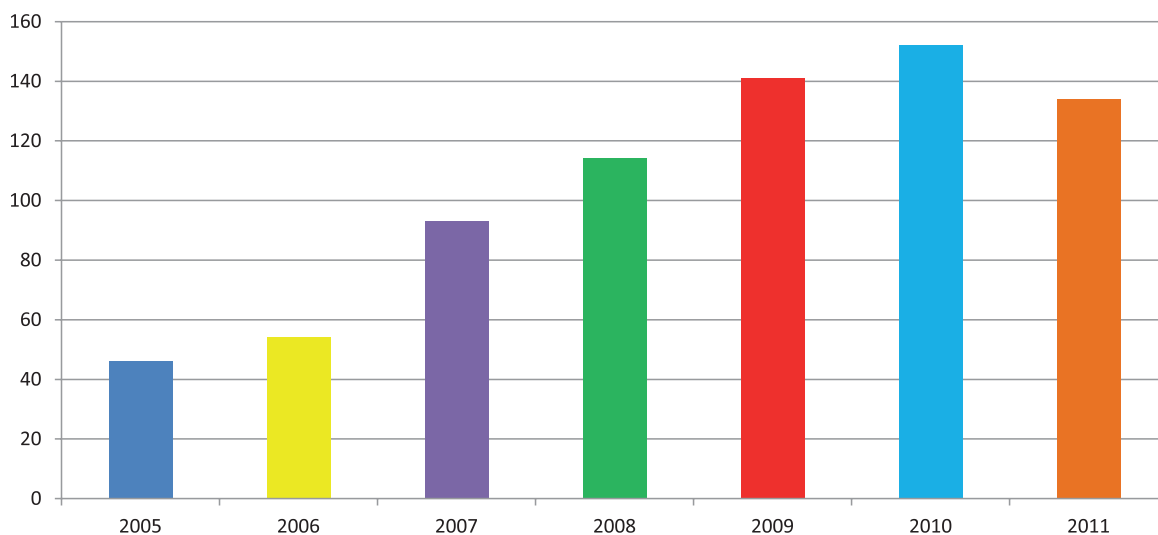
In 2011, the European Consumer Centre of Estonia received **134 cross-border complaints in total**. Mostly the complaints of Estonian consumers concerning the purchases from other countries were solved. 90 Estonian consumers in total addressed the European Consumer Centre. They had the most problems with the traders from Sweden, United Kingdom, Latvia and Germany. There were also complaints about the traders from France, Lithuania, Finland, Poland, Spain, Norway, Luxembourg, Netherlands, Belgium, Denmark and Ireland.

Teiste liikmesriikide tarbijatelt laekus EL tarbija nõustamiskeskusele 44 piiriülest kaebust, mis puudutasid Eesti kauplejate tegevust. Valdava enamiku nimetatud kaebusi esitasid Soome, Läti ja Hollandi tarbijad.

European Consumer Centre received 44 cross-border complaints about the activities of the Estonian traders from other member states. Most of the complaints were received from the consumers from Finland, Latvia and Netherlands.

Nõustamiskeskusele esitatud kaebuste jagunemine tarbijate päritolu lõikes
Proportion of the complaints received by the Centre by the origin of consumers





Piiriüleste ostudega seotud kaebuste arv aastate lõikes
Number of complaints concerning the cross-border purchases by years

Vaadeldes kaebusi aastate lõikes, saab tõdeda, et möödunud aastal laekunud kaebuste arv on kolm korda suurem kui keskuse esimesel tööaastal. Samas esitati 2011. aastal veidi vähem kaebusi kui 2010. aastal, kuid see-eest kasvas kirjalike järelepäringute arv.

Piiriüleste tarbijakaebuste osas on enim **probleeme lennureisija õigustega**. Sellesisulisi vaidlusi ehk olukordi, kus reisijad ostsid pileteid teise riigi lennuettevõttelt, puudutas 44 kaebust, mis on ligi 33% piiriüleste kaebuste üldarvust.

Lennureisija õiguste rikkumisi ning vaidlusi tekitasid möödunud aastal nii lendude hilinemised ja tühistamised kui ka pagasiga seotud probleemid. Lennundussektoris toimuvat iseloomustab ilmekalt 2011. aastal nõustamiskeskuste võrgustikule ehk ECC-Networkile tervikuna laekunud lennureisija õigustega seotud pöördumiste arv – kokku üle 10 000 juhtumi. Analüüsis tarbijate kaebusi, jääb kahjuks sageli silma asjaolu, et probleemi põhjustajaks on tarbijate teadmatuse oma õigustest ning lennuvedajate pealiskaudne suhtlemine probleemses olukorras. Samas on hea tõdeda, et paljud menetluses olnud kaebused leidsid tarbijale positiivse lahenduse.

Eesti tarbijatelt laekunud pöördumiste hulgas on enim vaidlusi Läti lennuvedajaga. Peamiselt põhjustab kaebusi vedaja jäik poliitika kaebuste lahendamisel ja reisija õiguste tõlgendamisel.

Eesti tarbijate kaebused on sarnaselt möödunud aastatega jätkuvalt seotud ka Leedus registreeritud lennupiletite vahendusportaaliga bookinghouse.ee. Põhiliselt põhjustavad kaebusi portaali vahendusel tehtud broneeringutega seotud segadused ja asjaolu, et probleemide korral jääb sageli arusaamatuks, kas reisija ees vastutab bookinghouse.ee või lennuvedaja. Palju pahameelt tekitab ka asjaolu, et ettevõtte esindajatega on raske vaidlusi lahendada, sest suhtlemiseks pakutakse peamiselt vaid n-ö *online chat*’i võimalust või tasuta telefoninumbrit.

Tarbijate kaebuste põhjal on jätkuvalt problemaatilisemaks valdkonnaks ka **Interneti-kaubandus**, kus probleemid on tekkinud pärast tellimuse tegemist ja ettemakstud summa tasumist, kui kaupleja ei ole tellitud tooteid kohale toimetanud ega näidanud üles valmidust tarbija probleemi lahendada.

Regarding the complaints by years, it can be observed that the number of received complaints has tripled in comparison with the number of complaints in the first year of activity of the Centre. However, a bit less complaints were received in 2011 than in 2010 but the number of written requests increased.

Cross-border complaints included mostly the **problems with air passenger rights**. Such disputes or situations where the passengers bought tickets from an air carrier from another country concerned 44 complaints which is about 33% of the total number of cross-border complaints.

Breaches of air passenger rights and disputes the previous year were caused by the delays and cancellations and problems with luggage. One clear indicator characterising the situation in the sector of air carriers in 2011 is the number of complaints concerning the air passenger rights received by the ECC-Network – more than 10 000 cases in total. Analysing the consumer complaints it can unfortunately often be noticed that the reason for the problems is the unawareness of consumers of their rights and superficial communication of air carriers in problematic situations. However, it is a pleasure to find out that many complaints being proceeded got a positive solution for consumers.

Complaints by the consumers of Estonia included mostly the air carriers of Latvia. Most of complaints were caused by a strict policy of the air carrier on the solution of complaints and interpretation of passenger rights.

Complaints by the consumers of Estonia continue to be related to the portal bookinghouse.ee registered in Lithuania and acting as a mediator of plane tickets. Most complaints are caused by confusions concerning the bookings mediated by this portal and the circumstance that in the case of problems it often remains unclear who is responsible for the traveller; bookinghouse.ee or air carrier. Lots of miser is caused by the circumstance that it is difficult to solve the disputes with the representatives of the company because only online chat option or paid phone number is offered for the communication.

It appears on the basis of consumer complaints that one problematic area continues to be the **e-commerce** where the problems occur after the order or payment of prepaid amount and the trader has not delivered the ordered products and has not demonstrated preparedness to solve the problem of the consumer.

Eesti tarbija versus Poola veebikauplus

Eesti tarbija tellis Poola Interneti-kauplusest kalastustarbeid. Saadeti jõudis kohale lubatud ajal, kuid pakki avades selgus, et tooted on saanud kahjustada. Kauplejaga suheldes positiivset lahendust ei saavutatud. Tarbija aitamiseks pöördus nõustamiskeskus selgitustaotlusega transpordifirma DHL poole, kelle abiga selgus, et saadeti oli saanud kahjustada juba enne Poolast lahkumist, mis omakorda välistas tarbija võimaliku süü täielikult. Selle info valguses saavutas ECC Poola kauplejaga peetud läbirääkimiste teel positiivse lahenduse, mille tulemusena saadeti tarbijale terve ja puudusteta uus kaup.

Eesti tarbija versus Norra lennuvedaja

Eesti tarbijal olid ostetud piletid endale ja oma reisikaaslasel lennule, mis tühistati. Lennujaamas vormistati asenduslennu piletid, kuid tarbija avastas hiljem, et vedaja võttis selle eest teenustasu 2 x 80 Norra krooni. Vastavalt kehtivale õigusele peab asenduslend tarbija jaoks toimuma lisakuludeta. Tarbija pöördus pretensiooniga lennufirma poole, kuid vastust ei laekunud. Menetluse käigus edastati kaebus Norra ECC-le, kes omakorda edastas selle vastavasse ADR-i ehk kohtuvälisesse kaebuste lahendamise üksusesse. Pärast pikka menetlusaega tegi Norra ADR otsuse tarbija kasuks, kohustades vedajat tagastama tarbijalt alusetult võetud teenustasu. Menetlus lõpetati pärast tarbija sellekohase kinnituse laekumist.

Rootsi tarbija versus Eesti kaupleja

Rootsi tarbija tellis Eestis registreeritud kauplejalt salendavaid plaastreid. Kuna tarbija sõnul ei vastanud toode väljareklaamitud omadustele, st soovitud tulemust toote kasutamine ei andnud, soovis tarbija tellimuse katkestada ja makstud raha tagasi saada. Tarbija ja kaupleja vahelise suhtluse teel soovitud lahendust ei saavutatud, mistõttu tarbija pöördus abi saamiseks ECC-võrgustiku poole. Menetluse käigus selgitas nõustamiskeskus kauplejale tema seadusest tulenevaid kohustusi ning tegi ettepaneku kohtuvälise kompromisslahenduse saavutamiseks. Menetlus lõpetati, kui kaupleja oli andnud nõusoleku tarbija makstud summa tagastamiseks ning tarbija kinnitas raha tagasi saamist.

Hollandi tarbija versus Eesti kaupleja

Hollandi tarbija tellis Eesti kauplejalt eBay vahendusel sülearvutiakraani. Pärast toote mõnekuist kasutamist ilmnes sellel defekt, millest tarbija kauplejat ka teavitas. Kaupleja vastas tarbijale, et tootele antud 3-kuuline garantii on möödunud, mistõttu kauplejal täiendav vastutus puudub. Tarbija, kes oli teadlik oma 2-aastasest pretensiooni esitamise õigusest, kontakteerus kauplejaga uuesti, mille peale kaupleja vastas, et seoses ettevõtte nime vahetusega ei ole uue nimega kaupleja kohustatud vastutust võtma. Tarbija pöördus abi saamiseks ECC-võrgustiku poole. Menetluse käigus selgitas nõustamiskeskus kauplejale olukorda reguleerivat seadusandlust, misjärel oli kaupleja koostööaldis probleemi lahendamiseks. Menetlus lõpetati, kui tarbijalt oli saadud kinnitus asendustoote kättesaamise kohta.

Eesti tarbija versus Läti autorendifirma

Eesti tarbija broneeris Läti autorendifirmast rendiauto, tasudes broneeringu eest ettemaksuna 61,27 eurot. Mõne aja pärast oli tarbija sunnitud siiski broneeringu tühistama. Vastavalt kaupleja teenusetingimustele kuulub broneeringu tühistamisel 72 tundi enne autorendi algust ettemaks tagastamisele. Tarbija tegi kauplejale vastava avalduse, kuid vastust sellele ei saanud. ECC-keskuste korraldatud menetluse tulemusel tagastas kaupleja tarbijale nõude aluseks olnud ettemaksu, misjärel kaebuse menetlus lõpetati.

Estonian consumer vs web shop in Poland

An Estonian consumer ordered the fishing accessories from a Polish internet shop. He received a package on time but when opening the package it became obvious that the products were damaged. No positive solution was found at the communication with the trader. Situation was complicated, since according to the terms and conditions the trader shall not be responsible for the damaged package. In order to help the consumer ECC Estonia addressed the transport company DHL who helped to find out that the package was damaged already before the departure from Poland which in turn totally excluded the fault of the consumer. The case was shared with ECC Poland. The positive solution was reached by negotiations with the consumer and a correct product was sent to the consumer as a result.

Estonian consumer vs Norwegian air company

A consumer had bought tickets to himself and his mate to a flight that was cancelled. Replacement tickets were formalised in the airport but later the consumer found out that the air company had charged a commission fee of 2x80 NOK. According to the applicable law, the replacement flight must take place free of charge. The consumer addressed the air company who gave no reply. In course of the procedure the complaint was forwarded to ECC in Norway who in turn forwarded it to the corresponding ADR. After a long time of procedure ADR in Norway made a decision in favour of the consumer as it obliged the air company to return the commission fee that was collected on no basis. The procedure was terminated after the respective confirmation was received from the consumer.

Swedish consumer vs Estonian trader

A Swedish consumer ordered the slimming plasters from a trader registered in Estonia. As the consumer found the product was not in compliance with the advertised qualities, i.e. the use of the product gave no desired result, the consumer wanted to cancel the order and to get back the paid money. No desired result was achieved by the communication between the consumer and trader. For this reason the consumer addressed ECC-Net. In course of the procedure the legal obligations were explained to the trader and it was proposed to find an extrajudicial compromise solution. The procedure was terminated when the trader agreed to return the amount the consumer paid and the consumer confirmed the receipt of money.

Dutch consumer vs Estonian trader

A Dutch consumer ordered a screen of a laptop through eBay from Estonia. After having used it for a couple of months, the consumer found a defect in the product and informed the trader about it. The trader replied to the consumer that a guarantee of 3 months is void for which the trader has no additional responsibility. A consumer being aware of the right of claim for 2 years contacted the trader again and the trader replied that arising from the change of the name of the company, it is not obliged to take any responsibility. The consumer addressed ECC-Net to get help. In course of the procedure ECC Estonia explained the trader the law regulating the situation after which the trader agreed to solve the situation. The procedure was terminated when the consumer confirmed that he had received a replacement product.

Estonian consumer vs Latvian car rent company

An Estonian consumer booked a rental car in a Latvian car rent company and paid for the booking 61.27 EUR as a prepayment. In a while the consumer was forced to cancel the booking. According to the terms and conditions of the trader, the prepayment must be returned. The consumer submitted a respective application to the trader but the trader did not reply. As a result of the procedure carried out by ECC centres the trader returned the prepayment and thereafter the procedure was terminated.

Eesti tarbija versus Iiri lennudevaja

Eesti tarbija ostis lennufirma kodulehelt lennupiletid, makstes nende eest krediitkaardiga, mille valuutaks on euro. Makse summa oli samuti eurodes, kuid mingil põhjusel muutis lennufirma tarbija eelneva nõusolekuta tehingu valuuta USA dollariteks, kasutades selleks tarbija seisukohast väga ebasoodsat kurssi. Seetõttu muutus pileti lõpphind tarbija jaoks oluliselt kallimaks, lisaks võttis ka pank tehingu (st valuuta muutmine eurodest USA dollariteks) pealt märkimisväärse teenustasu. Lennufirma antud selgituste kohaselt oli makse sooritamisel kasutatud krediitkaardi valuutaks USD, mitte EUR, mistõttu see tehing oli vajalik. Tarbija pöördus selgituste saamiseks oma panga poole, sealt aga teatati, et see on puhtalt lennufirma rakendatav praktika, ja kinnitati ametlikult, et tegemist oli ikkagi EUR valuuta krediitkaardiga. Tarbijale tekitatud rahaliseks kahjuks oli 33,06 eurot. ECC-võrgustiku korraldatud menetluse käigus õnnestus lennudevajaga saavutada kompromisslahendus, mille tulemusena tagastati tarbijale 30 eurot. Menetlus lõpetati pärast tarbija kinnitust, et ta on raha kätte saanud.

Eesti tarbija versus Norra piletimüügifirma

Eesti tarbija tellis Interneti vahendusel Norra piletimüügiagentilt piletid Helsingis toimuvale Roger Watersi kontserdile ning maksis nende eest kohe krediitkaardiga 390 eurot. Piletid pidid algelt kohale jõudma kulleriga ja selle eest maksis tarbija eraldi 30 eurot. Pileteid aga ei saanud ning kaupleva põhjendas seda tarnija viivitamisega. Selle asemel lubati, et tarbija saab piletid kätte kontserdi toimumispäeval ja toimumiskoha lähedal, selleks küsiti tarbijalt telefoninumbrit ning lubati ühendust võtta. Ka seda ei juhtunud, mistõttu tarbijal jäi kontserdile minemata. Kaupleja ei vastanud tarbija pretensioonikirjadele ega hüvitusnõudele, seega pöördus tarbija abi saamiseks nõustamiskeskuse poole. Menetluse käigus tagastas kaupleva tarbijale nii makstud 390 eurot kui ka lisaks enda teenusetingimustest tuleneva kompensatsioonisumma 200 eurot.

Eesti tarbija versus Saksa autorentifirma

Tarbija rentis Saksamaal auto. Pärast auto tagastamist võttis rendifirma tarbija krediitkaardilt ilma eelneva kooskõlastuseta lisaks 315 eurot, põhjendades seda sellega, et kasutamise käigus on autole tekitatud vigastusi. Tarbija soovis rendifirmalt selle kohta tõendusmaterjale, mille peale rendifirma saatis autost pildid, kuid tegemist ei olnud sama autoga, mida tarbija kasutas. Kuna tarbija oli veendunud, et tema autot kasutamise käigus ei kahjustanud, soovis ta raha tagastamist. Olukord lahendati panga abiga, kes tagastas tarbijale krediitkaardilt maha võetud raha.

Eesti tarbija versus Läti lennudevaja

Eesti tarbijatel oli probleem pagasitasuga Läti lennudevaja korraldataval tagasilennul. Sihtpunkti lennates oli kahel reisijal (abielupaar) kokku üks käsipagas ning üks äraantav pagas, mis mahtus kehtestatud maksimumkaalu piiridesse. Vaatamata sellele, et reisijaid oli kaks, ei lubatud tagasilennul neil lennukisse võtta kahte käsipagasi ja üks käsipagas paluti asetada äraantavasse pagasisse, mistõttu viimase kaal ületas lubatud piiri ning tarbijal tuli maksta registreeritud pagasi ülekaalu eest 180 eurot. Lennule pääsemiseks olid tarbijad sunnitud nõutud lisatasu maksma, kuid tagasi jõudes esitasid nad lennufirmale pretensiooni. Lennufirmalt vastust ei laekunud, samuti ei aidanud olukorda selgust tuua turismifirma, kelle kaudu reis ostetud oli. Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus tuvastas menetluse käigus, et mingil põhjusel ei arvestanud lennufirma, et tegemist on kahe reisijaga, ning neile arvestati kahepeale vaid ühe reisija pagasilimiit. Lennufirma tunnistas oma eksimust ning tagastas tarbijale alusetult võetud pagasitasu, misjärel loeti kaebuse menetlus edukalt lõpetatuks.

Estonian consumer vs Irish air company

A consumer bought flight tickets from the homepage of the air company and paid with a credit card for them in Euros. The amount was also in Euros but for some reason the air company changed the currency into the US dollars and used a currency rate that was unfavourable for the consumer. As a result, the final price of the ticket became a lot more expensive for the consumer and in addition, the bank charged a remarkable commission fee on this transaction (i.e. changing the currency from Euros into US dollars). According to the explanations by the air company, the currency of the credit card was the USD and not EUR for which the transaction was necessary. The consumer addressed the bank to get explanations but the bank confirmed that this was merely a practice of the air company and confirmed that the currency of the credit card was still EUR. For this reason the consumer suffered from a loss of 33.06 EUR. In course of the procedure carried out by the ECC network, a compromise solution was reached and 30 Euros were returned to the consumer. The procedure was terminated after the receipt of the confirmation from the consumer that the money was returned.

Estonian consumer vs Norwegian ticket sales company

An Estonian consumer ordered the tickets to the concert of Roger Waters in Helsinki from a Norwegian ticket sales agent and paid immediately 390 Euros with a credit card for them. First the tickets had to be delivered by a courier and a consumer paid additionally 30 Euros for courier service. However, the tickets were not delivered and the trader explained it by a delay of a supplier. Instead, the consumer had to receive the tickets from near the location of the concert. For this, a telephone number was asked from the consumer and it was promised to contact. This did not take place either and for this reason the consumer could not go to the concert. The trader did not reply to the letters and claim of compensation and for this reason the consumer addressed ECC Estonia. In course of the procedure the trader returned 390 Euros to the consumer and added a compensation of 200 Euros arising from the terms and conditions of the service.

Estonian consumer vs German car rent company

A consumer rented a car in Germany. After the car was returned, the car rent company charged the consumer with 315 Euros and explained that the car has been damaged while the consumer has been using it. The consumer asked for the respective evidence from the car rent company and the company sent photos of the car to the consumer but on the photos there was not the same car the consumer used. As the consumer was convinced he had not damaged the car while using it, he wished the overpaid money to be returned. The situation could be solved by the bank who returned the charged money to the consumer's credit card.

Estonian consumer vs Latvian air company

Estonian consumers had a problem with a luggage charge at the return flight carried out by a Latvian air company. When travelling to there, two travellers (married couple) had one hand luggage and another luggage to be given away, both meeting the limits of legal maximum weight. Regardless of that there were two travellers, on their flight back two hand luggage cases were not allowed to be taken into the airplane and one hand luggage was asked to be placed into the luggage to be given away. For this reason the weight of the latter exceeded the legal limit and the consumer had to pay 180 Euros for the overweight. In order to catch the flight, the consumers were forced to pay the additional charge but as they were back, they submitted a claim to the air company. No reply was received and also the tourist company, through who the tickets were bought, could not find a solution. The European Consumer Centre found out that for some reason the air company did not take in account that there were two travellers and only one luggage limit was calculated for them. As a result of the procedure by the ECC-Net, the air company admitted its mistake and returned the luggage charge to the consumer and thereafter the procedure was deemed successfully solved.

Eesti tarbija versus Saksamaa veebikauplus

Tarbija tellis Saksamaa veebipoest 335,20 euro väärtuses kaupa, tasudes kauba eest pangalaenukaardiga. Pärast tellimuse tegemist laekus kauplajalt teade, et osa tooteid on hetkel laost otsas, ja tarbijal paluti teada anda, kas ta soovib tellimuse tühistada või oodata puuduvaid tooteid. Edasine kirjavahetus kauplajaga ei andnud tulemust, sest väidetavalt kauplaja tarbija pöördumistele ei vastanud. Pärast kuupikkust ootamist ei olnud tellitud tooteid saabunud, mistõttu tarbija pöördus esmalt makset vahendanud panga poole, uurides võimalusi tehing panga kaudu tühistada. Pank teavitas tarbijat vastavatest võimalustest ja tasudest ning tarbija soovis teenust kasutada. Panga sekkumine siiski tulemust ei toonud, sest kauplaja ei andnud nõusolekut tehingu tühistamiseks. Vaatamata sellele võttis pank tarbijalt ikkagi märkimisväärse summa teenustasu, mis oli suurem, kui esialgu teavitatud. Seejärel pöördus tarbija abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Menetluse käigus esitas nõustamiskeskus pangale selgitustaotluse. Selle tulemusel nõustus pank erandkorras tagastama tarbijale suurema osa võetud teenustasust. Seoses täitmata tellimusega alustati koostöös Saksamaa EL tarbija nõustamiskeskusega kaebuse menetlemist, mis lõpetati pärast tarbijalt kinnituse saamist, et tellitud tooted on saabunud.

Estonian consumer vs German web shop

A consumer ordered goods in a value of 335.20 EUR from a German web shop and paid by a bank transmission for the goods. After the order was performed, the trader sent a message that some products are finished in the warehouse at the moment and the consumer was asked to inform whether he wants to cancel the order or wait for the missing products. The further correspondence with the trader gave no result as the trader did not reply to the messages of the consumer. After one month of waiting, no ordered products arrived and the consumer asked the bank to cancel the transaction. The bank informed the consumer about such possibilities and charges after which the consumer wished to use such service. However, the intervention by the bank gave no result as the trader gave no consent for the cancellation of the transaction. Regardless of this, the bank charged the consumer with a remarkable commission fee that was bigger than first informed. Thereafter the consumer addressed the European Consumer Centre to get help. In course of the procedure the ECC Estonia addressed the bank with an explanation request. As a result, the bank exceptionally agreed to return to the consumer a major part of the commission fee. Arising from the non-performed order the case was shared with the European Consumer Centre Germany and the procedure was terminated as the consumer confirmed that the products were received.

NÕUSTAMINE SEOSSES PIIRIÜLESTE TEHINGUTEGA

2011. aastal küsisid tarbijad ja ettevõtjad EL tarbija nõustamiskeskuselt **kirjalike järelepäringute teel nõu 251 korral**. Kirjalike päringute arv on võrreldes möödunud aastatega kasvanud. Valdava enamiku järelepäringutest esitasid Eesti tarbijad, kes tundsid huvi Euroopa Liidus kehtivate tarbija õiguste kohta seoses e-kaubanduse, kaubale või teenusele kehtiva garantii, lennureisija õiguste ja muude probleemide lahendamise võimaluste kohta. Teiste riikide kodanike esitatud järelepäringud puudutasid enamasti Eestis kehtivat seadusandlust tarbijakaitse vallas.

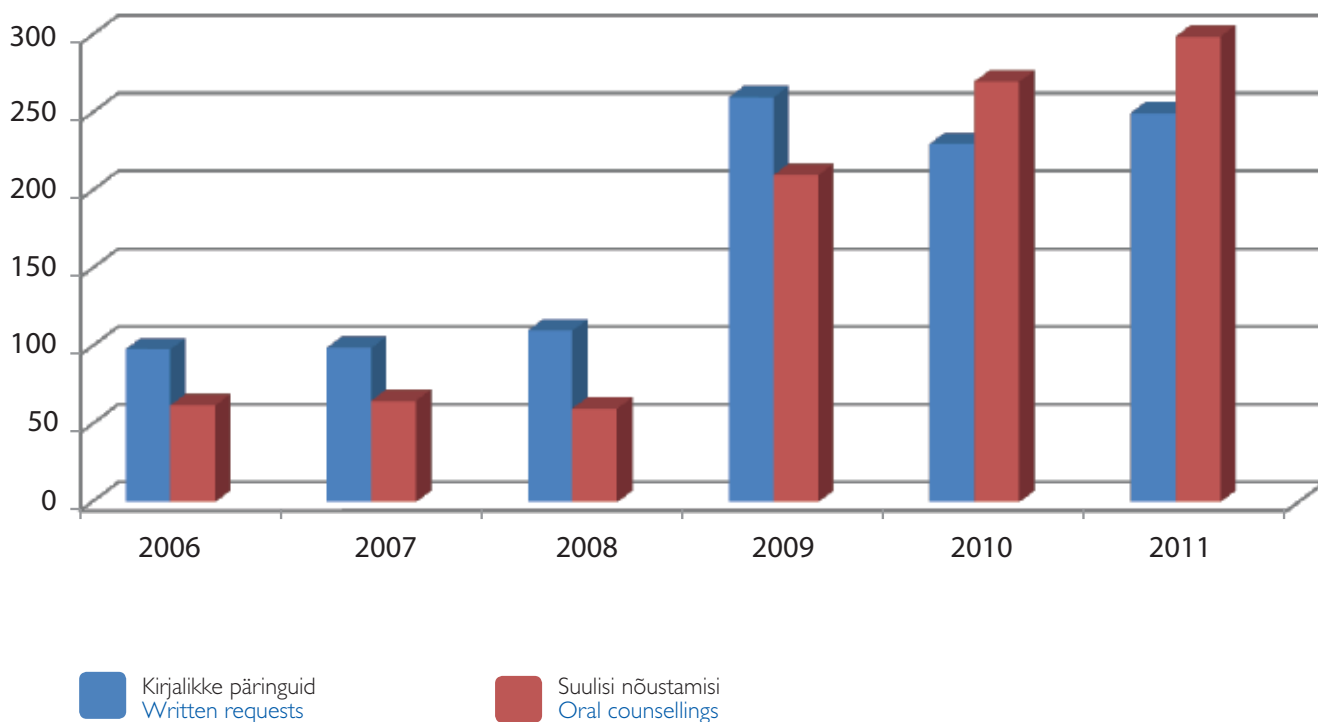
Lisaks nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes **telefoni teel või keskuses kohapeal 299 tarbijat ja ettevõtjat**, mis on eelnevate aastatega võrreldes veidi enam.

COUNSELLING CONCERNING THE CROSS-BORDER TRANSACTIONS

In 2011, consumers asked **for advice from the European Consumer Centre of Estonia by written requests in 251 cases**. Number of written requests has increased in comparison with previous years. Most of requests were sent by the consumers of Estonia who were interested in the consumer rights in European Union concerning the e-commerce, guarantee of goods or services, air passenger rights and solution of other problems. Requests sent by the consumers of other countries mostly concerned the legislation of consumer protection applicable in Estonia.

In addition, **299 consumers and companies were advised by phone or in the Centre** concerning the cross-border purchases and this is slightly more than in previous years.

Nõustamine seoses piiriüleste tehingutega aastate lõikes
Counselling concerning the cross-border transactions by year



TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

INFORMATION AIMED AT CONSUMERS

Suhted meediaga

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevust kajastati mitmes 2011. aasta jooksul **meedias avaldatud artiklis**. Avaldatud lood ilmusid nii nõustamiskeskuse initsiatiivil kui ka ajakirjanike endi huvi tulemusena. Peamisteks teemadeks, mida meedias kajastati, olid tarbijate õigused reisides, sh autorentimisega ja lennureisija õigustega seonduv, samuti hariti tarbijaid teistest riikidest kasutatud autode ostmise teemal jms. Muuhulgas ilmus kahel korral nõustamiskeskust ja tarbijate piiriüleste õigusi tutvustav artikkel rahvusliku lennuvedaja Estonian Airi pardaajakirjas In Time ning piiriülestele tarbijaõigustele keskenduv artiklite sari Lõunalehes. Väga hea koostöö on keskusel jätkuvalt reisiajakirjaga Reisimaailm.

Lisaks andis nõustamiskeskus 2011. aastal välja 5 **pressiteadet**, mis keskendusid eelkõige ECC-võrgustiku tegevustele ja tarbijate piiriülestele probleemidele. Enamasti leidsid pressiteated meedias hea kajastuse.

Tarbijatele suunatud üritused ja ettevõtmised

2011. aastal osales EL tarbija nõustamiskeskus koos Tarbijakaitseametiga **turismimessil TOUREST 2011**, kus jagati teabevoldikuid ja nõustati tarbijaid nende õigustest Euroopa Liidus reisides ning teistest liikmesriikidest oste sooritades.

2011. aastat jääb iseloomustama ka ECC-võrgustiku üleeuroopaline ühisettevõtmine **Airport Help Desk Event**, mille raames jagati reisijatele lennujaamades üle terve Euroopa kindlal kokkulepitud kuupäeval, 7. juulil, teavet nende õigustest lennureisijatena. EL tarbija

Relations with media

Activities of the European Consumer Centre of Estonia were reported in several **articles published in the Estonian media** in 2011. The articles were published at the initiative of the Centre and also as a result of the interest of journalists. The basic topics reported in the media were the consumer rights at travelling, including the matters concerning the car rent and air passenger rights and the consumers were also informed about the purchase of used cars from other countries, etc. Among other things, an article introducing the ECC Estonia and cross-border consumer rights was published in the board magazine In Time issued by the national air company Estonian Air and one series of articles about the cross-border consumer rights was published in newspaper Lõunaleht. The Centre continues to have a good cooperation with the travel magazine Reisimaailm.

In addition, the ECC Estonia issued 5 **press notices** in 2011. These press notices were primarily focused on the activities carried out by ECC-Network and cross-border problems of consumers. Press notices were mostly positively reported in the media.

Events aimed at consumers

In 2011, European Consumer Centre together with the Consumer Protection Board participated in the **tourism fair TOUREST 2011** and in the frame of this event, the information leaflets were delivered and consumers were informed about their rights when travelling in the European Union and purchasing from other member states.

The year 2011 can be characterised by pan-European common event **AIRPORT HELP DESK EVENT** by ECC-Network in frame of which the information about the air passenger rights was delivered to the passengers



Turismimessil TOUREST 2011
Tourism fair TOUREST 2011

nõustamiskeskuse töötajad viibisid nimetatud päeval Tallinna Lennart Meri Lennujaamas ja nõustasid kõiki huvilisi. Ürituse eesmärgiks oli tõsta reisijate teadlikkust, julgustada inimesi oma õiguste kohta lähemalt uurima ja vajadusel õiguste kaitseks samme astuma. Üritust võib lugeda väga kordaläinuks, sest ettevõtmine pälvis suure meediahuvi ja oli väga tore tõdeda, et oma õiguste kohta tulid lennujaama uurima ka tarbijad, kel sel päeval tegelikult lennureisi ei toimunudki.

EL tarbija nõustamiskeskuse koduleheküljele www.consumer.ee, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, lisati pidevalt päevakajalisi uudiseid, tarbijateabematerjale jms. Uue rubriigina lisati näiteks korduma kippuvate küsimuste osa, mille eesmärgiks on hõlbustada tarbijatel oma probleemile lahenduse leidmist. Koduleheküljel pakub teavet nii eesti, inglise kui ka vene keeles.

Arvestades, et tarbijate ootused ja eelistused teavet hankides on erinevad, jagab nõustamiskeskus lisaks koduleheküljele tarbija õigusi puudutavat teavet ka **voldikutes ja muudes trükistes**. 2011. aastal jätkati varem toodetud voldikute ja teiste tarbijateavitusmaterjalide levitamist turismiinfopunktides, Europe Directi keskustes üle Eesti, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, Tallinna sadamas, lennujaamas, reisibüroodes jm. Lisaks uuendati ja levitati teiste riikide tarbijatele suunatud voldikut „Shopping in Estonia“, mis annab hea ülevaate Eestis kehtivatest reeglitest ning tarbija õigustest. Uuendatud lisatrükk valmis ka voldikust, mis tutvustab lähemalt lennureisijate õigusi.

Piiriüleste ostudega seotud tarbijateavet jagati harivate reklaambänneritega tudengitele ja õpilastele suunatud valemivihikutes.

Avaldati ja jagati koostööpartneritele ka nõustamiskeskuse 2010. aasta aastaraamat.

over Europe on one agreed date of 7th of July. At that date, employees of the European Consumer Centre were in Lennart Meri Airport in Tallinn and they advised all persons who were interested. The purpose of this event was to make the passengers more aware of their rights and to encourage people to take measures to protect their rights as air passengers. The event can be considered as successful because the media was greatly interested in it and it was a pleasure to find out that also the consumers, who had no air travel that day, came to the airport to find out the information about their rights.

The homepage of the European Consumer Centre www.consumer.ee focusing on the information about cross-border purchases and consumer rights in EU was updated on daily basis. The consumer information materials and the actual news were added. One new section was the repetitive questions (FAQ) in order to simplify to find solutions to the problems of consumers. The homepage offers the information in all Estonian, English and Russian language.

Considering that the expectations and preferences of consumers at getting the information are various, the Centre delivers the information about the consumer rights in a form of **flyers and other printed matters** in addition to the homepage. In 2011, the earlier produced leaflets and other consumer information materials were delivered in the tourism information points, Europe Direct centres over all Estonia, Representation of the European Commission in Estonia, Tallinn Harbour, airport, travel bureaus, etc. In addition, the leaflet „Shopping in Estonia“ aimed at consumers from other countries was delivered and it gives a good review over the rules and consumer rights applicable in Estonia. Also an additional issue of the folder introducing the air passenger rights was updated.

Consumer information related to the cross-border purchases was delivered by educating advertising banners in the formula workbooks aimed at the students and pupils.

Annual book of the Centre on the year 2010 was published and delivered to the cooperation partners.



Airport Help Desk Event Tallinna Lennujaamas 7. juulil 2011
Airport Help Desk Event in Tallinn Airport on the 7th of July 2011

KOOSTÖÖ PARTNERITEGA

Nõustamiskeskusele on oluline omada häid koostööpartnereid, kellega koos aidata kaasa tarbija teadlikkuse tõusule ja õiguste tagamisele, eelkõige tarbijatele suunatud teavitustöö kaudu. Väga hea koostöö on nõustamiskeskusel Euroopa Komisjoni esindusega Eestis, kelle abil saame tarbijatele jagada teavitusmaterjale Euroopa Liidu Maja infopunkti vahendusel, lisaks toimuvad esinduse initsiatiivil Euroopa Liidu võrgustike esindajate kohtumised ja muud üritused.

Siinkohal järgneb ülevaade 2011. aastal toimunud üritustest, millesse nõustamiskeskus oma osavõtuga panustas.

- Nõustamiskeskuse esindaja osales 20. aprillil **Balti Otseturunduse Assotsiatsiooni** aastakoosolekul, tehes vastava valdkonna ettevõtjatele ettekande sektori peamistest tarbijaprobleemidest ja käsitledes ka sektori tegevust reguleerivaid õigusakte.
- 1. juunil külastas Eestit Euroopa Komisjoni asepresidendi Siim Kallase erinõunik, endine Euroopa Komisjoni liige pr **Meglana Kuneva**. Kohtumise käigus arutati üleeuroopalise reisijate õiguste kampaania üksikasju ja reisijate õigusi kaitsvate Euroopa õigusnormide rakendamist Eestis.
- 22. juulil külastas Eestit, sh ka Tarbijakaitseametit ning EL tarbija nõustamiskeskust, **Euroopa Komisjoni tarbija- ja tervisekaitse volinik John Dalli**. Visiidi käigus anti tarbijakaitseameti tegevuste kõrval volinikule ülevaade ka EL tarbija nõustamiskeskuse tegevustest ja peamistest piiriülestest tarbijaprobleemidest.

COOPERATION WITH PARTNERS

It is important for the ECC Estonia to have good cooperation partners with who to increase the awareness of consumers and insurance of their rights, primarily through the information dissemination. We would like to highlight the cooperation with the Representation of the European Commission in Estonia by who it is possible to deliver the information materials to consumers through their information points and other channels.

Within the following, the report on the events the Centre has contributed in 2011 is given.

- Representative of the ECC Estonia participated in the annual meeting of the **Baltic Direct Marketing Association** on the 20th of April, giving a presentation on the main consumer problems in a given section and they also discussed the legal acts regulating the activities of this sector.
- On the 1st of June, Estonia was visited by the adviser of Siim Kallas, previous European Commission member Mrs **Meglana Kuneva**. During the meeting, the details of pan-European passenger rights and the applications of the European legal standards in Estonia were discussed.
- On the 22nd of July, Estonia, including the Consumer Protection Board and the ECC Estonia was visited by **John Dalli, the Commissioner for consumer and health protection issues**. In the course of visit, a review over the activities of ECC Estonia and the cross-border problems was given.



Kohtumine Meglana Kunevaga Tallinnas 1. juunil 2011
Meeting with Meglana Kuneva in Tallinn on the 1st of June 2011

- 25.–26. augustil toimus Euroopa Komisjoni Eesti Esinduse eestvedamisel Pärnumaal **EL teavitajate suvekool**, mille raames korraldas EL tarbija nõustamiskeskus piiriüleste ostude kohta poolepäevase koolituse, kus käsitleti nii lennureisija õigusi, ECC-võrgustiku pakutavaid teenuseid kui ka tarbija õigusi laiemalt.
- Koostöös Europe Direct esindajatega korraldati 2011. aasta sügiskuudel kolmes erinevas maakonnas, Valga-, Võru- ja Viljandimaal, **teabepäevad**, kus EL tarbija nõustamiskeskuse esindajad tutvustasid huvilistele tarbija õigusi Euroopa Liidus.
- 16. novembril kohtuti kohtuvälise kaebuste lahendamise üksuse (ADR – Alternative Dispute Resolution Body), **Tarbijakaebuste Komisjoni** esimeestega, mille raames arutati muuhulgas ka võimaluste üle lahendada piiriüleseid kaebusi. Hea on tõdeda, et komisjoni esimehed avaldasid üksmeelselt valmisolekut piiriüleste vaidluste lahendamiseks, tõdedes ülepiiriliste tarbijavaidluste muutumist järjest igapäevasemaks.
- Lisaks toimusid aasta jooksul mitmed töökohtumised, mille eesmärgiks oli tõhustada koostööd ja muuta tarbijate teavitamine senisest efektiivsemaks, nii **Tallinna Lennujaama**, võrgustiku **Enterprise Europe Network** (EEN), riigiportaali **eesti.ee** kui ka teiste valdkondade esindajatega jne.
- On the 25th and 26th of August, the **summer seminar of EU networks** at the initiative of the Representation of the European Commission was carried out. In the frame of the event the European Consumer Centre carried out a half-day training on the topic of cross-border purchasing, including the air passenger rights, services offered by the EEC-Network and consumer rights more widely.
- In cooperation with the representatives of Europe Direct, the **information days** were carried out in the autumn 2011 in three counties such as Valga, Võru and Viljandi. There the representatives of the European Consumer Centre introduced the consumer rights in the European Union.
- On the 16th of November there were held meetings with the chairmen of the Alternative Dispute Resolution Body (ADR) – the **Consumer Complaints Commission** and among other things the cross-border disputes were discussed. It was a pleasure to find out that the chairmen of commissions commonly demonstrated preparedness to solve the cross-border disputes and clearly observed that the consumer disputes have become ever more common.
- In addition, several meetings took place with a purpose to improve the cooperation and to make the consumer information more efficient. For example ECC Estonia had meetings in 2011 with **Tallinn Airport**, **Enterprise Europe Network** (EEN), state portal **eesti.ee** and with other relevant stakeholders.



OSALEMINE ECC-VÕRGUSTIKU SISESES KOOSTÖÖS

ECC-võrgustiku üheks oluliseks väljundiks on erinevad koostööprojektid, ühisüritused ja ühised tarbijateavituskampaaniad. 2011. aastal toimusid järgmised ühised ettevõtmised:

- **Balti riikide ECC-keskustel** on aastaid olnud traditsiooniks pidada ühiseid töökoosolekuid, et arutleda piiriüleste kaebuste lahendamise teemadel ja jagada kogemusi nii tarbijate teavitamise kui ka erinevate koostööpartneritega korraldatud projektide osas. 2011. aastal toimus Balti riikide koostööpäev Tallinnas.

PARTICIPATION IN THE COOPERATION OF ECC-NETWORK

One important output of the ECC-Network is various joint projects, common events and common consumer information campaigns. In 2011, the following common events took place:

- **ECC's of the Baltic States** have had a years long tradition of common work meetings in order to discuss the cross-border complaints and to share the experiences on informing the consumers, cooperating with partners, etc. In 2011, a cooperation day of Baltic States was organised in Tallinn.



Balti riikide ECC-keskuste kohtumine Tallinnas 20. mail 2011
Meeting of ECC's of Baltic States in Tallinn on the 20th of May 2011



Õppesõit Austria ECC-keskusesse 26. mail 2011
Study visit to the ECC's in Austria on the 26th of May 2011

- Keskustevahelise koostöö tõhustamiseks tehakse igal aastal ka **õppesõite**, mille raames saavad erinevate riikide esindajad vahetada kogemusi ja arutelda praktiliste küsimuste üle kaebuste lahendamise, ühisürituste korraldamise jm teemadel. 2011. aastal külastasid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad kolleegid Austria ECC-s.

Lisaks tarbijate nõustamisele ja kaebuste lahendamisele on võrgustiku tegevusel oluline roll ka tarbijapoliitika kujundamisel Euroopa Liidus. Eelkõige on tarbijate olukorra ja siseturu toimimise hindamisel ning kitsaskohtade tuvastamisel heaks väljundiks võrgustikusisesed ühisprojektid. Nõustamiskeskus osales 2011. aastal kõikides **ECC-võrgustiku sisestes projektides**.

- ✓ Esimesel poolaastal toimus **ühisprojekt „Mystery Shopping“**, mille raames kaardistati Interneti teel sooritatud ostudega seotud probleemid ja veebikaupluste lepingutingimuste vastavus EL õigusaktides esitatud nõuetele. Projektile andis tugeva lisaväärtuse kaupade reaalne tellimine üle kogu Euroopa asuvatest veebikauplustest, tuvastamaks tegelikku olukorda eelkõige tarbija seisukohast.

Uuringu raames tehti ühe nädala jooksul reaalselt 305 ostu Interneti-kaubamajadest üle Euroopa. Uuringu peamiseks eesmärgiks oli tuvastada, kui kindlalt võivad tarbijad ennast piiriüleseid Interneti-oste sooritades tunda, kui võrd täidavad e-kauplejad oma Euroopa Liidu õigusest tulenevaid kohustusi ning kas Euroopa Liidus on ostude sooritamine võimalik olenemata tarbija asukohariigist. Uuringu käigus tegid Euroopa tarbijakaitsekeskuste töötajad oste eraisikutena, sealjuures ostude eest reaalselt tasudes, et tuvastada tarbijate tegelik olukord ja tekkivad probleemid. Lisaks praktilise ostuprotsessi läbitegemisele analüüsi projektile käigus üksikasjalikult kõikide vaatluse alla võetud e-kaupluste tüüptingimusi ja tarbijale esitatava teabe vastavust seaduses esitatud nõuetele.

„Mystery Shoppingu“ uuringu tulemused kinnitasid, et piiriülese e-kaubanduse olukord on tavatarbija seisukohalt märkimisväärselt paranenud – 94% uuringu raames tellitud ja makstud kaupadest jõudis ka reaalselt tellijani, samas 2003. aastal korraldatud samalaadse uuringu tulemused oli see protsent vaid 66. Paraku selgus uuringust, et Euroopa Liidu ühtne siseturg toimib tavatarbija jaoks siiski piiratud ja vaid teatud osa kauplaid on valmis müüma kaupu piiriülesele ehk teise riiki.

- In order to improve the cooperation between the centres, the annual **study visits** are carried out. In the frame of study visits the representatives of different countries can share their experiences and discuss the practical questions about the case handling, common events, etc. In 2011, the staff of the European Consumer Centre of Estonia visited their colleagues in the ECC of Austria.

In addition to the counselling of consumers and solution of complaints, the network has an important role at the development of the consumer policy in the European Union. The common projects are primarily good outputs at the estimation and finding out the shortcomings at the internal market. In 2011 the ECC Estonia participated in all joint **projects of ECC-Network**.

- ✓ In the first half-year the **common project „Mystery Shopping“** was carried out. In the frame of the project the problems related to the Internet shopping and compliance of the web shops with the requirements of the EU legal acts were mapped. The project had its additional value because the purchases from the internet shops over Europe were made in reality in order to find out the real situation primarily from the viewpoint of the consumer.

In the frame of the research, 305 real purchases were carried out through the Internet supermarkets in all over Europe. The main purpose of the research was to find out how sure the consumers can be when performing cross-border purchases, how do the e-traders in the EU perform their obligations and if the purchases within the European Union are possible regardless of the location of the consumer. In course of the research, the employees of European Consumer Centre performed purchases as private persons paying really for their purchases in order to find out the real situation of consumers and occurring problems. In addition to the practical purchasing process, the typical conditions of all e-shops under research and compliance of the information submitted to consumers were studied.

Results of the research „Mystery Shopping“ confirmed that the situation of cross-border e-trading has improved considerably from the viewpoint of a common consumer: 94% of the goods ordered and paid in the frame of the research really reached the subscriber. However, in 2003, the percentage in the section of such research was only 66. As a result of the research it appears that the internal market of the European Union is still available in a restricted manner and only some traders are prepared to sell their goods cross-border, i.e. to another country.



ONLINE CROSS-BORDER MYSTERY SHOPPING – STATE OF THE e-UNION



September 2011

Ingliskeelse täismahus uuringuga saab tutvuda EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehel
The full research in English is available on the homepage of the European Consumer Centre

http://www.consumer.ee/public/Mystery_shopping_report.pdf

Palju puudusi avastati tarbijale avaldatava ostueelse teabe osas – hinnateavet avaldas korrektselt 91% kauplustest. 90%-l läbivaadatud kodulehtedest oli kaupleja ärinimi kergesti leitav, 8% puhul tuli kaupleja andmeid põhjalikumalt otsida ning 2% kaupluste kodulehelt ei olnudki kaupleja nime võimalik leida. 12% e-kauplustest ei avaldanud tarbijale kauplejaga kontakteerumiseks ühtegi e-posti aadressi. Tarbija seaduslikust õigusest lepingust taganeda ja tellitud kaupade eest raha tagasi küsida teavitas vaid 82% kauplustest. Paraku andis 20% neist kauplejatest taganemisõiguse kohta ebaõiget teavet, mis ei olnud kooskõlas seadusega. Tarbija seaduslikust pretensiooni esitamise õigusest kaubal ilmnevate puuduste korral teavitas tellijaid 37% kauplejatest. Tellitud ja makstud kaupade kättetoimetamise ajast teavitati 74% juhtudest.

Kõik tellitud ja kättetoimetatud kaubad saadeti uuringu raames kauplejatele tagasi, tuvastamaks, kuidas rakendub tarbijate seaduslik õigus sidevahendi abil tellitud kaupadest ilma põhjenduste ning selgitusteta loobuda ja raha tagasi saada. Selgus, et 85% juhtudest maksti tagastatud kaupade eest tarbijale raha tagasi, 9% juhtudest tellitud ja kauplejale tagastatud kaupade eest tarbijale raha ei tagastatud, 3% tellitud ja makstud

Many shortcomings were found out in the preliminary information of consumers. The price information was correct in 91% of shops. 90% of the homepages had the business name easily available and in 8% of the cases the data of the trader had to be sought more thoroughly and in 2% of cases the name of the trader could not be found. 12% of traders did not disclose any e-mail address to communicate with consumers. Only 82% of the traders informed the consumers about their legal right to withdraw from the contract and to ask back the money paid for goods. Unfortunately, 20% of the traders gave incorrect information about the withdrawal right that was not in compliance with the law. 37% of the traders informed the consumers about the legal guarantee. The time of delivery of the ordered and paid goods was informed about in 74% of cases.

All ordered and delivered goods were sent back to the traders in the frame of research in order to find out how does the legal right of consumers to waive the goods without explanation and to get back the money apply. In 85% of cases the money for returned goods was repaid, in 9% of cases the money for returned goods was not repaid

kaupadest ei jõudnudki tarbijani, kuid tarbijale tagastati makstud raha, 3% tellitud ja makstud kaupadest ei jõudnud tarbijani ning kaupleja ei tagastatud ka tasutud summat. Seega põhjustas müüjapoolne kohustuste täitmata jätmine 12%-le tellijatest konkreetset rahalist kahju.

Kokkuvõtteks võib järeldada, et piiriülene e-ostlemine ei ole sugugi alati võimalik ka Euroopa Liidu piires, sest tarbija asukohamaa erinevus müüja asukohamaast võib piirata müüja huvi tehingut sõlmida. Märkimist väärib ka asjaolu, et enam kui 50% uuringu raames vaadeldud e-kauplustest ei tagasta tarbijale kauba tagasisaatmisega seotud kulusid. Samuti on oluliseks järelduseks, et e-kauplused ei täida alati oma kohustusi, jagades ostueelset ja tarbija õigusi puudutavat teavet piiralt, mis võib tarbija seisukohast olla negatiivsete tagajärgedega. Eelkõige puudutab see tarbija õigust lepingust taganeda ja raha tagasi saada.

- ✓ Samuti osales nõustamiskeskus võrgustikusiseses projektis „Air Passenger Rights Report 2011“, mis käsitles lennureisija õigustega seonduvat.

Uuringu peamiseks eesmärgiks oli kaardistada 2010. aastal lennureisijate õigustega seotud probleeme, analüüsida sektori tegevust tarbijate kaitsuse seisukohalt ja anda võimalikke soovitusi olukorra parandamiseks. Lennureisija õigusi reguleerib Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus 261/2004, mis annab otsekohaldava õigusaktina identsed õigused kõikidele reisijatele, kes lendavad välja või saabuvad Euroopa Ühenduse liikmesriigi territooriumi lennujaama, või kui väljaspool ühendust toimuvat lendu opereerib ühenduse ettevõtja. Uuringus kasutati 29 riigi praktikat ja see hõlmas lisaks Euroopa Liidu liikmesriikidele ka Norrat ja Islandi.

and in 3% of cases the ordered and paid goods were not delivered to consumers and the trader did not repay the paid amount. Thus, the non-performance of obligations caused a financial damage to 12% of subscribers.

To sum it up, one can draw a conclusion that the cross-border e-shopping is not always possible even within the European Union because the difference between the location of the consumer and seller may restrict the interest of the seller for the transaction. It is also remarkable that more than 50% of the e-shops observed within the research do not repay to the consumers the expenses on returning the goods. It is also important to conclude that the e-shops do not always perform their obligations as they deliver the preliminary information and consumer right information to consumers in a limited manner which may be with negative consequences to the consumer. It primarily concerns the right of consumer to withdraw from the contract and the right to get the money back.

- ✓ The Centre also participated in the internal project „Air Passenger Rights Report 2011“ concerning the air passenger rights.

The main purpose of the research was to map the problems of the air passenger rights in 2010, analyse the activities of the sector in the viewpoint of consumer protection and to find out the possible solutions to the improvement of the situation. Air passenger rights are regulated by the directive 261/2004 of the European Parliament and Council that is a direct legal act and gives identical rights to all passengers departing from or arriving in an airport on the territory of an EU member state or in the case the company operating the flight outside is from the EU. Practices of 29 countries were used in the research, including Norway and Iceland in addition to EU member states.



Ingliseelse täismahus uuringuga saab tutvuda EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehel
The full research in English is available on the homepage of the European Consumer Centre

http://www.consumer.ee/public/Air_Passenger_rights_report_2011.pdf

Kokku lahendasid ECC-võrgustiku keskused 2010. aastal 12 622 lennureisija õigustega seotud kaasust, Eestiga oli seotud 140 juhtumit. Võrreldes 2009. aastaga on ECC-keskuste menetluses olnud lennureisija õigustega seotud pöördumiste arv teinud märkimisväärse hüppe, suurenedes 59% võrra. Kõik nimetatud kaebused olid ülepiirilised, st reisija ja lennuvedaja päritoluriik ei olnud sama. Peamised probleemid, millega reisijad abi saamiseks ECC-keskuste poole pöördusid, olid seotud lendude hilinemise, lennule mittelubamise, lendude tühistamise ja pagasiga. Kaebusi iseloomustab sageli reisijatele ebapiisava teabe ja hoolitsuse pakkumine, vedajate jäik poliitika pretensioonide lahendamises, ebapiisavad võimalused kaebuse kohtuväliseks menetlemiseks ning teatavad puudujäägid õigusloomes.

Lisaks reisijaõiguste rakendamise üldisele analüüsile oli uuringu eesmärgiks kaardistada 2010. aasta aprillis toimunud Islandi tuhakriisi mõju lennundussektorile reisijate teenindamise seisukohast. Lähtudes tuhakriisist põhjustatud kaebustest, tõusid kriisiolukorras kitsaskohtadena esile eelkõige reisija õigusi puudutava teabe ebapiisav kättesaadavus; vedajad ei täitnud sageli hoolitsuskohustust; alternatiivmarsruudi korraldamine jäeti tihti reisija õlule; samuti ilmnes, et lennuvedajad kehtestasid olukorra lahendamiseks täiendavaid reegleid, mis ei olnud vastavuses kehtivate õigusnormidega. Uuring sisaldab ettepanekuid nii lennuvedajatele, rakendusasutustele kui ka seadusandjatele.

- ✓ Lisaks osaleti projektis „Airlines currency & payment card fees“, millega kaardistati lennuvedajate rakendatavad tasud piletite eest maksimises. Arvestades, et Eesti kohalik vedaja ei vastanud oma tegevuse ulatuse poolest projekti tingimustes esitatud nõuetele, analüüsis nõustamiskeskus naaberriigi Soome lennuvedajate tegevust.
- ✓ Novembris 2011 toimus ECC-võrgustiku **koostööpäev** Poolas Poznanis. Koostööpäev on igal aastal väga oodatud sündmus, mille käigus kohtuvad nii keskuste juhatajad kui ka juristid ehk kaebuste menetlejad. Sel korral käsitleti koostööpäeval kaebuste lahendamise seonduvat ja pöörati palju tähelepanu ka võrgustiku nähtavamaks muutmisele ning tarbijatele veelgi lähemale toomisele.

12 622 cases related to the air passenger rights were solved by the centres of ECC-Network in 2010. 140 cases concerned Estonia. In comparison with 2009, ECC has had a considerable increase in the procedures of addressing related to the air passenger rights as it had increased 59%. All these complaints were of cross-border nature, i.e. the origin of the passenger and air carrier was not the same. The basic problems the passengers addressed the ECC's were related to the delay of flights, denied boarding, cancelling of flights and problems with luggage. The complaints are often characterised by insufficient information and care for passengers, strict policy at the solution of claims, insufficient possibilities for extra-judicial solutions to complaints and certain shortcomings in legislative drafting.

One additional purpose of the research to the general analysis of air passenger rights was to map the influence of the ash crisis in Iceland in April 2010 from the viewpoint of serving the passengers. Arising from the complaints caused by the ash crisis, the problems were primarily related to the insufficient information, insufficient care by air carriers, leaving the alternative travel up to the passengers and it also appeared that the air carriers established additional rules for the solution of problems that were not in compliance with the applicable legal standards. The research contains the proposals to the air carriers, application institutions and legislative bodies.

- ✓ In addition, the project „Airlines currency & payment card fees“ was participated in. In the frame of this project, the fees for paying the tickets applicable by the air carriers were mapped. Considering that the local air carrier of Estonia was not in compliance with the requirements provided by the project, the Centre analysed the neighbouring air carriers in Finland.
- ✓ In November 2011, the **cooperation day** of ECC-Network took place in Poland, Poznan. The cooperation day is a very desirable day every year as the directors and the case handlers of the centres meet. This time, the issues concerning the solution of complaints were discussed and attention was also paid to making the network more visible to consumers.



ECC-võrgustiku koostööpäev Poolas Poznanis 23. novembril 2011
Cooperation day of ECC-Network in Poland, Poznan on the 23rd of November 2011



EL tarbija nõustamiskeskus
European Consumer Centre of Estonia

Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, EESTI

Tel: +372 620 1708
+372 620 1736

E-post: consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, ESTONIA

Phone: +372 620 1708
+372 620 1736

E-mail: consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

Trükise väljaandmist toetavad Tarbijakaitseamet ja Euroopa Komisjon. Euroopa Komisjon ei vastuta materjali sisu eest.

Issue of this publication is supported by the Consumer Protection Board of Estonia and European Commission.
European Commission shall not be responsible for the contents of the material.

