

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-14973
Otsuse kuupäev 22.04.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp
Helena Tipka
Merike Hallik

Tarbija
Kaupleja TENSI-REISID AS (10323031)

Tarbija nõue Reisipaketi hinna alandamine 20% võrra.

Resolutsioon:

1. Rahuldada osaliselt tarbija nõue. Kauplejal hüvitada ühe tarbija kohta 160 eurot, kahele tarbijale kokku 320 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 23.10.2023.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 02.05.2023 kaupleja poolt korraldatud pakettreisei Portugali kahele inimesele perioodiks 25.09.2023-2.10.2023. Põhipaketi maksumus oli 1189 eurot ühe reisija kohta, tarbija tasus kahe reisija ja täiendavate teenuste eest kokku 2676 eurot.

Majutus reisil toimus hotellis nimega Oceano Atlântico Apartamentos. Reisikorraldaja poolt edastatud reisikirjelduse kohaselt pidi hotell asuma Atlandi ookeani kuldse liivaga rannikust 10. minuti kaugusel ja hotelli ümbrus pidi olema mõnusalt vaikne.

Tarbija väitel hotell ei vastanud reisikorraldaja poolt antud infole ei vaikselt ja rahuliku piirkonnaga ka kauguse poolest rannale.

Tarbija toob peamiste puudustena välja, et hotell asus 4-realise magistraali ääres. Tarbijale antud tuba asus hotelli kõige tänavapoolsemas ääres (viimane tuba). Hotelli läheduses oli veel üks ristmik, kus samuti oli tihe liiklus. Eriti tegid müra (ja häirisid nii toas olemist, eriti aga magamist öötundidel) mööduvad mootorrattad, millede juhid just hotelli juures tegid kiirendusi. Seetõttu oli oluliselt häiritud ka öine uni.

Lisaks lärmakale liiklusele oli hotelli taga kaks jalgpalliväljakut, kust melu kostus tuppa hiliste

õhtutundideni.

Tarbija avaldab ka, et kaugus rannast ei olnud kindlasti 10 minutit nagu oli kirjeldatud vaid palju kaugemal.

Lisaks eelnevale oli ka selle hotellitoa tualeti sisekujundus selline, et ei võimaldanud seda normaalselt kasutada - kohe WC poti ees ja vastas oli terava nurgaga klaasist äär.

Kohe esimesel päeval selgitas tarbija hotelli vastuvõtus neid olusid ja palus tuba vahetada, kuid vastuvõtust öeldi, et tuba vahetada ei saa, kuna hotell on täis.

Puudusi näidati ka giid-grupijuhile kui ka temaga reisil kaasas olnud kaupleja töötajale.

Tegemist oli puhkusereisiga, kus puhkamine, sh. öine magamine oli häiritud. Hotelli sellist asukohta ei saa parimagi tahtmise puhul tarbija arvates nimetada mõnusalt vaikseks.

03.11.2023 saatis kaupleja tarbijale kirja, milles möönab, et teave selle kohta, et hotell asub Portimão's Atlandi ookeani kuldse liivaga rannikust 10 min kaugusel on veidi vale. Hotell jääb rannast natuke pikema aja kaugusele. Vaja veidi ülesmäge kõndida. Õigem oleks kirjutada - hotellist rannapromenaadile on 10 min, see on kontrollitud ja kehtib.

Kaupleja tunnistab ka, et väide „hotelli ümbrus on mõnusalt vaikne“ on veidi vale. Mõeldud oli selle juures võrdlust lärmaka rannapromenaadi ja hotelli asukoha vahel. Hotellis ei ole diskobaare ja pidusid hotelli ümber nii nagu rannapromenaadi hotellide ümber. Ühel õhtul kostis sealne peomelu isegi hotelli ära. Autod sõidavad küll nii siin kui seal. See on linnahotell.

Jalgpalliväljak oli sel aastal just valmis saanud (see oli kauplejale uudis) ja seal olid laste treeningud, kuid need ei kestnud õnneks uneajal ja see ei asunud ka tarbija toa akna all.

Tarbija nõuab [reisi põhipaketi hinna alandamist 20% võrra ehk 475.60 eurot.](#)

06.11.2023 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 07.11.2023 saadetud kirjaga, milles märgib, et ei näe põhjust kompensatsiooni pakkumiseks.

18.04.2024 toimunud suulisel komisjoni istungil avaldas tarbija, et tema tuba oli kõige lähemal teele. Olime teisel korrusel ja toa kõrval asus kohe tänav. Liiklus oli aktiivne. Oluline oli toa asetus. Tänavamüra kostis hotellituppa. Hotell on suur ja kõrval jookseb 4-realine magistraal. On veel üks ringtee, kus erinevatest suundadest autod tulevad ja lähevad edasi, kuhu nad soovivad. Lähedal oli ka viadukt, millel oli päris tihe liiklus. Kui seal viaduktil sõitsid autod või mootorrattad, siis ka väga teravalt ja hästi kostis tuppa.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu oma 07.11.2023 saadetud vastuses väitega, et hotell asub lärmaka ja tiheda liiklusega suure magistraali ääres. Kaupleja selgitab, et tegemist on Portugalile tüüpilise linnakeskusest eemal asuva tänavaga, mis ühendab erinevaid elurajoone.

Kaupleja on jälgitud pisteliselt liikluse tihedust Google Mapsi abil ja isegi tipptundide ajal ei ole antud tänaval märgata tihedat liiklust.

Reisikorraldaja ei saa kuidagi võtta vastutust liiklusvahendite eest, mille tehniline seisukord ei vasta normidele.

Kaugus hotellist mere äärde võib olla kahe minuti võrra pikem ning edaspidi määratletakse see kirjelduses meetrites.

Hotelli läheduses asuvad spordiklubi jalgpalliväljakud, mida kasutatakse põhiliselt koolinoorte treeninguteks. Klientide kinnitusel treeningud probleeme ei valmistanud ning need lõppesid alati enne öörahu. Enamasti toimuvad võistlused päevasel ajal, kui kultuuri- ja puhkusereisist osavõtjad viibivad ekskursioonil.

Kuna antud klientide tuba ei avanenud väljakute poole, siis saame kirjast aru, et sealt tulenev võimalik müra ei põhjustanud probleeme antud klientidele vaid võis põhjustada probleeme mõnele teisele kliendile.

Mis puutub tarbija avaldatud pretensiooni wc elementide paigutuse osas, siis selgitab kaupleja, et hotellil on tegevuseks luba, mis tähendab, et see vastab ehituslikult kohaliku riigi nõuetele.

18.04.2024 suulisel komisjoni istungil märkis kaupleja, et tänav ei ole suur magistraal vaid lihtsalt Portugali mõistes linnaäärne tänav, mis Euroopa Liidu rahade eest on omal ajal tehtud. Suurt liiklust ei ole. Tegemist on Pärnu suuruse linnaga, kus paratamatult on mingil määral ikkagi mingit müra. Klient on korduvalt öelnud, et jalgpalli müra tema tuppa ei kostunud. 40-s tagasiside ankeedis keegi teine ei ole müra välja toodud.

Programmis oli kirjas, et hotell asub Portimão's Atlandi ookeani kuldse liivaga rannikust 10 minuti kaugusel. Meiepoolne viga oli see, et rannik asub hotellist 10 minuti kaugusel, kui kasutada Google Mapsi jalgsi teekonna mõõtmiseks. Aga kui võtta hotelli kaugus rannikust ehk rannikult minna hotelli, on kaugus 11 minutit. Võib öelda ka 12 minutit, sest inimeste liikumiskiirus on erinev.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 02.05.2023 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist summas 475,60 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist hotelli kirjelduse mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Tarbija on avalduses ja komisjoni istungil põhilise puudusena välja toonud selle, et kaupleja reisikirjelduse kohaselt hotelli ümbrus pidi olema mõnusalt vaikne, kuid tegelikult häiris tänavalt kostev sõidukite müra ka öösel magamist.

Tarbija on oma väite tõendamiseks esitanud pildid toa asukohast ning tunnistaja ütlused.

Kaupleja möönab oma 03.11.2023 kirjas tarbijale, et väide „hotelli ümbrus on mõnusalt vaikne“ on veidi vale. Mõeldud oli selle juures võrdlust lärmaka rannapromenaadi ja hotelli asukoha vahel. Hotellis ei ole diskobaare ja pidusid hotelli ümber nii nagu rannapromenaadi hotellide ümber. Ühel õhtul kostis sealne peomelu isegi hotelli ära. Autod sõidavad küll nii siin kui seal. See on linnahotell.

Komisjon leidis tõendite hindamise ja poolte ärakuulamise järel, et kaupleja reisikirjelduses esitatud väide „hotelli ümbrus on mõnusalt vaikne“ on tegelikkusele mittevastav ja tarbijat eksitav. Ainuüksi hotelli asukohast 4-realise magistraaltee vahetus läheduses võib järeldada, et seal ei saa olla mõnusalt vaikne, eriti olukorras, kui tuba paikneb tänavale kõige lähemal. Ka vähese liiklusiintensivsuse korral võib liikluse müra tuppä kosta. Liikluse müra võib tõsiselt häirida öist und. Kuivõrd tarbija tuba reisi ajal ei vahetatud, pidi tarbija taluma liikluse müra kogu hotellis viibimise ajal.

Tõendatud ei ole, et jalgpallistaadionilt kostev melu võis tõsiselt häirida tarbijat, kuivõrd tarbija tuba ei paiknenud staadioni poolses küljes. Siiski ei saa aktiivselt kasutatava staadioni vahetu läheduse korral tõeseks pidada väidet, et hotelli ümbrus on mõnusalt vaikne. Komisjon nõustub tarbijaga, et puhkusereisil on korralik uni tervisele oluline.

Eeltoodud põhjustel ei vastanud majutus lepingutingimustele.

Komisjon leidis tõendite hindamise ja poolte ärakuulamise järel, et kaupleja reisikirjelduses esitatud teave selle kohta, et hotell asub Portimão's Atlandi ookeani kuldse liivaga rannikust 10 minuti kaugusel on tegelikkusele mittevastav ja tarbijat eksitav.

Kaupleja möönab oma 03.11.2023 kirjas tarbijale, et see väide on veidi vale. Hotell jääb rannast natuke pikema aja kaugusele.

Kaupleja kinnitas komisjoni istungil, et kui võtta hotelli kaugus rannikust ehk rannikult minna hotelli, on kaugus 11 minutit. Võib öelda ka 12 minutit, sest inimeste liikumiskiirus on erinev. Eeltoodud põhjustel ei vastanud majutus asukoha osas lepingutingimusele.

Komisjon leidis, et tualettruumi puuduste osas ei ole tõendatud selle lepingutingimustele mittevastavus. Tarbija poolt esitatud tõenditest ei nähtu, millistele kehtivatele normidele või nõuetele see ei vasta.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mitteavastava majutuse pakkumisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada seaduses ettenähtud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat rikkumisest viivitamatult puuduste tuvastamise järel.

VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud.

VÕS § 875 lg 3 kohaselt juhul, kui pakettreisilepingus kokkulepitud viisil ei ole võimalik osutada olulist osa reisiteenustest, pakub reisikorraldaja reisijale lisatasuta muid sobivaid, võimaluse korral lepingus kokkulepituga sama või kõrgema kvaliteediga teenuseid pakettreise jätkumise ajal, sealhulgas juhul, kui reisija tagasireis lähtekohta ei toimu kokkulepitud viisil.

Komisjon leidis juhtumi asjaolusid arvestades, et majutus sihtkohas moodustas olulise osa reisiteenustest. Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbijale ei pakutud lahenduseks lepingutingimustele vastavat majutust.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt selle seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisasu.

Komisjon leidis, et tarbijal oli õigus reisisasu alandamisele majutuse mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Komisjon leidis, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamisel hüvitist [ühe reisija kohta 160 eurot, kahele reisijale kokku 320 eurot.](#)

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

Helena Tipka
Merike Hallik

/allkirjastatud digitaalselt/