

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-14007  
Otsuse kuupäev 05.03.2024  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp  
Merli Siitan  
Merike Hallik

Tarbija  
Kaupleja Saona Travel OÜ (14366868)

Tarbija nõue Reisitasu alandamine 50% ulatuses summas 506,06 eurot.

### **Resolutsioon:**

1. Rahuldada tarbijate nõue osaliselt. Kauplejal maksta tarbijale hüvitisena 101,21 eurot.

### **Asjaolud:**

Tarbijad on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 10.11.2023.

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija kauplejaga 23.08.2023 pakettreisilepingu, mille sisuks oli reis 01.09-07.09.2023 Egiptusesse majutusega hotellis The Grand Hotel Sharm El Sheikh 5\*. Tarbijaga koos reisisid tema 4-kuune laps ja kaaslane, keda tarbija esindab esitatud volikirja alusel.

Reisil oli tarbija hinnangul palju puudusi:

- puudus piisava kiirusega internet;
- vastuvõtulaud meenutas pigem baariletti, mitte vastuvõttu, mis oli reklaamitud lobby stiilis vastuvõtuna;
- lapsevankriga oli ebamugav, kuna hotellis oli palju treppe ja tarbija pidi iga päev tassima lapsevankrit;
- hotell oli väga räpakas ja halva ehituskvaliteediga;
- hotelli kõrval oli aktiivne ehitustegevus, mis tekitas müra ja tolmu ning laps ei saanud seetõttu uinuda.

Tarbija sai alles 05.09.2023 kontakti reisikorraldajaga, et saata pilte ja videosid olukorrast, kuid kaebust ei saanud edastada siiski suurte failide tõttu.

Ei olnud ka võimalust väikse beebiga istuda kuskil avalikus internetipunktis ja oodata levi. Kirjalik pretensioon kauplejale on esitatud 11.09.2023.

Pretensiooni kohaselt reis sujus hästi selle hetkeni, kui tarbijad suunati õigest vastuvõtust kuhugi teise vastuvõttu, mis meenutas pigem baariletti, kui reklaamitud suure lobbyga vastuvõttu.

Reisikorraldaja oleks pidanud mainima, et seal hotellis on väga palju treppe ja seal võib vankriga olla ebamugav. Iga päev pidi sadu trepiastmeid trampima vanker süles ja alatihti ka magav laps seal.

Hotellituppa jõudes avanes väga ebameeldiv kogemus, kuna hotell oli väga räpakas ja ehituskvaliteedilt kohutav. Tuba asus sõna otseses mõttes ehitusplatsil. Müra ja tolmu oli hommikust õhtuni. Keset päeva kuuma eest varju minnes, et laps magama saada, siis see oli ilmselgelt võimatu selle müra sees. Lisatud pildid ja videod ehitusest. Reisikorraldaja küsis, et miks varem ei teavitanud, siis seda sellepärast, et internet oli seal ainult vastuvõtus ja kui seal oli korraga 50-100 inimest seda kasutamas, siis levi polnud piisav, et isegi postkasti avada. Väikse lapsega ei olnud ka võimalik seal pikalt oodata paremat levi. Puhkuse ajal ka ei soovinud olla internetis, kuna soovisin muust maailmast puhata.

Soovitud puhkus läks raisku.

Tarbija esitas kahjunõude 50% ulatuses reisi maksumusest ehk 506,06€.

Tarbija väitel teavitas ta probleemidest viivitamatult, probleemid hakkasidki neljandal päeval. Saabuti reedel, laupäeval on terves Egiptuses vaba päev, kus nad käivad kirikutes ja muudes palvetamise kohtades. Siis ei olnud remonti ja muud tegevust. Esmaspäeval hakkasid probleemid pihta, Ei saa rõhuda sellele, et seal ongi selline ehituskvaliteet.

10.11.2023 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 27.11.2023 kirjaga. Kaupleja ei nõustu tarbija nõuet rahuldama, viidates sellele, et tarbija teavitas puudustest alles reisi lõpus.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma vastuses, et klient pöördus tema poole kaebusega 2 päeva enne puhkuse lõppu. Omalt poolt palusime ühendust võtta kohapealse giidiga (JoinUp), kes kohapeal aitab klientidel probleeme lahendada. Meil on väga kahju, et klient ei leidnud esimesel päeval võimalust või ehk ei soovinud leida võimalust, et meiega või giidiga ühendust võtta.

Seda klienti ei saanud kuidagi aidata, sest ta ei teavitanud kauplejat oma probleemidest.

Trepid hotellis: klient valis selle hotelli ise välja, talle anti info, kus on ka fotodel hästi näha, et hotellis on palju treppe. Mitte kõikidele isadele on lapsevankri tassimine probleem. Kui kliendile ei meeldi, siis 98% juhtudest võtab ta meiega ühendust, et saada abi ja selgitada olukord kohe, mitte peale reisi.

Hotelli tase oli valitud kliendi poolt, kaupljal pole õigust kliendile viidata, et kvaliteetsema puhkuse nimel tasuks valida veidi kallim hotell.

Tekkinud olukorras eelkõige süüdi on klient ise.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

Tarbijakaitseseaduse (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 23.08.2023 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbijate nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

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

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Tarbija on esitanud nõude reisikorraldaja asemel reisi vahendaja vastu..

Komisjon kontrollis, kas reisi vahendaja on tarbija ees vastutav lepingu täitmise eest.

VÕS § 867 lg 1 järgi enne, kui reisija sõlmib pakettreisilepingu või teeb selleks siduva pakkumise, on reisikorraldaja ja juhul, kui pakettreisilepingu sõlmimist pakutakse vahendaja kaudu, siis ka vahendaja kohustatud esitama reisijale sama paragrahvi lõike 5 alusel kehtestatud asjakohase standardinfo teabelehe ning lõikes 2 sätestatud teabe.

VÕS § 867 lg 2 p 12 kohaselt reisijale tuleb esitada järgmine lepingueelne teave, kui see on konkreetse pakettreisi korral asjakohane: reisikorraldaja ja asjakohasel juhul vahendaja ärinimi, asukoha aadress, telefoninumber ja asjakohasel juhul e-posti aadress.

VÕS § 867 lg 2<sup>3</sup> järgi lõigetes 1–22 sätestatud teave tuleb esitada selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt. Kui kõnealune teave esitatakse kirjalikult, peab see olema loetav.

VÕS § 870<sup>1</sup> kohaselt §-des 867–870 sätestatud teavitamiskohustuse täitmist peab tõendama ettevõtja.

Komisjon tuvastas, et kaupleja poolt tarbijale edastatud pakkumises 23.08.2023 info reisikorraldaja kohta puudub. Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, millest nähtuks reisikorraldaja andmete osas teavituskohustuse täitmine.

Turismiseaduse § 5 lg 2 järgi on reisikorraldaja reisiettevõtja, kes koostab pakettreise ja pakub neid või sõlmib pakettreisilepinguid ise või teise reisiettevõtja kaudu või koos temaga, samuti ettevõtja, kes edastab reisijat puudutavad andmed teisele ettevõtjale seaduse § 7 lõike 2 punkti 5 kohaselt.

Kui pole muud korraldajat märgitud, on korraldajaks see isik, kes lepingu sõlmib.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et kaupleja on reisija suhtes lepingu täitmise eest vastutav isik.

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda kahju hüvitamist hotelli mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Tarbija on nõudnud kauplejalt kahju hüvitamist 50% ulatuses reisi maksumusest summas 506,06 eurot.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Kaupleja vastusest nähtub, et tarbija oli teavitanud kauplejat puudustest kaks päeva enne puhkuse lõppu.

VÕS § 875 lg 1<sup>1</sup> kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud. Esimeses lauses sätestatu ei kohaldu, kui abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad ebaproportsionaalsed kulud, võttes arvesse rikkumise ulatust ja mõjutatud reisiteenuse väärtust. Sellisel juhul on reisijal õigus nõuda reisikorraldajalt kahju hüvitamist või alandada reisisasu.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisasu. Muu hulgas võib reisija nõuda mittevaralise kahju hüvitamiseks mõistlikku hüvitist kasutult kulutatud puhkuseaja eest. Reisikorraldaja maksab kahjuhüvitise reisijale välja viivitamata.

Komisjon leidis, et tarbija poolt esitatud fotode ja videodega on tõendatud, et majutuskohas esinenud müra ja tolm takistasid puhkuseaja mõistlikku kasutamist. Nimetatud asjaolust ei olnud kaupleja tarbijaid enne reisi teavitanud.

Komisjon leidis, et kahju hüvitamine tarbijate poolt soovitud ulatuses ei ole juhtumi puhul põhjendatud, kuivõrd reisisasu hõlmas lisaks majutusele ka lennupileteid, transporditeenuseid ja toitlustust.

Komisjon, võttes arvesse asjaolu, et tarbija teavitas kauplejat puudustest alles 2 päeva enne puhkuse lõppemist, leidis, et tarbijal on õigus nõuda kauplejalt kasutult kulutatud puhkuseaja eest mõistlikku hüvitist 10 % ulatuses reisipaketi maksumusest ehk summas 101,21 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-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

Merli Siitan

Merike Hallik

/allkirjastatud digitaalselt/