

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14031
Otsuse kuupäev 28.01.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue erinevate reisil esinenud puuduste eest reisisasu alandamine summas 450 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal alandada reisisasu summas 85 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 25.10.2024.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 24.01.2024 Delfiin Reisibüroo OÜ vahendusel reisikorraldaja (kaupleja) poolt korraldatud pakettreisi ühele täiskasvanule ja kahele lapsele Türki perioodiks 21.09.2024-28.09.2024. Majutus oli hotellis Ozcan Beach Hotel standardtoas (2+1) toitlustusega kõik hinnas. Reisi maksumus kolmele oli 1309 eurot.

Peamiste puudustena toob tarbija välja reisiesindaja ja hotelli töötajate puuduva inglise keele oskuse; hotelli asukoha (algselt oli jutt Bodrumist, seejärel tuli välja, et hotell on Marmarises ja lõpuks asus see Turunci külas); kuna reisiti mitme perega, paluti võimalusel tube lähestikku, kuid saadi erinevatele korrustele; hotelli kvaliteet oli madal; toad ja kogu hotell olid räpased; tarbijale pakutud tuba oli lisavoodiga ja väga väikene; hotelli fuajees oli lastele ebaturvaline akvaarium; ei pakutud tasuta pudelivett; tubades puudusid rannarätikud ja need tuli eraldi osta; toidu kvaliteet oli väga halb (nt toored munad) ja valik kesine; ka rand oli must ja räpane, seal uitasid ringi ja urineerisid kodutud kassid ja koerad ning kõikjal vedeles prahti ja suitsukonisid. Basseini sai kasutada väga vähe, sest see oli söögikoha lähedal ja seda söögiaegadel ja pool tundi enne söögiaegu kasutada ei tohtinud. Viimased kaks päeva ei olnud hotellis sooja vett, ainult külm vesi.

Kolm päeva enne lahkumist saadi natuke paremad toad, vähemalt dušši ukсед läksid kinni.

Pretensioone esitati kohe reisi alguses, osad neist leidsid lahenduse, kuid mitte kõik.

Tarbija nõuab 450 euro ulatuses hinna alandamist.

22.11.2024 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 09.12.2024 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et tema andmetel vastas majutusasutus reisilepingule ja reisikorraldaja on täitnud kõik pakettreise tingimused ning pole seega rikkunud lepingut.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 12.12.2024 komisjonile omapoolsed vastuväited.

Tarbija leiab, et hotelli asukoht tulnuks selgemini lahti kirjeldada.

Seoses kaupleja poolt kirjeldatud hotelli madalale kvaliteedile viitava infoga, mis on internetist kättesaadav leiab tarbija, et sellise info oleks pidanud reisikorraldaja avaldama enne lepingu sõlmimist.

Kaupleja poolt põhjendatud hotelli toiduvalikuga seoses toob tarbija välja, et asi ei olnud selles, et toit ei oleks maitsenud vaid toit oligi söömiskõlbmatu (keedumuna puhul lisatud pildid, kus isegi munavalge oli vedel), puudus igasugune hügieen.

Basseini lahtioleku aegade osas antud selgitustele vastab tarbija, et basseini ei saanud kasutada enamusel ajal päevast. Reisile mindi lastega, seega oli eeldus, et basseini saab kasutada kogu päeva, nagu seda on tehtud kõikjal mujal, kus tarbija on reisinud.

Rannarätikutega seoses märgib tarbija, et hotelli rätikuid ei tohtinud võtta kaasa mujale, info selle kohta, et omad rätikud tuleb kaasa võtta, oleks olnud asjakohane avaldada.

Kuna kaupleja on selgitanud, et leping täideti nõuetekohaselt, leiab tarbija, et reisikorraldaja oli lepingut sõlmides teadlik, mis olukord kohapeal on. Lihtsalt seda infot ei antud tarbijale.

Tarbija jääb oma senise nõude juurde, soovides 450 euro ulatuses hinnaalandust.

Peale kaebuse suunamist komisjonile on pooled püüdnud jõuda kokkuleppele - kaupleja on pakkunud 5% suurust hinnaalandust järgmisest reisist, tarbija on pakkunud enda nõude vähendamist 100 euro võrra (450 euro pealt 350 peale) kuid kumbki pool ei ole teise pakkumisega nõustunud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et tarbija nõue on alusetu ja palub kaebus rahuldamata jätta.

Tarbija poolt avaldatud puuduste kohta selgitab kaupleja järgmist:

1. Reisiesindaja keeleoskus:

2. Hotelli asukoht: Bodrum on üks Marmarise lähedal asuvatest lennujaamadest, mida kasutatakse Marmarise piirkonda sõiduks. Seda, et hotell asub Marmarises oli reisikorraldaja toonud oma kodulehel hotelli tutvustuses. Turunc on omakorda üks Marmarise piirkondadest.
3. Hotelli kategooria ja kvaliteet: kaupleja kinnitab, et hotell vastab kohalikele 4* hotellidele kehtestatud nõuetele, kuid on ehitatud 1986 aastal ja viimati renoveeritud 2014, mistõttu ei ole enam kõige värskem, samuti on see odavam palju paremate hotellidega võrreldes. Tripadvisori lehel on hotell saanud hinnanguks 3/5, seega ei saa eeldada head kvaliteeti. Samuti tagati kliendile peale reisikorraldaja poole pöördumist oma toa vahetamine parema toa vastu.
4. Lähestikku asetuvate tubade soovi osas selgitab reisikorraldaja, et seda soovi võetakse arvesse võimalusel. Kahjuks ei asunud tol hetkel vabad toad kõrvuti;
5. Tuba oli väike ja lisavoodiga. Hotelli valikus oli standardtuba ja peretuba, tarbija ostis toa 1 täiskasvanule ja 2 lapsele, tuppä toodi lisavoodi. Reisikorraldaja leiab, et tuba vastas lepingule.
6. Toidukoha asukoht: hotell koosnes mitmest hoonest, millest ühe juures pakuti basseini juures toitlustust. Tegemist ei olnud reisilepingu mittevastavusega ning basseini ja toitlustust asusid ikka samas hotellis;
7. Toiduvalik: lubatud ei ole konkreetset toidu- ja joogi valikut. Konkreetsete toitude ja jookide valik on alati majutuskoha määrata. Majutuskoha poolt pakutav söögi ja jookide valik sõltub hotelli kontseptsioonist ja see on nende otsustada. Selle teenuse kohta puudub üldine standard. Hotellis hommikusöögiks pakutud keedumuna ja salatite valikut ei saa pidada toitlustuse mittevastavuseks. Tegemist oli konkreetse hotelli toiduvalikuga.
8. Pudeline puudumine – kuna tasuta pudelivett ei ole lubatud, ei saa selle puudumist lugeda lepingurikkumiseks. Tasuta pudelivee pakkumine sõltub iga hotelli kontseptsioonist ja on nende otsustada;
9. Hotelli basseini lahtioleku ajad ja puudu olevad rannarätid: kuurortides on tavapärane, et basseini on avatud teatud kellaaegadel. Özcan Beach hotellis asus basseini vahetult söögilaudade kõrval, mistõttu on mõisteta, et basseini kasutajad oleksid häirunud nii hommiku-, lõuna- kui õhtusöögil viibivaid külastajaid ja seetõttu oli basseini kasutus sel ajal piiratud. Rannarätikuid ei olnud lubatud, vajadusel oleks võinud võtta randa hotelli käterätikud. Lisaks hotellitoas olemasolevatele rätikutele veel eraldi rannarätikute pakkumine on iga hotelli oma vaba valik ja selle pakumise kohustust hotellidel ei ole.
10. Mereranna räpasus ja hulkuvad loomad: praht rannas pärines arvatavasti hotelli ja teistelt ranna külastajatelt; hulkuvad loomad on Türgis aga tavapärane nähtus ja reisikorraldajal ei ole mingit võimalust seda piirata.

Reisikorraldaja on oma Türgi reise infolehel toonud selgelt välja, et kohapealsed esindajad räägivad eesti, inglise või vene keelt. Reisikorraldaja ei ole lubanud inglise keelset teenindust ja kuna enamus sellesse sihtkohta sõitjaid rääkisid vene keelt, siis oli bussis venekeelne reisisaatja. Inglise keelne reisesindaja tagati, kui saadi teada, et selles seltskonnas vene keelt keegi ei räägi.

Pakettreis maksis kokku 1 309 eurot, millest lennukipilet moodustas 742 eurot ja transfeer 67 eurot. Pakettreisist moodustas majutuse ja toitlustuse maksumus 500 eurot. Reisikorraldaja leiab, et tarbija 450 euro suurune hinnaalanduse nõue ei ole põhjendatud, sest see moodustaks 90% antud teenuse maksumusest.

Reisikorraldaja andmetel olid kõik reisilepingus toodud teenused kliendile kättesaadavad,

reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud pakettreisei kirjeldus ei sisaldanud eksitavat teavet. Kaupleja andmetel vastas majutusasutus reisilepingule ja kõik tingimused said täidetud, lepingut ei ole rikutud.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Komisjon leidis esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 27.02.2023 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist summas 450 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist hotelli ja reisisteenuste mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

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

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija teavitas reisikorraldajat puudustest viivitamatult 24.09.2024 esitatud pretensioonis.

Selles pretensioonis ei mainita aga toidu kvaliteediga seotud probleeme. Seda asjaolu on välja toonud ka hotell kirjas reisikorraldajale. Viivitamatu teavituskohustuse rikkumisel kaotab tarbija õiguse vastavale puudusele hiljem tugineda. Seetõttu jättis komisjon toidu kvaliteediga seotud tarbija nõude tähelepanuta.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija nõuet hotelli toidu- ja joogivaliku osas.

Tarbija ei ole tõendanud, et pooled oleks kokku leppinud teatud kindlas toidu- ja joogivalikus. Toiduvaliku määrab iga hotell ise oma äranägemisel ja odavama hinnaklassiga hotellis on see reeglina kehvem kui kallima hinnaga hotellides.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija etteheiteid hotelli ja selle toidukoha asukoha, taseme ning ranna puhtuse osas.

Komisjon tuvastas, et tarbijaga peetud lepingueelses kirjavahetuses on hotelli asukohana välja toodud, et see asub Marmarises. Kuna Turunc asub Google Maps andmetel Marmarise piirkonnas, siis on teave hotelli kohta esitatud korrektset.

Komisjon märgib, et nõuded hotelli tasemele väljaspool Euroopa Liitu võivad oluliselt erineda Euroopa Liidus kehtestatud nõuetest. Iga riik määrab oma hotellidele esitatavad nõuded siseriikliku regulatsiooniga ja hotellide tärnisüsteem ei ole ülemaailmselt ühtlustatud. Kaupleja on välja toonud, et hotell vastab kohalikele 4* hotellidele kehtestatud nõuetele ning on võrreldes teiste sama piirkonna 4* hotellidega üks kõige odavamatest, mistõttu selle tase ei vasta kindlasti kallimate ja paremate hotellide tasemele.

Asja materjalidest nähtub, et hotell koosnes mitmest hoonest, millest ühe juures pakuti basseini juures toitlustust. Tarbija ei ole tõendanud toidukoha asukoha mittevastavust lepingutingimustele. Samuti ei ole tarbija tõendanud, et pooled oleks kokku leppinud selles, et tarbijal on võimalus kasutada basseini ajapiiranguteta. Tarbija poolt esitatud hotelli piltidelt on näha, et basseini asus vahetult söögilaudade kõrval. Põhjendatud on kaupleja seisukoht, et basseini kasutajad oleksid häirinud nii hommiku-, lõuna- kui õhtusöögil viibivaid külastajaid ja seetõttu oli basseini kasutus sel ajal piiratud.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et hulkuvad loomad on Türgis tavapärane nähtus. Komisjonile tarbija poolt esitatud materjalidest ei nähtu, et tarbijale oleks lubatud sihtkohas puhast rannaala ja hulkuvate koduloomade puudumist.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija etteheiteid reisiesindaja keeleoskusele.

Asja materjalidest ei nähtu, et reisikorraldaja oleks tarbijale lubanud inglisekeelse teeninduse olemasolu. Tarbija ei ole vaidlustanud kaupleja väidet, et inglisekeelne reisiesindaja tagati, kui saadi teada, et seltskonnas keegi vene keelt ei räägi.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija etteheiteid selle osas, et seltskonda ei majutatud lähetikku tubadesse. Tarbija ei ole tõendanud, et pooled oleks kokku leppinud selles, et reisiseltskonnale tagatakse lähetikku toad. Vastavat soovi võetakse tavaliselt arvesse sellekohase võimaluse esinemisel. Asjaoludest nähtub, et sellist võimalust hotellis ei olnud.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija etteheiteid selle osas, et talle ei võimaldatud hotellis tasuta rannarätikuid. Tarbija ei ole tõendanud, et pooled oleks kokku leppinud selles, et tarbijale võimaldatakse kasutada tasuta rannarätikuid.

Sellist teenust pakuvad reeglina kallima hinnaklassi hotellid.

Komisjon loeb osaliselt põhjendatuks tarbija pretensiooni tasuta pudelivee osas.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et pooled oleks kokku leppinud selles, et tarbijale võimaldatakse kogu hotellis viibimise aja tasuta pudelivee olemasolu. Küll on reisikorraldaja oma 01.10.2024 vastuses tarbija pretensioonile välja toonud, et joogivesi minimaalis on 0,5 liitrit ainult

saabumispäeval. Tarbija väitel toas minibaari ega tasuta pudelivett ei olnud. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet ümber lükanud, nimetatud osas loeb komisjon tarbija nõude põhjendatuks.

Komisjon loeb põhjendatuks tarbija etteheited hotellitoa osas. Reisilepingust nähtub, et tarbija tellis standardtoa 1-le täiskasvanule ja kahele lapsele. Tarbija on toa puudusena välja toonud selle, et pakutud tuba oli lisavoodiga ja väga väike.

Toa mittevastavust lepingutingimustele tõendab kaudselt asjaolu, et hotell majutas tarbija pärast vastava pretensiooni esitamist teise tuppa. Tarbija on vahetuseks pakutud toa osas välja toonud puudusena asjaolu, et viimased kaks päeva ei olnud hotellis sooja vett, ainult külm vesi. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet vaidlustanud. Komisjon leiab, et tarbija võis mõistlikult eeldada sooja vee olemasolu kogu hotellis viibimise aja.

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

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mitteavastavate reisiteenuste pakkumisel rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

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

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 pakettreisi 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 pakuti lahenduseks majutus teises toas.

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 leiab, et tarbijal oli õigus reisisasu alandamiseks lepingutingimustele mittevastavate teenuste osas.

Komisjon võttis reisisasu alandamise arvestamisel aluseks kaupleja poolt toodud andmed reisi maksumuse kohta. Pakettreis maksis kokku 1 309 eurot, millest lennukipilet moodustas 742 eurot ja transfer 67 eurot. Pakettreisist moodustas majutuse ja toitlustuse maksumus 500 eurot.

Komisjon leiab, et tuvastatud puudustest ja nende ulatusest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 85 euro ulatuses.

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

/allkirjastatud digitaalselt/