

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-15004
Otsuse kuupäev 03.03.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue erinevate reisil esinenud puuduste tõttu reisisu alandamine summas 900 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal alandada reisisu summas 6 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 14.11.2024.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 06.08.2024 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 1636 eurot.

Peamiste puudustena toob tarbija välja reisiesindaja ja hotelli töötajate puuduva inglise keele oskuse; hotelli asukoha - pakettis oli kirjas Bodrum ja väikeses kirjas sulguses Marmarise linn aga Turunci külast polnud mitte ühtegi märget, mis on eksitav informatsioon ostjale; kuna reisisi mitme perega, paluti võimalusel tube lähestikku, kuid saadi erinevatele korrustele; hotelli kvaliteet oli madal; toad ja kogu hotell olid räpased - tapeet koorus, põrandad olid kohutavalt mustad, nii et valged sokid olid hetkega mustad, mustad pinnad, probleemid konditsioneeriga.; ei pakutud tasuta pudelivett;; 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 (7 tundi), sest see oli söögikoha lähedal. Teisel päeval lapsed leidsid väga palju ohtlikke plastmassist teravaid osi veepõhjast, mis olid lagunenud ära basseini torustike küljest. Seega basseini sisemust ei olnud hooldatud ja oli seal viibijatele ohtlik.

Lisaks pidi all inclusive pakett sisaldama ka jooke baaris, kuid teisel või kolmandal päeval olid

enamus joogid baarist otsas.

Pretensioone esitati kohe reisi alguses 24.09.2024, osad neist leidsid lahenduse, kuid mitte kõik.

Tarbija nõuab 900 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 pakettreisi tingimused ning pole seega rikkunud lepingut.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 05.01.2024 komisjonile omapoolsed vastuväited.

Kogu see info, kus piirkond täpsemalt asub oleks võinud olla nähtav ka reisi ostjale paketti ostes. Fotodel oli kirjas, et hotell asub asukohas Bodrum ja väiksest sulguses oli kirjas Marmaris ja rohkem ei midagi. Seega osteti pakett teades, et läheme Marmarise linna, mitte Turunçi külla.

Reisisaatja, kes oli ainukeseks info edastajaks sel ajal, kui alustasime sõitu sihtkohta lennujaamast ei rääkinud sõnagi inglise keelt. Polnud aru saada, kuidas kujuneb sõit ja et toimub ümberistumine. Reisisaatja näitas vaid käega, et väljuksime bussist, kui jõudsime Marmarise linna. Lahkusime bussist ja siis hakati asju tõstma järgmisesse bussi kuid meie olime ilma infota. Me ei saanud infot ka sellest, et mis kell või kas üldse on reisisaatjaga kokkusaamine järgmisel päeval hotellis nagu tavaliselt pakettreiside puhul on. Reisikirjelduses oli lubatud inglise keelt kõnelevat saatjat. Reaalsuses räägiti vaid vene keelt ja enne reisi ostmist ei küsitud ka, et mis keeleoskused meil on. Seda, et hotelli teenindajad inglise keelt räägiks ei olnud tõesti lubatud. Hotelli manageriga sai rääkida alles poole reisi pealt, senikaua olime teadmatutes, reis oli rikutud.

Seoses kaupleja poolt kirjeldatud hotelli madalale kvaliteedile viitava infoga, mis on internetist kättesaadav märgib tarbija, et oli arvestanud, et hotell on kulunud ja vajab värskendamist aga kahetsusväärne on see, et tegemist on lausa ohtliku kohaga. Hotell oli äärmiselt must, ranna ala oli lausa nagu prügimägi ja

ainukese basseini põhjas olid teravad plastikust osad kõikjal põhjas. Hotell võib olla vana see pole probleem aga sellist seisukorda, mis seal oli ei saa oma ühele hotell lubada.

Bassein oli täiesti hooldamata. Lapsed käisid basseini põhjas sukeldumas ja töid sealt välja väga suure koguse teravaid plastmassist osakesi. Avastasime, et osad plastmassist osad olid pärit basseini seina küljes olevast restist, mis lagunes. Lapsed vedasid kõik suuremad tükid välja, mis leidsid ja järgmisel päeval oli see hunnik koristatud.

Probleem selles, et rand oli pügila tervenisti. Saapatallad, särgid, konid, klaasikillud, paberid.... ja palju muud ilma, et keegi oleks ühtki asja nädala jooksul puutunud.

Tarbija jääb oma senise nõude juurde, soovides 900 euro ulatuses hinnaalandust.

Peale kaebuse suunamist komisjonile on pooled püüdnud jõuda kokkuleppele - kaupleja on pakkunud 5% suurust hinnaalandust järgmisest reisist kuid tarbija sellega ei nõustunud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: erinevate reisirisil esinenud puuduste tõttu reisirisitasu alandamine summas 900 eurot.

Kaupleja seisukoht:

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

Tarbija poolt avaldatud puuduste kohta selgitab kaupleja järgmist:

1. Reisirisiesindaja keeleoskus:
2. Hotelli asukoht: Bodrum on üks Marmarise lähedal asuvatest lennujaamadest, mida kasutatakse Marmarise piirkonda sõiduks. Seda, et hotell asub Marmarises oli reisirisikorraldaja 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 reisirisikorraldaja poole pöördumist oma toa vahetamine parema toa vastu.
4. Lähestikku asetuvate tubade soovi osas selgitab reisirisikorraldaja, et seda soovi võetakse arvesse võimalusel. Kahjuks ei asunud tol hetkel vabad toad kõrvuti;
5. Toidukoha asukoht: hotell koosnes mitmest hoonest, millest ühe juures pakuti basseini juures toitlustust. Tegemist ei olnud reisilepingu mittevastavusega ning basseini ja toitlustus asusid ikka samas hotellis;
6. Toiduvalik: lubatud ei ole konkreetset toidu- ja joogi valikut. Konkreetsete toitade 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.
7. Pudelivee puudumine – kuna tasuta pudelivett ei ole lubatud, ei saa selle puudumist lugeda lepingurikkumiseks. Tasuta pudelivee pakkumine sõltub iga hotelli kontseptsioonist ja on nende otsustada;
8. Hotelli basseini lahtioleku ajad ja puudu olevad rannarätid: kuurortides on tavapärane, et basseini on avatud teatud kellaaegadel. Ozcan Beach hotellis asus basseini vahetult söögilaudade kõrval, mistõttu on mõisteta, et basseini kasutajad oleksid häirinud 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 pakkumise kohustust hotellidel ei ole.

9. 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.
10. Reisikorraldaja on oma Türgi reiside 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 reisiesindaja tagati, kui saadi teada, et selles seltskonnas vene keelt keegi ei räägi. Reisikorraldaja ei olnud kliendile enne reisi lubanud, et kõik hotelli teenindajad räägivad inglise keelt. Kliendid said suhelda hotelli mänedzeriga, kes rääkis inglise keeles.

Pakettreis maksis 1 636 eurot, millest lennukipilet moodustas 1 169 eurot ja transfeer 67 eurot. Pakettreisist moodustas majutuse ja toitlustuse maksumus 400 eurot. Kaupleja leiab, et tarbija 900 euro suurune hinnaalanduse nõue ei ole põhjendatud, sest see moodustaks üle 2 korra enam antud teenuse maksumusest.

Reisikorraldaja andmetel olid kõik reisilepingus toodud teenused kliendile kättesaadavad, reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud pakettreisi 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 06.08.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist summas 900 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist hotelli ja reisisiteenuste 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. 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.

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. Tarbija ei ole tõendanud hotelli taseme mittevastavust Türgis kehtestatud nõuetele. 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. Hotelli piltidelt on näha, et basseini asus vahetult söögilaudade kõrval. Põhjendatud on kaupleva seisukoht, et basseini kasutajad oleksid häirinud nii hommiku-, lõuna- kui õhtusöögil viibivaid külastajaid ja seetõttu oli basseini kasutus sel ajal piiratud.

Komisjon nõustub kaupleva seisukohaga, et hulkuvad loomad on Türgis tavapärane nähtus. Komisjonile tarbija poolt esitatud materjalidest ei nähtu, et tarbijale oleks lubatud sihtkohas puhast rannaala, basseini 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 kaupleva 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 loeb põhjendatuks tarbija pretensiooni tasuta pudelivee osas.

Tarbija väitel polnud ettenähtud joogivett saabumispäeval ning tarbija teadis, et igale inimesele antakse esimesel päeval üks 0,5 liitrine pudel vett. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet ümber lükanud, nimetatud osas loeb komisjon tarbija nõude põhjendatuks.

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

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mitteavastavate reisiteenuse (pudelivesi) 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 § 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 teenuse (tasuta pudelivesi esimesel päeval kolmele reisijale) osas.

Komisjon leiab, et tuvastatud puudusest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 6 euro ulatuses.

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 maakohutusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/