

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14772
Otsuse kuupäev 03.03.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Reisipaketi hinna alandamise nõue summas 450 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 11.11.2024.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 24.01.2024 Delfiin Reisibüroo OÜ vahendusel reisikorraldaja (kaupleja) poolt korraldatud pakettreisi ühele täiskasvanule ja kahele lapsele Türgi perioodiks 21.09.2024-28.09.2024. Majutus oli hotellis Ozcan Beach Hotel standardtoas (2+1) toitlustusega kõik hinnas. Reisi maksumus kolmele oli 1130 eurot ja 50 senti.

Tarbija avaldab, et pettus hotellis, kuna see ei vastanud ei kvaliteedi ega teenuste mõttes lubatule.

Peamiste puudustena toob tarbija välja reisiesindaja ja hotelli töötajate puuduva inglise keele oskuse; kuna reisiti mitme perega, paluti võimalusel tube lähestikku, kuid saadi erinevatele korrustele; hotelli kvaliteet oli madal; toad ja kogu hotell olid räpased; kuigi tegu oli kirjelduse järgi suitsetamise vaba hotelliga, haies see suitsu järgi; tubades puudusid rannarätikud ja need tuli eraldi osta; toidu kvaliteet oli väga halb ja ei kõlvanud süüa, hügieeninõudeid ei järgitud, toidunõusid ei jätkunud. Kuna toit oli söömiskõlbmatu, tuli käia mujal söömas ja kanda täiendavaid kulusid; 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 (päeva jooksul ei saanud seda kasutada 7,5 tunni jooksul).

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 pakettreisei tingimused ning pole seega rikkunud lepingut.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 14.12.2024 komisjonile omapoolsed vastuväited.

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.

Basseini lahtioleku aegade osas antud selgitustele vastab tarbija, et kuna seal oli kasutuspiirang suhteliselt suures osas päevast, oleks reisibüroo võinud ka selle välja tuua, kuna tegemist oli perereisiga.

Ilmselge võiks olla see, et reisibüroo teeb enne makse küsimist siiski ise nii palju eeltööd, et vaatab tagasisidet või uurib internetis pakutavat hotelli ja küsib, kas ikka ollakse kindel soovitud reisis.

Tarbija soovib teada kaupleja poolset kompensatsioonipakkumist.

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

Kaupleja seisukoht:

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

Kaupleja selgitab, et Ozcan Beach Hotel vastab asukoha riigis 4* hotellidele kehtestatud normidele. Tuleb silmas pidada, et hotellide tase väljaspool Euroopa Liitu ja lõunamaades erineb sama kategooria hotellidest Lääne- või PõhjaEuroopas. Ozcan Beach Hotel on võrreldes teiste sama piirkonna 4* hotellidega üks kõige odavamatest, mistõttu nende tase ei vasta kindlasti kallimate ja paremate hotellide tasemele, mis võivad maksta mitu korda rohkem.

Tarbija poolt avaldatud puuduste kohta selgitab kaupleja järgmist:

1. Kliendi jaoks lennujaamast hotelli toimunud transfeeril toimunud ümberistumine teise ja väiksemasse bussi oli tingitud sellest, et hotelli juurde viis kitsas ja käänuline tee, kuhu ei mahtunud sõitma suur buss, mis oli klientidel vastas lennujaamas. Seetõttu pidid Turunci hotellidesse minevad reisijad istuma ümber väiksema bussi.
2. Reisisindaja keeleoskus:
3. Lähestikku asetuvate tubade soovi osas selgitab reisikorraldaja, et seda soovi võetakse

arvesse võimalusel. Kahjuks ei asunud tol hetkel vabad toad kõrvuti;

4. Toidukoha asukoht: hotell koosnes mitmest hoonest, millest ühe juures pakuti basseini juures toitlustust.
5. 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.
6. Hotelli basseini lahtioleku ajad ja puudu olevad rannarätid: kuurortides on tavapärane, et basseinid on avatud teatud kellaaegadel. Özcan Beach hotellis asus bassein vahetult söögilaudade kõrval, mistõttu on mõistetav, et basseini kasutajad oleksid häirinud nii hommiku-, lõuna- kui õhtusöögil viibivaid külastajaid ja seetõttu oli basseini kasutus sel ajal piiratud. Samuti vajavad basseinid hooldust, mil piiratakse selle kasutamist.
7. Reisikorraldaja ei olnud oma reisi tutvustuses lubanud eraldi rannarätikuid. Klientidel oli hotellitoas olemas käterätikud ja vajadusel oleks klient saanud neid võtta kaasa randa või basseini äärde. Lisaks hotellitoas olemasolevatele rätikutele veel eraldi rannarätikute pakkumine on iga hotelli oma vaba valik ja selle pakkimise kohustust hotellidel ei ole.
8. 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.
9. 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.

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 tuleb jätta rahuldamata.

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 24.01.2024 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 reisiteenuste 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.

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

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

Tuvastatud asjaoludest ei nähtu kaupleja poolne lepinguliste kohustuste rikkumine.

Kaupleja poolse lepingurikkumise puudumisel puudub tarbijal alus nõuda kauplejalt reisisitu alandamist.

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

/allkirjastatud digitaalselt/