

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-00627
Otsuse kuupäev 02.04.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Reisitasu alandamine summas 500 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 300 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 14.01.2025.

Avalduse kohaselt soetas tarbija 14.08.2024 Sinu Reisikorraldaja OÜ kaudu kaupleja poolt koostatud pakettreisi Türgi perioodiks 11.10.2024-18.10.2024 majutusega hotelli Euphoria Barbaross Beach Resort 5* kahetoalises peresviidis (Family Suite). Reisi hind oli 2172 eurot.

Kuna reisiti lapsega oli hotelli valimisel kõige olulisem kriteerium see, et hotell pakuks kahetoalisi peretubasid. Sellest teavitas reisija ka reisibürood, kelle kaudu broneering tehti.

Kahjuks kohapeal selgus, et broneeritud kahetoaline „Family Suite“ koosnes ühest toast mille ühes nurgas oli ilma ukseta sopistus, milles oli mullivann. Dušširuumis oli ainult wc ja kraanikauss.

Agent soovitas pöörduda retseptsiooni ja seda tarbija ka tegi.
Seal öeldi, et see ongi täpselt see tuba, mis oli broneeritud.
Eesti poolne agent helistas ka ise hotelli ja ka temale öeldi, et see on õige tuba.

Pika vaidluse peale retseptsioon teatas, et ehk on nende oma süsteemis viga ja see vaadatakse üle laupäeva hommikul. Lõpuks öeldi, et ühtegi vaba kahetoalist Family Suite ei ole ja las klient tuleb hommikul kell 10, siis on vabu kahetoalisi Family Suite.

Kaupleja esindaja pakkus siis variandi vahetada hotelli. Hotelli vahetamine oleks olnud ainult lisatasu eest ja sellega ei olnud tarbija oma reisi eelarves arvestanud.

Kompensatsiooniks pakuti üheks päevaks rannapaviljoni ja restorani külastust.. Pakutud kompensatsioon tarbijat ei rahuldanud.

Tarbijat nõuab 500 euro suurust hinnaalandust, mille maksmisest reisikorraldaja on keeldunud.

12.02.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 10.03.2025 kirjaga. Kaupleja märgib, et tarbija majutati kõrgema kategooria tuppa ilma lisamaksuta.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 17.10.2025 vastuses, et hotelli üle broneerimise tõttu ei saanud hotell pakkuda majutuseks broneeritud Family Suite toatüüpi, kuid majutas tarbija kõrgema kategooria tuppa ilma lisamaksuta.

12.10.2024 (nädalavahetuse päeval) võttis broneeringu vormistanud reisibüroo konsultant ühendust Eesti esindusega, kuid kuna reisile oli broneering vormistatud väljumisega Riiast, oleksid pidanud ta võtma ühendust Läti bürooga. Kuna tegu oli nädalavahetusega, üritas Eesti esindus aidata omalt poolt. Kohapealse reisiesindajaga suheldes saime kinnituse, et reisijad olid majutatud teisse kõrgema kategooria tuppa seoses hotelli ümberbroneerimisega ilma lisatasuta. Kuna reisijad soovisid kahe eraldi toaga lahendust, sai uuritud hotellist ka 2 eraldi standard toa alternatiivi, kuid selle peale saime vastuse hotellilt, ei sellist varianti ei ole võimalik pakkuda, kuna hotell on üle broneeritud. Kohapealne reisiesindaja oli pakkunud reisijatele ka hotelli vahetust nende poolt valitud hotelli, kuid reisijad keeldusid.

14.10.2024 (kui algas uus töönael) suhtles kaupleja uuesti kohapealse kontoriga ja sai edastatud hotelli vastuse et: "Külaline broneeris Family Suite'i, kuid sisseregistreerimisel tõsteti ta üle broneerimise tõttu ilma lisatasuta kõrgeima kategooria tuppa. Lisaks pakuti külalistele lisateenuseid, nagu A la carte restoran ja Pavillon ilma lisatasuta, et suurendada külaliste rahulolu."

Koheselt oli edastatud see info broneeringu vormistanud konsultandile palvega edastada info reisijatele ja pöörduda hotelli vastuvõttu, et saada pakutud lisakompensatsioon hotelli poolt. Ka uurisime 14.10.2024 uuesti hotellilt 2 eraldi standard toa varianti, kuid ka siis tuli vastus, et see ei ole võimalik hotelli üle broneerimise ja vabade tubade puudumise tõttu.

17.10.2024 võttis kaupleja esindusega ühendust broneeringu vormistanud reisibüroo Sinu Reisikorraldaja OÜ palvega "tagastada kliendile family suite ja standardtoa hinnavahe (316€)". Küsiti põhjendust just selle suurusega kompensatsiooni nõudmisel, kuna reisijaid ei majutatud standard tuppa, vaid esialgselt broneeritud toatüübist kõrgema kategooria tuppa, kuid broneeringu vormistanud reisibüroo ei osanud täpselt põhjendada oma nõuet.

06.12.2024 pöördus reisija ise kaupleja poole 500 EUR kompensatsiooni nõudega. Mille peale vastasime, et kuna tegu on reisiga väljumisega Riiast ja vastustav korraldaja on SIA Baltic World

(ehk ANEX Tour Latvia), peaksid reisijad pöörduma Läti büroosse. Kahjuks ei ole kauplejal ülevaadet reisija ANEX Tour Latvia omavahelisest suhtlusest.

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.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 14.08.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise 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.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist hotellitoa mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Tarbija on nõudnud kauplejalt reisisasu alandamist summas 500 eurot.

Kaupleja on oma vastuses omaks võtnud, et tarbija majutati lepingutingimustele mittevastavasse ruumi, seega puudub poolte vahel vaidlus selle üle, et pakutud hotellituba ei vastanud lepingutingimustele.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat rikkumisest koheselt probleemi ilmnemisel.

VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma omal 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. Kui pakutavad muud teenused on pakettreisilepingus kokkulepitutest madalama kvaliteediga, on reisijal õigus alandada

reisitasu.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbijale anti asenduseks teine tuba, kuid see ei vastanud kahetoalise sviidi tunnustele.

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

Komisjon leiab, et asenduseks lepingutingimustele mitteavastava toa pakkumisel rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut.

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

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 reisitasu. Muu hulgas võib reisija nõuda mittevarealise kahju hüvitamiseks mõistlikku hüvitist kasutult kulutatud puhkuseaja eest. Reisikorraldaja maksab kahjuhüvitise reisijale välja viivitamata.

Komisjon leidis, et tarbija soovitud reisitasu alandamine 500 euro ulatuses ei ole vaidlusasjas põhjendatud, kuna tarbija seltskond sai pakutud tuba kasutada kogu reisi sihtkohas viibimise vältel.

Komisjon leiab, et põhjustaud ebamugavuse ulatust arvestades on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisitasu alandamist summas 300 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

/allkirjastatud digitaalselt/