

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-00764  
Otsuse kuupäev 02.04.2025  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja TUUSIK OÜ (11217932)

Tarbija nõue ettemakse tagastamine summas 264 eurot ja 69 senti

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale ettemakse summas 264 eurot ja 69 senti.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 15.01.2025.

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija 03.12.2024 kaupleja poolt esitatud pakumise alusel pakettreisilepingu reisiks Egiptusesse. Pakumise kohaselt sisaldas see UAI kontseptsiooni.

Tuginedes sellele informatsioonile, otsustati reisiga liituda, kuna arvati, et kõrgem hind võrreldes tavalise „all inclusive“ reisiga on põhjendatud just „ultra all inclusive“ teenustega.

Arve maksmisel lähtuti eeldusest, et saadud hinnapakumine vastab reaalselt pakutud teenustele ja maksti esimese sissemakse. Hiljem, kui hakati ise reisi detailide kohta lisainfot otsima, selgus, et tegu ei ole „ultra all inclusive“ paketiga, vaid tavalise „all inclusive“ paketiga.

Reisikorraldaja tunnistas, et tegemist oli „inimliku eksimusega“, kuid väitis, et nad ei pea midagi tagasi maksuma, kuna arve oli tasutud ja leping sõlmitud.

Otsus reisi kasuks tehti lähtudes eksitavast hinnapakumisest. Tarbija viitas seadusele, mis sätestavad, et tarbijal peab olema õigus saada pakutud tingimustee vastav teenus või alternatiivselt hüvitis, kui tingimusi ei täideta. Pärast pikemaid läbirääkimisi nõustus reisikorraldaja hüvitama poole summast, tunnistades, et eksimuse tõttu on tarbijal osaliselt õigus kompensatsioonile.

Tarbija sellega ei nõustu ja nõuab kogu tasutud summa tagasimakset.

Nõude suurus on 264 eurot ja 69 senti.

12.02.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 27.02.2025 kirjaga. Kaupleja märgib, et kirjavahetuses oli avaldatud ekslik info, kuid lepingus olid toodud õiged andmed.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Tarbija märgib 06.03.2025 esitatud vastuväidetes, et lähtub VÕS hea usu põhimõttest, mille kohaselt leping sõlmitakse tavaliselt usalduse ja heade tavade järgi ning tema ei peaks ise olema õigusekspert, et mõista ja reageerida eksitusele, mis on tingitud mittetäpse pakkumise tegemisest.

Lisaks on kaupleja esitanud valed andmed, mille põhjal oleme teinud otsuse osta reis, mis on tavapärastest pakkumistest kallim ning eeldusel, et UAI reis ongi kallim.

Tarbijat ei ole eraldi teavitatud, et algselt pakutud UAI on muutunud lepingu sõlmimise ajaks AI reisiks. Kui pakkumist muudeti, oleks selle pidanud kooskõlastama ning sellest teada andma enne lepingu sõlmimist.

Tarbija peab muudatust UAI reisist AI reisile üleminekuks oluliseks.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma 17.10.2025 vastuses, et alates 17.11 keskenduti läbirääkimistele Egiptuse pakkumistele.

Jaz Mirabel Beach hotellist on juttu alates 18.11 kell 21:50, kus oleme välja toodud, et Jaz Mirabel Beach hotellis on toitlustus "kõik hinnas" kontseptsiooniga.

Reisi tellija võttis pakkumised kolmele erinevale perele:

03.12 sooviti broneerida kahene tuba kahele reisijale. Kuna andmetest olid puudu nende reisijate sünniajad ning polnud teada, milliseid tube erinevad pered soovivad broneerida, edastasime reisitellijale erinevate toatüüpide hinnad. Tõepoolest, just selle kirja juurde sai ekslikult lisatud, et Jaz Mirabel Beach hotell on "ultra kõik hinnas" teenusega ( kiri 03.12 kell 19:25 ).

Reisitellija saatis meile puuduva info ning me tegime broneeringud ja väljastasime reisijatele reisilepingud, arved, koondülevaate reisitellimusest e-maili teel. Igall pool on kajastatud, et Jaz Mirabel Beach hotellis on "kõik hinnas" teenus. Kliendid tasusid reisi eest sissemaksud õigeaegselt ja broneeringud said reisikorraldaja poolt kinnitatud.

26.12.2024 kell 10:44 (3 nädalat peale reisi sissemaksu tasumist) saime e-kirja tarbijalt, kes soovis oma broneeringu tühistada, sest väitis, et tegi ostuotsuse tuginedes meilt saadud eksitavale infole ja soovis broneeringu seetõttu trahvivabalt annulleerida. Kahjuks oli broneeringu tegemisest juba rohkem kui 2 päeva möödas ja ilma trahvideta ei olnud võimalik broneeringut annulleerida.

Tunnistame oma inimlikku näpuviga ühes kirjavahetuses ja olime ( ning oleme endiselt ) nõus hüvitama 50 % trahvisummast.

Me ei nõustu 100 % -se trahvisumma tasumisega, sest kliendi broneerimissoov saabus enne meie inimlikku eksitust toitlustuse osas ning seepärast ei saa me nõustuda reisija väitega, et tema ostuotsus tugines meilt saadud valele infole. Kogu edaspidises kirjavahetuses ning kliendile edastatud reisilepingus ja arvel on toitlustus kajastatud korrektselt. Arve tasumisel nõustub klient talle tehtud broneeringuga ja tingimustega. Palume alati kõikidel klientidel kontrollida reisilepingut, et kõik oleks korrektne ja vastavalt reisija soovile.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

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 lepingust taganemise 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.

VÕS § 877<sup>1</sup> järgi ettevõtja, kes tegutseb reisikorraldajana, vahendajana, seotud reisikorraldusteenuste sõlmimist hõlbustava ettevõtjana või üksiku reisiteenuse osutajana, vastutab kõigi broneerimissüsteemi vigade eest, mis tulenevad temast tingitud tehnilistest puudustest ja broneerimistoimingu käigus tehtud vigade eest, kui ettevõtja on nõustunud tegema pakettreisi või seotud reisikorraldusteenuste osaks oleva reisiteenuse broneeringu. Ettevõtja ei vastuta broneerimisvigade eest, mis tulenevad reisijast või mis on tingitud vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli 26.12.2024 kirjaskaudlepingule taganenud seetõttu, et tegi ostuotsuse kauplajalt saadud eksitavale infole tuginedes.

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas tarbijal esines õiguslik alus lepingust taganeda kauplaja poolse kohustuse rikkumise tõttu.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 3 p 2 kohaselt on tarbijal õigus saada pakutavate teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks.

TKS § 4 lg 2 kohaselt kaupleja on kohustatud andma tarbijale enne teenuse kasutamist teavet teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja seaduses nimetatud tingimustele.

VÕS § 14 lg 1 järgi lepingueelseid läbirääkimisi pidavad või lepingu sõlmimist muul viisil ette valmistavad isikud peavad mõistlikult arvestama üksteise huvide ja õigustega. Kui isikud esitavad üksteisele lepingu sõlmimise ettevalmistamise käigus andmeid, peavad need olema tõesed.

VÕS § 14<sup>1</sup> lg 1 p 2 kohaselt tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks järgmise teabe, kui selline teave ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge: lepingu esemeks oleva teenuse põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses.

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 käesoleva paragrahvi lõike 5 alusel kehtestatud asjakohase standardinfo teabelehe ning käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatud teabe.

VÕS § 867 lg 2 p 5 kohaselt tuleb reisijale esitada toitlustamiskava puudutav lepingueelne teave, kui see on konkreetse pakettreisei korral asjakohane.

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbijale oli 03.12.2024 saadetud teave, mille kohaselt Jaz Mirabel Beach hotell on "ultra kõik hinnas" teenusega.

Samal päeval sõlmitud lepingus ja arvel on märgitud, et tegu on " kõik hinnas" teenusega.

Tarbija sõnul teda toimunud muudatusest kaupleja poolt ei teavitatud, vea avastas ta iseseisvalt hiljem. Tarbija sõnul ei oleks ta ostuotsust teinud, kui oleks teadnud, et pakett ei ole „ultra kõik hinnas“.

Komisjon nõustub tarbijaga, et sellisel viisil esitatud teave ei olnud tõene ja eksitas tarbijat. Mittetõese teabe esitamisega rikkus kaupleja kohustuslikke teabele esitatavaid nõudeid.

Komisjon kontrollis, kas kaupleja võis kasutada tarbija suhtes ebaausat kauplemisvõtet.

TKS § 15 lg 1 järgi kauplemisvõte on ebaaus, kui see on vastuolus kaupleja majandus- või kutsetegevuses järgitava hoolsuse (edaspidi *kaupleja ametialane hoolsus*) nõuetega ja seoses mõne kauba või teenusega moonutab või tõenäoliselt moonutab oluliselt selle keskmise tarbija majanduskäitumist, kes selle kauba või teenusega kokku puutub või kellele see on suunatud.

TKS § 15 lg 7 järgi tarbija majanduskäitumise oluliseks moonutamiseks peetakse sellise kauplemisvõtte kasutamist, millega tunduvalt vähendatakse tarbija võimalust teha teadlik valik ja sellega mõjutatakse tarbijat tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei oleks teinud.

TKS § 15 lg 8 järgi sama paragrahvi lõikes 7 nimetatud tehinguotsus on tarbija otsus, kas tehing teha või sellest loobuda, samuti kuidas ja millistel tingimustel tehing teha, muu hulgas: kas ja millistel tingimustel osta, kas ostu eest tasuda täies ulatuses või osadena, kas kaup või teenus endale jätta või sellest loobuda või kasutada lepingujärgseid õigusi kauba või teenuse suhtes.

TKS § 15 lg 9 järgi on eelkõige ebaaus tarbijat eksitav või tema suhtes agressiivne kauplemisvõtte.

TKS § 16 lg 2 p 1 ja 2 järgi kauplemisvõtet peetakse eksitavaks, kui sellega esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitusviis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ja kummalgi juhul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija selle mõjul tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Teave on ebaõige, kui see sisaldab valeandmeid ühe või mitme alljärgneva asjaolu kohta:

- 1) kauba või teenuse olemasolu või olemus;
- 2) kauba või teenuse peamised omadused.

TKS 14 lg 2 kohaselt ebaausa kauplemisvõtte kasutamine on keelatud nii enne kui ka pärast kauba või teenusega seonduva tehingu tegemist, samuti tehingu tegemise ajal.

Tarbija sõnul teda toimunud muudatusest kaupleja poolt ei teavitatud, vea avastas ta iseseisvalt hiljem.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et kaupleja kasutas ebaausata kauplemisvõtet, kuna eksitava teabe edastamine tarbijale tõenäoliselt moonutas oluliselt tarbija majanduskäitumist ja mõjutas tarbijat tegema tehingut, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Kaupleja ei teavitanud eksitava teabe edastamise järel tarbijat enda poolsest eksimusest ega küsinud tarbijalt enne lepingu sõlmimist üle, kas viimane on muudatusega nõus.

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

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et kaupleja oli mittetõese teabe esitamise ja ebaõige kauplemisvõtte kasutamisega rikkunud poolte vahelisest võlasuhtest tulenevat kohustust VÕS § 100 tähenduses. Kohustuse rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 116 lg 2 p 1 kohaselt on tegemist olulise lepingurikkumisega, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis, välja arvatud juhul, kui teine lepingupool ei näinud kohustuse rikkumise niisugust tagajärge ette ja temaga sarnane mõistlik isik ei oleks seda tagajärge samadel asjaoludel samuti ette näinud.

Tarbija sõnul ei oleks ta ostuotsust teinud, kui oleks teadnud, et pakett ei ole „ultra kõik hinnas“.

Komisjon leidis, et kaupleja kohustuse rikkumise tõttu jäi tarbija kui kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis ehk saada teenust ultra kõik hinnas tingimustel.

Eeltoodust tulenevalt oli tarbijal alus lepingust taganemiseks.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse võlaõigusseaduse §-s 111 sätestatut. Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates.

Eeltoodust lähtudes peab kaupleja tarbijale tagastama ettemaksu summas 264 eurot ja 69 senti.

.

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/