

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08053
Otsuse kuupäev 23.08.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ Bergerreisid (10262571)

Tarbija nõue

1. Hiina reisi eest tagastada 400 € suurune ettemaks;
2. Aserbaidžaani reisi saamata jäänud teenuste eest saada proportsionaalset hüvitist 30% ulatuses reisi maksumusest summas 351 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija reisisituatsiooni alandamise nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 58,5 eurot.
2. Jätta tarbija nõue lepingust taganemisel ettemakse tagastamiseks rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 12.06.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 28.10.2024 kaupleja kui reisikorraldaja poolt koostatud Aserbaidžaani ringreisi paketi.

Reisi kogumaksumus kahele reisijale oli 2340 eurot, ühe reisija osa 1170 eurot.

Aserbaidžaani reis on juba toimunud, kuid ei vastanud tarbija arvates lubatule. Reisil esinesid alljärgnevad puudused:

- esinesid probleemid reisiprogrammis (kolme reisikirjelduses lubatud teenuse – Haydar Alijevi keskuse, vitraažitöökoda ja baklava töökoda - osutamata jätmise).

Lubatud teenuste ärajäämine vähendas reisi sisulist väärtust ja teadmiste omandamist sihtriigi kultuuri, rahva ja kommete kohta.

Reisiprogrammis oli selgelt märgitud, et kõik programmis loetletud teenused on hinna sees. Kuna osa teenustest jäi siiski saamata on põhjendatud nende eest tasutud osa tagastamine.

Lisaks esines probleeme reisikorraldusega:

- Saabumisel Baku lennujaama tuli oodata bussi ja vastuvõtjat 1,5 tundi õues seistes.
- Tagasilennu transfeeri toimumisaeg toodi ilma selgituseta tunni võrra varasemaks, mille tulemusena tuli veeta põhjendamatult pikk ooteaeg lennujaamas öösel.

Kohalik giid ei andnud sihtkohtade kohta infot ega jaganud lisateavet. Küsimustele vastas ta sageli, et kogu vajalik teave on internetis olemas.

Ettevõtte kompenseeris saabumisega seotud ootamise õhtusöögi ja veiniga, kuid see ei korva täielikult reisil kogetud ebamugavusi ega saamata jäänud teenuseid.

Tarbija nõuab hinna alandust 30% ulatuses reisi maksumusest (1170 eurot) ehk summas 351 eurot.

Lisaks ostis tarbija 28.10.2024 kaupleja kui reisikorraldaja poolt koostatud 09.09-22.09.2025 Hiina reisipaketi. Reisi maksumus 2835 eurot. Ettemaksuna tasus tarbija 1400 €.

Tulenevalt Aserbaidžaani reisi korralduslikest puudustest tekkis tarbijal kahtlus ja usalduse kaotus tulevase Hiina reisi osas. Seetõttu soovis ta tühistada oma osalemise Hiina reisil rohkem kui 105 päeva enne reisi algust.

Tühistamise järel ei tagastatud 400 € suurust ettemaksu osa.

Vastavalt võlaõigusseadusele peab reisikorraldaja tõendama ettemakstud summade kasutamise põhjendatust. Antud juhul ei ole esitatud põhjendust, millele tuginedes 400 € tagastamisest keelduti.

Tarbija palub avalduses:

1. Tagastada 400 € suurune ettemaks Hiina reisi eest;
2. Tagastada saamata jäänud teenuste eest proportsionaalne osa Aserbaidžaani reisi maksumusest.

30.06.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 14.07.2025 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et Aserbaidžaani ringreisil tehtud muudatused ja hilinemised olid kas kompenseeritud või toimusid tingimustele vastavalt. Hiina reisi hüvitise summa on põhjendatud ning kooskõlas reisingimuste ja võlaõigusseaduse nõuetega.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile 18.07.2025 omapoolsed vastuväited.

Tarbija leiab, et Aserbaidžaani reis oli ebaprofessionaalselt ja ebainimlikult korraldatud. Ta tõi esile, et 13 vanuses 60–80 aastat inimest pidi pärast kahte lendu öösel bussi ootama 1,5 tundi, mis on vastuvõetamatu. Kaupleja ei teavitanud vastuvõtufirmat lennugraafiku muudatustest ning kohalik giid oli ebakompetentne, sest ei suutnud korraldada piisavalt taksosid hotelli viimiseks.

Tarbija hinnangul oli kaupleja reisikorraldajana ebaprofessionaalne. Aserbaidžaani reisi hindas ta 2 punkti viiest, andes positiivset hinnangut vaid lennuki, hotelli ja bussi teenustele. Ebameeldiva kogemuse tõttu otsustas tarbija loobuda ka Hiina reisist.

Tarbija jäi oma senise nõude juurde.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastus tarbija kaebusele Aserbaidžaani ringreisi (11.–18.05.2025) kohta:

1. Transfeeri hilinemine saabumisel: Kaupleja kinnitas, et transfer Bakus hilines 55 minutit. Kompensatsioonina pakuti tarbijale 13.05 veinidega lõunasööki (väärtuses 128,82 € kogu grupile) ning partnerfirma kulul ka õhtusööki 14.05.

Kaupleja hinnangul oli tegemist piisava vabandusega, mille tarbija kinnitas aktsepteerituna, nagu ka ülejäänud reisigrupi liikmed. Võttes arvesse reisi kestust ja maksumust, hindas kaupleja ühe tunni maksumuseks 6,94 €, mis oli kaetud pakutud kompensatsiooniga.

2. Tagasilennu transfeeri varasem aeg: tagasitransfer toodi 30 minutit varasemaks, et tagada saabumine lennujaama Turkish Airlinesi nõuete kohaselt (3 tundi enne rahvusvahelist lendu). Kaupleja leiab, et varasem ärasõit oli põhjendatud Baku liiklustingimusi ja lennufirma juhiseid arvestades ning peab tarbija pretensiooni selles osas alusetuks.

3. Kohaliku giidi töö: kaupleja väitel jagas kohalik giid külastatud objektide kohta piisavat ja asjakohast infot, mida kinnitab ka reisijuht. Kui tarbija ootused info sisule ei kattunud tegelikkusega, ei pea kaupleja seda puuduseks teenuse osutamisel.

4. Heidar Alijevi keskuse külastus: külastus toimus vastavalt reisiprogrammile – sisenemist hoonesse ei olnud ette nähtud ega lubatud. Hoone sisekülastus on võimalik vaid ürituste ajal. Kaupleja hinnangul on tarbija kaebus teenuse mittesaamise kohta alusetu.

5. Sheki vitraažitöökoda ja pahlava-töökodad: vitraažitöökoda, mis asub Sheki khaanide suvepalee juures oli sõltumatutel põhjustel suletud.

Sheki pahlava-töökodad olid avatud ja tarbijal oli võimalus neid vaba aja jooksul omal valikul külastada. Kõnealused objektid olid tasuta ning vastavalt reisingimuste punktile 6.1 oli kauplejal õigus teha programmis muudatusi, mis ei muuda reisi iseloomu ega kvaliteeti oluliselt.

Kokkuvõttes kaupleja peab esitatud kaebusi enamasti alusetuks, kuna tehtud muudatused ja hilinemised olid kas kompenseeritud või toimusid tingimustele vastavalt. Tarbijale tekitatud rahalist kahju ei tuvastatud.

Kaupleja vastus seoses Hiina ringreisi tühistamisega (9.–22.09.2025).

Tarbija tühistas omal soovil Hiina ringreisi, mille kogumaksumus oli 2835 €. Ettemaksuna oli tasutud 1400 €, millest kaupleja tagastas 1000 € ja pidas kinni 400 €, tuginedes reisingimuste punktile 3.1.1. Selle järgi on tarbijal reisi tühistamisel üle 65 päeva enne reisi algust kohustus tasuda 400 € suurune hüvitis ning ka võimalikud otsekulud. Tarbija nõustus reisi tellimisel kaupleja reisingimustega, märkides veebipõhise kinnituse.

Kui tarbijale tingimused ei sobinud, ei oleks ta pidanud tellimust esitama. Kuna Hiina reis oli välja müüdnud juba märtsis 2025, oli kaupleja selleks ajaks teinud koostöös partnerfirmaga vajalikke broneeringuid ning kandnud majutustega seotud otsekulusid. Hotellide kinnitused (vautšerid) on esitatud ka tõendusmaterjalina. Seeläbi on täidetud ka VÕS § 874 lg 2 tingimused, mis käsitlevad lepingu lõpetamisel mõistlikku hüvitist. Lisaks märgib kaupleja, et 400 € kinnipeetav summa katab osaliselt ka ettevõtte püsikulusid (tööjõu-, reklaami-, majandus- ja pangakulud), mida ei ole võimalik tühistamise korral vältida.

Kokkuvõtvalt peab kaupleja tarbija nõuet alusetuks.

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 28.10.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hüvitist 30% ulatuses reisi maksumusest summas 351 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

1. Komisjon kontrollis esmalt, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist Aserbaidžaaani reisil esinenud puuduste tõttu.
2. Teiseks kontrollis komisjon, kas kaupleja reisihüvitise summa on põhjendatud Hiina reisi osas.

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.

Puudused reisiprogrammis. Tarbija sõnul kolme reisikirjelduses lubatud sihtkoha – Heidar Alijevi keskuse, vitraažitöökoja ja baklava töökoja külastust ei toimunud.

Komisjon nõustub reisikorraldaja põhjendustega Heidar Alijevi keskuse osas.

Tarbija ei ole komisjonile tõendanud, et talle lubati nimetatud keskuse külastamist ka seestpoolt.

Kui reisikirjelduses oli lubatud vitraažitöökoja külastus, siis selle mittevõimaldamisel on tarbijal

õigus reisisu alandamisele.

Põhjendatud ei ole tarbija etteheide Sheki pahlava töökoja osas. Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et selle külastamiseks anti reisijatele vaba aeg. Iga reisija sai külastada soovi korral endale meelepärast töökoda.

Etteheited kohaliku giidi poolt jagatud info piiratuse osas. Komisjon nõustub tarbija etteheidetega. Sihtkohas jagatav teave peaks olema piisavalt põhjalik ja professionaalne giid peaks tutvustatavaid objekte hästi tundma. Põhjendatud ei ole küsimuse esitamise puhul viidata sellele, et kogu vajalik teave on internetis olemas.

Etteheited hotelli transfeeri puuduste osas. Kaupleja on oma vastuses möönnud, et saabumisel Bakuusse hilines töepoolsest kohaliku partnerfirma korraldatud transfer hotelli tegelikkuses 55 minutit. Selle hilinemise kompenseerimiseks/vabanduseks lisati 13.05.2025 lõunasöögi juurde veinid ja partnerfirma poolt üks õhtusöök 14.05.2025.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et tarbija oleks keeldunud kompensatsiooniks pakutud veinist ja õhtusöögist. Seetõttu loeb komisjon tarbija nõude põhjendamatuks.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija etteheiteid tagasileenu transfeeri osas.

Komisjon loeb asjakohaseks kaupleja selgitused tranfeeri 30 minutit varasemaks toomise osas. Rakendatud abinõud olid mõistlikud õigeaegseks lennukile jõudmiseks.

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

Komisjon leiab, et lubatud reisisu osade esinenud puuduste ja ebamugavuste tekitamisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

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

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et tarbija teavitas kauplejat rikkumisest viivitusega.

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 reisisu.

Eeltoodust lähtudes oli tarbijal õigus reisisu alandamisele osade reisisu osade reisisu osade lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

Komisjon märgib, et reisisu alandamine tarbija poolt soovitud ulatuses ei ole põhjendatud ega

proportsioonis tuvastatud puuduste iseloomuga ning lennupiletite ja majutuse maksumust arvestades.

Komisjon leiab, et tuvastatud puudustest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 5 % ulatuses pakettreisi maksumusest ehk summas 58,5 eurot.

Vaidluse osapooled olid sõlminud Hiina reisi osas 28.10.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija sooviks on lepingust taganemine ja ettemakse tagastamine summas 400 eurot

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus saada lepingust taganemisel tagasi tagastamata jäetud ettemakse summa 400 eurot.

VÕS § 874 lg 1 kohaselt enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli poolte vahel sõlmitud lepingust taganenud 22.05.2025 kirjaga kauplejale. Tarbija on oma lepingust taganemise põhjusena viidanud sellele, et polnud rahul Aserbaidžaani reisiga.

Tarbija oli ettemaksena tasunud 1400€, millest tagastati 1000€, kuid 400€ on kinni peetud.

VÕS § 874 lg 2 kohaselt juhul, kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisasule. Sel juhul võib reisikorraldaja nõuda mõistlikku hüvitist.

VÕS § 874 lg 3 kohaselt lõikes 2 nimetatud hüvitise suuruseks on reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisisasule teisiti kasutades omandada. Sellise hüvitise suuruse võib ette näha lepingus, arvestades esimeses lauses sätestatud ja seda, kui palju aega on lepingust taganemise hetkel jäänud reisi alguseni. Reisija nõudmisel põhjendab reisikorraldaja hüvitise suurust.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et vaidlusalusel juhul olid pooled kokku leppinud taganemise hüvitise lepingus (Bergerreisid OÜ reisingimuste punkt 3.1).

3.1. Reisijal on õigus reisilepingust taganeda järgmistel tingimustel: 1. Ettemaksu tasumisest kuni 65 päeva reisi alguseni tuleb reisijal tasuda hüvitis 400 € (Euroopa reisid 300 €) reisija kohta ja juba tehtud võimalikud otsekulud.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli pakettreisilepingust taganenud rohkem kui 65 päeva enne reisi algust.

Tarbija lepingust taganemisel oli kauplejal õigus nimetatud summa kokkulepitud hüvitisena endale jätta, kui ta põhjendab hüvitise suurust.

Kaupleja on põhjendanud hüvitise suurust sellega, et Hiina reis oli välja müüdnud juba märtsis 2025 ning kaupleja oli teinud vastavalt Hiina partnerfirmaga sõlmitud kokkulepetele otsekulusid, et tagada soovitud majutuste olemasolu reisi jooksul. Vastavate hotellide garanteeritud majutuste kinnitused/vautšerid on lisatud kaupleja vastusele. Kinnipeetav 400 € ettemaks on mõeldud just tagamaks majutuste garanteerimist.

Lisaks viitab kaupleja oma püsikuludele, mida oli tehtud sõltumata tühistamisest (töötasud; majanduskulud; reklaamikulud; pangakulud jne).

Komisjon, tutvunud kaupleja poolt esitatud hüvitise põhjendustega ja seda tõendavate dokumentidega luges hüvitise põhjendatuks. Mõistlikult ei saa eeldada, et kaupleja reisikorraldajana ei pidanud reisi korraldamiseks mingeid kulusi tegema. Komisjon loeb reisikorraldaja hüvitise määra mõistlikuks VÕS § 874 lg 2 tähenduses.

Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija ettemakse tagastamise nõue rahuldamata jätta.

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/