

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09386
Otsuse kuupäev 25.09.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue toitlustuse piirangute tõttu reisisu alandamine summas 250 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 10.07.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 12.06.2025 reisibüroo Reisidiilid vahendusel kaks reisikorraldaja pakettreisilepingut (nr 23216679 ja 23217023), milliste eest on reisija maksnud kokku 1936 eurot. Reisilepingute järgi kohustus reisikorraldaja osutama reisijatele (kokku 4 inimest) reisisu Türgi ajavahemikul 18.-25.06.2025 majutusega hotellis Adalin Resort Hotel Adult Only (12+), söögiplaaniga AI ("All Inclusive).

Tarbija on esitanud 27.06.2025 kauplejale pretensiooni seoses asjaoluga, et lubatud toitlustus ei vastanud reklaamitule ega AI-standarditele (toitu pakuti rangelt kindlatel kellaaegadel; reisijatel ei olnud endal võimalik toitu valida või koguseid otsustada, sest toitu serveeris hotelli personal; väljaspool toidukordi puudus võimalus saada suupisteid (snäkke, puuvilju, küpsiseid jms); samuti oli kesine lubatud jookide valik).

Et lubatud "kõik hinnas" teenus puudus, pidid reisijad puudujäägid reisisu katma ostutega poest, mis tõi neile kaasa täiendava kulu.

Kaupleja teatas tarbijale 08.07.2025 saadetud vastuses, et hotellide toitlustusmudelid võivad erinevates sihtkohtades ja majutusasutustes erineda ning teenuste sisu võib sisaldada piiranguid nagu näiteks kindlad söögiajad või piiratud joogivalik. Antud juhul on hotelli „kõik hinnas“ kontseptsiooni kirjeldus olnud reisikorraldaja kodulehel eelnevalt nähtav ning sisaldanud infot teenuste täpse mahu kohta. Antud juhul ei ole kompensatsiooniks alust.

Tarbija toob pretensioonis välja, et Reisidiilid.ee lehel puudus toitlustuse kohta täpsem kirjeldus,

välja arvatud info, et tegemist on All Inclusive (AL) toitlustusega. Ta käis lisaks ka kaupleja lehel vaatamas, kuid ka seal ei olnud täiendavat infot, mis viitaks sellele, et toitlustus võiks olla teistsugune. Tarbija lisas tõendina ekraanipildid.

Esimene pilt on tehtud reisi esimesel päeval. Selle info alusel tehti ostuotsus.

Kahe pildi võrdlus näitab selgelt, et reisiteenuse infot on muudetud pärast reisi algust ja kaebuse esitamist.

Tarbija nõuab neljale reisijale kokku 250 euro ulatuses hinna alandust.

16.07.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 30.09.2025 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest kuid pakub lahenduseks 8 % soodustust, mida saab kasutada kaupleja täispaketi broneerimisel (algusega Tallinnast).

Tarbija ei nõustunud kaupleja pakkumisega ja esitas 31.09.2025 komisjonile omapoolse seisukoha. Tarbija rõhutab, et tema pöördumise eesmärk oli saada rahalist kompensatsiooni reisirõhust tekkinud kulude eest, mitte tulevikus kasutatavat soodustust.

Peale kaebuse suunamist komisjonile on pooled püüdnud jõuda kokkuleppele - kaupleja on pakkunud soodustust järgmisest reisist 50 eurot broneeringu kohta kuid tarbija sellega ei nõustunud. Reisija toob välja, et kui reisikorraldaja pakub soodustust tulevaste broneeringute puhul, siis 50 € + 50 € broneeringu kohta jääb liialt tagasihoidlikuks arvestades reisijate tehtud kulutusi.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et reisi valik ja broneering oli tehtud edasimüüja kaudu. Tez Touri kodulehel avaldatud info kohaselt pakub Adalin Resort Hotel Adult Only (12+) 4* hotell „kõik hinnas“ toitlustuspaketti.

Kaupleja kinnitab, et toitlustustüüp (AI – „kõik hinnas“) ei ole muutunud pärast kliendi kaebuse esitamist. Lisati ainult täpsustav kirjeldus, mida konkreetse hotelli AI-pakett sisaldab.

Edasimüüja poolt ei esitatud enne reisi ühtegi täpsustavat päringut selle kohta, mida sisaldab antud hotelli „kõik hinnas“ kontseptsioon. Seega ei olnud varem edastatud muud infot toitlustuse kohta, mis võis eksitada klienti.

"Standardinfo TEZ Tour pakettreiside üldinfo ja terminite selgitus" dokumendis on selgitatud erinevate teenuste sisu ja tähendus.

Kliendi pangaväljavõtte alusel ei ole võimalik tuvastada, milliste konkreetsete teenuste eest iga makse tehti. Seetõttu ei saa seda käsitleda kehtiva kuludokumendina.

Hea tahte märgina pakuti kliendile järgmisest reisist soodustust summas 50 eurot broneeringu kohta, millest klient loobus.

Kaupleja pakub lahenduseks 8% soodustust, mida saab kasutada kaupleja täispaketi

broneerimisel (algusega Tallinnast) kaupleja online-süsteemi kaudu.

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 12.06.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt reisisasu alandamist neljale reisijale kogusummas 250 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist toitlustuses esinenud piirangute tõttu.

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 § 867 lg 2 p 5 kohaselt reisijale tuleb esitada lepingueelse teabe ühe osana toitlustamiskava. Tarbija poolt tõendina esitatud ekraanitõmmise kohaselt Reisiidilid.ee lehel puudus toitlustuse kohta täpsem kirjeldus, välja arvatud info, et tegemist on All Inclusive (AL) toitlustusega.

Kaupleja on oma vastuses tarbija avaldusele välja toonud, et "Standardinfo TEZ Tour pakettreiside üldinfo ja terminite selgitus" dokumendis on selgitatud erinevate teenuste sisu ja tähendus.

Nimetatud dokumendi kohaselt võib hotelliti toiduplaanide konkreetne sisu erineda. Konkreetsed menüüd selguvad alles kohapeal, paika on pandud vaid toitlustamise kord. "Kõik hinnas" ja "Ultra kõik hinnas" toiduplaanid sisaldavad peale toitlustamine ka teenuste valikut. Toiduplaanis sisalduv teenuste hulk ja serveerimise viis (Rootsi laud või menüü alusel) võib hooajavälisel ajal erineda.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija teavitas reisikorraldajat toitlustuses esinenud piirangutest 27.06.2025 esitatud pretensioonis ehk alles pärast reisi toimumist..

Viivitamatu teavituskohustuse rikkumisel kaotab tarbija õiguse vastavale puudusele hiljem tugineda. Seetõttu tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Komisjon juhib tähelepanu sellele, et „kõik hinnas toitlustus“ tingimus ei hõlma kaasajal alati buffee-tüüpi valikut. Tagatud peab olema toitlustus vähemalt kolm korda päevas ning toidu pakkumine võib olla piiratud ajaliselt. Suupistete pakkumine toidukordade vaheajal ei ole kohustuslik. Alati peab võimaldama tarbijale valikut menüü osas (vegan, kala või liha). Joogivalik on iga hotelli otsustada. Komisjon soovib kaupljal toitlustusplaanis toitlustuse kirjeldus põhjalikumalt välja tuua.

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/