

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09447
Otsuse kuupäev 25.09.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue kahju hüvitamine 40 % ulatuses reisi maksumusest ehk summas 613,60 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal alandada reisisasu summas 153,40 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 10.07.2025.

Avalduse kohaselt oli reisijatel sõlmitud 20.05.2025 reisikorraldajaga vahendaja Eksootikareisid OÜ kaudu pakettreisileping (nr 1667496) maksumusega 1534 eurot.

Reisilepingu järgi kohustus reisikorraldaja osutama reisijatele (2 täiskasvanut ja 2 alaealist last) reisiteenust Türgi ajavahemikus 26.05.-02.06.2025 majutusega hotellis Miarosa Kemer Beach 5*. Reis sisaldas majutust „Standard Room (2+2), toitlustus Ultra All Inclusive..

Edasimüüja reklaamis antud hotelli kui kvaliteetsset ja tasemel 5 täрни teenust.

Kohapeal selgus, et hotell ei vastanud lubatud ega reklaamitule tasemele.

Hotelli seisukord, puhtus, teeninduse kvaliteet, turvalisus ja töötajate keeleoskus ei olnud vastavuses 5* standarditega.

Kaebused kokkuvõtvalt:

- Hotelli puhtuse tase on kohutavalt madal;
- Katkised, määrdunud ka topilised voodipesud;
- Konditsioneerid mitte töötamine;

- Kopitanud õhk kohati üle hotelli;
- Tubades heliisolatsiooni puudulikkus;
- Väga amortiseerunud hotellikompleks;
- Kodulehe pildid ja reklaam ei ole vastavuses hotellis tegeliku pakutavaga;
- Kohati ebaviisakas teenindus;
- Teenindava personali inglise keeles suhtlemise oskamatus s.h. arstipunktis;
- Kohapealse reisiesindaja kinnitus, et probleemid on selles hotellis pidevad ja püsivad.

Kaebused esitati kirjalikult edasimüüjale, kohapeal reisiesindajale ning hiljem kirjalikult reisikorraldajale.

Reisikorraldaja pisendas kaebusi ja keskendus väitele, et nende kodulehel on lisamärkus „vähendudlikule kliendile“. Tarbija rõhutab, et see ei tohi vabastada 5 täрни teenuse miinimumnõuetest.

Kokkulepet ei saavutatud – reisikorraldaja keeldus hüvitisest.

14.07.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 24.07.2025 kirjaga. Kaupleja leiab, et esitatud nõue kompensatsiooniks 40 % reisi maksumusest ei ole proportsionaalne ega õigustatud.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 01.08.2025 komisjonile omapoolsed vastuväited. Tarbija märgib, et kohapealne reisiesindaja ei pakkunud mingit muud abi, kui palus uut tuba küsida. Kõik kaebused pani ta kirja ja reisijate poolt ongi see kaebuste esitamine.

Toa vahetus õnnestus alles peale mitmeid küsimisi. Esialgu kinnitati, et nad ei saa tuba vahetada ja saadavad koristaja, keda ei saadetud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Reisijad pöördusid esimest korda oma reisibüroo poole 27. mail viibides veel sihtkohas. Kuigi reisijad ei jäänud rahule kohapealse reisiesindaja osutatud abiga, jõudis info probleemidest reisikorraldajani siiski alles pärast nende naasmist Eestisse. Sellisel juhul ei olnud kahjuks võimalik enam olukorda kohapeal lahendada ega pakkuda alternatiivseid lahendusi.

Hotelli esindaja kinnitusel teavitati klient oma rahulolematusest seoses toa seisukorraga ja talle pakuti võimalust toa vahetamiseks, mida klient ka kasutas.

Miarosa Kemer Beach 5* on ametlikult registreeritud Türgi turismiameti poolt kui viietärnihotell. Samas tuleb arvestada, et Türgis kehtivad standardid ja teenindustase võivad erineda Eesti või Euroopa Liidu ootustest.

Kaupleja kodulehel hotelli kirjelduses on välja toodud, et tegemist on tagasihoidlikuma taseme hotelliga, mis sobib vähemnõudlikule kliendile. Mida oleme ka reisijale teatavaks teinud nii oma esmasest vastusest 25.06.2025 kui ka 01.07.2025 reisija järelpärimisele vastamisel.

Toad ja üldalad hotellis vastavad kohalikele viietärni kategooria nõuetele. Reisikorraldaja kodulehel hotelli kirjelduses on märgitud et "Hotellide kirjeldused on koostatud partnerite esitatud teabe alusel, sõltuvalt hooajalisusest, hotell jätab endale õiguse muuta teenuste kontseptsiooni, sealhulgas baaride, restoranide, basseinate jne arvu. Pildid on ainult informatiivsed. Kogu aktuaalne teave on kättesaadav hotelli ametlikul veebilehel. Hotelli administratsioon jätab endale õiguse teha hotelli kontseptsioonis, sealhulgas tasuliste/tasuta teenuste komplektis, ette teatamata muudatusi. Palun täpsustage huvipakkuv info enne broneeringu vormistamist." Sellega arvestades on võimalik, et mõned hotelli alad, sh veepark jne võiksid olla kinni. Meditsiinipunkt hotelli territooriumil tegutseb vastavalt kohalikele riigi poolt kehtestatud reeglitele ning selle töö eest vastutab sõltumatu teenusepakkuja.

Kaupleja leiab, et esitatud nõue kompensatsiooniks 40 % reisi maksumusest ei ole proportsionaalne ega õigustatud.

Reisi käigus pakutud teenused olid osutatud, sh majutus, toitlustus, transfeerid ja kohaliku esindaja tugi. Reisiesindaja eesti keele oskuste kohta märgib kaupleja, et ka reisikorraldaja infolehel on märgitud, et "kaupleja esindajad, kes räägivad kas eesti, inglise või vene keelt, hoolitsevad teie kvaliteetse puhkuse eest Türgis" mis tähendab et kohalikud reisiesindajad räägivad 1 – 2 mainitud keeltes mitte ilmtingimata eesti keeles.

Kuigi hotell ei vastanud täielikult kliendi ootustele, ei olnud tegemist sellise rikkumisega, mis muudaks kogu pakettreisi kasutuks või oluliselt kahjustatuks.

Komisjoni põhjendus:

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

Tarbijakaitseaduse (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 20.05.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt neljale reisijale kahju hüvitamist 40% ulatuses reisi maksumusest ehk summas 613,60 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisu alandamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisu 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 reisikorraldaja kohapealset esindajat puudustest viivitamatult.

Tarbija on oma avalduses välja toonud mitmeid hotellitoa, hotelli õueala, veepargi ja personali keeleoskusega seotud puudusi.

VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma 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 pakettreisi jätkumise ajal, sealhulgas juhul, kui reisija tagasireis lähtekohta ei toimu kokkulepitud viisil.

Komisjon leidis juhtumi asjaolusid arvestades, et majutus sihtkohas moodustas olulise osa reisiteenustest. Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbijale pakuti lahenduseks majutus teises toas. Kaupleja ei ole oma vastuses ümber lükanud, et ka asenduseks pakutud toas esinesid puudused - ei töötanud telefon, wc poti veelaskmise paak oli ilma korpuseta, vannitoas oli lahtine toru auk, dušši ukсед hallitasid. Voodipesu oli plekiline ja katki. Toas olid suured niiskuskahjustused.

Kaupleja ei ole objektiivselt hinnatavate tõenditega ümber lükanud ka tarbija etteheiteid hotelli õuealal ja veepargis esinenud puuduste osas.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija etteheiteid reisiesindaja keeleoskusele.

Asja materjalidest ei nähtu, et reisikorraldaja oleks tarbijale kindlalt lubanud eestikeelse teeninduse olemasolu. Reisikorraldaja infolehel on märgitud, et “kaupleja esindajad, kes räägivad kas eesti, inglise või vene keelt, hoolitsevad teie kvaliteetse puhkuse eest Türgis”. Samuti ei saa kohalikult teenindavalt personalilt eeldada, et kõik oskaksid inglise keeles suhelda.

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

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mitteavastavate reisiteenuste pakkumisel rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

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

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 reisisitu.

Komisjon leiab, et tarbijal oli õigus reisisitu alandamiseks lepingutingimustele mittevastavate teenuste osas.

Komisjon märgib esmalt, et kuivõrd hotell paiknes väljaspool Euroopa Liitu ja hotelli taseme tärnides määrab üldjuhul hotell ise, siis ei saa tarbija eeldada sellelt Euroopaga võrreldavaid standardeid.

Komisjon võttis reisisitu alandamise arvestamisel aluseks tuvastatud puuduste ulatuse. Komisjon märgib, et reisisitu alandamine tarbija poolt soovitud ulatuses ei ole põhjendatud ega proportsioonis tuvastatud puuduste iseloomu ning reisipaketi maksumust arvestades. Komisjon arvestas reisisitu alandamisel kaupleja kodulehel toodud teabega, et tegemist on tagasihoidlikuma taseme hotelliga, mis sobib vähemnõudlikule kliendile.

Komisjon leiab, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisitu alandamist 10 % pakettreisi maksumusest ehk summas 153,40 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 maakohusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/