

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09798
Otsuse kuupäev 25.09.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Hinna alandamine kolme puhkuse päeva eest summas 697,50 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 18.07.2025.

Avalduse kohaselt oli reisijatel sõlmitud 21.09.2024 A-Tour reisibüroo vahendusel reisikorraldajast kauplejaga pakettreisileping nr 1432326, mille eest on reisijad maksnud 1860 eurot.

Reisilepingu järgi kohustus reisikorraldaja osutama reisijatele (2 inimest) reisi teenust Egiptuses Sharm el Sheikhis ajavahemikul 17.-24.03.2025 ning majutusega 7 ööd hotellis Novotel Beach Sharm el Sheikh 5*.

Reisi ajal pöördusid reisijad 20.03.2025 kaupleja kohapealse esindaja poole pretensiooniga, et toas olid prussakad. Esindaja ignoreeris seda probleemi, siis üritati lahendada seda hotelliga ise. Kuna reisijatele meeldis toa asukoht, siis lepiti hotellipersonaliga kokku, et nad teostavad toas tõrjet, vahetavad kõik rätikud ja voodipesu. Pidi ootama õues umbes 3 tundi.

Üks reisijatest ei tundnud ennast hästi. Öösel püüdsid reisijad vannitoas veel 3 prussakat ehk mingit tõrjet ei olnud tehtud. Kirjutati sellest esindajale ja ta suunas reisijad jälle ise olukorda lahendama. Hotell oli nõus andma teist tuba, kuid ei olnud nõus kompenseerima magamata ööd ja ka kokku pakkimiseks ja lahti pakkimiseks kulutatud aega.

Reisijad nõudsid hilist väljakirjutust kuni 16:30, sest buss pidi tulema alles kell 17:30. Esindaja lubas väljakirjutust kell 15.

Nii prussakatõrje kui ka toavahetuse tõttu pidid reisijad taluma ebamugavusi ja ei saanud puhkust

nautida. Reisijad nõuavad kolme puhkepäeva summa ulatuses kompensatsiooni.

22.07.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 04.08.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et hotell pakkus viivitamatult lahendusi (toa vahetus, kahjuritõrje, arstiabi, hiline check-out), kuid need jäeti kas kasutamata või lükati tagasi.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 05.08.2025 komisjonile omapoolsed vastuväited. Reisija leiab, et lubatud teenus ei vastanud reaalsusele, tase ei vastanud lubatud tasemele, kohapealne abi puudus täielikult ja korraldaja ei olnud huvitatud probleemi lahendamisest kohapeal. See ei olnud 5* hotelli kogemus ja reisija jääb nõudma reisikorraldajalt kompensatsiooni 697.5 eurot.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et tarbija nõue on alusetu ja palub kaebus rahuldamata jätta.

Reisijad pöördusid kohapealse reisiesindaja poole kaebusega, et hotellitoas olevat nähtud putukaid (prussakaid).

Reisijate pöördumisele reageeris koheselt hotelli juhataja, kes külastas isiklikult reisijatega koos tuba, kuid visuaalselt nähtavaid kahjureid ei leitud. Sellest hoolimata pakuti reisijatele viivitamatult võimalust toa vahetuseks, mida reisijad esialgu keeldusid vastu võtmast, põhjusel et vana toa asukoht meeldis, seejärel lepidi kokku hotelliga, et toas teostatakse tõrjet, vahetavad kõik rätikud ja voodipesu.

Hotell korraldas täiendava kahjuritõrje ning tegi mitmel moel koostööd, et tagada külaliste heaolu. Lisaks mainisid reisijad, et reisija ema ei tundnud end hästi, mille peale pakuti võimalust kutsuda arst, kuid sellest võimalusest loobusid külalised ise, viidates, et olukord on juba paranenud.

Reisi lõpus palusid reisijad tasuta hilist check-out'i kella 17:30-ni ning soovisid säilitada oma käepaelad hotelli teenuste kasutamiseks. Kohapealne reisiesindaja pidas läbirääkimisi hotelliga ja tänu heale koostööle saadi võimalus pakkuda tasuta hilist check-out'i kella 15:00-ni, mis ületab tavapärasest rahvusvahelist check-out'i aega (kell 12:00). Paraku külalised keeldusid sellest pakkumisest.

Reisija esitatud nõue summas 697,50 eurot ei ole proportsionaalne tegelike asjaoludega. Tegemist on pakettreisiga, mis sisaldas lisaks majutusele ka edasi-tagasi lende, lennujaama transfeere ja kohapealse reisiesindaja teenuseid. Tegemist on kompleksse teenusega, mille hindade struktuur ei ole lineaarne ega jaotu võrdselt iga päeva vahel. Reisija nõue moodustab umbkaudu 90% majutuse maksumusest, mida ei saa pidada põhjendatuks olukorras, kus hotell pakkus viivitamatult lahendusi (toa vahetus, kahjuritõrje, arstiabi, hiline check-out), kuid need jäeti kas kasutamata või lükati tagasi.

Reisikorraldaja ning hotell täitsid oma kohustused heas usus ja võimaluste piires. Reisijatele

pakuti vastavalt olukorrale sobivaid alternatiive ning teenused osutati kooskõlas lepingutingimuste ja rahvusvahelise praktikaga, kuid reisijad keeldusid pakutud lahendustest.

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 21.09.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt kahele reisijale hinna alandamist summas 697,50 eurot. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

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

Tarbija pöördus 20.03.2025 kaupleja kohapealse esindaja poole pretensiooniga, et toas olid prussakad. Tarbija on tõendanud toas prussakate olemasolu komisjonile esitatud videoga.

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 reisikorraldajat puudusest viivitamatult 20.03.2025.

VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et hotell võttis probleemi lahendamiseks tarvitusele järgmised abinõud: reisijatele pakuti viivitamatult võimalust toa vahetuseks, mida reisijad esialgu keeldusid vastu võtmast, põhjusel et vana toa asukoht meeldis, seejärel lepiti kokku hotelliga, et toas teostatakse tõrjet, vahetatakse kõik rätikud ja voodipesu. Komisjon tuvastas, et tarbija poolt toa vahetamisel enam probleemi ei esinenud.

Ehkki seaduse kohaselt peab rikkumise kõrvaldamiseks abinõud tarvitusele võtma, reisikorraldaja võib seda teha tema huvides ka hotell. Sellisel juhul loetakse hotelli poolse tegevuse tulemusena reisikorraldaja kohustus täidetuks

Komisjon loeb rikkumise kõrvaldamiseks tarvitusele võetud abinõud VÕS § 875 lg 1¹ tähenduses mõistlikuks.

Kaupleja poolse rikkumise heastamise korral puudub tarbijal alus reisisu alandamise nõudmiseks. Seetõttu tuleb tarbija nõue rahuldamata jätta.

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/