

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-11127
Otsuse kuupäev 17.10.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Vihula Manor Hospitality Osaühing (11481633)

Tarbija nõue majutuse eest tasutud summa tagastamine suuruses 108.72 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 108.72 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 18.08.2025.

Avalduse materjalide kohaselt broneeris tarbija 22.07.2025 Booking.com veebikeskkonnas toa kaupleja majutuskohas Vihula mõisas kuupäevadeks 27.07.-28.07.2025.

Tarbija tasus ööbimise eest 108,72 eurot ülekandega 22.08.2025.

Tarbijale anti katusealune tuba, kus temperatuur ulatus 29-30 kraadini, mistõttu ei olnud tuba kasutuskõlblik. Tekkis peavalu ja higistamine.

Tarbija võttis kaupleja esindajaga ühendust ning teavitas toa puudusest.

Tarbija palus toa vahetamist. Kaupleja vastas, et toa vahetamine ei ole võimalik

Lahkuti hotellist ja teenus jäi osutamata.

Tarbija nõuab tasutud summa tagastamist.

19.08.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 03.09.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja ei nõustunud tarbija nõuet rahuldama ning palus pretensioon esitada vahendajale Booking.com.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Tarbija leiab oma 12.09.2025 vastuväidetes, et teenuse eest vastavalt lepingule vastutab kaupleja, mitte vahendusplatvorm.

Samuti leiab tarbija, et kaupleja vastus sisaldab valeväiteid jahedama toa pakkumise kohta. Registreerimisel öeldi, et tõenäoliselt on pakutavas Deluxe toas temperatuur sama ning kui tarbija hiljem teist tuba küsis oli see ära antud.

Alguses ei vastatud tarbija nõudele 20 päeva ning alles peale TTJA mainimist hakati rääkima, et pakuti alternatiivset tuba.

Tarbija majutuskohas ei ööbinud ega kasutanud ka hommikusööki.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab oma vastuses, et klient jõudis hotelli kell 15:15. Registreerimisel küsis klient, kas tuba on konditsioneeriga ja kuna mitte üheski toas hotellis konditsioneere ei ole, siis see info ka kliendile anti. Pakuti varianti tuppa antavast ventilaatorist.

Kliendile selgitati, et ta broneeris standard kategooria toa ja see asub Viinaköögis. Lisaks kontrollis töötaja ka teiste vabade tubade seisu ja teatas kliendile, et vaba on üks Deluxe kategooria tuba tagamõisas, kus toad on natuke jahedamad paksude müüride tõttu. Antud perioodil oli temperatuur Eestis tavapärasest kõrgem.

Edasi läks klient oma tuppa Viinaköögis.

Kell 15:47 saatis klient vastuvõttu e-kirja infoga, et tema toas seinal on kriipimise jäljed ja tema neid teinud ei ole.

Kell 19:13 saatis klient uue e-kirja vastuvõttu infoga, et tuba on liiga palav ja talle pole ühtegi alternatiivi pakutud. Samuti, et ta kasutas saunakeskust, kuid tuba seekord ei sobi.

Vastuvõtu töötaja pakkus kliendile lisaks ventilaatorit, kuid kui toateenindus seda viima läks oli klient juba lahkunud.

Antud päeval oli kogu hotell välja müüdud välja arvatud üks Deluxe tuba, mida kliendile pakuti.

28.07.2025 kell 13:25 saatis klient e-maili sooviga raha tagasi saada ja oma konto numbri. Raha tagastuseks paluti ühendust võtta teenusepakkujaga, kelle kaudu tellimus tehti. Kuna kliendi tasutud summa ja tasu, mida kaupleja oma partnerilt saab on erinevad, siis kaupleja ja teenusepakkuja vahelise lepingu kohaselt peavad kõik kaebused ja hüvitused käima läbi vahendaja Booking.com, kes omakorda peab selle kooskõlastama Hotelbeds Switzerland AG-ga.

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 22.07.2025 üürilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 271 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina interneti kasutades Booking.com keskkonnas. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Kuivõrd tarbija oli sõlminud üürilepingu kaupleja, mitte vahendaja Booking.com-iga, oli tal puuduste ilmnemisel õigus pöörduda pretensiooniga lepingu teiseks pooleks oleva kaupleja poole. Üürilepingu rikkumisel VÕS § 277 tähenduses vastutab üürileandja, mitte vahendaja. Seetõttu ei ole asjakohane kaupleja väide, et pretensiooni korral tuleb pöörduda vahendaja poole.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus

nõuda majutuse eest makstud summa tagastamist lepingu eseme mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 276 lg 1 kohaselt on üürileandja kohustatud asja üürnikule üle andma kokkulepitud ajaks koos päraldistega lepingujärgseks kasutamiseks sobivas seisundis ja tagama asja hoidmise selles seisundis lepingu kehtivuse ajal.

VÕS § 277 lg 1 kohaselt juhul, kui üürileandja annab üle asja, mille puudused välistavad asja sihtotstarbelise kasutamise võimaluse või piiravad seda olulisel määral, võib üürnik lepingust taganeda.

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

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas juhtumi puhul on täidetud VÕS § 277 lg 1 loetletud taganemisõiguse kasutamise eeldused.

Tarbija sõnul ei olnud broneeritud tuba võimalik kasutada, kuna selles oli 29-30 kraadi. Tekkis peavalu ja higistamine. Kaupleja ei ole oma vastuses seda tarbija väidet vaidlustanud. Kaupleja on välja toonud, et a antud perioodil oli temperatuur Eestis tavapärasest kõrgem.

Ruumides puudusid õhukonditsioneerid. Tarbijale pakuti küll ventilaatorit, kuid see ei oleks olukorda lahendanud.

Komisjon leidis tuvastatud asjaolude alusel, et majutuseks pakutud ruum ei olnud esinenud puuduste tõttu sihtotstarbeliselt kasutatav VÕS § 277 lg 1 tähenduses..

On üldteada asjaolu, et magamiseks sobib jahedama temperatuuriga ruum.

Ruumi sihtotstarbelise kasutamise võimatuse korral ei oma vaidluse lahendamisel tähtsust asjaolu, kas ruumi oli tarbija poolt kasutatud või mitte.

VÕS § 89 lg 1 kohaselt võlgnik võib kohustuse täitmiseks vajaliku teo asemel teha teistsuguse teo (täitmise asendamine) üksnes võlausaldaja nõusolekul, isegi kui teistsuguse teo väärtus on sama mis võlgnetaval teol või sellest suurem. Kui võlausaldaja võtab teise teo kohustuse täitmisena vastu, loetakse kohustus täidetuks.

Kaupleja on oma vastuses märkinud, et antud päeval oli kogu hotell välja müüdnud välja arvatud üks Deluxe tuba, mida kliendile pakuti.

Komisjonile esitatud tõenditest ei nähtu, et kaupleja oleks pakkunud toa lepingutingimustele mittevastavuse selgumisel asenduseks tarbijale teist, lepingutingimustele vastavat tuba. Tarbija sõnul oli siis, kui ta toa mittevastavusest kauplejat teavitas ja teist tuba palus see juba ära antud. Kaupleja ei seda tarbija väidet ümber lükanud.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava toa pakkumisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

Lepingu rikkumise korral võib võlausaldaja kasutada seaduses toodud õiguskaitsevahendeid, s.h. taganeda lepingust VÕS § 277 lg 1 alusel.

VÕS § 282 lg 1 p 1 kohaselt peab üürnik üürileandjale viivitamata teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest, kui üürnik ise ei pea seda kõrvaldama.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli kauplejat teavitanud viivitamatult ruumi mittevastavusest lepingutingimustele.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et vaidlusaluse juhtumi puhul olid täidetud VÕS § 277 lg 1 toodud taganemisõiguse tingimused.

Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool VÕS § 189 lg 1 järgi 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 VÕS §-s 111 sätestatut.

Kauplejal on kohustus tagastada tarbijale majutuse tasu summas 108.72 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 maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/