

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12040  
Otsuse kuupäev 17.11.2025  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue Hinna alandamise nõue summas 452 eurot ja 92 senti.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 120 eurot.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 05.09.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 14.04.2025 endale ja oma kahele lapsele kaupleja poolt korraldatud pakettreisi Türgi perioodiks 06.08.2025-20.08.2025 ja tasus reisi eest 3399 eurot. Lepingujärgne majutus pidi toimuma 5\* hotellis Ozkaymak Select Resort toitlustusega UAI.

Tarbija avaldab, et saabumisel paigutati ta odavamasse Ozkaymak hotelli, kuigi ta oli tasunud Ozkaymak Select Resorti (5\*) eest.

Odavamas hotellis viibiti ajavahemikus 06.08.2025–08.08.2025.

08.08.2025 koliti tarbija Ozkaymak Select Resorti, kuid ka seal ei vastanud teenused ja tingimused 5\* tasemele.

Tuba oli koristamata või jäi pärast koristust mustaks ning tarbija pidi viis päeva ise koristama. Tubades oli rätikuid ja tekke nappuses ning külmkapp ei töötanud kogu perioodi jooksul. Veesurve oli väga nõrk ning korduvalt esinesid elektrikatkestused, mis mõjutasid Wi-Fi ja konditsioneeritööd.

Tarbija avaldab, et hotelli infrastruktuur ja teenused, nagu hommikuvõimlemine, spordisaal, animatsioon ja SPA ei toimunud vastavalt reklaamile. Spordisaal oli suletud ja konditsioneer puudus, hammam oli must ning kasutuskõlbmatu, SPA-teenuseid ei pakutud ning animatsioon

puudus täielikult.

Ranna- ja basseiniala osas märgib tarbija, et mere ääres sai ujuda vaid hommikuti, sest pärastlõunal oli vesi reostatud prügiga. Õhtuti esines meres kloorilõhna, mis viitab basseini vee juhtimisele merre. Turvalisus rannas polnud tagatud, kuna lamamistoolid olid pidevalt hõivatud teiste külaliste poolt.

Tarbija avaldab, et toitlustus oli väga üheülbaline ning valik minimaalne, söögijärjekorrad pikad. Erinevalt reklaamitust ei olnud toitlustus mitmekesine ega kvaliteetne.

Kokkuvõttes leiab tarbija, et kaupleja ei täitnud lepingut, sest teda paigutati kaheks päevaks valesse hotelli ning ka edaspidi ei vastanud teenused ja tingimused broneeritud 5\* hotelli tasemele.

Tarbija on esitanud kauplejale pretensiooni kuid sisulist vastust ei ole saanud.

Tarbija nõuab hinna alandust summas 452 eurot ja 92 senti.

23.09.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 08.10.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja pakub hea tahtena lahenduseks kompensatsiooni 100 euro ulatuses.

Tarbija pakutuga ei nõustunud ja jäi oma varasema nõude juurde.

31.10.2025 saadetud seisukohas toob tarbija välja oma vastuväited kauplejale.

Kaupleja ise kinnitab, et tarbijat ei majutatud kahel esimesel ööl pakettreisilepingus märgitud hotelli Ozkaymak Select Resort 5□, vaid teise hotelli Ozkaymak Incekum Hotel. Seega on lepingurikkumine tuvastatud.

Kaupleja väide, et tegu oli „samaväärse majutusega“ ei ole tõene ega tõendatud.

Avalikud sõltumatud hinnangud kinnitavad, et hotellid ei ole kvaliteedilt, teenustelt ega kliendirahulolu tasemelt võrreldavad:

Ozkaymak Select Resort 5□

– TripAdvisor keskmine hinne 3.5 (rohkem positiivseid mainimisi puhtuse, teeninduse ja asukoha kohta);

– Kirjeldused: “very clean”, “excellent sea view”, “spacious rooms”, “high-level service”;

– Privaatsem rand ja kõrgema tasemega infrastruktuur.

Ozkaymak Incekum Hotel

– TripAdvisor keskmine hinne 3.3 (märkimisväärselt rohkem negatiivseid hinnanguid);

- Levinud kommentaarid: “not even close to 5 stars”, “old furniture”, “rooms are worn-out”, “crowded and narrow beach area”, “limited food variety”;
- Teenuste tase ja hotellikeskkond hinnatud nõrgemaks.

Tarbija nõusolekut majutuse muutmiseks ei küsitud, mis on täiendav rikkumine.

Reisikorraldaja ei või ühepoolselt asendada kõrgema taseme teenust madalama tasemega ilma tarbija teadliku nõusolekuta.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma 08.10.2025 vastuses, et nõude rahuldamiseks puudub alus.

Ta toob välja järgmised asjaolud.

1. Ajutine majutus hotellis Ozkaymak Incekum Hotel perioodil 6.–8. august 2025

Tarbija majutati ajutiselt Ozkaymak Incekum Hotelli (5\*) tuppä Standard Sea View esimesel kahel ööl (06.–08.08.2025) seoses ülebroneeringuga (overbooking) hotellis Ozkaymak Select Resort 5\*. See otsus tehti Ozkaymak Select Resorti administratsiooni poolt ning see jääb täielikult hotelli vastutusalasse.

Mõlemad hotellid kuuluvad samasse hotelliketti ja paiknevad ühisel kuurordialal Ozkaymak, neil on sarnane kategooria ja teenuste tase, külalistele tagati võimalus toituda Ozkaymak Select Resorti restoranis, kogu kuurordi infrastruktuur (rand, basseinid, toitlustus) oli klientidele kättesaadav.

Broneeringu tegemise ajal (14.04.2025) oli kahe hotelli hinnavahe 7 eurot öö kohta, seega 14 eurot kahe öö eest.

Seetõttu võib kinnitada, et kliendile pakuti võrdväärseid majutustingimusi ning rahalist kahju ei tekkinud.

2. Kaebused puhtuse, toitlustuse ja hotelli infrastruktuuri kohta

Pärast ümberpaigutamist Ozkaymak Select Resorti majutati tarbija broneeringule vastavasse tuppä. Hotell kinnitas, et igapäevased teenused – koristus, voodipesu vahetus, Wi-Fi, kliimaseade ja elektrivarustus toimusid tavapäraselt.

Ajutised vee või elektri katkestused võivad Vahemere piirkonnas aeg-ajalt esineda ega ole käsitatavad kui süsteemne rikkumine.

Toitlustuse osas märkis hotell, et menüü ja valik võivad sõltuda hooajast ning hotelli täituvusest, kuid toitlustus vastab Türgi 5\* hotellide standarditele.

Kõik sanitaar- ja hügieenikontrollid viiakse läbi regulaarselt ning rikkumisi ei ole tuvastatud. Hotellil on olemas kõik kehtivad sertifikaadid.

Väited vee reostumise või basseini vee juhtimise kohta merre ei ole kinnitust leidnud ühegi ametliku allika ega teiste külaliste poolt.

### 3. Hotelli kategooria ja teenuse tase

Hotelli kategooria (tärnide arv) on reisikorraldaja subjektiivne hinnang, mis põhineb mitmel teguril – asukoht, infrastruktuur, teeninduse tase jne.

Kaupleja ametlikul veebilehel on Ozkaymak Select Resort 5\* kirjelduse juures selgelt märgitud: “Sobib säästlikuks puhkuseks mittepretensioonikale kliendile.”

See märkus on kooskõlastatud Tarbijakaitseametiga ning lisatud selleks, et hoiatada kliente võimaliku tasemelise erinevuse eest, eriti juhul, kui reisitakse lastega.

Lisaks on hotelli hinnang portaalis Booking.com vaid 3,3 / 10, mis viitab madalale rahulolutasemele ning vajadusele tutvuda enne broneerimist varasemate külaliste arvamustega.

### 4. Tarbija nõude hindamine

Kaupleja täitis kõik lepingujärgsed kohustused täies mahus: lend, transfeer, majutus ja toitlustus olid tagatud vastavalt broneeringule.

Ajutist majutust teises, samaväärses hotellis kahe öö jooksul ei saa käsitleda lepingurikkumisena, kuna kliendile tagati võrreldavad tingimused ja teenused.

Reaalne hinnavahe kogu perioodi eest oli vaid 14 eurot.

Ülejäänud tarbija kaebuse punktid on seotud subjektiivsete ootustega, mis ei saa olla hüvitise või hinna alandamise aluseks, kui teenused vastasid valitud hotelli standardile.

Ajutine ümbermajutus ja ümberkolimine võisid tarbijale põhjustada ebamugavusi.

Hea tahte märgiks on kaupleja valmis maksuma kompensatsiooni summas 100 eurot, mis on proportsionaalne tekkinud olukorraga ning väljendab kaupleja valmisolekut kompromissiks.

### **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.

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 14.04.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisu alandamise nõudena.

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

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisu alandamist hotelli ja reisiteenuste mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Tarbija on nõudnud kauplejalt reisisu alandamist summas 452 eurot ja 92 senti eurot reisipaketi maksumusest 3399 eurot ehk peaaegu ühe reispäeva maksumuse ulatuses.

Kaupleja on oma vastuses omaks võtnud, et tarbija majutati kaheks päevaks teise hotelli (Ozkaymak Incekum Hotel), seega puudub poolte vahel vaidlus selle üle, et hotell ei vastanud lepingutingimustele.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija teavitas kauplejat rikkumisest probleemi ilmnemisel 13.08.2025.

VÕS § 875 lg 1<sup>1</sup> kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma omal 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. Kui pakutavad muud teenused on pakettreisilepingus kokkulepitutest madalama kvaliteediga, on reisijal õigus alandada reisisu.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbijale pakuti 06-08.08.2025 asenduseks hotelli, mille tase on TripAdvisor hinnangul madalam, kui lepingujärgsel hotellil.

Kaupleja möönab asenduseks pakutud hotelli lepingutingimustele mittevastavust kompensatsiooni pakkumisega (100 eurot).

Tarbija poolt komisjonile esitatud avaldusest nähtub, et tal oli pretensioone hotelli infrastruktuuri, ümbruse kui ka toitlustuse osas.

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

Pretensioonist ei nähtu selgelt, millises osas ei vastanud hotelli infrastruktuur ja toitlustamine kokkulepitule. Asja materjalidest ei nähtu, et tarbijale oleks lubatud kõrgel tasemel hotelliteenuseid. Kaupleja veebilehel on Ozkaymak Select Resort 5\* kirjelduse juures märgitud, et see sobib säästlikuks puhkuseks mittepretensioonikale kliendile. Nimetatud kirjeldusest lähtudes ei saa oodata hotellilt kõrget kvaliteeditaset. Samuti on väga madalad ka Booking.com ning

TripAdvisori veebikeskkonnas antud hinnangud hotellile ja selle teenustele.

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

Komisjon leiab, et asenduseks lepingutingimustele mitteavastava hotelli pakkumisel rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut.

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

VÕS § 875 lg 3 kohaselt juhul, kui pakutavad muud teenused on pakettreisilepingus kokkulepitust madalama kvaliteediga, on reisijal õigus alandada reisisasu.

Komisjon leidis, et tarbija soovitud ulatuses reisisasu alandamine (452,92 eurot) ei ole eespool tuvastatud asjaoludest lähtuvalt põhjendatud.

Komisjon leiab, et põhjustaud ebamugavuse ulatust arvestades on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 120 euro ulatuses.

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/