

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16339
Otsuse kuupäev 29.01.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Novatours OÜ (11013879)

Tarbija nõue hinna alandamine 25% ulatuses reisipaketi maksumusest
ehk summas 797,50 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 26.11.2025.

Avalduse kohaselt soetas tarbija Estlive Travel OÜ vahendusel 03.10.2024 kaupleja kui reisikorraldaja pakettreisi Madeirale kahele inimesele ajavahemikuks 02.–09.11.2025 hinnaga 3190 eurot. Tarbija tasus reisisitu pangaülekandega kahes osas täies ulatuses.

Tarbija hinnangul oli reisikorraldaja poolt pakutud teenus ebakvaliteetne ning mitmed lubatud toimingud jäid tegemata. Tarbija toob välja järgmised puudused reisisiteenustes:

1. Saabumisel Madeirale ei olnud lennujaamas vastas kaupleja esindajat. Reisijad otsisid esindajat paarkümmend minutit, kuni ta lõpuks välja ilmus, kuid ilma selgelt eristatava tunnismärgita. Esindaja suhtles piiratud inglise keele oskusega ning andis üle vaid infolehed kohalike kontaktide ja ekskursioonide kirjeldustega.

2. Infolehel oli kirjas, et infokohtumine hotellis toimub 6-8 inimesele. Kuupäeva ega kellaaega ei olnud märgitud. Selles hotellis oli 6 inimest, kuid mingit infokohtumist ei toimunud. Mitte mingit informatsiooni ei antud ka võimaliku mujal toimuva infokohtumise kohta.

3. Transfeeri kohta hotellist lennujaama pidi infolehe kohaselt (kus oli märgitud vale nädalapäev) tulema SMS. Seda ei tulnud. Tarbija saatis kontaktnumbritele ise mitu SMS-i, kus küsis transfeeri

aja kohta. Mitte ühelegi SMS-le mingit vastust ei tulnud. Selle kohta lisatud ekraanipildid. Infolehes toodud reisikorraldaja esindajatega polnud võimalik saada kontakti, sest telefonile ega SMS-le lihtsalt ei vastatud. Seega ei olnud võimalik ka ekskursionone tellida. Lennujaama transfeeri oodati hea usu peale lihtsalt hotelli ees, et äkki umbes sellel kellaajal tullakse ja kui vaja, jõuab veel takso võtta. Transfeeri osas tuli tegutseda omal algatusel ja eelduste põhjal.

4. Tagasilennu eel ilmnis, et teise reisija nimi puudus lennufirma süsteemist. Reisikorraldaja soovitas teha registreerimine lennujaamas või pöörduda otse lennufirma poole. Lennujaamas selgus, et reisikaaslase koht oli juba teisele isikule määratud ning pardaleminekuks tuli osta uus pilet. Kuna lennuni jäi umbes tund, ei olnud võimalik olukorda muul viisil lahendada, kui osta uus pilet hinnaga 858,99 eurot.

Tarbija esialgne nõude suurus oli 1656 eurot ja 49 senti, mis koosnes reisipaketi hinna alandusest ja kahju hüvitamisest.

Reisikorraldaja tagastas reisijale uute lennupiletite maksumuse.

03.12.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 19.12.2025 kirjaga. Kaupleja leiab, et esitatud nõue kompensatsiooniks 25 % reisi maksumusest on alusetu ja põhjendamata. Tarbijale on lennupileti maksumus hüvitatud.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 03.12.2025 komisjonile omapoolsed vastuväited. Tarbija märgib, et ei saa hüvitisega kuidagi rahul olla, sest põhjustati väga suuri ebameeldivusi ja kannatusi.

Vastuses esitatakse valeväiteid ning ei tooda ka mingeid põhjendusi, kuidas ja kelle süül juhtunu üleüldse sai toimuda.

Puudustest teatamine kohalikule esindajale polnud võimalik, sest temaga polnud võimalik saada kontakti.

Transfeeri aega ei teatatud, selle kohta on olemas telefoni ekraanitõmmis SMS-dega, millele ei vastatud. Väide teatamise kohta ei ole millegagi tõestatud.

Tarbija jääb oma 25% hinnaalanduse nõude juurde.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Reisikorraldaja rõhutab oma vastuses, et reisija väidetud puudused reisiteenustes on reisija subjektiivset arvamust kujutavad, meelevaldsed ja lisaks ka valed.

Reisija ei teavitanud viivitamata väidetavatest puudustest, nagu nõuab VÕS § 875, mis andnuks reisikorraldajale võimaluse neid kõrvaldada. Viivitamatu teavitamine tähendab teatamist niipea,

kui see on olukorras mõistlikult võimalik.

Tulenevalt sellest, et reisija jättis nendest reisikorralduses väidetavalt esinenud puudustest reisi ajal viivitamata teatamata, ei saa ta vastavalt Reisingimuste p-le 11.3. nendele puudustele enam tugineda.

Kaupleja eeltoodud väidetavate puuduste osas endal käesoleval juhul vastutust ning sellest tulenevat reisijale hüvitise maksmise kohustust ei näe.

Reisikorraldaja kinnitab, et esindaja võttis reisija lennujaamas vastu ning reisija hinnangud esindaja ilmumise aja ja suhtlemise kvaliteedi kohta on subjektiivsed. Väide, et esindaja andis „vaid infolehed“, ei sisalda selgitust, mida täiendavat reisija oleks oodanud.

Esindaja kontaktid ja ekskursioonide kirjeldused olid reisijale edastatud ning see, kui reisijal ei õnnestunud esindajaga kohtuda hotellis infokohtumisel, ei tähenda seda, et esindaja polnud reisijale kättesaadav (sh kohalike ekskursioonikorraldajate pakutavate ekskursioonide ostmiseks info saamiseks esindaja kaudu). Reisijal oli võimalik esindajaga kontakteeruda telefoni teel kontaktnumbril, mis oli talle edastatud ning seda seejuures ööpäev läbi. Isegi juhul, kui reisilepinguga seonduvalt esinesid tarbija seisukohast puudused ja kohapealse esindajaga ei saanud väidetavalt kontakti, oli tarbijal võimalus pöörduda ka otse reisikorraldaja poole reisilepingus märgitud kontaktidel (nii telefoni kui ka e-posti teel) või ka temale reisi vahendanud reisibüroo poole.

Reisikorraldaja lükkab ümber väited, et kontakttelefonid ei töötanud või et

saabumisel jagatud infolehel lubatud SMS hotellist lennujaama transfeeri kohta olevat jäänud saabumata ja reisija korduvatele SMS-päringutele polevat vastatud.

Tegelikult toimusid nii telefonid kui ka SMS ning reisijal ei tulnud tegutseda „omal algatusel ja eelduste põhjal“.

Transfeeri info hotellist lennujaama saadeti kohapealse esindaja poolt SMS-sõnumi teel, mis kinnitab, et reisikorraldaja täitis oma lepingulise kohustuse teavitada reisijat.

Reisija esitas tõendina ekraanipildi sõnumivestlusest, millelt näib, et esindaja ei vastanud. Tegelikult vastas esindaja sõnumitele ning saatis selged vastused transfeeri kellaaja ja auto kohta, mida kinnitab reisikorraldaja esitatud ekraanipilt.

Võimalik, et reisija ekraanipildil puuduvad sõnumid, mis olid tegelikult saadetud, kuna need võidi enne pildi tegemist kustutada. See välistab väite, et esindaja pole sõnumeid saatnud. Sõnumivahetus tõendab esindaja kättesaadavust ja lükkab ümber reisija väited toimimatutest kontaktidest ning näitab, et reisija väited on eksitavad või pahatahtlikud.

Seoses tagasilennule registreerimisega tunnistab reisikorraldaja õigustatuks hüvitada reisijale lennupilet kaasreisijale summas 858,99 eurot ning 14 eurot istekoha eest, kuna kaasreisija nime puudumine süsteemis sundis reisijat ostma uue pileti.

Lisaks pakuti 8% soodustust järgmisel pakettreisil, mida reisija võib kasutada omal äranägemisel.

Kaupleja tunnistas, et pakettreisi osaks olnud tagasilennule reisija registreerimata jätmise eest kannab vastutust reisija ees igal juhul reisikorraldaja.

Reisija nõue 25% reisi hinnast hinna alandamiseks on alusetu, kuna varaline kahju on juba hüvitatud.

Vaidluse puhul ei saa rääkida tagasireisil lennujaamas kasutult kulutatud puhkuse ajast. Mittevaralise kahju nõue tekib VÕS § 877 lg 2 teise lause alusel ainult juhul, kui kohustuse rikkumine on niivõrd oluline, et selle tõttu kulutab reisija puhkuseaja kasutult. Reisija ei ole tõendanud mittevaralise kahju nõudmise eeldusi.

VÕS § 112 kohaldamise eeldused hinna alandamiseks ei ole täidetud.

Reisija, ilma reisikorraldajat puudusest teavitamata ja võimalusest puudust kõrvaldada, on võtnud ise tarvitusele abinõu ning soetanud uue lennupileti. Selline reisikorraldaja teavitamiskohustuse täitmata jätmine ei ole aga reisijale etteheidetav, sest reisijal oli antud olukorras eriline huvi abinõude koheseks tarvitusele võtmiseks. Praegusel juhul, kuulub kohaldamisele VÕS § 875 lg 1¹.

VÕS § 112 saab kohaldada üksnes juhul, kui reisikorraldaja oleks puuduse kõrvaldanud ja see ei vastaks kohase täitmisele väärtusele. Selliseid asjaolusid aga käesolevas asjas ei esine.

Kuivõrd reisikorraldaja poolt abinõude tarvitusele võtmine oli võimatu, tekkis tarbijal õigus nõuda kahju hüvitamist või hinna alandamist. Käesolev säte ei näe ette, et sellisel juhul oleks võimalik kasutada mõlemat õiguskaitsevahendit.

Reisijale tekkinud varaline kahju on kaupleja poolt hüvitatud ja VÕS § 875 lg 1¹ viimane lause sellisel juhul täiendavalt hinna alandamise nõude esitamise võimalust ette ei näe.

Õigustatuks ei saa pidada reisija nõuet hinna alandamiseks 25% reisimaksumusest, kuna sellest ei tulene mittekohase täitmise väärtuse suhet kohase täitmise väärtusesse.

Lähtuvalt eeltoodud asjaoludest leiab reisikorraldaja, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

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 03.10.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt kahele reisijale hinna alandamist 25 % ulatuses reisi maksumusest ehk summas 797,50 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist reisiteenuste mittevastavuse tõttu lepingutingimuste le.

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.

Viivitamatu teavitamise nõue sisaldab kohustust teavitada puudusest koheselt, kui see asjaolusid arvestades mõistlikult võimalik on.

Komisjonile tarbija poolt esitatud tõenditest ei nähtu, et tarbija oleks püüdnud puudustest viivitamatult teavitada VÕS § 875 lg 1 tähenduses reisivahendajat või reisikorraldajat.

Tarbija on oma vastuväidetes välja toonud, et puudustest teatamine kohalikule esindajale polnud võimalik, sest temaga polnud võimalik saada kontakti.

Komisjon peab tarbija sellekohast väidet tegelikkusele mittevastavaks. Komisjon loeb kaupleja vastusele lisatud ekraanitõmmisega tõendatuks, et reisikorraldaja kohaliku esindajaga oli võimalik kontakteeruda telefoni teel, sest esindaja vastas tarbija päringutele lennujaama transfeeri aja kohta.

Komisjon juhib tähelepanu sellele, et VÕS § 875 lg 1 kohustab lepingu rikkumisest teavitama reisikorraldajat või vahendajat, mitte reisikorraldaja kohalikku esindajat.

Ei ole eluliselt usutav, et reisikorraldaja või vahendajaga polnud võimalik mingil viisil ühendust saada.

VÕS § 875 lg 2 kohaselt reisija annab reisikorraldajale rikkumise kõrvaldamiseks mõistliku tähtaja. Kui reisikorraldaja ei võta abinõusid tarvitusele reisija määratud mõistliku tähtaja jooksul, võib reisija seda ise teha ja nõuda reisikorraldajalt tehtud vajalike kulutuste hüvitamist. Reisija võib abinõud tarvitusele võtta ka tähtaega määramata, kui reisikorraldaja keeldub seda tegemast või kui reisijal on eriline huvi abinõude koheseks tarvitusele võtmiseks.

Komisjon ei tuvastanud tarbija poolt komisjonile esitatud tõendite alusel, et tarbija oleks andnud reisikorraldajale rikkumise kõrvaldamiseks mõistliku tähtaja.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks.

Jättes reisikorraldaja või vahendaja viivitamatult teavitamata lepingu rikkumisest, rikkus tarbija oma koostöökohustust ja võttis kauplejalt võimaluse rikkumisega seotud asjaolude kontrollimiseks ja vajadusel rikkumist heastada.

Puudustest õigeaegselt teavitamata jätmisel minetab tarbija võimaluse nendele puudustele hiljem tugineda.

Eeltoodust tulenevalt puudub tarbijal alus kauplejalt reisisasu 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/