

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15760
Otsuse kuupäev 29.01.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Coral Travel Estonia OÜ (16194673)

Tarbija nõue Hinna alandamise nõue seoses reisil pakutud majutuse mittevastavusega. Summa jätab tarbija komisjoni otsustada.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale reisisasu alandamisel 17 % pakettreisi kogumaksumusest summas 287,17 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 17.11.2025.

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija 05.09.2025 reisivahendaja kaudu kauplejaga pakettreisilepingu reisiks Tuneesiasse kolmele inimesele perioodiks 17.09.2025-24.09.2025.

Lepingu kohaselt pidi pakettreis sisaldama lendu sihtkohta ning tagasi, kohapealseid transfeere ja seitsme öö pikkust majutust hotellis Hello Jasmine 4* teenusega AI. Tarbija maksis reisi eest 1689 eurot ja 23 senti.

Valitud hotelli kirjeldati reisikorraldaja poolt kui puhast, renoveeritud ja kvaliteetset majutusasutust, kus on toimiv toitlustus, bassein ja mugav ligipääs rannale. Tarbija ootus oli rahulik ja turvaline puhkus heas keskkonnas.

17.09 saabumisel selgus, et hotell ei vasta lubatud tingimustele – juba bussis teatas reisesindaja, et tegemist on „väga halva hotelliga“.

19.09 infotunnis tunnistati hotelli puudusi, kuid pakuti vaid tasulist hotellivahetust ligi 400 euro eest või olukorraga leppimist.

20.09 edastas reisija reisikorraldajale pretensiooni hotelli puuduste kohta.

Tarbija viitas järgmistele puudustele.

Osteti 4*hotell, reaalsuses 3* ning hotelli mäenedžer ütles, et see pole aastaid olnud 4* hotell.

Kirjelduses mainitud 4 baari/restorani. Reaalsuses üks räpane olemata valikuga söökla+ baarinurk. Pakutavat peab kõike ise küsima.

Kirjelduses üks sise- ja üks välibassein. Sisebasseini vesi ei paista läbi. Ääred kõik puruks, osa basseinalast prügi täis.

Vannituba on kohutav.

Eile saadud "puhtad rätikud" polnud puhtad.

Vali muusika pea 00.30-ni turistide poolt.

Uks tuleb tugevama jalalöögiga eest.

Hommikusöögile minnes olid ukse taga suitsukonid vaibal, tatiplõnnid seinal ja ukstel. Koridoris vereplekid. Lärm kestis hommikul kella 07-ni.

Õhtusöögile minnes olid 20 minuti pärast kõik kohad rokased, taldrikud otsas, tasse polnud.

Kaupleja teavitas tarbijat samal päeval kirja kättesaamisest.

Hotell vahetust pakuti reisikorraldaja poolt 21.09.

Pärast reisi pöördus reisija kaupleja poole, kuna tagasisidet varem esitatud kaebusele ei olnud. Tarbija nõudis puuduste tõttu lepingu rikkumise eest hüvitist 4 päeva ulatuses kolmele reisijale 964,44 eurot.

Kaupleja märkis 21.10.2025 saadetud vastuses tarbijale, et lähtus sellest infost, mida hotell neile edastas ning see on olnud suures osas eksitav. Kirjas märgitakse, et selle hotelliga on nüüd koostöö lõpetatud.

Hotell on pakkunud 20 % tagastust hotelli maksumusest. Reisijate hotelli maksumus oli 7 öö eest 391 eurot, hüvitise määr kokku 44 eurot.

Alternatiivina pakuti 100-eurost kinkekaarti.

Reisija sellega ei nõustu, kuna ostetud oli terviklik pakettreis ning puudused kestsid neljal päeval seitsmest. Reisija tunneb, et see ei ole proportsioonis nelja rikutud puhkusepäevaga, lisakulude, närvikuluga.

Reisija peab pakutud hüvitist ebaproportsionaalseks ja taotleb hüvitist vähemalt 40% ulatuses pakettreisi kogumaksumusest, jättes lõpliku hinnangu Tarbijavaidluste komisjonile.

09.12.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve

Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 05.01.2025 kirjaga. Kaupleja ei tunnista tarbija nõuet hüvitada kogu pakettreisi maksumusest 40%. Kaupleja hinnangul ei ole esitatud nõue proportsionaalne.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile omapoolsed vastuväited 16.01.2026 kirjas.

Tarbija ei nõustu kaupleja pakutud kompromissiga 220 euro ulatuses ning leiab, et see ei ole proportsionaalne rikutud puhkuse ja tekkinud kahjuga.

Tarbija palub komisjonil hinnata reklaamitud teenuse vastavust tegelikkusele, tuginedes juba esitatud tõenditele. Tarbija rõhutab, et puudused ei olnud subjektiivsed hinnangud, vaid objektiivselt tuvastatavad ja dokumenteeritud kõrvalekalded reisikirjeldusest, sealhulgas kehv hügieen, katkised ja ohtlikud rajatised ning lubatud teenuste osaline või täielik puudumine, mis mõjutasid oluliselt puhkuse kvaliteeti ja kasutatavust.

Tarbija toob välja, et reisikorraldaja ja kohapealne esindaja olid puudustest teadlikud ning tunnistasid neid, sh hoiatades hotelli halva seisukorra eest juba bussis ja kinnitasid, et sarnaseid kaebusi on esinenud ka varem.

Tarbija hinnangul kinnitavad nii esindaja ütlused kui ka hilisem kaupleja kirjalik tunnistus, et tegemist oli teenuse sisulise mittevastavusega, mitte tarbija ootustest tuleneva rahulolematusega.

Samuti leiab tarbija, et ümberpaigutust ei pakutud viivitamata ega tasuta ning see toimus alles pärast mitme päeva möödumist, mille jooksul oli puhkus oluliselt häiritud ja millega kaasnesid täiendavad kulud (takso, topelt turismimaks, telefoniarved).

Sellist olukorda ei saa pidada „väheoluliseks muutuseks“.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga, et hüvitis peaks olema arvutatud vaid majutuse hinnast. Tarbija rõhutab, et pakettreis on terviklik teenus ning majutuse olulised puudused mõjutasid kogu reisikogemust ja reisi põhieesmärgi täitmist. Tarbija leiab, et nii võlaõigusseadusele kui direktiivi 2015/2302 kohaselt on reisijal õigus asjakohasele hinnaalandusele kogu mittevastavuse perioodi eest. Tarbija jätab hüvitise konkreetse suuruse määramise Tarbijavaidluste komisjoni otsustada, arvestades mittevastavuse kestust ja mõju pakettreisile tervikuna.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei tunnista tarbija nõuet hüvitada kogu pakettreisi maksumusest 40%. Kaupleja hinnangul ei ole esitatud nõue proportsionaalne.

Kaupleja leiab, et vaidlus tuleneb eeskätt avaldaja subjektiivsetest ootustest hotelli taseme suhtes.

Kaupleja selgitab, et hotellide tärniklassifikatsioon ei tähenda, et kõik sama kategooria (sh 4*) hotellid oleksid sisuliselt samal tasemel või pakuksid identset teenuse- ja kvaliteedikogemust.

Tärnid kajastavad eeskätt kindlate miinimumnõuete täitmist (rajatised/teenused), kuid ei võrdsusta hotelle automaatselt võrreldava seisukorra, sisustuse, teenindusstandardi ega kontseptsiooni osas.

Reisikorraldaja hinnangul vastas hotelli üldine kvaliteet selle reisipaketi hinnatasemele. Tegemist on valdavalt ootuste ja subjektiivsete hinnangutega hotelli tasemele, mille puhul tuleb arvestada, et vastavalt lepingutingimustele ei loeta puuduseks majutusasutuse mittevastavust reisija isiklikele ootustele ega sihtkoha kultuurilistest ja hooajalistest eripäradest tulenevaid erinevusi.

Teenuseid (lennud, transferid, majutus, toitlustus) osutati ning puudused, millele viidatakse, puudutavad eeskätt majutusteenuse üksikuid aspekte. Õiglase hüvitise aluseks saab olla ainult mõjutatud teenuse osa, milleks antud juhul on majutus.

Esitatud materjal ei võimalda objektiivselt järeldada, et hotell tervikuna ei vastanud 4* kategooriale või et reisikorraldaja oleks jätnud osutamata nõutava abi. Alternatiivsete hotellide saadavus oli piirkondlikult piiratud ning paljud objektid

olid antud perioodil broneeritud, mistõttu ei olnud kohene samaväärne ümbermajutus koheselt võimalik.

Kaupleja rõhutab, et reisijale pakuti kohapeal lahendusi vastavalt reisiteenuste lepingu tingimustele, sh võimalust majutusasutuse vahetamiseks. Hotellivahetus realiseerus 21.09 ning tarbija majutati teise hotelli.

Lepingutingimuste ja VÕS § 112 alusel saab hüvitis olla vaid proportsionaalne mõjutatud teenuse väärtusega ning tõendamiskoormis lasub avaldajal.

Kompromissina pakub kaupleja nelja öö majutuse maksumuse tagastamist summas 220 eurot.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 05.09.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist hotelli mittevastavuse eest lepingutingimustele vähemalt 40 % reisipaketi maksumusest.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist hotelli mittevastavuse tõttu lepingutingimustele.

Tarbijakaitseseaduse (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.

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.

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

Esitatud tõenditest ja poolte selgitustest nähtub, et majutusteenus ei vastanud reisikirjelduses lubatud tingimustele. Käesolevas asjas ei seisnenud puudused stiilis või maitseküsimustes vaid puudutasid hotelli taset, rajatiste seisukorda, turvalisust, hügieeni, teenuste kättesaadavust ning öörahu ja keetsid vähemalt neli päeva seitsmepäevasest reisist. Puudusi tunnistas ka kaupleja asendusmajutuse pakkumise ning hotelliga koostöö lõpetamisega. Seega ei olnud tegemist üksnes tarbija subjektiivsete ootustega, vaid teenuste sisulise mittevastavusega lepingutingimustele.

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

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mittevastavate hotelliteenuste pakkumisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli edastanud pretensiooni puuduste kohta 20.09 ehk viivitamatu teavitamise nõuet järgides.

VÕS § 875 lg 1 prim 1 kohaselt peab reisikorraldaja rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud. Esimeses lauses sätestatu ei kohaldu, kui abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad ebaproportsionaalsed kulud, võttes arvesse rikkumise ulatust ja mõjutatud reisiteenuse väärtust. Sellisel juhul on reisijal õigus nõuda reisikorraldajalt kahju hüvitamist või alandada reisisasu.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbijale pakuti lahenduseks majutust teises hotellis 21.09.2025. Tarbija on pakutud lahendusega nõustunud, kuivõrd ta kolis ümber pakutud hotelli.

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 reisisasu.

Komisjon leiab, et tarbijal oli õigus reisisasu alandamiseks lepingutingimustele mittevastavate hotelliteenuste tõttu.

Võlaõigusseaduse § 877 ning EL direktiivi 2015/2302 artikli 14 kohaselt on reisijal õigus asjakohasele hinna alandamisele iga ajavahemiku eest, mil esines mittevastavus. Pakettreis on oma olemuselt ühtne teenuste kogum ning majutus on sellise reisi puhul keskse tähtsusega teenus, mille kvaliteet mõjutab kogu reisikogemust.

Komisjon ei nõustu kaupleja seisukohaga, et hinna alandamise arvutamisel saab lähtuda üksnes majutuse hinnast. Majutusteenuse puudused mõjutasid kogu pakettreisi väärtust ja kasutatavust. Samas peab hinna alandamine olema proportsionaalne mittevastavuse kestuse ja mõjuga.

Arvestades, et mittevastavus kestis ligikaudu neli päeva seitsmest ning puudused olid olulised, leiab komisjon, et tarbijal on õigus reisisu alandamisele kogu pakettreisi hinnast. Samas ei pea komisjon põhjendatuks tarbija taotletud 40% hinnaalanduse kohaldamist ning määrab reisisu alandamise proportsionaalses ulatuses puuduste iseloomuga.

Komisjon märgib esmalt, et kuivõrd hotell paiknes väljaspool Euroopa Liitu ja hotelli taseme tärnides määrab üldjuhul hotell ise, siis ei saanud tarbija eeldada sellelt Euroopaga võrreldavaid standardeid. Reisipaketi maksumust arvestades ei saanud tarbija eeldada kõrgel tasemel hotelliteenuseid. Komisjon arvestas reisisu alandamisel tarbija kulutusi majutuse vahetamisel ning tarbijale osutatud reisisu teenuseid.

Komisjon leiab, et tuvastatud puuduste iseloomust ja ulatusest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisu alandamist 17 % pakettreisi kogumaksumusest (1689,23 eurot) ehk summas 287,17 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/