

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15079  
Otsuse kuupäev 29.01.2026  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja Coral Travel Estonia OÜ (16194673)

Tarbija nõue Hinna alandamise nõue. Algselt on tarbija märkinud nõude suuruseks 2000 eurot, hiljem palunud komisjonil hinnata mõistlikus suuruses hinna alandus

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale reisisasu alandamisel 4 % pakettreisi kogumaksumusest summas 199,52 eurot.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 03.11.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 23.09.2025 reisibüroo Fantaasia Reisid OÜ vahendusel kaupleja poolt koostatud pakettreisi Türgi perioodiks 19.10.2025-24.10.2025 (5 ööd).

Lepingu kohaselt sisaldas reisipakett reisi sihtkohta; transfeeri ja UAI majutust kolmele täiskasvanule ja ühele lapsele Trendy Lara 5\* maavaatega kahetoalises peretoas. Tarbija tasus reisi eest 4988 eurot.

Kohapeal ilmnesisid probleemid esmalt hotelli saabudes, kus ei olnud kohapealset esindajat reisiseltskonda vastu võtmas. Reisijad leidsid ise vastuvõtulaua ja korraldasid tupp registreerimise.

Reisijad said kätte oma toa, kus oli suitsuhais ja tuhatos laual. Tuba oli külm, konditsioneer ja dušš ei töötanud ning toa akna taga oli uue suure hotelli ehitus. Tarbija teavitas probleemidest koheselt ja palus hotelli vahetust, kuid vahetuseks pakuti vaid madalama kategooria hotelli. Järgmisel päeval õnnestus vahetada tuba ja reisijad paigutati teise hotelli tiiba, kus kahjuks kõikidel öödel kostus tupp heli, nagu lohistaks keegi tooli mööda põrandat. Probleemist teavitati nii hotelli kui ka reisikorraldajat, kuid mure ei lahenenud ja sellesse tupp jäädi reisi lõpuni.

Lisaks sellele, et reisil esines probleeme toaga, puudusid ka teenused, mida reisikorraldaja oli lubanud: puudus soojendusega bassein, mis oli üheks oluliseks kriteeriumiks hotelli valimisel, kuna reisisi väikese lapsega.

Õues olev lasteklubi oli avatud vaid loetud tundidel päeval, siseruumides asuv lasteklubi ruum oli kogu aja kinni.

Hotelli bistroo ei lubanud lapsele toitu tuppa kaasa võtta, kuigi tarbija lubas, et toob taldriku tagasi.

Esines ka probleeme puhtusega hotellis tervikuna ja basseini ümbruses.

Tarbija nõuab kompensatsiooni summas 2000 eurot.

Kaupleja on keeldunud tarbija nõude rahuldamisest. Kaupleja selgitas, et hotelli vastuvõtt ja check-in on hotelli teenus, samal ajal kui reisikorraldaja esindaja oli tarbijale kättesaadav ja täitis oma kohustused telefoni teel, nagu tingimustes ette nähtud.

Majutuse puudused lahendati kohapeal teise toa pakkumisega, mida loetakse tingimuste järgi puuduse kõrvaldamiseks ning mis välistab täiendava kompensatsiooni.

Hotelli läheduses toimuvad ehitustööd, samuti müra ja öörahu tagamine kuuluvad hotelli vastutusalasse ega ole käsitatavad pakettreisi rikkumisena.

Basseinide soojendus, lasteklubi tööajad ja muud teenused sõltuvad hooajast ning hotellil on õigus kontseptsiooni muuta, mistõttu ei saa hooajaväliseid piiranguid lugeda lepingurikkumiseks.

Hotelli sisekorrareeglite täitmine (näiteks toidu väljaviimise keeld) jääb samuti hotelli pädevusse.

Kuna reis toimus hooaja lõpus ja samaväärsetes hotellides puudusid vabade kohtadega kohad, ei olnud kohene üleviimine võimalik.

Kaupleja leiab kokkuvõttes, et puudused kõrvaldati ning ülejäänud asjaolud ei kuulu reisikorraldaja vastutusse, mistõttu ei ole tarbijal õigust hinna alandamisele ega kompensatsioonile.

20.11.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 09.12.2025 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et pakettreisileping täideti kokkulepitud ulatuses.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile oma vastuväited 12.12.2025 kirjaga.

Tarbija märgib, et tellitud oli 5\* Ultra All Inclusive pakettreis, mis ei vastanud lubatule mitmete oluliste puuduste tõttu.

Lubatud infotundi hotellis ei toimunud; selle asemel saadeti ebapiisav WhatsAppi sõnum

tundmatult isikult.

Reisikorraldaja esindaja ei ilmunud kokkulepitud ajal hotelli, mis on tõendatud tema enda saadetud sõnumiga. Hotellitoa vahetus toimus täielikult kliendi enda asjaajamisel, mitte reisikorraldaja kaudu, ning kulutas 2 päeva puhkusest.

Hotelli kõrval toimus mürarikas ehitus, millest reisikorraldaja ei teavitanud, kuigi oleks pidanud seda tegema. Lubatud soojendusega basseinid ei vastanud tegelikkusele. Teave soojenduse hooajalisuse kohta puudus ning laste sisebassein oli jääkülma. Hotelli kodulehel märgitud lastebasseini ja -teenuste tegelik seisukord ei vastanud reklaamile.

Lastesõbralikkus ja mugavused ei vastanud reklaamile. Laste mängutuba oli suletud, avatud oli vaid tasuline mängutuba. Hotelli konditsioneer ei töötanud, mis muutis ööd ebamugavalt jahedaks. Hotelli territooriumil liikus hulk kasse, kes hüppasid laudadele ja toolidele, põhjustades küllastajatele ebamugavust.

Ka vahetatud toas oli märkimisväärne müra, millest on olemas helisalvestised, edastatud ka reisifirma esindajale.

Tarbija nõuab mõistlikkus suuruses hinna alandust.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma vastuses, et pakettreis vastas kõigile kokkulepitud tingimustele ning reisija väited teenuste puudumisest ei ole põhjendatud.

Reisikorraldaja rõhutab, et basseini soojenduse kasutamine sõltub hooajast ning sellest teavitati reisijat juba lepingueelses e-kirjas. Soojendus lülitatakse tavapäraselt sisse novembris; oktoober on hooaja lõpp, mil hotelli teenuste kättesaadavus võib olla piiratud. Seetõttu ei ole soojendusega basseini puudumine käsitatav puudusena. Reisikorraldaja leiab, et hotell vastas majutuse ja toitlustuse osas samaväärsete hotellide tasemele ning kõik pakettreisi olulised osad olid kooskõlas lepinguga. Konditsioneer oli hotellis tsentraalne ja töötas automaatrežiimil, mistõttu ei olnud välistemperatuuride juures öist jahutust ette nähtud. Sellel ajal oli päevane temperatuur kuni 28 kraadi ja öine temperatuur väljas 18 kraadi, seega objektiivselt ei soojendatud öösel hotellitube.

Kaupleja püüdis leida tarbijale alternatiivset majutust, kuid kahjuks on sellel perioodil

paljud piirkonna hotellid juba suletud ja olemasolevad täituvuse piiril. Seega ei olnud kahjuks võimalik operatiivselt pakkuda sobivat vahetust.

Ehitismüra kaebuse lahendamiseks pakkus hotell reisijale teist tuba hotelli vaiksemas tiivas; seega kõrvaldati puudus reisi ajal. Seega jääb kaupleja seisukohale, et hotell kõrvaldas puuduse reisi ajal.

Reisija väide pidevast lärmist uues toas ei ole tõendatud.

Reisikorraldaja viitab lepingutingimustele, mille järgi ei ole puuduseks reisi kui terviku seisukohalt väheolulised muutused või sihtkohast tulenevad etteaimatavad asjaolud, samuti mitte olukord, kus hotell ei vasta reisija isiklikele ootustele.

Reisija nõue alandada reisi hinda 2000 euro võrra ei ole reisikorraldaja hinnangul põhjendatud ega proportsionaalne.

Töendamiskoormis hinna alandamise ulatuse osas lasub reisijal. Reisija pole suutnud piisavalt objektiivselt tõendada ja põhjendada, miks peaks reisiteenuste maksumust vähendada 50% võrra ehk suuremas summas, kui oli majutusteenuse

hind.. Seetõttu palub reisikorraldaja nõude täielikult rahuldamata jätta.

Juhul kui hüvitis siiski määratakse, palub reisikorraldaja lähtuda majutuse maksumusest ja määrata hüvitis mõistlikus ulatuses.

### **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 23.09.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt algselt reisisasu alandamist 2000 euro võrra, hiljem mõistlikus ulatuses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

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

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.

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.

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

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et tarbija teavitas kauplejat toa mittevastavusest lepingutingimustele viivitamatult.

Tarbija toob avalduses välja järgmised puudused: reisikirjelduses lubatud infotundi hotellis ei toimunud; selle asemel saadeti ebapiisav WhatsAppi sõnum tundmatult isikult. Hotellitoa vahetus toimus täielikult kliendi enda asjaajamisel, mitte reisikorraldaja kaudu, ning kulutas 2 päeva puhkusest. Hotelli kõrval toimus mürarikas ehitus, millest reisikorraldaja ei teavitanud, kuigi oleks pidanud seda tegema. Lubatud soojendusega basseinid ei vastanud tegelikkusele. Teave soojenduse hooajalisuse kohta puudus ning laste sisebassein oli jääkülm. Hotelli kodulehel märgitud lastebasseini ja -teenuste tegelik seisukord ei vastanud reklaamile.

Laste mängutuba oli suletud, avatud oli vaid tasuline mängutuba. Hotelli konditsioneer ei töötanud, mis muutis ööd ebamugavalt jahedaks. Hotelli territooriumil liikus hulk kasse, kes hüppasid laudadele ja toolidele, põhjustades küllastajatele ebamugavust. Ka vahetatud toas oli märkimisväärne müra, millest on olemas helisalvestised, edastatud ka reisifirma esindajale.

Tarbija nõuab mõistlikkus suuruses hinna alandust.

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.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbija poolt välja toodud puudused õigustavad reisisasu alandamist.

Komisjon loeb põhjendatuks tarbija pretensiooni laste mängutoa osas. Tarbija sõnul oli hotellis laste mängutuba suletud, avatud oli vaid tasuline mängutuba. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet oma vastuses ümber lükanud.

Komisjon loeb põhjendatuks ka tarbija pretensiooni ehitusmüra osas.

Esitatud tõenditest nähtub, et algselt pakutud majutus ei vastanud lepingutingimustele ehitusmüra tõttu, tuba oli külm, konditsioneer ja dušš ei töötanud. Kaupleja on oma vastuses tunnistanud, et ehitusmüra kaebuse lahendamiseks pakkus hotell reisijale teist tuba hotelli vaiksemas tiivas. Kaupleja ei teavitanud tarbijat enne reisi algust ehitustöödest hotelli läheduses, mis võivad reisija puhkust häirida.

Komisjon leidis asjas esitatud tõenditega tutvumisel, et reisija väide pidevast mürast vahetuseks pakutud toas ei ole piisavalt tõendatud. Tarbija poolt esitatud helisalvestise alusel ei olnud võimalik tuvastada müra ajalist kestust ega salvestise tegemise kohta.

Samuti ei lugenud komisjon põhjendatuks tarbija pretensiooni hotelli alal viibivate kasside suhtes. Hulkuvad loomad on Türgis tavapärane nähtus ja reisija peab reisiril arvestama sihtkohamaa kultuuriliste eripäradega. Tarbija ei ole tõendanud, et talle oleks lubatud loomadest vaba hotelliala.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks pretensiooni hotelli konditsioneeri osas. Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et sellel ajal oli päevane temperatuur kuni 28 kraadi ja öine temperatuur väljas 18 kraadi, seega objektiivselt ei soojendatud öösel hotellitube.

Tarbija ei ole tõendanud, et talle oleks lubatud pidevat konditsioneeriga õhutust toas.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija pretensiooni väli- ja sisebasseini soojenduse osas. Komisjonile tõendina esitatud basseinide kirjeldusest nähtub, et sise- ja välibasseini soojendatakse talihooajal. Reis toimus oktoobrikuus, mida ei loeta talihooaja hulka. Tarbija esitatud kirjavahetuses reisikonsultandiga on reisikonsultant välja toonud, et soojendus lülitatakse hotelli poolt tavapäraselt sisse novembris, kui algab ametlik talvehooaeg.

Komisjon leiab, et reisikirjelduses lubatud infotunni puudumist hotellis ei saa pidada selliseks puuduseks, mis õigustaks reisisasu alandamist. Tarbijal oli võimalus suhelda reisikorraldaja kohaliku esindajaga telefonitsi, millist võimalust ta esitatud tõendite järgi ka kasutas.

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

Komisjon leiab, et ehitismüra tõttu lepingutingimustele mitteavastava majutuse pakkumisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

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, et ehitismüra leevendamiseks pakkus hotell reisijale teist tuba hotelli vaiksemas tiivas.

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

Komisjon leiab, et tarbijal oli õigus reisisasu alandamiseks lepingutingimustele mittevastava majutuse tõttu reisi alguses ning tasuta laste mängutoa puudumise tõttu.

Võlaõigusseaduse § 877 ning EL direktiivi 2015/2302 artikli 14 kohaselt on reisijal õigus asjakohasele hinna alandamisele iga ajavahemiku eest, mil esines mittevastavus.

Reisisasu alandamine peab olema proportsionaalne mittevastavuse kestuse ja mõjuga.

Komisjon leiab, et tuvastatud puuduste iseloomust ja ulatusest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 4 % pakettreisi kogumaksumusest ehk summas 199,52 eurot.

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/