

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15885
Otsuse kuupäev 29.01.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Coral Travel Estonia OÜ (16194673)

Tarbija nõue Hinna alandamise nõue summas 806 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale reisisasu alandamisel 7 % pakettreisi kogumaksumusest summas 169,39 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 19.11.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 02.09.2025 Estravel AS kaudu kaupleja poolt korraldatud pakettreisi Tüürki All Inclusive tingimusega viietärnihotellis Ladonia Hotels Adakule.

Reis toimus 23.–29. septembril 2025 ning tarbija reisis koos kolme teise perekonnaga, kokku kaheksa täiskasvanu ja kuue lapsega. Broneeringu tegemisel tugines tarbija Estraveli soovitudele ja kaupleja esitatud teabele, mille kohaselt hotell pidi vastama tavapärasele 5* kvaliteedile ning tagama mugava perepuhkuse. Tarbija tasus nelja reisija eest 2419,79 eurot.

Tarbija avaldab, et ostetud pakettreis ei vastanud lubatud kvaliteedile ega kaupleja esitatud teabele.

Tarbija hinnangul ei olnud majutus, teenused ega hotelli üldine seisukord viietärnise hotelli tasemel: hotell ja toad olid hooldamata, mustad ning sanitaartingimused puudulikud; toidukvaliteet oli madal; hotellipersonali töö ja kaupleja kohaliku esindaja abi ei taganud probleemidele lahendust. Tarbija leiab, et teenuse tegelik väärtus oli oluliselt madalam kui makstud hind ning kaupleja ei pakkunud olukorrale asjakohast lahendusvarianti.

Kaupleja on tunnistanud puudusi, kuid tema pakutud lahendus ei ole tarbija hinnangul proportsionaalne rikkumise ulatusega.

Tarbija taotleb lepingu rikkumisele vastavat hinna alandamist summas 806 eurot.

05.12.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 14.12.2025 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et pakettreisileping täideti kokkulepitud ulatuses.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile oma vastuväited 04.01.2026 kirjaga.

Tarbija leiab, et reis ei vastanud kokkulepitud tingimustele ega põhjendatud ootustele. Enne reisi ei teavitatud tarbijat sellest, et Türgis võivad viietärnihotellide standardid oluliselt erineda, ega ka sellest, et konkreetne hotell on madalama tasemega. Hotelli üldine rämpsus ei olnud üksnes ebameeldiv, vaid kujutas endast otsest ohtu tervisele, mille tagajärjel haigestusid kaks last, kellest üks vajab ravi ka pärast reisi lõppu, ning täiskasvanutel ei olnud võimalik kasutada basseine ega lamamistoole. Kohapeal ei osutatud tarbijale vajalikku abi, kuna klienditoelt ei saadud korduvatele pöördumistele vaatamata sisulist tuge ning ka hotelli vastuvõtt ei lahendanud esinenud probleeme.

Tarbija rõhutab, et tema ootused olid seotud elementaarse puhtuse ja teenuse osutamisega, kuid sellest hoolimata ei koristatud nende tuba kogu reisi jooksul kordagi, linasid ei vahetatud, põrandat ei pestud ning ilmseid tehnilisi puudusi ei kõrvaldatud. Samuti jäid lahendamata toitlustusega seotud probleemid ning hotellis puudusid lastele suunatud tegevused. Tarbija taotleb hüvitist kolmandiku reisimaksumuse ulatuses, kuna reis ei olnud turvaline, puhas ega hea klienditeenindusega ning planeeritud puhkus sai rikutud.

Lisaks peab tarbija kasutatud lennukeid moraalselt vananenuks ning bussitransporti nõuetele mittevastavaks. Probleemseks peab ta ka reisikorraldaja esindaja puudumist tagasisõidul lennujaamas, mistõttu jäid abi vajavad kliendid ilma toetuseta. Hotelli kõrget reitingut ei pea tarbija usaldusväärseks, kuna see põhineb tema hinnangul subjektiivsetel ja kallutatud hinnangutel.

Enne istungit pooled kokkuleppele ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja keeldub nõude rahuldamisest. Kaupleja selgitab, et pakettreis vastas lepingus kokkulepitud tingimustele ning tarbija etteheited põhinevad valdavalt subjektiivsetel ootustel. Hotelli tärniklassifikatsioon tähistab miinimumnõuete täitmist ega tähenda, et kõik sama kategooria hotellid oleksid sisuliselt võrdsed teenuse, seisukorra, personali või kontseptsiooni poolest. Tarbija esitatud fotod ei võimalda objektiivselt järelada, et hotell tervikuna ei vastanud 5-tärni kategooriale, samuti on tuhandeid külalisi majutatavas hotellis paratamatu, et üksikud üldalad võivad periooditi vajada täiendavat koristust ja ei ole realistlik eeldada, et iga prügikasti juures viibib pidevalt koristaja.

Kaupleja märgib, et hotelli vahetamise võimalused olid sihtpiirkonna piiratud logistika ja kõrge hooajalise nõudluse tõttu väga piiratud ning samaväärsed majutused olid suuresti välja müüdnud. Kõrgema hinnatasemega hotelli ümbermajutus oleks turutingimustel toonud kaasa lisakulu, mida

ei saa käsitleda reisikorraldaja rikkumisena. Kaupleja hinnangul vastas hotelli üldine kvaliteet pakettreisile hinnatasemele, mida kinnitab ka avalik tagasiside, mis on pigem keskmine kui äärmiselt negatiivne.

Kohapealse teeninduse osas rõhutab kaupleja, et reisijale edastatud info kohaselt toimus teenindus inglise või vene keeles ning kiire abi saamiseks oli ette nähtud klienditoe infotelefon. Giidi roll ei hõlma igapäevaste operatiivsete probleemide lahendamist ning asjaolu, et giid ei tegelenud otseselt koristus- või personaliküsimustega, ei tähenda lepingurikkumist. Samuti ei saa pidada lepingu rikkumiseks seda, et kogu hotelli personal ei valda inglise keelt, arvestades sihtkoha praktikat ja kultuurilisi eripärasid.

Kaupleja leiab, et tarbija poolt välja toodud üksikud puudused, nagu veekeetja, joogiklaaside või kirjutusvahendite puudumine toas, pistikute arv, telekanalite valik, tekkide kasutus või toiduvaliku eripärad, ei ole pakettreisilepingu olulised osad ega kujuta endast teenuse mittevastavust. Hotelli toitlustus ja meelelahutus vastasid kirjeldatud kontseptsioonile ning reisijatel ei saanud tekkida põhjendatud ootust ulatuslikele erimenüüdele või suurtele meelelahutusprogrammidele.

Kaupleja peab põhjendamatuks nõuet pakettreisile maksumuse ulatuslikuks tagastamiseks, kuna kõik põhiteenused osutati ning viidatud puudused puudutasid üksnes majutusteenuse üksikuid aspekte. Võimalik hüvitis saab olla seotud vaid majutuse osaga, mille maksumus moodustas pakettreisist piiratud osa. Esitatud asjaolud ei tõenda, et reisikorraldaja oleks jätnud osutamata lepingus kokkulepitud teenused, ning kehtivate tingimuste kohaselt ei loeta puuduseks majutusasutuse mittevastavust reisija isiklikele ootustele. Kaupleja leiab, et hüvitisenõue on alusetu, ning palub jätta kaebuse rahuldamata või arvestada võimalik hüvitis üksnes mõistlikus ja proportsionaalses ulatuses majutuse maksumuse piires.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud 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 02.09.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hinna alandamist summas 806 eurot.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisu alandamise nõudena.

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.

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.

Tarbija toob avalduses välja järgmised puudused:

Enne reisi ei teavitatud tarbijat sellest, et Türgis võivad viietärnihotellide standardid oluliselt erineda, ega ka sellest, et konkreetne hotell on madalama tasemega. Hotelli üldine räpasus ei olnud üksnes ebameeldiv, vaid kujutas endast otseselt ohtu tervisele, mille tagajärjel haigestusid kaks last, kellest üks vajab ravi ka pärast reisi lõppu, ning täiskasvanutel ei olnud võimalik kasutada basseine ega lamamistoole. Kohapeal ei osutatud tarbijale vajalikku abi, kuna klienditoelt ei saadud korduvatele pöördumistele vaatamata sisulist tuge ning ka hotelli vastuvõtt ei lahendanud esinenud probleeme.

Tarbija rõhutab, et tema ootused olid seotud elementaarse puhtuse ja teenuse osutamisega, kuid sellest hoolimata ei koristatud nende tuba kogu reisi jooksul kordagi, linasid ei vahetatud, põrandat ei pestud ning ilmseid tehnilisi puudusi ei kõrvaldatud. Samuti jäid lahendamata toitlustusega seotud probleemid ning hotellis puudusid lastele suunatud tegevused.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Komisjon tuvastas, et tarbija oli teavitanud puudustest reisikorraldajat viivitamatult.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt VÕS §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisitu.

Komisjon märgib, et võlaõigusseaduse § 877 lg 2 kohaselt on tarbijal õigus nõuda reisisitu alandamist juhul, kui pakettreis ei vasta lepingutingimustele. Kui tarbija on esitanud usutavad ja järjepidevad väited mittevastavuse kohta ning neid toetavad tõendid (sh fotod, kaebused kohapeal ja kirjalik suhtlus), lasub reisikorraldajal kohustus tõendada, et teenus vastas lepingutingimustele või et puudused olid ebaolulised.

VÕS § 867 lg 2 p 4 kohaselt tuleb reisijale esitada järgmine lepingueelne teave, kui see on konkreetse pakettreisi korral asjakohane: majutuse liik, majutuskohtade asukoht, järk või mugavusaste ja põhitunnused ning majutuskoha vastavus külastatavas riigis kehtivale klassifikatsioonile.

Komisjon märgib esmalt, et nõuded hotelli tasemele väljaspool Euroopa Liitu võivad oluliselt erineda Euroopa Liidus kehtestatud nõuetest. Iga riik määrab oma hotellidele esitatavad nõuded siseriikliku regulatsiooniga ja hotellide tärnisüsteem ei ole ülemaailmselt ühtlustatud.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu sellele, et VÕS § 867 lg 2 p 4 mõtte kohaselt välistab kaupleja vastutuse teavituskohustuse täitmine sellisel viisil, et tarbijale luuakse selge ettekujutus kasutatava majutuskoha järgust või mugavusastmest ja tuuakse välja selle põhitunnused.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et praeguse vaidluse puhul ei täitnud kaupleja oma teavituskohustust nõuetekohaselt.

Tarbija on kauplejale ette heitnud seda, et enne reisi ei teavitatud teda sellest, et Türgis võivad

viietärnihotellide standardid oluliselt erinevad ega ka sellest, et konkreetne hotell on madala tasemega.

Kaupleja toob vastuses välja, et hotellide tärniklassifikatsioon ei tähenda, et kõik sama kategooria (sh 5*) 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, personali keeleoskuse, teenindusstandardi ega kontseptsiooni osas. Kaupleja on tuginenud lisaks sellele, et hotelli üldine kvaliteet vastas selle reisipaketi hinnatasemele, viidates erinevate veebilehekülgede hinnangutele.

Komisjon leidis asja materjalidega tutvumisel, et kaupleja ei ole oma vastuses ümber lükanud tarbija väiteid selle kohta, et teda ei teavitatud enne reisi Türgi hotellide tärnisüsteemi erisustest ja valitud hotelli madalast tasemest. Kaupleja ei ole ka tõendanud, et ta oleks tutvustanud tarbijat enne reisi erinevatel veebilehekülgedel sellele hotellile antud hinnangutega.

Praegusel juhul kujunes tarbijal puuduliku teavituse tõttu ebaõige ettekujutus hotelli tasemest ja selle teenuste olemusest.

Kuigi hotelli tärniklassifikatsioon ei taga kõigi sama kategooria hotellide täielikku sisulist võrdsust, ei tähenda see, et hotelli tase võiks jääda alla elementaarsete hügieeni-, puhtus- ja ohutusnõuete. Komisjon leiab, et tärniklassi erisustele viitamine ei vabasta reisikorraldajat vastutusest olukorras, kus majutusteenus ei vasta mõistlikule miinimumtasemele.

Komisjon ei nõustu kaupleja väitega, et tarbija etteheited põhinevad üksnes subjektiivsetel ootustel. Tarbija etteheited puudutavad elementaarset majutusteenuse kvaliteedinõudeid, nagu regulaarne toa koristamine, puhtad sanitaaringimused ja tervist mittekahjustav keskkond. Tegemist ei ole luksus- ega eriteenustega, vaid majutusteenuse miinimumstandardiga, mille olemasolu võib tarbija viietärnihotelli puhul põhjendatult eeldada. Tarbija väiteid tubade koristamata jätmise, sanitaaringimuste puudulikkuse ning kohapealse abi ebapiisavuse kohta ei ole kaupleja poolt sisuliselt ümber lükatud. Tarbija poolt tõendina esitatud fotodelt pole siiski selgelt tuvastatav, millise aja jooksul ja ulatuses puudused tegelikult esinesid.

Komisjon märgib, et tarbija viited laste haigestumisele ei ole käsitletavad eraldiseisva kahjunõudena, kuid need kinnitavad, et majutustingimused ei vastanud tervisele ohutu keskkonna nõuetele. Selline asjaolu on arvestatav reisisu alandamise ulatuse määramisel.

Komisjon leiab, et hinna alandamine 806 euro ulatuses, mis moodustab ligikaudu ühe kolmandiku tarbija poolt tasutud pakettreisi maksumusest, ei ole kooskõlas rikkumise iseloomu ja ulatusega. Väljatoodud puudused hõlmasid eelkõige hotelli puhtuse ja korrashoiu üldist taset ja puudusi toateenuse osas, mis ei takistanud otseselt majutusteenuse ja teiste reisisu kasutamist. Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et tarbijale oleks lubatud sihtkohas kõrgele puhtusestandardile vastavat majutust.

Komisjon märgib, et toiduvaliku otsustab iga hotell iseseisvalt. Tarbija ei ole välja toonud, millises osas ei vastanud toiduvalik lepingu tingimustele, seetõttu puudus komisjonil võimalus selle lepingule vastavust kontrollida.

Komisjon ei lugenud põhjendatuks tarbija etteheiteid reisiesindaja ja hotellipersonali keeleoskusele. Asja materjalidest ei nähtu, et reisikorraldaja oleks tarbijale lubanud kõikjal inglisekeelse teeninduse olemasolu. Kohalikult teenindavalt hotellipersonalilt ei saa Türgis eeldada, et kõik oskaksid inglise keeles suhelda. Kaupleja poolt edastatud infolehes oli märgitud, et kohapealne teenindus toimub inglise või vene keeles.

Komisjon ei võtnud seisukohta tarbija väite suhtes, et hotellis puudusid lastele suunatud tegevused, kuivõrd esitatud materjalidest ei nähtu, millistes lastele suunatud tegevustes olid pooled kokku leppinud.

Komisjon leiab, et pakettreisil esines lepingutingimustele mittevastavus, mida ei kõrvaldatud reisi kestel, mistõttu on tarbijal õigus reisisu alandamisele. Arvestades puuduste ulatust ja iseloomu, samuti pakettreisi hinnataset peab komisjon põhjendatuks reisisu alandamist 7 % ulatuses pakettreisi maksumusest summas 169,39 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/