

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-17322
Otsuse kuupäev 25.02.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Premio Travel OÜ (12440939)

Tarbija nõue 25% suurune hinnaalandus reisi maksumusest seoses pakettreisi mittevastavusega lepingule

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale reisisu alandamisel 12 % pakettreisi kogumaksumusest summas 305,64 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 15.12.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 14.04.2025 vahendaja Go Travel kaudu reisikorraldaja poolt koostatud Hiina Jangtse ringreisi, mis toimus 08.11-21.11.2025. Reisi maksumus ühele reisijale oli 2547 eurot.

Grupireisile minemise eesmärk oli tutvuda Hiina ajaloo, kultuuri ja loodusega. Reisi broneerides helistas tarbija reisikorraldajale ning talle kinnitati, et reisil on kaasas eestikeelne reisijuht, kes teab Hiinast kõike, on kogenud ning tõlgib ka kohaliku giidi juttu. Paar päeva enne reisi selgus, et giidina on kaasas A.K.

Reis ei vastanud lubatule, kuna broneerimisel lubatud kogenud eestikeelne reisijuht ei suutnud kohapeal tõlkida kohaliku ingliskeelse giidi juttu ning ei lubanud ka kohalikul giidil rääkida, sest tundis, et jäi tõlkimisega hätta. Tarbija pöördus oma palvega korduvalt giidi poole aga ainus vastus, mille ta sai oli palve mitte segada.

Selle peale saatis tarbija mitu kirja reisikorraldaja büroosse, kust tulid vastused, et kõik on korras ja toimib. Kahjuks see nii ei olnud. Siis otsustas tarbija reisikorraldajaga lõpetada reisilepingu ning andis sellest reisikorraldajale teada ning edastas ka kirjaliku avalduse kaasasolnud giidile, kuid faktiliselt siiski lepingut reisi ajal ei lõpetanud.

Lisaks muudeti reisiprogrammi ilma eelneva teavitusega, lisades kohustuslikke külastusi suveniiri-, pärl- ja siidipoodidesse, millest ei olnud võimalik keelduda, kuna transfeer oli ühine.

Seetõttu ei täitnud reis oma lubatud eesmärki ega vastanud reisilepingule.

Tarbija algne nõue oli hinna alandamine 40% ulatuses, kuid hiljem on tarbija nõuet muutnud ja tema lõplik nõue on 25% suurune hinnaalandus pakettreisi maksumusest.

06.01.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 22.01.2026 kirjaga. Kaupleja hinnangul osutati tarbijale pakettreisi põhilised teenused, reis toimus korralduslikult ning tarbija esitatud 40% hinnalanguse nõue ei ole proportsionaalne.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile oma vastuväited 29.12.2025 kirjaga.

Tarbija märgib, et vaidlus ei puuduta pakettreisi logistilist osa, sh transporti, majutust ega toitlustust, mille toimimise osas tal etteheiteid ei ole. Vaidlus keskendub pakettreisi olulisele sisulisele osale – ekskursionidele ja lubatud eestikeelse reisijuhi teenusele, mis tarbija hinnangul ei vastanud lepingutingimustele ning mõjutas oluliselt reisi eesmärgi saavutamist.

Tarbija väidab, et mitmetel ekskursionidel ei osalenud ei kohalik giid ega eestikeelne reisijuht aktiivselt ekskursionide läbiviimisel. Giidid liikusid grupist eraldi või piirdusid saatmisega, jättes reisijad külastatavatel objektidel ilma juhendamise ja sisuliste selgitusteta. Tarbija hinnangul muutusid sellised ekskursionid sisuliselt iseseisvaks ringivaatamiseks, mis ei vasta pakettreisile iseloomulikule juhendatud teenusele.

Tarbija toob välja olukorra, kus reisijuht keelas kohalikul giidil info edastamise, väites, et tegemist ei ole giidiga, vaid üksnes saatjaga. Tarbija hinnangul takistati sellega ekskursionide sisulise teabe edastamist. Lisaks viitab tarbija reisijuhi ebaviisakale ja klientide suhtes sobimatule käitumisele. Tarbija märgib, et tal on olemas video- ja audiosalvestused, mis tõendavad nii kohaliku giidi info edastamise takistamist, ebakohast suhtlusviisi kui ka olukordi, kus ekskursionidel ei võimaldatud tal sisulist teavet saada.

Tarbija leiab, et kaupluste ja suveniiripoodide külastused ei olnud vabatahtlikud. Kuna kogu grupil oli kasutada üks ühine buss, puudus tarbijal tegelik võimalus otsustada, kas peatustes osaleda või neist keelduda. Seetõttu olid nimetatud külastused tarbija hinnangul oma olemuselt sunnitud ning vähendasid ekskursionidele ja reisi sisulisele programmile pühendatud aega.

Tarbija on oma nõuet korrigeerinud. Tarbija taotleb pakettreisi hinna alandamist 25% ulatuses, pidades seda põhjendatud määraks, mis vastab ekskursionide ja reisijuhi teenuse osakaalule kogu pakettreisile.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 22.01.2026 vastuses, et tarbija ostis vahendaja kaudu pakettreisi „Hiina Jangtse ringreis“, mis toimus ajavahemikus 08.11–21.11.2025. Enne reisi edastati tarbijale kõik lepingujärgsed dokumendid, sealhulgas pakettreisilepingu üldtingimused, reisiteatis ja vautšer.

Juba enne reisi pöördus tarbija kaupleja poole küsimuste ja etteheidetega seoses reisisaatja töö ning võimalike lisakuludega, mille osas anti tarbijale nii kirjalikke kui ka suulisi selgitusi. Tarbija osales reisil ning esitas pretensioone ja täiendavaid pöördumisi ka reisi ajal. Pärast reisi esitas tarbija 24.11.2025 omapoolsed etteheited uuesti kaebusena ning taotleb käesolevas menetluses pakettreisi hinna alandamist 40% ulatuses.

Kaupleja selgitab, et pakettreisi põhiteenused – lennud ja transfeerid, majutus koos hommikusöökidega, öhtusöögipakett, kruiis ning ekskursioniprogramm – osutati vastavalt lepingule. Tarbija on ka ise hilisemas kaebuses kinnitanud, et reis toimus korralduslikult: bussid olid õigeaegselt kohal, majutuse osas etteheiteid ei olnud ning kruiisilaev vastas ootustele. Vaidlus keskendub seega eeskätt reisisaatja info vahendamisele ning ekskursionide käigus toimunud peatustele.

Reisisaatja osas märgib kaupleja, et reisidokumentides oli selgelt kirjas eestikeelse reisisaatja olemasolu.

Vahendaja kaudu soetatud reisipaketi reisikirjelduses on märgitud “Reisipaketi hinnas sisaldub: meeldiv eesti keelt kõnelev reisijuht: Meie reisijuht tutvustab Teile reisiprogrammi ja on reisi vältel alati Teie jaoks olemas.

Kaupleja hinnangul täitis reisisaatja oma lepingulise rolli, mille sisuks oli reisiprogrammi tutvustamine ja reisijate toetamine, mitte professionaalse tõlgi teenuse osutamine ega kohalike giidide jutu sünkroontõlge. Ekskursionidel kasutati audiogiidi süsteemi, kus kohaliku giidi info edastati paralleelselt ka eestikeelse vahenduse kaudu, mis on grupireisidel tavapärane praktika.

Kaupleja rõhutab, et tarbija hinnang reisisaatja töö sisukusele on paratamatult subjektiivne ning puuduvad tõendid, et reisiprogramm oleks olulises osas sisuliselt täitmata jäänud või et reis oleks tervikuna kaotanud oma eesmärgi.

Seoses väitega, et reisi ajal esitatud kaebustele ei reageeritud, viitab kaupleja olemasolevale kirjavahetusele, millest nähtub, et tarbija pöördumistele vastati ning reisisaatjale anti juhised pöörata suuremat tähelepanu info selgusele ja faktitäpsusele. Kaupleja hinnangul ei vasta tõele väide, et tarbija pöördumised jäeti sisuliselt tähelepanuta.

Programmimuudatuste ja peatuste osas selgitab kaupleja, et reisidokumentides oli ette nähtud võimalus teha programmi muudatusi tingimusel, et reisi üldine kvaliteet ja mugavus säilivad. Ringreiside puhul on logistilised peatused tavapärased ning tarbijal ei olnud kohustust külastada kauplusi ega teha oste; soovi korral oli võimalik oodata bussis. Kaupleja hinnangul ei mõjutanud need peatused pakettreisi põhisisu ega takistanud tarbijal osalemast lepingujärgses programmis. Lisakulude osas rõhutab kaupleja, et enne reisi edastatud dokumentides oli viidatud kruiisilaeva teenindustasule, jootrahasoovitustele ning asjaolule, et isiklikud kulud ei kuulu pakettreisi hinna sisse. Seetõttu ei saa neid kulusid käsitada ettenägematutena.

Kaupleja kokkuvõtlikul hinnangul osutati tarbijale pakettreisi põhilised teenused, reis toimus korralduslikult ning tarbija esitatud 40% hinnalanguse nõue ei ole proportsionaalne.

Vaidluse lõpetamiseks heas usus pakub kaupleja tarbijale kompromissina 50 € reisikrediidi (juba väljastatud) ning täiendavalt 150 € hüvitist.

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 14.04.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt puuduste tõttu pakettreisi hinna alandamist 25% ulatuses Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisitu alandamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisitu alandamist giiditeenuste 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.

Reisikorraldaja vastutab seega kogu paketi nõuetekohase osutamise eest, sealhulgas reisisaatja ja kohaliku giidi tegevuse eest.

VÕS § 867 lg 2 p 10 kohaselt tuleb lepingueelse teabe osana teavitada reisijat muu hulgas keelest, milles osutatakse muid turismiteenuseid, kui reisija võimalus kasutada kõnealuseid teenuseid sõltub tõhusast suulisest suhtlusest.

Kaupleja märgib oma vastuses, et reisidokumentides oli selgelt kirjas eestikeelse reisisaatja olemasolu.

Turismiseadus (edaspidi TurS) § 16 lg 4 järgi on reisisaatja füüsiline isik, kes saadab tarbijaid reisikorraldaja poolt ettenähtud marsruudil ja korraldab pakettreisi kuuluvate teenuste õigeaegse ja kvaliteetse osutamise. Seega ei ole tavapäraselt reisisaatja ülesandeks kohaliku giidi jutu tõlkimine.

Kaupleja hinnangul täitis reisisaatja oma lepingulise rolli, mille sisuks oli reisiprogrammi tutvustamine ja reisijate toetamine, mitte professionaalse tõlgi teenuse osutamine ega kohalike giidide jutu sünkroontõlge. Ekskursioonidel kasutati audiogiidi süsteemi,

TurS § 16 lg 2 järgi on giid-tõlk füüsiline isik, kes tutvustab huviväärsusi eelnevalt kokkulepitud programmi, marsruudi ja ajakava järgi ning vahendab järel- või sünkroontõlke kaudu huviväärsuse lühitutvustust ja vestlust.

Tarbija on oma avalduses välja toonud, et enne reisi kinnitati talle, et reisil on kaasas eestikeelne reisijuht, kes teab Hiinast kõike, on kogenud ning tõlgib ka kohaliku giidi juttu. Kaupleja ei ole nimetatud tarbija väidet ümber lükanud.

Enne lepingu sõlmimist esitatud teave, sh telefonikõnes antud kinnitus muutus VÕS § 867 järgi lepingu lahutamatuks osaks. Reisikirjelduse üldisem sõnastus („meeldiv eesti keelt kõnelev reisijuht, kes tutvustab programmi ja on olemas“) ei tühista tarbijale soodsamat suulist lubadust. Seetõttu lähtub komisjon sellest, et reisisaatja ülesandeks oli ka kohaliku giidi jutu tõlkimine, kuid mitte sünkroontõlkena.

Tarbija toob avalduses välja peamise puudusena lubatud eestikeelse reisijuhi teenuste mittevastavuse lepingutingimustele giidi kehva inglise keele oskuse tõttu, mistõttu jäi suur osa kohaliku giidi edastatud infost saamata.

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

Mittevastavust tuleb hinnata reisi eesmärgi (Hiina ajaloo, kultuuri ja looduse tutvustamine) saavutamise seisukohalt. Logistiline osa oli tarbija enda kinnitusel korras, mistõttu rikkumine on piiritletud sisulise osaga (reisijuhi teenused). Komisjon rõhutab, et logistika korrasolek (bussid, majutus, kruis) ei kompenseeri sisulise osa puudust, sest reisi väärtus seisnes eelkõige juhitud ja sisukates ekskursioonides. Mitmel objektidel ei toimunud aktiivset juhendamist ei kohaliku giidi ega eestikeelse reisijuhi poolt. Reisijad jäeti objektidel ilma sisuliste selgitusteta, mis muutis ekskursioonid iseseisvaks ringivaatamiseks.

Reisijuhi tegevus (tõlke võimetus, kohaliku giidi info edastamise keelamine) ei vastanud ei lepingule ega Turismiseaduse § 16 järgi giid-tõlgi/reisisaatja kohustustele. Komisjon leiab, et audiogiidi süsteemi kasutamine ei asenda lubatud aktiivset tõlget ja selgitusi, eriti kui tarbija korduvalt palus abi ja sai eitavad vastused. Tarbija esitatud tõendid kinnitavad objektiivselt reisijuhi tegevuse puudujääke. Kaupleja ei esitanud ühtegi tõendit, mis tarbija väiteid ümber lükkaks, mistõttu komisjon ei saa pidada tarbija hinnangut „subjektiivseks“.

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mittevastava giiditeenuse osutamisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingut.

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

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et tarbija teavitas kauplejat giiditeenuste mittevastavusest lepingutingimustele viivitamatult reisi ajal, mida tõendavad mitmed tarbija e-kirjad reisikorraldajale.

VÕS § 875 lg 1 prim 1 kohaselt peab reisikorraldaja rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud.

Komisjon tuvastas, et tarbija teatas mittevastavusest viivitamata reisi ajal, kuid reisikorraldaja ei kõrvaldanud puudust (vastused olid üldised „kõik on korras“).

Komisjon rõhutab, et tarbija tegutses heas usus: teatas puudustest viivitamata, andis kauplejale võimaluse puudusi kõrvaldada ja korrigeeris nõuet proportsionaalsemaks. Kaupleja ei kasutanud võimalust puudusi kõrvaldada.

Järgnevalt hindas komisjon reisiprogrammis tehtud muudatuste lubatavust.

VÕS § 872 lg 1 kohaselt enne pakettreisi algust ei või reisikorraldaja ühepoolset muuta muid pakettreisilepingu tingimusi peale reisisasu, välja arvatud juhul, kui:

- 1) selline õigus on reisikorraldajale lepingus ette nähtud;
- 2) muudatus on väheoluline ja
- 3) reisikorraldaja teavitab reisijat muudatusest püsival andmekandjal selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt.

Kaupleja selgitab oma vastuses programmimuudatuste ja peatuste osas, et reisidokumentides oli ette nähtud võimalus teha programmi muudatusi tingimusel, et reisi üldine kvaliteet ja mugavus säilivad. Ringreiside puhul on logistilised peatused tavapärased ning tarbijal ei olnud kohustust külastada kauplusi ega teha oste; soovi korral oli võimalik oodata bussis. Kaupleja hinnangul ei mõjutanud need peatused pakettreisi põhisisu ega takistanud tarbijal osalemast lepingujärgses programmis.

Komisjon leiab, et ilma eelneva teavitusega lisatud kohustuslikud peatused suveniiri-, pärl- ja siidipoodides (ühise bussi tõttu võimatu keelduda) mõjutasid reisi üldist kvaliteeti ja mugavust negatiivselt. Sunnitud ostukülastused vähendasid otseselt aega sisulisele programmile ning olid tarbija hinnangul oma olemuselt kohustuslikud. Kaupleja väide, et „võis oodata bussis“ ei muuda asjaolu, et kogu grupp peatus ja aeg kulus poes viibimisele. Sellised muudatused oleks nõudnud reisija eelnevat nõusolekut, mida praegusel juhul ei olnud. Seetõttu loeb komisjon tehtud programmimuudatused lepingutingimustele mittevastavaks..

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

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 reisisasu.

Komisjon leiab, et tarbijal oli õigus reisisasu alandamisele lepingutingimustele mittevastava giiditeenuse ja reisiprogrammi muudatuse 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 proportsioonis teenuse väärtuse langusega (VÕS § 112). Komisjon leidis, et giiditeenuste täies ulatuses lepingutingimustele mittevastavaks lugemiseks puudub alus, kuivõrd giiditeenuseid tegelikult osutati (ehkki puudustega) ning reisisaatja ülesandeks ei olnud kohalike giidide jutu sünkroontõlge.

Komisjon leiab, et tuvastatud puuduste iseloomust ja ulatusest lähtuvalt on tarbijal õigus reisisasu alandamisele 12 % pakettreisi kogumaksumusest (2547 € × 12 % = 305,64 €).

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/