

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-16192  
Otsuse kuupäev 25.02.2026  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue kahju hüvitamise nõue summas 571 eurot.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt.
2. Kauplejal hüvitada tarbijale lepingust taganemise tõttu 307,57 eurot.
3. Kauplejal hüvitada tarbijale tekkinud kahju suuruses 14 eurot.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 24.11.2025.

Avalduse kohaselt oli tarbijal ostetud pakettreis Türgi.

Tarbija kaebus puudutab kohapealset õhupalli ekskursiooni, mis osutus lühemaks ja mille käigus tekitati tarbijale varaline kahju.

Kaupleja soovitas kohapealsete ekskursioonide soetamiseks pöörduda tema esindaja poole kohapeal. Türgi infoleht sisaldas muuhulgas järgmist teavet: Need, kes soovivad osta ANEX Touri poolt puhkuse sihtkohas korraldatavaid vabaaja- või ekskursioonireise, saavad need soetada infokohtumiste käigus meie esindajatelt, kes annavad üksikasjalikku teavet ekskursiooniprogrammide, kestuse ja hindade kohta.

Tarbija osaleski 21. oktoobril toimunud infokohtumisel ja ostis seal pakutud õhupalli tuuri toimumise ajaga 25. oktoobril 2025. Tuuri hind 307,57 eurot.

Pakkumise kohaselt pidi tuur „Antalya Panorama Sky“ sisaldama ligikaudu 1-tunnist õhupallilendu kauni vaatega amfiteatrile ning transporti õhupalli stardipaika ja tagasi saabumiskohta. Tuur müüdi hotellis kaupleja müügiagendi poolt ning kuna tegemist oli suhteliselt uue tootega, puudus kirjalik kirjeldus – kogu tutvustus toimus suuliselt.

Tegelikuses kestis lend mitte rohkem kui 20 minutit, mis ei vastanud lubatud kestusele. Lubatud vaateid ei nähtud – lend toimus vaid põllu kohal. Maandumine toimus porisel ja lemmasõnnikuga segunenud põllul.

Tuuri reklaamimisel ja müümisel ei mainitud samuti mitte ühtegi sõna selle kohta, et maandumine võib toimuda põllule, kus maa on segunenud lemmasõnnikuga ega ka seda, et peaks valima odavamad riidetust ja jalanõusid.

Korraldajate poolt ei olnud tagatud transporti maandumiskohast bussini ega pakutud mingit abi, mistõttu pidi reisiseltskond kõndima ligikaudu 2 kilomeetrit mööda väga halvas seisukorras teed. Selle käigus kukkus üks reisijatest, kellel olid avatud jalanõud, ning sai tugeva põrutuse, kuna liikumine sellistes tingimustes oli keeruline ja ohtlik.

Pärast sellistes tingimustes kõndimist tuli ära visata jalanõud, kuna neid ei olnud võimalik pesta (peale kuivamist ei olnud sõnnik, savi ja muda eemaldatavad). Riided tuli viia hotelli pesumajja ja need tasu eest pesta lasta.

Kokku on tarbija nõude suurus 571 eurot ja see koosneb pesumaja arvest, hävinenud jalanõude maksumusest ja tuuri maksumusest. (tuuri hind 307,57 eurot, jalanõud 3 paari - 250 eurot, pesumaja arve - 14 eurot).

Samuti ei olnud lubatud teenindus tasemel, kuna pärast maandumist ei korraldatud transporti bussini.

Kui ilmastikuolud olid ebasobivad, siis oleks ka tuuri maksumus pidanud olema vastavuses tegelikule lennu kestusele.

10.12.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 15.12.2025 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et teenus osteti kolmanda isiku käest.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile oma vastuväited 20.01.2026 kirjaga.

Tarbija selgitab, et tal puuduvad pretensioonid ostetud pakettreisi suhtes, vaidlus puudutab Türgis kohapeal ostetud ekskursiooni, mille müüjaks oli kaupleja.

Kõiki neid dokumente - [Kutse infokohtumisele \(Turgi\).png](#) ja [Nõuanded \(Ekskursioonid\).png](#), mille kaupleja on komisjonile esitanud, ei ole tarbijale kunagi edastatud.

Ekskursioon pakuti ja korraldati reisi raames ning see oli seotud kaupleja poolt müüdüd reisiteenusega. Ka selle tuuri ostudokumendil on kaupleja kui müüja märgistatud.

Teave ekskursiooni kohta edastati kaupleja kaudu ning tarbija tajus ekskursiooni osana kogu reisiteenusest. Ekskursiooni eest tasumine toimus samuti reisi kontekstis, mistõttu oli põhjendatud ootus, et kaupleja vastutab pakutud teenuse eest.

Lisaks ei olnud selgelt, üheselt mõistetavalt ega arusaadaval viisil teatatud, et ekskursiooni tegelik korraldaja on kolmas isik ning et kaupleja ei kanna ekskursiooni eest vastutust. Tarbijal ei olnud võimalik objektiivselt hinnata, kes on ekskursiooni tegelik korraldaja ega milline on vastutuse jaotus osapoolte vahel.

Tarbija leiab, et kaupleja vastutab teenuse eest ja ta jääb oma nõude juurde.

Enne istungit pooled kokkuleppele ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja keeldus nõude rahuldamisest. Kaupleja selgitab, et pakettreis hõlmab üksnes neid olulisi reisisiteenuseid, mis on selgesõnaliselt sätestatud pakettreisilepingus,

ning ei hõlma muid eraldi ostetud teenuseid.

Õhupallisõidu ekskursioon ei kuulunud pakettreisi koosseisu.

Teenus osteti kohapeal Türgis sõltumatult kohalikult teenuseosutajalt, kelle tegevust kaupleja ei saa mõjutada.

Kaupleja ei olnud nimetatud ekskursiooni korraldaja, ei olnud teenuse tehniline ega faktiline osutaja, ei oma võimalust mõjutada ekskursiooni marsruuti, kestust, maandumiskohta ega ohutusega seotud otsuseid.

Seetõttu puudub kauplejal õiguslik ja faktiline alus vastutada ekskursiooni läbiviimise, selle tingimuste või võimalike tagajärgede eest.

Kaupleja märgib ka, et õhupallisõit on ilmast ja ohutusnõuetest sõltuv teenus, mille kestus, trajektoor ja maandumiskoht ei ole ette kindlaks määratavad ning maandumine põllumajandusmaale on sellise teenuse puhul tavapärane ega tähenda iseenesest lepingurikkumist.

Tarbija ei ole tõendanud kokkulepet konkreetse marsruudi või maandumiskoha osas ning 571 euro suurune hüvitusnõue ei ole kaupleja hinnangul põhjendatud, kuna kaupleja ei olnud teenuse osutaja, lepingurikkumist ei ole tuvastatud ning puudub põhjuslik seos kaupleja tegevuse ja väidetava kahju vahel.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, olles tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel hinnanud kõiki menetluse käigus esitatud selgitusi, tõendeid (sh kaupleja infoleht „TÜRGI“; ekskursiooni ostudokument; tarbija fotod jne), 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 21.10.2025 töövõtulepingu (õhupallituuri teenus) võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 tähenduses. Leping ei vasta tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise ja kahju hüvitamise nõudena.

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.

Järgnevalt tuvastas komisjon, kes oli ekskursiooni eest vastutav isik.

Kaupleja on oma vastuses enda vastutust välistava asjaoluna esile toonud selle, et tarbija tellitud õhupallisõidu ekskursioon ei kuulunud pakettreisei koosseisu.

Kaupleja sõnul osteti teenus kohapeal Türgis sõltumatult kohalikult teenuseosutajalt, kelle tegevust kaupleja ei saa mõjutada.

Kaupleja sõnul ei olnud ta nimetatud ekskursiooni korraldaja, ei olnud teenuse tehniline ega faktiline osutaja, ei oma võimalust mõjutada ekskursiooni marsruuti, kestust, maandumiskohta ega ohutusega seotud otsuseid.

Kaupleja vastuväited on komisjoni hinnangul põhjendamatud ja vastuolus esitatud tõenditega.

Komisjon tuvastas, et kaupleja infoleht „TÜRGI“ (mis edastati tarbijale koos reisidokumentidega) sisaldab järgmist teavet (lk 2): „Need, kes soovivad osta ANEX Touri poolt puhkuse sihtkohas korraldatavaid vabaaja- või ekskursioonireise, saavad need soetada infokohtumiste käigus meie esindajatelt, kes annavad üksikasjalikku teavet ekskursiooniprogrammide, kestuse ja hindade kohta.“

Komisjon tuvastas, et pakettreisilepinguga Türgis reisil viibides tellis tarbija 21.10.2025 hotellis toimunud infokohtumisel kaupleja esindajalt õhupalli ekskursiooni „Antalya Panorama Sky“ toimumisaja 25.10.2025. Kaupleja esindaja pakkus ekskursiooni suuliselt, kirjeldades seda kui „meeldivat ajaviidet“ ligikaudu 1-tunnise õhupallilennuga amfiteatri vaatega, ilma et oleks maininud riske, ilmastikutingimusi ja maandumiskohta.

Ekskursiooni hind oli 307,57 eurot (ostudokumendi järgi 357,00 USD).

Tarbijale antud ekskursiooni tellimise dokumendil on selgelt nähtav kaupleja (ANEX) logo, märke „Your Travel Assistant“, ekskursiooni nimi, kuupäev, hind, makseviis, giidi nimi, hotell ja külalise andmed. Dokument ei sisalda ühtegi viidet ekskursiooni tegelikult korraldajaks olevale kolmandale isikule või sellele, et kaupleja tegutseb vaid vahendajana.

Komisjoni hinnangul ei olnud ekskursiooni suulises kirjelduses ega maksedokumendis nimetatud ühtegi kohalikku korraldajat ning kaupleja enda infoleht omistab korraldamise otseselt kauplejale

endale. Kaupleja ei ole avaldanud tarbijale, et ta tegutseb vaid vahendajana ja ilma vastutuseta.

Kaupleja ei ole esitanud komisjonile ühtegi tõendit, millest nähtuks, et ekskursiooniteenus osteti kohapeal Türgis sõltumatult kohalikult teenuseosutajalt. Kaupleja ei ole oma vastuses kordagi välja toonud, kes oli kohalik teenuseosutaja.

Tarbija ei saanud ega pidanudki saama objektiivselt aru, et tegelik vastutus lasub kolmandal isikul. Sellistes tingimustes võis tarbija mõistlikult eeldada, et tegemist on kaupleja enda korraldatud teenusega.

Seetõttu loeb komisjon kaupleja ekskursiooni korraldajaks ja vastutavaks osapooliks.

Järgnevalt hindas komisjon, kas tellitud teenus vastas lepingu tingimustele.

TKS § 9 lg 1 kohaselt tarbijale osutatav teenus peab olema selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldada ning vastama lepingutingimustele.

VÕS § 635 lg 1 kohaselt töövõtulepinguga kohustub töövõtja saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu.

VÕS § 641 lg 2 p 1 kohaselt töö ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et osutatud teenus erines kokkulepitust järgmiste asjaolude osas:

- a. lend kestis maksimaalselt 20 minutit (st ligikaudu 1/3 lubatud kestusest);
- b. lend toimus üksnes põllu kohal – amfiteatri või muude kaunite vaadete nägemist ei toimunud;
- c. maandumine toimus porisel, lehmasõnnikuga segunenud põllul;
- d. maandumiskohast bussini transporti ei korraldatud – reisijad (sh tarbija) pidid kõndima ligikaudu 2 km väga halvas seisukorras pinnast mööda.

Nimetatud erinevused puudutavad teenuse kvaliteeti, kestust, sisu ja teenindustaset – kõik need on lepingu olulised tingimused.

Eeltoodud faktilistest asjaoludest lähtudes leidis komisjon, et osutatud teenus ei vastanud lepingule ei kestuse, sisu ega teenindustaseme poolest.

Kaupleja ei teavitanud tarbijat lepingueelsetel läbirääkimistel võimalikust ekskursiooni lühenemisest ilmastikutingimuste tõttu, maandumisriskidest (pori, lehmasõnnik) ega transpordi puudumisest. Tarbijal ei olnud võimalust teha teadlikku otsust ega valmistuda riskideks (nt valida sobivad jalanõud ja riie).

Tarbija ei pea tõendama „negatiivset“ asjaolu (et maandumiskohta ei lepitud kokku). Kaupleja, kes pakkus konkreetse programmiga ekskursiooni, peab tõendama, et tarbija nõustus üldise „maandume kuhugi“ tingimusega – mida ta ei ole teinud.

Õhupallisõit on tõepoolest ilmastikust sõltuv teenus, kuid see asjaolu ei vabasta kauplejat teavitamiskohustusest ega vastutusest, kui konkreetset programmi („Panorama Sky“) pakuti kindlaksmääratud tingimustel. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija oleks lepingu sõlmimisel teadlikult ekskursiooniga kaasnevaid võimalikke riske (sh ilmastikust tingitud) aktsepteerinud.

Tarbija on oma nõudes soovinud ekskursiooni maksumuse hüvitamist täies ulatuses.

Sellise nõude rahuldamise eelduseks on kaupleja poolse olulise lepingurikkumise tuvastamine.

VÕS § 116 lg 2 p 1 järgi on olulise lepingurikkumisega muu hulgas tegemist, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis, välja arvatud juhul, kui teine lepingupool ei näinud kohustuse rikkumise niisugust tagajärge ette ja temaga sarnane mõistlik isik ei oleks seda tagajärge samadel asjaoludel samuti ette näinud.

Eelpool tuvastatud asjaoludest lähtudes leidis komisjon, et teenuse osutaja poolt programmi mittejärgimise ja tekitatud ebamugavuste tõttu jäi tarbija, kui kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis.

VÕS § 116 lg 4 järgi lepingust taganemine kohustuse täitmiseks võlaõigusseaduse §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega andmata ei ole lubatud, kui kohustust rikkunud lepingupool kannaks teise lepingupoole lepingust taganemise korral kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju.

Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks, et ta oleks kandnud tarbija lepingust taganemise korral kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib tarbija olulise lepingurikkumise korral lepingust taganeda. Nimetatud sättest lähtudes oli tarbijal õiguslik alus lepingust taganeda.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu.

Komisjon leiab, et tarbijal on õigus nõuda kauplejalt lepingust taganemisel lepingu täitmiseks tasutud summa 307,57 euro tagastamist.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal oli alus nõuda lepingu rikkumisega seoses tekitatud kahju hüvitamist.

VÕS § 101 lg 2 kohaselt võlausaldaja võib kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Eelkõige ei võta kohustuse rikkumisest tuleneva õiguskaitsevahendi kasutamine võlausaldajalt õigust nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist.

Tarbija kahjunõue koosneb järgmistest kulutustest: 3 paari hävinud jalanõusid kogumaksumusega

250 eurot ning pesumaja arve summas 14 eurot.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

Käesoleval juhul rikkus kaupleja teenuse nõuetekohase osutamise kohustust (VÕS § 641 lg 2 p 1), mistõttu tekkis tal kahju hüvitamise kohustus.

VÕS § 127 lg 1 kohaselt kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu (siin lepingurikkumine) ei oleks esinenud.

Tarbija nõue kulutuste hüvitamiseks vastab sellele eesmärgile.

VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Komisjon leidis, et tarbijal kahju tekkimine oli otseselt põhjustatud kaupleja poolsest lepingu rikkumisest. Kahju tekkis ainult seetõttu, et kaupleja osutas teenust lepingutingimustele mittevastaval viisil ega hoiatanud riskide eest. Ilma nende rikkumisteta ei oleks kahju tekkinud. Samuti pidi kaupleja lepingu sõlmimise ajal ette nägema, et maandumine ebasobivasse kohta ja transpordi puudumine võib põhjustada riiete ja jalanõude kahjustumist (VÕS § 127 lg 3). Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija oleks riske aktsepteerinud.

VÕS § 128 lg 3 järgi otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläänud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Maandumiskohast bussini transporti ei korraldatud, mistõttu tarbija ja reisikaaslased pidid kõndima ligikaudu 2 km väga halvas seisukorras teed mööda. Selle tagajärjel said kolm paari jalanõusid tarbija sõnul kahjustada.

Tegemist on asja (jalanõude) kahjustamisega, mis kuulubvaralise kahju alla (VÕS § 128 lg 3).

VÕS § 132 lg kohaselt asja hävimisest või kaotsiminekest tekkinud kahju hüvitamise kohustuse olemasolu korral tuleb maksta hüvitis, mis vastab uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlikele kulutustele. Kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada.

Tarbija on esitanud jalanõude seisukorra kohta komisjonile tõenduseks pildid. Komisjoni hinnangul nimetatud piltidelt ei nähtu siiski jalanõude kasutuskõlbmatuks muutumine või otsene kahjustumine. Savi, muda ja sõnnikut on võimalik jalanõudelt eemaldada. Komisjonile ei esitatud

tõendeid jalanõude maksumuse kohta. Seetõttu jätab komisjon jalanõude kahjustumisega seotud nõude rahuldamata.

Sama maandumise ja kõndimise tagajärjel määrusid ka riided. Riideid ei olnud võimalik ise puhastada, mistõttu tuli need viia hotelli pesumajja. Kaupleja ei hoiatanud riskide eest ega andnud juhiseid sobiva riietuse kohta.

Komisjon leiab, et tegemist on otsese varalise kahjuga (lisakulu), mis on põhjuslikus seoses lepingurikkumisega (VÕS § 127 lg 4 ja § 128 lg 1). Pesumaja kulude nõude suurus on mõistlik ja tõendatud dokumendiga.

Tarbijal puudus võimalus kahju vähendada (VÕS § 139), ta ei saanud sündmust mõjutada ning tegutses mõistlikult kohe pärast kahju tekkimist (viis riided pesumajja puhastamiseks).

Eeltoodud asjaoludest lähtudes on tarbijal õigus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist suuruses 14 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/