

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-17483
Otsuse kuupäev 15.03.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Tarbija nõuab 25% suurust hinna alandamist pakettreisi maksumusest, kuna hotell ei vastanud lubatud tingimustele. Nõude suurus on 738 eurot ja 75 senti.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue osaliselt.

Kohustada kauplejat alandama pakettreisi hinda 12,5% võrra ning tagastama tarbijale 369 eurot ja 38 senti.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt ostis tarbija 6.10.2025 reisibüroo Tuusik OÜ vahendusel kaupleja poolt korraldatud pakettreisi Türgi perioodiks 20.10.2025-28.10.2025 (leping nr 1832662). Tarbija tasus reisi eest 2955 eurot.

Lepingu kohaselt pidi pakettreis sisaldama lendusid sihtkohta ja tagasi, kohapealseid transfeere ja majutust ametlikult 5* kategooriat omavas hotellis Simena Comfort Hotel (teenus UAI). Kohapeal selgus, et hotell ei vastanud ootustele, mille reisikorraldaja enda poolt antud infoga oli tarbijale loonud ja see rikkus reisi. 25. oktoobril avastas tarbija hotelli seinal oleva sildi, mille kohaselt ei olegi tegemist lubatud 5* hotelliga (mille põhjal tarbija ootused olid kujunenud) vaid hotelli ametlik kategooria on 4*. Tarbija pöördus viivitamatult reisibüroo poole, kuid lahendust reisi ajal ei leitud. Kaupleja on kinnitanud tarbijale, et tegu on 5* hotelliga ja lisanud selle tõendamiseks 1986 aastal hotellile väljastatud tegevusloa.

Tarbija Kaupleja selgitustega ei nõustu ja jääb oma avalduse juurde.

Ta selgitab, et kaupleja poole pöörduti alles 25 oktoobril, kuna alles sel päeval avastati hotelli kategooriale viitav neljatärni märgistus, mis asus hotelli peaukse juures lillepostamendi taga ning oli varjatud kohas, kuigi selline teave peaks olema klientidele selgelt nähtav.

Tarbija hinnangul viitas juba esimesel päeval nii tubade seisukord kui ka hotelli üldine ilme sellele, et tegemist ei ole lubatud kõrgema kategooria hotelliga. Ta rõhutab, et ostis reisi konkreetseesse hotelli tervikuna, mitte eraldi osadena või erinevatesse kategooriatesse jaotatuna. Tarbija leiab, et kui hotell on alates 1986. aastast läbinud mitmeid renoveerimisi, peaks pärast neid

olema väljastatud ajakohane dokument või sertifikaat, mis kinnitab hotelli jätkuvat viietärni kategooriat, kuid talle on edastatud üksnes algselt välja antud dokument. Samuti toob tarbija esile vastuolu reisikorraldaja selgitustes: kui väidetakse, et hotell on läinud uuele omanikule ja on suletud ulatuslikuks renoveerimiseks, siis varasemas kirjavahetuses 30. detsembril 2025 kinnitati, et reisikorraldaja ei tee selle hotelliga enam koostööd ning tal puudub otsene kontakt hotelliga, mis seab kahtluse alla esitatud põhjenduste usaldusväärsuse.

Tarbija ei nõustu kaupleja esitatuga ja nõuab 25% suurust hinna alandamist pakettreisimaksimumusest. Nõude suurus on 738 eurot ja 75 senti.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on kaebusele vastanud, kuid keeldub nõude rahuldamisest.

Kaupleja selgitab, et hotelli kategooria kohta esitatud teave tugines majutusasutuse poolt reisikorraldajale edastatud ametlikule dokumendile – Türgi Vabariigi Turismi- ja Kultuuriministeeriumi väljastatud „Turizm İşletmesi Belgesi“ sertifikaadile. Teenuse müümisel lähtus reisikorraldaja sellest dokumendist ning tegutses heas usus, kuna tal puudub pädevus majutusasutusi ise klassifitseerida või nende kategooriaid määrata. Ta lähtub üksnes pädeva asutuse ametlikest andmetest.

Tarbija viitab hotellis paiknenud neljätärni tähistusele, kuid reisikorraldajal puudub objektiivne võimalus kontrollida, millises hotelli osas vastav märgistus asus ja kas see oli üldkasutatavas alas tarbijatele nähtav. Simena Comfort Hotel on ehitatud 1986. aastal ning seda on korduvalt renoveeritud ja ümber ehitatud, mistõttu ei ole välistatud, et hotellis võis olla säilinud varasemast ajast pärinev sisemine tähistus, mis ei vasta kehtivale ametlikule klassifikatsioonile. Kaupleja rõhutab, et ta ei saa vastutada hotelli sisemise märgistuse võimaliku ajakohastamatuse eest ning tugineb üksnes ametlikule klassifikatsioonile. Samuti märgib ta, et hotell on läinud uuele omanikule ja on hetkel ulatuslikuks renoveerimiseks suletud, pärast mida peab see läbima uue riikliku klassifitseerimismenetluse vastavalt Türgi õigusaktidele. Seetõttu ei ole võimalik enne renoveerimise lõppu ja uue kontrolli läbiviimist esitada uut kehtivat klassifikatsioonidokumenti.

Eeltoodust lähtudes ei pea kaupleja tarbija nõuet summas 738,75 eurot põhjendatuks, leides, et pelgalt tähistuse erinevus hotelliseinal ei kujuta endast olulist lepingurikkumist ning reisikorraldaja on oma lepingulised kohustused täitnud heas usus ja kooskõlas kehtiva õigusega.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel. Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub osalisele rahuldamisele.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide põhjal, et poolte vahel sõlmitud leping on pakettreisileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 jj tähenduses.

Pakettreisilepingu kohaselt kohustub reisikorraldaja osutama reisijale kokkulepituid reisisuureid

ning reisija kohustub tasuma selle eest reisisasu. Poolte vahel on vaidlus selles, kas pakettreisi osana osutatud majutusteenus vastas lepingutingimustele.

VÕS § 874 kohaselt vastutab pakettreisi korraldaja selle eest, et pakettreisi teenused vastaksid lepingutingimustele. Kui reisiteenus ei vasta lepingule, on reisijal õigus nõuda reisisasu alandamist ulatuses, milles teenus oli lepingutingimustele mittevastav. Komisjon märgib, et tarbija on esitanud fotod hotellis paiknenud neljatärni tähistusest ning majutusruumide seisukorrast. Fotodel on näha muu hulgas ukse lukukomplekti puudulik seisukord, nähtav ja viimistlemata torustik sanitaarseadmete juures, katkine käterätik ning hotelli üldine tagasihoidlik seisund.

Komisjon leiab, et esitatud fotod viitavad majutusteenuse puudulikule kvaliteedile ning majutusruumide seisukorrale, mis ei vasta tavapäraselt viietärni hotellile esitatavatele ootustele.

Komisjon märgib, et reisikorraldaja poolt esitatud majutusasutuse sertifikaadist ei ole võimalik tuvastada selle väljaandmise aega. Komisjon nõustub tarbijaga, et esitatud fotodest nähtub, et hotelli teenuse kvaliteedis esines puudusi.

Komisjon leiab, et majutusteenuse kvaliteet ei vastanud täielikult tarbijale esitatud ootustele ning seetõttu oli pakettreisi teenus osaliselt lepingutingimustele mittevastav.

Komisjon märgib samas, et võlaõigusseaduse § 875 lg 1 kohaselt peab reisija teatama pakettreisi teenuse mittevastavusest reisikorraldajale ilma põhjendamatu viivitusega, et reisikorraldajal oleks võimalik puudus kõrvaldada või pakkuda asendavat lahendust. Käesoleval juhul pöördus tarbija reisikorraldaja poole alles siis, kui rohkem kui poole reisist oli möödas. Seega ei olnud reisikorraldajal enam mõistliku aja jooksul võimalik võtta tarvitusele abinõusid.

Eelnevast tulenevalt ning lähtudes esitatud materjalidest leidis komisjon, et puudused ei ole sellises ulatuses, mis õigustaks tarbija nõutud 25-protsendilist hinna alandamist.

Komisjon leiab, et majutusteenuse kvaliteedi puudusi arvestades on põhjendatud pakettreisi hinna alandamine poole ulatuses tarbija nõudest ehk 12,5% ulatuses.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/