

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02650
Otsuse kuupäev 11.04.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja SKYRESIDENCE APARTMENTS OÜ (16818563)

Tarbija nõue Tarbija nõuab kauplejalt 368 euro tagastamist.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue.

Kaupleja on kohustatud hüvitama tarbijale 368 eurot.

Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja teavitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult otsuse järgimisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Komisjoni menetluse andmetel broneeris tarbija 20.12.2025 booking.com keskkonna kaudu kaupleja pakutud külaliskorteri kasutamise ajavahemikuks 20.12.2025 kuni 21.12.2025 ning tasus majutuse eest 368 eurot.

Tarbija avalduse kohaselt selgus kohapeal, et apartement oli halvas ja ebasanitaarses seisukorras, räpane ning haises. Tarbija hinnangul ei olnud sellises seisukorras majutus kasutuskõlblik ning seal ei olnud võimalik ööbida. Tarbija teatel pidi ta seetõttu kiiresti leidma seitsmele inimesele uue ööbimiskoha. Tarbija on märkinud, et kaupleja lubas tasu tagastada, kuid ei ole seda siiani teinud.

Tarbija nõuab kauplejalt 368 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole seisukohta menetluse käigus avaldanud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel. Kaupleja ei ole tarbija avaldusele vastanud. TKS § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Seetõttu lahendab komisjon vaidluse tarbija esitatud asjaolude alusel.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe vastab. Turismiseaduse § 17 lg 2 kohaselt on majutusteenus ajutise ööbimisvõimaluse pakkumine. Sama paragrahvi järgi on külaliskorter majutustevõtte, kus korter antakse tervikuna majutusteenuse kasutaja kasutusse. Käesolevas asjas broneeris tarbija kauplejalt külaliskorteri üheks ööks, mistõttu on tegemist majutusteenuse osutamise turismiseaduse tähenduses. Turismiseaduse § 19 lg 1 kohaselt peavad majutusteenuse osutajal olema teenuse osutamiseks sobivad, ohutud ja turvalised hooned ning ruumid, ning § 19 lg 2 kohaselt peab majutusteenuse osutaja tagama piisavad hügieenitingimused.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja töövõtulepinguga saavutama teenuse osutamise kokkulepitud tulemuse ning tellija maksma selle eest tasu. Komisjon leiab, et lisaks majutusteenuse kvalifikatsioonile vastab pooltevaheline suhe ka töövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 1 tähenduses, kuna kaupleja kohustus võimaldama tarbijale kokkulepitud ajal kasutuskõlbliku ööbimisvõimaluse ning tarbija kohustus selle eest tasuma.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine. Kui majutuskohus oli tarbija kirjeldatud viisil halvas, ebasanitaarses ja kasutuskõlbmatus seisukorras, ei vastanud teenus lepingutingimustele. Ka töövõtulepingu puhul peab osutatav teenus vastama lepingutingimustele ja kvaliteedinõuetele.

Komisjon leiab, et tegemist oli olulise lepingurikkumisega. Majutusteenuse peamine eesmärk on tagada tarbijale võimalus kokkulepitud tingimustel ööbida. Kui majutuskohus ei olnud oma seisundi tõttu kasutatav, jäi tarbija olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis.

VÕS § 101 kohaselt võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral kasutada seaduses ettenähtud õiguskaitsevahendeid. VÕS § 115 lg 1 kohaselt võib võlausaldaja nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, kui võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest. VÕS § 103 lg 1 kohaselt vastutab võlgnik kohustuse rikkumise eest, välja arvatud juhul, kui rikkumine on vabandata. Kaupleja ei ole menetluses esitanud asjaolusid ega tõendeid, millest nähtuks, et rikkumine oli vabandata. Kaupleja on varasemas suhtluses tarbijaga lubanud tarbija tasutud raha tagastada.

Tarbija on nõudnud 368 euro hüvitamist. Asja materjalidest nähtub, et tarbija tasus nimetatud summa majutuse eest, kuid ei saanud teenust selle seisukorra tõttu kasutada.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud ning kuulub rahuldamisele täies 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/