

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04778
Otsuse kuupäev 14.06.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja CLUBS TRAVEL OÜ (10746676)

Tarbija nõue Lepingust taganemise ja kogu tasutud raha tagastamise nõue. Nõude suurus 700 eurot.

Resolutsioon:

1. Lugeda kaupleja ja tarbija vahel 30.08.2024 sõlmitud puhkekeskuse kasutusõiguse leping nr 5976 lõppenuks tarbija poolse ülesütleamise tõttu.
2. Kauplejal tagastada tarbijale lepingu täitmiseks tasutud 700,00 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 23.08.2026.

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija kauplejaga 30.08.2024 puhkekeskuse kasutusõiguse lepingu nr 5976. Tarbija tasus kasutusõiguse eest ülekandega 700 eurot.

Ostetud oli sertifikaat kahe reisi jaoks kahe aasta jooksul. Esimene reis oli planeeritud 05.10.2025–12.10.2025, kuid see jäi ära, kuna tarbija abikaasal oli infarkt. Sellest tulenevalt tühistati esimene reis meditsiinilistel põhjustel. Lennupiletite kulu hüvitas reisikindlustus osaliselt (tagastati 650,00 eurot, millest 50,00 eurot oli omavastutus/teenustasu).

Teine võimalik reis ja lepingu edasine kasutamine osutus võimatuks seoses abikaasa jätkuva raske tervisliku seisundiga ning tarbijale 16.01.2026 teostatud kirurgilise operatsiooniga.

Tarbija pöördus avaldusega 19.02.2026 kaupleja poole, paludes leping erakorraliselt tervislikel põhjustel lõpetada ja tagastada sertifikaadi ettemaks summas 700,00 eurot, kuna ühtegi reisi reaalselt ei realiseeritud ning kauplejal sellega seoses otseseid kulusid (broneeringuid hotellides) tekkinud ei ole.

Kaupleja kinnitas 05.03.2026, et raha on tagastatud, kuid sellest on kinni peetud lepingu lõpetamise tasu 35 eurot. Hiljem selgus, et kaupleja on ajanud segamini kaks lepingut.

Kaupleja keeldus raha tagastamisest, tuginedes lepingu punktile 7.1.1, mille kohaselt on tarbijal õigus lepingust taganeda üksnes 14 päeva jooksul alates lepingu sõlmimisest.

Tarbijat nõuab lepingu lõpetamist ja 700 euro tagastamist.

20.04.2026 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbijat avalduse materjalid kauplusele vastamiseks. Kaupleja vastas tarbijat avaldusele 16.05.2026 saadetud kirjaga. Kaupleja ei nõustu nõude rahuldamisega ja pakub lahenduseks lepingu pikendamist.

Tarbijat ei nõustunud kaupluse seisukohaga. Kaupleja vastusele saadetud täiendavates seisukohtades märgib tarbijat, et ei pea mõistlikuks ettevõtte ettepanekut tagastada üksnes 350 eurot või pikendada lepingut ühe aasta võrra. Tarbijat põhjendab seda asjaoluga, et tervislikel põhjustel ei ole võimalik reisida, samuti ei soovi ta enam ettevõtte teenuseid kasutada.

Lisaks leiab tarbijat, et ettevõtte ei ole selgitanud, millistel tingimustel oleks teenuste kasutamine võimalik ega seda, kas sellega kaasneksid täiendavad kulud.

Tarbijat leiab, et talle ei antud piisavat ja selget teavet ning soovib lepingu lõpetamist ja kogu tasutud summa 700 euro tagastamist.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbijat nõudega. Kaupleja märgib, et leping sõlmiti poolte vaba tahte alusel 30.08.2024 ning tarbijat tasus lepingujärgse tasu 700,00 eurot. Lepingu punkti 7.1.1 kohaselt oli kliendil õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata. Kuna nimetatud tähtaeg on ammu möödunud ning leping kehtib kuni 30.08.2026 (punkt 9), puudub kaupluse hinnangul alus lepingu ennetähtaegseks lõpetamiseks ja raha tagastamiseks. Kliendi haigus on kliendi omavastutuse ja riskifääri kuuluv asjaolu. Kaupleja hinnangul on leping jõustunud täitmise staadiumisse ning leping ei anna võimalust seda tervislikel või muudel isiklikel põhjustel ühepoolselt lõpetada ega kogu tasutud summat tagasi nõuda.

Kaupleja selgitab eraldi, et 05.03.2026 saadetud vastus, milles tarbijat teavitati raha tagastamisest oli ekslik. Kaupleja sõnul aeti vastamisel segamini kaks erinevat lepingut ning see vastus ei kajastanud tegelikku seisukohta selle lepingu suhtes.

Kuigi kaupluse leiab, et tarbijat nõue ei ole õiguslikult põhjendatud on ta valmis vaidluse kokkuleppeliselt lõpetama ja pakub kompromisslahendusena:

1. Pikendada lepingu kehtivusaega ühe kalendriaasta võrra kuni 30.08.2027, et saaks teenust kasutada hiljem.

2. Tagastada kompromissina 50 % tasutud summast, s.o. 350 eurot.

Kui reisimist takistavad tervislikud põhjused, soovitab kaupleja pöörduda ka kindlustuse poole.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab vaidluse poolte esitatud kirjalike tõendite (leping nr 5976; maksekorraldus ning avalduse materjalid) alusel.

Asjas puudub vaidlus selle üle, et pooled sõlmisid 30.08.2024 lepingu, mis vastab oma olemuselt kestvuslepingule võlaõigusseaduse tähenduses. Tarbija on tasunud lepingu alusel 700,00 eurot.

Kaupleja tugineb väitele, et lepingust sai taganeda vaid 14 päeva jooksul.

Komisjon selgitab, et 14-päevane taganemisõigus (VÕS § 56 ja lepingu punkt 7.1.1) reguleerib tarbija õigust lepingust põhjuseta taganeda kohe pärast tehingu tegemist. Nimetatud tähtaeg ei välista ega piira aga tarbija muid seadusest tulenevaid õigusi lepingu lõpetamiseks pikaajalise suhte kestel, kui ilmnevad erakorralised asjaolud.

Tarbija viited kaupleja ebatäpsele asjaajamisele (võõraste maksekorralduste edastamine) ei oma menetluses iseseisvat õiguslikku tähendust lepingu rikkumise seisukohalt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 97 lg 1 kohaselt juhul, kui lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud muutuvad pärast lepingu sõlmimist ja sellega kaasneb poolte kohustuste vahekorra oluline muutumine, mistõttu ühe poole kohustuse täitmise eeldamine on muutunud äärmiselt raskeks, võib kahjustatud pool nõuda lepingu muutmist või lepingu lõpetamist (VÕS § 97 lg 5).

Käesoleval juhul on tarbija välja toonud, et tarbija abikaasa sai 2025.a. infarkti ning tarbijale teostati 16.01.2026 kirurgiline operatsioon. Tegemist on poolte tahtest sõltumatute, ootamatute ja objektiivsete asjaoludega (tervise kaotus), mis teevad võimatuks lepingu objekti ehk turismireiside kasutamise lepingu kehtivusaja jooksul (leping lõpeb 30.08.2026).

Kuna lepingut sõlmides eeldasid pooled, et tarbijad on füüsiliselt suutelised reisima on alusandmete äralangemine käsitatav asjaolude sellise muutumisena, mis annab tarbijale õiguse nõuda lepingu lõpetamist (VÕS § 97 lg 5 alusel).

VÕS § 196 lg 1 kohaselt võib kumbki lepingupool kestvuslepingu mõjuval põhjusel etteteatamistähtaega järgimata üles öelda, eelkõige kui ülesütlevalt lepingupoolelt ei või kõiki asjaolusid ja mõlemapoolset huvi arvestades mõistlikult nõuda lepingu jätkamist kuni kokkulepitud tähtpäevani või etteteatamistähtaja lõppemiseni (erakorraline ülesütlemine). Raske pikaajaline haigus (infarkt ja operatsioon) on turismiteenuste kontekstis käsitatav erakorralise ja mõjuva põhjusena lepingu ülesütlemiseks.

VÕS § 195 lg 2 järgi juhul, kui lepingupool võib vastavalt seadusele või lepingule lepingu üles öelda, vabastab ülesütlemine mõlemad lepingupooled nende lepinguliste kohustuste täitmisest. Lepingust kuni selle ülesütlemiseni tekkinud õigused ja kohustused jäävad kehtima.

VÕS § 195 lg 5 kohaselt lepingu ülesütlemise korral peavad lepingupooled tagastama üksnes lepingu lõpetamisele järgneva aja kohta juba ette üleantu. Tagastamisele kohaldatakse vastavalt käesoleva seaduse §-des 189–191 sätestatut.

Komisjon rõhutab, et tarbija esitas kauplejale avalduse lepingu lõpetamiseks veebruaris 2026 (failid "Avaldus.jpg" ja "6.jpg"), teavitades tervislikust seisundist õigeaegselt.

Käesoleval juhul oli tarbija tasunud kauplejale 700,00 eurot ettemaksuna tulevikus osutatavate majutusteenuste eest. Tarbija ülesütlemisavalduse esitamise hetkeks ei olnud tarbijad vautšeri raames realselt ühtegi puhkust realiseerinud. Seega on kogu tarbija poolt tasutud 700,00 eurot käsitatav tulevikku suunatud kohustuse ettemaksuna, millele kaupleja poolset teenust vastukaaluks ei järgnenud.

Ülesütlemise regulatsioon kaitseb ka kauplejat, võimaldades tal maha arvata juba tehtud kulutused. Kui kaupleja oleks tõendanud, et on tarbija lepingu täitmiseks teinud reaalseid ja tagasivõtmataid kulutusi (nt tasunud välispartneritele broneeringutasusid), oleks tal õigus need summad tagastatavast tasust maha arvata (tuginedes VÕS § 195 ja § 655 sätetele käsunduslepingu analoogia alusel).

Kaupleja ei ole aga komisjonile esitanud ühtegi tõendit ega dokumenti, mis näitaks otseste kulude tekkimist seoses tarbija lepinguga nr 5976. Tarbija teatas selgelt, et reise broneeritud ei ole ja kulusid firmal tekkinud pole.

Kui leping lõpeb ülesütlemisega ja kaupleja jätab endale ettemaksu teenuse eest, mida ta tegelikult ei osuta ja mille osutamiseks ta kulusid ei kanna, rikub ta VÕS § 1028 sätestatud põhimõtet. Nimetatud sätte kohaselt peab isik, kes on teiselt isikult midagi saanud kohustuse täitmiseks, mis on ära langenud, saadud hüve tagastama. Kuna lepinguline alus (õigus teenust

tarbida) on tervislikel põhjustel ülesütlemisega ära langenud, puudub kauplejal õiguslik alus tarbija raha kinnipidamiseks.

Tarbija taotlus leping tervislikel põhjustel ennetähtaegselt lõpetada on õiguslikult põhjendatud VÕS § 97 ja § 196 alusel. Kuna tarbija ütles lepingu tervislikel põhjustel mõjuvalt ja erakorraliselt üles, vabastas see pooled edasisest täitmisest vastavalt VÕS § 195 lõikele 2. Kuna kaupleja ei ole tõendanud otseste kulude olemasolu, mis kuuluksid tarbija poolt hüvitamisele, kuulub tarbija poolt sissemakstud summa 700,00 eurot tagastamisele täies ulatuses.

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/