

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06496
Otsuse kuupäev 24.06.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Novatours OÜ (11013879)

Tarbija nõue Reisi eest tasutud ettemaksu (528 eur ja 25 senti) täielik või maksimaalselt 80% ulatuses tagastamise nõue.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale 422,60 eurot.

Tarbijakaitseseaduse § 60 kohaselt on kauplejal komisjoni otsuse järgimiseks 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:

Avalduse kohaselt ostis tarbija 31.03.2026 kauplejalt perele pakettreisi Türgi perioodiks 23.05.2026-30.05.2026 ning tasus esmase ettemakse summas 528 eurot 25 senti. 10.04.2026 teavitas kaupleja tarbijat reisi hinnatõusust. Tarbija ei olnud hinnatõusuga nõus ja palus säilitada broneering algse hinnaga. Kaupleja selgitas tarbijale, et kui hinnatõus ei ole tarbijale sobiv, on tal võimalus reis annulleerida, millega kaasneb tühistamistrahv 20% ulatuses summast. Tarbija eeldas, et arvestuse aluseks on tema poolt juba tasutud summa (ettemaks) ja palus broneering tühistada. Kaupleja kinnitas 13.04.2026, et broneering on tühistatud ning vastavalt reisitingimustele ei kuulu tagastamisele. Tarbija küsis üle, millal on oodata tagasimakset, kuid talle vastati, et vastavalt sõlmitud lepingu tingimustele on tühistamistrahv 20% kogu reisi maksumusest.

Tarbija leiab, et teda on eksitatud, kuna reisikonsultant ei väljendanud selgelt, millisest summast (kas tasutud ettemaksust või kogu reisitasust) tühistamistrahv kinni peetakse.

Tarbija nõuab ettemaksu tagastamist täies ulatuses või alternatiivse kompromissina ettemaksu tagastamist 80% ulatuses.

Tarbija leiab, et kaupleja tegevus ei olnud läbipaistev ega kooskõlas tarbijakaitsenõuetega.

Tarbija märgib, et pärast pakettreisi broneerimist suurendas kaupleja ühepoolselt reisi maksumust. Hinnatõusu põhjusena esitati üksnes kütuse lisatasu, kuid tarbijale ei selgitatud, millise konkreetse kulu muutusega oli tegemist, millise vedaja või teenuseosutaja kulu suurenes, kuidas lisatasu arvutati ega miks pidi tarbija maksma juurde just 211,30 eurot.

Tarbija hinnangul ei olnud hinnatõusu teade piisavalt põhjendatud. Tarbija ei saanud kontrollida, kas hinnatõus oli tegelik, õiguspärane ja seaduses lubatud alustel arvutatud. Tarbija leiab, et kaupleja ei saa piirduda üksnes üldise viitega kütuse lisatasule, vaid peab tarbijale arusaadavalt näitama, kuidas hinnatõus kujunes.

Tarbija leiab lisaks, et kaupleja esitas tühistamise kohta ebaselget ja eksitavat teavet. Kaupleja esindaja teatas, et tühistamisel on „tühistamistrahv 20% summast“, kuid ei täpsustanud, et see arvestatakse kogu pakettreisi maksumusest. Kuna kogu vaidlus puudutas tasutud ettemaksu ja selle võimalikku tagastamist, pidas tarbija enda sõnul loomulikuks, et 20% arvestatakse juba tasutud ettemaksust.

Tarbija rõhutab, et kui talle oleks selgelt öeldud, et tühistamise tagajärjel jääb kogu tasutud ettemaks kauplejale, ei oleks ta broneeringu tühistamisega sellistel tingimustel nõustunud. Tarbija hinnangul ei olnud tema nõusolek tühistamiseks teadlik, kuna ta tegi otsuse kaupleja ebaselge teabe põhjal.

Tarbija nõuab ettemaksu tagastamist täies ulatuses. Alternatiivselt on tarbija pakkunud kompromissina ettemaksu tagastamist 80% ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja nõuet ei tunnista ja leiab, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Kaupleja selgitab, et tarbija taganes pakettreisilepingust vastavalt poolte vahel sõlmitud reisiteenuse lepingu osaks olevatele reisitingimustele. Kaupleja hinnangul on reisitingimustes selgelt sätestatud, millistel juhtudel on reisijal õigus reisiteenuse lepingust taganeda ilma reisikorraldajale mõistlikku hüvitist maksmata.

Kaupleja märgib, et reisijal on õigus tasuta taganeda juhul, kui reisiteenuse maksumust suurendatakse pärast reisiteenuse lepingu sõlmimist enam kui 8% võrra või kui sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuse osutamist või reisijate vedu sihtkohta.

Kaupleja leiab, et käesoleval juhul ei olnud tegemist olukorraga, kus reisiteenuse maksumust oleks suurendatud enam kui 8% võrra. Samuti ei esinenud sihtkohas või selle vahetus läheduses vältimatuid ja erakorralisi asjaolusid.

Kaupleja selgitab, et kuna tarbija taganes lepingust rohkem kui 30 kalendripäeva enne reisi algust, kohaldub reisitingimuste punkt 5.4.1, mille kohaselt on reisija kohustatud tasuma reisikorraldajale hüvitist 20% reisiteenuste maksumusest.

Kaupleja hinnangul on reisitingimuste punkt 5.4.1 sõnastatud selgelt ja üheselt arusaadavalt.

Kaupleja leiab, et tarbija pidi teadma, et tühistamistasu arvestatakse kogu reisiteenuse maksumusest, mitte üksnes tasutud ettemaksust. Kaupleja peab tarbija väidet eksitamise kohta alusetuks ja põhjendamatuks.

Kaupleja leiab, et vaidlust ei saa olla selles, et tarbijat reisitingimustest ei teavitatud, sest tarbija on ise esitanud kirjavahetuse, millest nähtub reisitingimuste nähtavaks tegemine.

Tarbija kaupleja vastusega ei nõustu ja leiab, et kaupleja väide reisikonsultandi antud ebaselguse ebaolulisuse kohta ei ole põhjendatud. Tema hinnangul peab professionaalne kaupleja tagama, et kogu edastatud teave on selge ja ühemõtteline ning vastab hea usu põhimõttele ja tarbijakaitsenõuetele.

Tarbija kirjeldab, et kaupleja esindaja andis talle ebaselget ja eksitavat infot tühistamistrahvi kohta, mille põhjal ta otsuse tegi. Kuna varasem suhtlus keskendus tasutud ettemaksule, pidas ta loomulikuks eeldada, et ka trahv arvestatakse samast summast ning leiab, et tingimuste hilisem muutmine tema kahjuks ei ole õigustatud.

Tarbija hinnangul viitab kaupleja käitumine ebaausa kauplemisvõtte tunnustele. Tema sõnul saadi temalt nõusolek ebaselge info alusel ning hiljem püüti olukorda ümber tõlgendada viitega varasemale kirjavahetusele, mis tekitas temas kahtluse suhtluse korrektse kajastamise osas.

Tarbija rõhutab, et tema nõusolek ei olnud teadlik, kuna talle ei selgitatud üheselt tühistamistasu tegelikku suurust. Ta märgib, et selge info korral ei oleks ta tühistamisega nõustunud ning peab probleemseks, et otsus kinnitati enne, kui kõik tingimused olid talle arusaadavad.

Kuna kaupleja ei ole tema hinnangul olnud valmis sisuliseks kompromissiks ja on oma seisukohta jäigalt hoidnud, soovib tarbija vaidluse lahendamist tarbijavaidluste komisjonis.

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 rahuldamisele osaliselt.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab pakettreisilepingu tunnustele võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses. Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija broneeris pakettreise maksumusega 2641,25 eurot ja tasus ettemaksu 528,25 eurot. Samuti ei ole vaidlust selles, et kaupleja teavitas tarbijat 10 päeva hiljem broneeringu maksumuse suurenemisest 2852,55 euron. Hinnatõus oli 211,30 eurot.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et hinnatõus ei ületanud 8% algsest reisiteenuse maksumusest. Algse reisisu 2641,25 euro puhul moodustab 211,30 euro suurune hinnatõus täpselt 8%. Seetõttu ei kuulu tarbija nõue rahuldamisele üksnes põhjusel, et hinnatõus oleks ületanud VÕS § 872 tähenduses 8% piiri.

Samas tuleb lisaks 8% piiri arvutamisele hinnata ka muid asjaolusid. Pakettreise hinna suurendamine pärast lepingu sõlmimist on erand lepingu siduvuse põhimõttest. Selline hinnatõus on lubatav ainult seaduses ja lepingus sätestatud tingimustel. Reisikorraldaja peab hinnatõusust reisijat teavitama selgelt ja arusaadavalt ning esitama hinnatõusu põhjenduse ja arvutuskäigu.

Selline kohustus tuleneb VÕS pakettreisilepingu hinna muutmise regulatsioonist ning ka TKS § 3 p-st 2 ja § 4 lg-st 2, mille kohaselt on tarbijal õigus saada teenuse kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks.

Kaupleja reisitingimuste punkt 4.2 näeb ette, et reisikorraldajal on pärast reisiteenuse lepingu sõlmimist õigus reisiteenuste maksumust suurendada muu hulgas juhul, kui muutuvad veokulud, mis on tingitud kütuse või muude energiaallikate hinna muutumisest. Reisitingimuste punkt 4.3 sätestab, et reisiteenuse maksumuse suurendamisel võetakse aluseks reisiteenuse lepingu järgne reisiteenuse maksumus, millele liidetakse tingimuste punktis 4.2 nimetatud teenuste või maksude suurenemine või vahetuskursi muutumine osas, mida ei ole eelnevalt arvestatud reisiteenuste maksumusse.

Eeltoodust tuleneb, et ka kaupleja enda tingimuste kohaselt ei ole hinnatõus automaatne ega põhjendamata. Kaupleja peab suutma näidata, milline seaduses ja lepingus lubatud hinnamuutuse alus esines ning kuidas konkreetne hinnalisa kujunes.

Esitatud materjalidest nähtub, et tarbijale saadetud teates oli hinnatõusu põhjuseks märgitud üksnes „kütuse lisatasu“. Teates ei ole selgitatud, millise veokulu suurenemisega oli tegemist, millal ja millises ulatuses kütuse või energiaallika hind muutus, kas ja kuidas see mõjutas tarbija pakettreisei ega millise arvutuse alusel kujunes lisanduvaks summaks 211,30 eurot. Ka kaupleja menetluses esitatud vastuses ei ole hinnatõusu sisuliselt põhjendatud. Kaupleja on oma vastuses keskendunud sellele, et hinnatõus ei olnud üle 8% ning et tarbijal ei olnud seetõttu õigust lepingust tasuta taganeda. Samas ei ole kaupleja esitanud komisjonile arvutuskäiku ega tõendeid, mis võimaldaksid kontrollida, et hinnatõus oli tingitud just kütuse või muu energiaallika hinna muutumisest ning et tarbijalt nõutud lisatasu oli vastavas ulatuses põhjendatud.

Tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1 järgi peab kumbki pool tõendama asjaolusid, millele ta oma nõude või vastuväite tugineb. Käesolevas asjas tugineb kaupleja õigusele suurendada pärast lepingu sõlmimist pakettreisei hinda. Seetõttu peab kaupleja tõendama, et hinnatõus vastas seaduses ja lepingus sätestatud tingimustele. Kaupleja ei ole seda piisavalt teinud.

Komisjon leiab, et pelgalt üldine märges „kütuse lisatasu“ ei ole piisav hinnatõusu põhjendus. Tarbijale ei antud teavet, mis võimaldanuks tal hinnata, kas hinnatõus on põhjendatud ja õiguspärane. Sellises olukorras ei saa lugeda, et kaupleja oleks täitnud pakettreisei hinna suurendamisele esitatavaid selguse, põhjendatuse ja arvutuskäigu esitamise nõudeid.

Järgnevalt hindas komisjon tühistamistasu kohaldamist. VÕS § 874 lg 1 kohaselt võib reisija enne reisi algust pakettreisilepingust igal ajal taganeda. Sama paragrahvi lg 2 kohaselt kaotab reisikorraldaja sellisel juhul õiguse reisisasule, kuid võib nõuda mõistlikku hüvitist. VÕS § 874 lg 3 kohaselt on hüvitise suuruseks reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud ja see, mille reisikorraldaja võib reisiteenust teisiti kasutades omandada. Hüvitise suuruse võib ette näha lepingus, arvestades eelnimetatud asjaolusid ning seda, kui palju aega on lepingust taganemise hetkel jäänud reisi alguseni. Reisija nõudmisel peab reisikorraldaja hüvitise suurust põhjendama.

Käesolevas asjas ei ole vaidluse aluseks olukord, kus reisija taganeb lepingust isiklikel põhjustel. Tarbija taganemistaotlus oli vahetult seotud kaupleja poolt pärast lepingu sõlmimist teatatud hinnatõusuga. Tarbija ei nõustunud uue hinnaga ja soovis säilitada broneeringu algse hinnaga.

Kaupleja ei esitanud tarbijale hinnatõusu kohta nõuetekohast põhjendust ega arvutuskäiku ning suunas tarbija sisuliselt olukorda, kus tarbija pidi kas aktsepteerima põhjendamata hinnatõusu või tühistama broneeringu.

Komisjon leiab, et kaupleja ei saa sellises olukorras tugineda tühistamistasu tingimusele samal viisil nagu tavapärase vabatahtliku taganemise korral. Kui taganemise põhjus oli kaupleja enda poolt esitatud, kuid nõuetekohaselt põhjendamata hinnatõus, tuleb tühistamistasu kohaldamisel arvestada ka kaupleja enda teavitamiskohustuse rikkumist.

Lisaks oli kaupleja tühistamise kohta antud info ebaselge. Kaupleja esindaja kasutas väljendit „tühistamistrahv 20% summast“. Selline sõnastus ei täpsustanud, kas 20% arvestatakse kogu reisiteenuse maksumusest või tarbija poolt tasutud ettemaksust. Kuigi kaupleja reisitingimuste punkt 5.4.1 viitab 20% hüvitisele reisiteenuste maksumusest, peab professionaalne kaupleja olukorras, kus tarbija küsib ettemaksu tagastamist ja tühistamise rahalisi tagajärgi, esitama tarbijale info üheselt ja arusaadavalt. Kaupleja oleks pidanud tarbijale selgelt teatama, et tühistamise korral jääb kogu tasutud ettemaks kauplejale ning tagastust ei toimu.

VÕS § 29 lg 3 kohaselt tuleb lepingutingimust tõlgendada selliselt, nagu üks pool seda mõistis, kui teine pool lepingu sõlmimise ajal seda tähendust teadis või pidi teadma. VÕS § 39 lg 1 kohaselt tõlgendatakse kahtluse korral tüüptingimust tingimuse kasutaja kahjuks. Kuigi tühistamistasu tingimus ise on reisitingimustes sõnastatud viitega reisiteenuste maksumusele, ei saa komisjon jätta arvestamata kaupleja konkreetset selgitust tarbijale vahetult enne tühistamisotsust. Tarbija pidi tühistamise hetkel mõistma oma otsuse tegelikku rahalist tagajärge. Esitatud kirjavahetusest ei nähtu, et kaupleja oleks enne tarbija tühistamisnõusoleku saamist selgelt märkinud, et kogu ettemaks jääb kauplejale.

Komisjon arvestab ka TKS § 3 p-st 2 tulenevat tarbija õigust saada vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks. Teave on teadliku valiku tegemiseks piisav üksnes siis, kui tarbijal on võimalik aru saada oma otsuse sisust ja rahalistest tagajärgedest. Käesolevas asjas ei olnud tarbijale hinnatõusu alus ega tühistamise rahaline tagajärg piisavalt selgelt esitatud.

Samas ei tähenda kaupleja teavitamiskohustuse puudulik täitmine, et kaupleja peaks igal juhul tagastama kogu ettemaksu. Tarbija oli teadlik sellest, et broneeringu tühistamisel kaasneb 20% suurune tühistamistasu. Vaidlus puudutab eelkõige seda, millisest summast 20% arvutatakse. Tarbija enda selgituste kohaselt mõistis ta kaupleja teadet nii, et 20% arvestatakse tasutud ettemaksust. Seega ei saanud tarbijal olla põhjendatud ootust, et broneeringu tühistamine toimub täielikult ilma rahalise tagajärjeta.

Komisjon leiab, et käesoleva vaidluse asjaoludel on proportsionaalne ja õiglane lahendus lähtuda tarbija mõistlikust arusaamast tühistamistasu kohta ning lugeda kauplejale hüvitatavaks summaks 20% tarbija tasutud ettemaksust. Selline lahendus arvestab ühelt poolt asjaolu, et tarbija oli teadlik tühistamisega kaasnevast 20% kulust, kuid teisalt ka seda, et kaupleja ei põhjendanud hinnatõusu nõuetekohaselt ega selgitanud tarbijale enne tühistamisnõusoleku saamist piisavalt selgelt, et kogu ettemaks jääb tagastamata.

Tarbija tasus ettemaksu 528,25 eurot. Sellest 20% moodustab 105,65 eurot. Seega tuleb kauplejal tagastada tarbijale 528,25 eurost 422,60 eurot.

Arvestus:

$528,25 \text{ eurot} \times 20\% = 105,65 \text{ eurot};$

$528,25 \text{ eurot} - 105,65 \text{ eurot} = 422,60 \text{ eurot}.$

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija nõude osaliselt ja kohustab kauplejat tagastama tarbijale 422,60 eurot.

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/