

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04856
Otsuse kuupäev 13.07.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Osaühing Ljuna Tours (10780849)

Tarbija nõue Reisiraha tagastamise nõue, nõude suurus 6433 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt.
2. Kaupleja on kohustatud maksma tarbijale hüvitist 2342 eurot ja 55 senti.
3. Jätta nõue ülejäänud osas rahuldamata.
4. 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:

Tarbija soovis osta Lapimaa pakettreisi seitsmeliikmelisele perele (kaks täiskasvanut ja viis last, kellest kolm on 3–4-aastased) ajavahemikuks 22.–27.12.2025 ning pöördus 09.12.2025 kaupleja poole, eeldades, et kogu reis – transport, ajakava ja tegevused – on põhjalikult korraldatud ja sobiv väikelastega reisimiseks. Kaupleja edastas lühikese reisikirjelduse pealkirjaga „Lennureis Lapimaale Tallinnast“ (hind 799 eurot inimese kohta, hiljem 899 eurot) koos loeteluga hinnas sisalduvast ja kohapeal tasutavast ekskursiooni- ja transfeeripaketist (159 eurot inimese kohta).

15.12.2025 esitas kaupleja hinnainfo (899 eurot inimese kohta) ja arve kogusummas 5873 eurot, millele tarbija tasus. 16.12.2025 teatas kaupleja arvel olnud arvutusveast ja nõudis juurde 560 eurot; tarbija tasus vahe, misjärel kujunes kogusummaks 6433 eurot (7×899 eurot + 140 eurot äraantava pagasi eest). Samal õhtul saatis kaupleja tarbijale reisikorraldaja Interlux Travel SIA (Läti) kinnituslepingu nr 2025-LV-A053935, mis oli koostatud läti keeles. Tarbija palus viivitamata lepingut eesti, inglise või vene keeles; 18.12.2025 edastati ingliskeelsena üksnes lepingu üldtingimused. Lennupiletid, hotellivoucher ja lühike reisiinfo edastati 19.12.2025, s.o kolm päeva enne väljalendu.

Tarbija avaldab, et talle ei esitatud seaduses nõutud standardinfo teabelehte ega piisavat teavet reisi kogumaksumuse, marsruudi, ajakava, transporditingimuste, lisateenuste kättesaadavuse ega rühma suuruse kohta, kuigi ta küsis detailset päevakava korduvalt.

Reisi käigus ilmnemised puudused: saabumisel Oulusse 22.12.2025 hilisõhtul puudus lubatud transfeer ja lubatud kontaktisik, mistõttu pere pidi ise taksotranspordi korraldama ning jõudis hotelli alles südaöö paiku; kahel järjestikusel päeval tuli väikelastega veeta kokku ligikaudu kuus tundi bussis (Oulu–Rovaniemi ja Oulu–Ranua), millest tarbijat ei olnud teavitatud; pere ei saanud bussis koos istuda ning istekohtade eelbroneerimise võimalusest ei olnud teatatud; reisi põhieesmärgiks olnud tegevused – kohtumine jõuluvanaga ning põhjapõdra- ja koerarakendisõidud – jäid kättesaamatuks. Tarbija peab eksitavaks ka reisi turundamist „lennureisina Lapimaale“, kuna tegelik sihtkoht Oulu ei asu Lapimaal ning peamised atraktsioonid paiknesid ligikaudu kolmetunnise bussisõidu kaugusel. Tarbija leiab, et kui täielik ja õige teave oleks olnud kättesaadav, ei oleks ta reisi olnud, ning nõuab kogu reisisasu tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja keeldub nõude rahuldamisest. Ta selgitab, et tarbija valis ise grupireisi, loobudes individuaalreisi pakkumisest; hinnapakkmises oli eristatud, millised teenused sisalduvad hinnas ja millised on lisatasu eest; arvutusveast teavitati tarbijat, kes parandusega nõustus ja vahe tasus; leping saadeti pärast arve tasumist ning arve tasumine kinnitas tarbija nõusolekut tellimuse tingimustega. Kaupleja väitel edastas ta tarbijale kogu teabe, mille reisikorraldaja oli andnud; reisikorraldaja ei esita ühegi reisi kohta detailset ajakava ega marsruuti ning reisibürool ei ole õigust seda teavet ise koostada; standardinfo teabelehte reisikorraldaja ei paku ning reisibürool ei ole õigust seda ise koostada. Istekohtade broneerimist ei olnud võimalik pakkuda, kuna müügil olid bussi viimased kohad; lisateenuseid (sh kelgusõite) ei olnud hilise broneerimise tõttu võimalik ette tellida, mistõttu seda teavet tarbijale ei mainitud. Transfeeri ärajäämist reisikorraldaja tunnistas, vabandas ja on valmis kuludokumentide alusel transpordikulud hüvitama. Muus osas leiab kaupleja, et tarbija sai ja kasutas põhiteenuseid (lennud ja majutus) ning teenuste kättesaadavust mõjutasid väärarvutused ja asjaolud (lumepuudus ja suured rahvahulgad).

Tarbija jääb oma varasema seisukoha juurde ning leiab, et kaupleja vastus pigem kinnitab rikkumiste olemasolu ega lükka neid ümber. Tarbija hinnangul tuleneb kaupleja enda selgitustest, et reisijale ei olnud võimalik ega ei olnudki kavas esitada seaduses nõutud üksikasjalikku teavet reisi ajakava, ekskursioonide ega transpordi kohta. See väljendus ka praktikas – kohapeal puudus igasugune selge info ekskursioonide toimumise aegade ja korralduse kohta ning tarbija pidi vajaliku teabe saamiseks pöörduma kolmandate isikute poole. Samuti puudus toimiv kontaktisik või süsteem, mille kaudu oleks saanud reisiga seotud infot, mis ei ole pakettreisi puhul vastuvõetav, eriti arvestades väikeste lastega reisimist.

Tarbija rõhutab, et kokkulepitud transfeer puudus ning pere pidi ise hilisõhtul transporti korraldama. Samuti ei teavitatud teda enne lepingu sõlmimist sellest, et bussis ei pruugi pere koos istuda, kuigi kaupleja väidab tagantjärele, et saadaval olid vaid viimased istekohad. Tarbija hinnangul oleks selline teave olnud otsustava tähtsusega viie lapsega reisimisel.

Tarbija ei nõustu ka väitega, et kõik reisijad olid samas olukorras. Tema hinnangul näitas kohapealne olukord, et teistel reisijatel (nt Läti klientidel) olid vajalikud tegevused ette broneeritud ja nad said neist osa võtta, mistõttu ei saa tegevuste ärajäämist põhjendada vääramatu jõuga. Tarbija leiab, et vääramatu jõu olemasolu ei ole tõendatud ning üksnes viited reisikorraldaja väidetele ei ole piisavad.

Lisaks rõhutab tarbija, et probleem ei seisne üksnes lisateenuste eest vastutamises, vaid selles, et enne lepingu sõlmimist ei teavitatud teda asjaolust, et reisi põhieesmärgi seisukohalt olulised tegevused (nt Jõuluvanaga kohtumine ja sõidud) ei pruugi olla kättesaadavad või nõuavad eelbroneerimist. Samuti ei teavitatud teda väidetavast hilise broneerimise mõjust teenuste kättesaadavusele, millele kaupleja tugineb alles vaidluse käigus.

Tarbija rõhutab, et reisi eesmärk ei olnud üksnes transport ja majutus, vaid eelkõige laste jõuluelamuse tagamine. Kuna need elamused jäid sisuliselt saamata ning nende kättesaadavus ei olnud tagatud ega selgitatud, ei vastanud reis tarbija põhjendatud ootustele. Tarbija leiab, et määrava tähtsusega info – sh marsruut, sõidukestus, tegevuste kättesaadavus, eelbroneerimise vajadus ja pere koos reisimise võimalused – jäeti avaldamata, kuigi need olid kauplejale ilmselgelt olulised.

Seetõttu järeldab tarbija, et ta sõlmis lepingu eksitava ja puuduliku teabe alusel ning ei oleks lepingut sõlminud, kui tegelikud asjaolud oleksid talle teada olnud. Tarbija hinnangul ei seisne rikkumine üksikutes puudustes reisi käigus, vaid kogu lepingu sõlmimise aluseks olnud info ebapiisavuses. Sellest tulenevalt peab ta õigustatuks nõuda reisisasu tagastamist ning palub vaidluse lahendada tarbijavaidluste komisjonil.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon vaatas läbi tarbija avalduse, kaupleja vastuse, poolte kirjavahetuse, reisikirjelduse, arve andmed ja kinnituslepingu ning leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Vaidlusalune reis, mis hõlmas lennuvedu, majutust ning ekskursiooni- ja transfeeripaketti, on pakettreis võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 tähenduses.

Kinnituslepingu kohaselt on reisikorraldaja Interlux Travel SIA ning kaupleja tegutses pakettreisi vahendajana. Komisjon märgib, et enne lepingu sõlmimist ja reisisasu tasumist ei tehtud tarbijale selgelt teatavaks, et kaupleja tegutseb üksnes vahendajana ning pakettreisi korraldab Läti äriühing. Hinnapakumised ja arve esitati kaupleja nimel, reisisasu maksti kaupleja arvelduskontole ning reisikorraldaja isik selgus tarbijale alles pärast tasumist edastatud lätikeelsest lepingust. Tarbijale ei esitatud ka standardinfo teabelehte, millest oleks muu hulgas nähtunud reisikorraldaja isik ja poolte vastutuse jaotus.

VÕS § 867 lõike 1 kohaselt peavad reisikorraldaja ja juhul, kui pakettreisilepingu sõlmimist pakutakse vahendaja kaudu, ka vahendaja esitama reisijale enne pakettreisilepingu sõlmimist või selleks siduva pakkumise tegemist asjakohase standardinfo teabelehe ning sama paragrahvi lõikes 2 nimetatud teabe. Esitav teave hõlmab muu hulgas reisi sihtkohta ja marsruuti, kasutatavaid transpordivahendeid, väljumise ja saabumise ligikaudseid aegu, vahepeatusi, pakettreisi hulka kuuluvaid külastusi ja ekskursioone, eeldatavat rühma suurust, reisisasu koguhinda ja võimalikke

lisakulusid ning teavet taganemisõiguse ja kindlustuse kohta. Teavitamiskohustuse täitmist peab VÕS § 870¹ kohaselt tõendama ettevõtja. Kaupleja ei ole teavitamiskohustuse nõuetekohast täitmist tõendanud.

Komisjon toob välja, et puudused ilmnesisid juba reisisasu kujunemise kohta teabe esitamisel. Kaupleja 15.12.2025 pakkumises, mille alusel tarbija tellimuse kinnitas ja arve tasus, oli märgitud „2 äraantava pagasiga“ ilma hinnata ja ilma märketa, et tegemist on lisatasu eest osutatava teenusega, ning kogumaksumuseks oli nimetatud 5873 eurot. Tarbija võis seetõttu mõistlikult eeldada, et registreeritud pagas sisaldub pakkumise koguhinnas.

Pagasi lisatasu 140 eurot tehti tarbijale teatavaks alles pärast arve tasumist ja seega pärast lepingu sõlmimist. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid selle kohta, et pagasi lisatasu oleks enne makse tegemist tarbijale eristatult teatavaks tehtud. VÕS § 867 lõike 2 punkti 2 kohaselt tuleb reisijale enne lepingu sõlmimist esitada reisisasu koguhind koos maksude ja kõigi kohalduvate lisatasude, lõivude ja muude kuludega või vähemalt teave reisija kanda jäävate võimalike lisakulude liigi kohta. Kuna tarbijat ei olnud pagasi lisatasust enne lepingu sõlmimist teavitatud, ei olnud tarbijal kohustust seda kanda ning kaupleja peab 140 eurot tarbijale tagastama. Ülejäänud juurdemakse 420 eurot tulenes arvel olnud arvutusveast. Hind 899 eurot reisija kohta oli tarbijale enne makse tegemist teatavaks tehtud, mistõttu selles osas rikkumist ei ole.

Lisaks reisisasu kohta antud puudulikule teabele nähtub poolte seisukohtadest ja kirjavahetusest, et kaupleja rikkus talle kui vahendajale pandud teavitamiskohustust veel mitmes olulises osas.

Esiteks ei esitatud tarbijale standardinfo teabelehte. Kaupleja möönab seda, väites, et reisikorraldaja teabelehte ei esita ning reisibürool ei ole õigust seda ise koostada. See vastuväide ei vabasta kauplejat vastutusest. VÕS § 867 lõike 1 kohaselt lasub teabelehe esitamise kohustus pakettreisi vahendamise korral ka vahendajal endal. Reisikorraldaja tegevusetus ei vabasta vahendajat tema enda seadusest tuleneva kohustuse täitmisest.

Teiseks jäi esitamata VÕS § 867 lõikes 2 nõutud oluline teave sihtkohasiseste vedude, marsruudi ja reisiprogrammi kohta. Tarbija küsis enne reisi korduvalt detailset päevakava koos kellaaegadega, kuid sai üksnes lennupiletid ja majutuse kinnituse. Kaupleja kinnitab ka ise, et reisikorraldaja sellist teavet ei esita. Asjaolu, et reisi kesksete sihtkohtade – Rovaniemi ja Ranua – külastamiseks tuli kahel järjestikusel päeval veeta kokku ligikaudu kuus tundi bussis, oli kolme väikese lapsega reisiva pere tehinguotsuse seisukohalt oluline teave.

Kolmandaks oli reisi kirjeldus sihtkoha ja reisi tegeliku ülesehituse osas ebatäpne. Reisi müüdi nimetuse all „Lennureis Lapimaale“ ja „Muinasjutumaal ja imed. Lennureis Lapimaale Jõuluvana külla“, samas kui lennu sihtkoht ja majutus asusid Oulus ning reklaamitud põhisihtkohad paiknesid majutuskohast mitmetunnise bussisõidu kaugusel. Kuigi lennu sihtkoht Oulu oli pakkumises nimetatud, ei võimaldanud esitatud teave tarbijal piisavalt hinnata reisi tegelikku ülesehitust ega sihtkohtadesse jõudmiseks vajalike bussisõitude kestust.

Neljandaks ei teavitatud tarbijat sellest, et hilise broneerimise tõttu ei pruugi reisi põhieesmärgiga seotud teenused – kohtumine jõuluvanaga ning põhjapõdra- ja koerarakendisõidud – olla kättesaadavad ega ette broneeritavad. Kaupleja selgitustest nähtub, et teenuste piiratud kättesaadavus oli talle lepingu sõlmimise ajal teada, kuid selle kohta tarbijale teavet ei antud. Tegemist oli tarbija tehinguotsuse seisukohalt olulise teabega, sest tarbija on usutavalt selgitanud,

et reis valiti eelkõige lastele jõuluelamuse pakkumiseks ning sama eesmärki rõhutas ka reisi turundus.

Viiendaks ei teavitatud tarbijat enne lepingu sõlmimist sellest, et müügil olid bussi viimased istekohad, et istekohtade eelbroneerimine oli võimalik üksnes lisatasu eest ega sellest, et seitsmeliikmeline pere ei pruugi bussis koos istuda. Arvestades, et kaupleja teadis pere koosseisu ja kolme väikese lapse osalemist, oli ka see asjaolu tarbija jaoks oluline.

VÕS § 869 lõike 1 kohaselt koostatakse pakettreisileping lihtsas ja arusaadavas keeles. Leping esitati tarbijale alles pärast reisisasu tasumist ning läti keeles. Tarbija taotlusest hoolimata ei esitatud talle lepingu terviklikku eesti-, inglise- ega venekeelset teksti; hiljem edastati ingliskeelsena üksnes üldtingimused. Kaupleja seisukoht, et arve tasumine kinnitas tarbija nõustumist tellimuse tingimustega, ei ole põhjendatud osas, milles lepingu tingimusi ei olnud tarbijale enne makse tegemist arusaadaval viisil esitatud. Asjaolud kogumis kinnitavad, et tarbijal ei olnud enne siduva makse tegemist võimalik tutvuda kõigi pakettreisi oluliste tingimustega.

Transfeeri ärajäämine on poolte vahel vaidlusetu. Reisikorraldaja on rikkumist tunnistanud, vabandanud ning väljendanud valmisolekut dokumentaalselt tõendatud transpordikulud hüvitada. Tarbija teavitas puudusest viivitamata. Komisjon märgib siiski, et pakettreisi hulka kuuluva transfeeri nõuetekohase osutamise eest vastutab üldjuhul reisikorraldaja. Käesolevas asjas kauplejalt väljamõistetava hüvitise aluseks ei ole transfeeri osutamata jätmine iseseisvalt, vaid kaupleja kui vahendaja enda lepingueelse teavitamiskohustuse rikkumine.

Jõulutegevuste kättesaamatuse põhjendamiseks on kaupleja viidanud lumepuudusele ja suurele külastajate arvule. Esitatud asjaolud ei kinnita siiski, et teenuste kättesaamatus tulenes vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest. Kaupleja enda selgituste kohaselt oli teenuste piiratud kättesaadavuse põhjuseks vähemalt osaliselt hiline broneerimine ja kohtade täitumine. Need asjaolud olid lepingu sõlmimise ajal kauplejale teada või pidid olema teada ning neist tulenevast riskist oleks tulnud tarbijat enne lepingu sõlmimist teavitada. Seetõttu ei vabasta viide teenuste piiratud kättesaadavusele kauplejat tema enda teavitamiskohustuse rikkumisest.

Tarbija nõuab kogu reisisasu ehk 6433 euro tagastamist, põhjendades nõuet sellega, et täieliku ja nõuetekohase teabe saamise korral ei oleks ta pakettreisilepingut sõlminud. Komisjon nõustub, et kaupleja rikkumised puudutasid tarbija tehinguotsuse seisukohalt olulisi asjaolusid. Samas toimus reis ning lennu- ja majutusteenus osutati kokkulepitud mahu ja tarbija pere kasutas neid teenuseid. Kogu reisisasu tagastamine jätkaks tarbijale tasuta teenused, millel oli objektiivne majanduslik väärtus, ning asetaks tarbija rikkumiseta olukorraga võrreldes põhjendamatult soodsamasse olukorda.

Komisjon leiab, et kaupleja rikkus talle kui pakettreisi vahendajale VÕS §-st 867 tulenevat iseseisvat lepingueelset teavitamiskohustust. Kaupleja jättis enne lepingu sõlmimist esitamata olulise teabe reisi tegeliku ülesehituse, sihtkohasiseste pikkade vedude, lisateenuste piiratud kättesaadavuse, istekohtade korralduse ning pakettreisi korraldaja isiku ja vastutuse jaotuse kohta. Esitatud asjaolude põhjal peab komisjon usutavaks tarbija väidet, et täieliku ja nõuetekohase teabe korral ei oleks ta kõnealust pakettreisilepingut samadel tingimustel sõlminud.

Lepingueelse teabe puudulikkus ei jää üksnes lepingu sõlmimisele eelnevasse faasi, vaid määrab ka lepingu sisu. Tarbijale esitatud reisikirjeldus ja pakkumus muutusid pakettreisilepingu osaks

(VÕS § 867 lg 3) ning nende alusel tuleb hinnata, millisele sooritusele oli tarbijal õigus. Tarbijal oli õigus reisile, mis vastab reisikirjeldusega loodud põhjendatud ootustele: toimiv transfeer ja kontaktkanal, viie lapsega pere koos reisimist võimaldav korraldus, mõistlik ligipääs reisi keskse sisuna reklaamitud sihtkohtadele ning jõulutegevuste kättesaadavus. Tegelikult osutatud reis nendele tingimustele ei vastanud.

Mittevastavuse tõttu on tarbijal õigus alandada reisisasu VÕS § 101 lõike 1 punkti 5 ja § 112 alusel koosmõjus § 877 lõikega 2. Reisisasu alandamise õigus ei eelda ettevõtja vastutust rikkumise eest ning see on välistatud üksnes juhul, kui ettevõtja tõendab, et mittevastavus tulenes reisijast (VÕS § 877 lg 2¹); seda ei ole käesolevas asjas väidetud ega tõendatud. Kuna tarbija tasus kogu reisisasu kauplejale, kes esitas arve enda nimel ja võttis makse vastu oma arvelduskontole, saab tarbija nõuda alandamisele vastava enammakstud osa tagastamist kauplejalt (VÕS § 112 lg 3). Tarbija avaldust reisisasu tagastamiseks tuleb muu hulgas käsitada reisisasu alandamise avaldusena VÕS § 112 lõike 2 tähenduses.

VÕS § 112 lõike 1 kohaselt alandatakse hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kuna neid väärtusi ei ole käesoleval juhul võimalik täpsusega kindlaks teha, määrab komisjon alandamise ulatuse hinnanguliselt, arvestades rikkumiste arvu ja olulisust, avaldamata jäetud teabe mõju tarbija tehinguotsusele, reisi tegeliku sisu erinevust tarbijale kujunenud põhjendatud ettekujutusest ning teiselt poolt asjaolu, et lennuvedu ja majutus osutati kokkulepitud mahus.

Kõiki asjaolusid kogumis hinnates peab komisjon põhjendatuks alandada reisisasu 35 protsendi võrra, arvestatuna pakettreisi hinnast, millest on välja jäetud eraldi tagastatav pagasi lisatasu (6293 eurot), s.o 2202 euro ja 55 senti ulatuses. Pagasi lisatasu 140 eurot kuulub tagastamisele iseseisval õiguslikul alusel ega sisaldu alandamise arvestusbaasis, mistõttu topeltarvestust ei toimu.

Transfeeri ärajäämisest tingitud otseste sõidukulude kohta ei ole tarbija komisjonile kuludokumente esitanud, mistõttu ei saa komisjon selles osas konkreetset summat välja mõista. Kaupleja on kinnitanud valmisolekut dokumentaalselt tõendatud transpordikulud hüvitada. Reisisasu alandamisel on komisjon arvestanud transfeeri ärajäämisega kaasnenud ebamugavust, mitte sõidukulusid endid, mille hüvitamist saab tarbija nõuda kuludokumentide alusel täiendavalt.

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija nõude osaliselt ja kohustab kauplejat maksma tarbijale kokku 2342 eurot ja 55 senti, millest 140 eurot moodustab pärast lepingu sõlmimist nõutud pagasi lisatasu tagastamine ning 2202 eurot ja 55 senti reisisasu alandamisele vastav enammakstud reisisasu osa. Ülejäänud osas jääb nõue rahuldamata.

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/