

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07626
Otsuse kuupäev 29.07.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Novatours OÜ (11013879)

Tarbija nõue Nõude suurus 1699 eurot, kuna pakettreis ei vastanud lepingule ja tarbija katkestas reisi.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt ja mõista kauplejalt tarbija kasuks reisisasu alandamisena välja 244,35 eurot (15% pakettreisei maksumusest).

Tarbijakaitseaduse § 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 maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis reisivahendaja Travel House OÜ kaudu kauplejaga pakettreisilepingu. Pakettreis oli mõeldud neljale reisijale: kahele täiskasvanule, 13-aastasele lapsele ja kümnekuusele lapsele.

Pakettreisei sihtkoht oli Kreeta ning reis pidi toimuma 30.04.–07.05.2026. Pakettreisei hind oli 1629 eurot. Reis hõlmas edasi-tagasi lennuvedu, transfeeri lennujaama ja hotelli vahel, majutust neljatärnihotelli Marilena peretoas, kõik hinnas toitlustust ning reisikorraldaja esindaja teenuseid sihtkohas.

Reisipakkumises oli hotell märgitud peredele sobivaks. Hotelli kirjelduses oli muu hulgas märgitud, et tegemist on neljatärnihotelliga, mille restoranis pakutakse Kreeta ja rahvusvahelisi roogasid ning mille basseiniäärses baaris saab päeva jooksul juooke, mahlasid, kohvi ja suupisteid.

Tarbija saabus koos perega hotelli 30.04.2026. Samal päeval kell 11.32 pöördus tarbija reisivahendaja poole ja palus abi varasema tagasilennu leidmisel. Esimeses pöördumises ei kirjeldanud tarbija konkreetseid hotellitoa või majutusteenuse puudusi, vaid väljendas üldist rahulolematust hotelli, selle ümbruse ja asukohaga.

Reisivahendaja palus tarbijal probleeme täpsustada ja pöörduda kohapealse reisiesindaja poole,

kelle kaudu oli võimalik korraldada hotellivahetust. Tarbija teatas, et kohtub samal õhtul kaupleja esindajaga.

Tarbija teatas 30.04.2026 kell 12.41 reisivahendajale, et hotellitoas puudub vesi, ning saatis selle kohta video. Reisivahendaja soovitas pöörduda hotelli vastuvõttu ja kohapealse reisiesindaja poole. Samuti teatas reisivahendaja, et edastas veeprobleemi kohta teabe kauplejale, ning palus tarbijal nimetada muud konkreetsed probleemid, mille lahendamisel saaks kohapealne esindaja abiks olla.

Tarbija ostis 30.04.2026 perele Air Balticu lennupiletid 02.05.2026 väljuvale lennule. Lennupiletite kogumaksumus oli 1437,66 eurot.

Tarbija teatas 01.05.2026 reisivahendajale, et kohapealne reisiesindaja oli pakkunud hotellivahetust lisatasu eest, kuid tarbija otsustas reisi katkestada ja Eestisse tagasi pöörduda. Samal päeval esitas tarbija üksikasjalikuma loetelu hotellis esinenud puudustest ja edastas täiendavad videod.

Tarbija lahkus koos perega sihtkohast 02.05.2026.

Tarbija leiab, et pakettreis ei vastanud lepingutingimustele ega enne lepingu sõlmimist esitatud reisikirjeldusele. Tarbija valis neljatärnihotelli eeldusel, et see vastab nimetatud kategooria kvaliteedile ja sobib väikese lapsega perele.

Tarbija sõnul oli hotellituba neljaliikmelise pere jaoks väike. Avatud reisikohver mahtus vaevu toa põrandale ning nelja reisija jaoks ei olnud piisavalt ruumi. Tuba oli ebapiisava heliisolatsiooniga ning koridorist kostsid tuppa inimeste sammud, kõne ja muud helid.

Varahommikul toimusid hotellis puurimis- ja lihvimistööd, mis häirisid pere und ja puhkamist. Hotellis esines veekatkestusi ning lift ei töötanud korrapäraselt.

Tarbija väitel ei töötanud hotellitoas ventilatsioon ega konditsioneer. Seetõttu tuli hoida rõduust avatuna. Tarbija hinnangul ei olnud see kolmandal korrusel asuva toa ja roomava väikelapse tõttu turvaline.

Tarbija leiab, et ka kõik hinnas toidlustuse raames osutatud joogiteenus ei vastanud lubatule. Hotellis pakutud mahlad, karastusjoogid ja vesi olid tarbija sõnul hapu või ebameeldiva maitsega. Joogivett tuli teenindajalt eraldi küsida ning seda anti üksnes klaasiga. Pudelis joogivett hotell ei pakkunud, mistõttu pidi tarbija ostma perele vett kauplusest.

Tarbija peab olukorda eriti problemaatiliseks, kuna kaupleja oli lepingueelses teabes soovitanud kohalikku kraanivett mitte juua ja kasutada selle asemel pudelivett.

Tarbija peab puuduseks ka hotelli ümbrust ja randa viivat raskesti läbitavat teed. Lapsekäruga oli seal keeruline liikuda ning ümbrus ei vastanud tarbija ootustele perepuhkuse sihtkohana.

Tarbija hinnangul vastas hotelli tegelik seisukord pigem kahe- või kolmetärnihotelli tasemele. Kaupleja oleks pidanud pooleliolevatest remonditöödest, veeprobleemidest ja muudest majutust mõjutavatest asjaoludest enne lepingu sõlmimist teavitama.

Tarbija sõnul pakkus kohapealne reisisindaja võimalust vahetada hotelli vastavalt ligikaudu 400 või 1000 euro suuruse lisatasu eest, kuid ei suutnud kinnitada, et teise hotelli tingimused oleksid paremad. Tarbija hinnangul ei olnud selline pakkumine nõuetekohane lahendus.

Tarbija ei pidanud piisavaks ka hotellitoa vahetamist. Hotelli administratsioon oli tarbijale selgitanud, et peretoad asuvad üksnes samal korrusel. Tarbija hinnangul ei oleks toavahetus kõrvaldanud remondimüra, veevarustuse häireid ega hotellis üldiselt esinenud probleeme ning väiksemasse tuppa ei oleks pere mahtunud.

Tarbija mõonab, et ostis tagasilennupiletid omal algatusel ja arvestab võimalusega, et nende maksumust talle ei hüvitata. Tarbija leiab siiski, et pakettreiside puuduste eest peab kaupleja vastutama ning tarbijale tuleb maksta vähemalt teenuse puudustele vastavat hüvitist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega ning leiab, et puudub alus nii kahju hüvitamiseks kui ka reisisu alandamiseks. Kaupleja hinnangul vastas pakettreis kokkulepitud tingimustele ning tarbija ei ole tõendanud ei reisikorralduses esinenud puudusi ega nõude suurust.

Kaupleja põhjendab oma seisukohta esmalt sellega, et tarbija ei teatanud väidetavatest puudustest viivitamata ega andnud reisikorraldajale võimalust neid kõrvaldada. Kaupleja sõnul väljendas tarbija reisi esimesel päeval peamiselt rahulolematust hotelliga üldiselt ning soovi reis ennetähtaegselt lõpetada, kuid ei kirjeldanud konkreetseid puudusi. Enamik hiljem esitatud etteheiteid toodi kaupleja väitel välja alles pärast seda, kui tarbija oli juba otsustanud reisilt lahkuda ja olnud omal algatusel tagasilennupiletid.

Kaupleja leiab, et tarbija rahulolematuse põhines suuresti subjektiivsetel ootustel, mitte lepingutingimustele mittevastaval teenusel. Kaupleja hinnangul ei saa puuduseks pidada asjaolu, et hotell, selle ümbrus, sihtkoha üldine miljöö või pakutavad teenused ei vastanud tarbija isiklikele eelistustele. Samuti rõhutab kaupleja, et sihtkohariigi tavapärased olud, kohalik elukeskkond ja teatud ebamugavused ei tähenda iseenesest reisikorraldaja lepingurikkumist.

Kaupleja väidab, et tarbija ei ole tõendanud, et hotell ei vastanud neljatärnihotelli tasemele. Tarbija hinnangul, et hotell vastas pigem kahe- või kolmetärnihotelli standardile, peab kaupleja üksnes subjektiivseks arvamuseks, mille toetuseks ei ole esitatud objektiivseid tõendeid ega viidatud konkreetsetele standarditele, millele hotell väidetavalt ei vastanud.

Üksikute puuduste osas leiab kaupleja, et need ei olnud tõendatud või ei olnud piisavalt olulised, et kujutada endast lepingurikkumist. Veekatkestuse kohta puuduvad kaupleja hinnangul tõendid selle kestuse või korduvuse kohta. Kraanivee kvaliteedi osas märgib kaupleja, et reisijatele oli enne lepingu sõlmimist antud soovitus kohaliku kraanivee asemel pudelivett kasutada. Remonditööde ja nendega kaasnenud müra puhul leiab kaupleja, et tavapärased hooldus- ja remonditööd ei kujuta endast iseenesest puudust, eriti kui ei ole tõendatud, et müra oleks olnud pidev või kestnud kogu reisi vältel.

Kaupleja rõhutab ka, et tarbijale pakuti kohapeal lahendusi. Väidetava ventilatsiooniprobleemi korral pakuti võimalust hotellituba vahetada ning tarbija soovi korral uuriti ka võimalust vahetada

kogu hotell lisatasu eest. Kaupleja hinnangul näitab see, et reisikorraldaja oli valmis tarbijat aitama. Kuna tarbija loobus pakutud lahendustest ning otsustas omal algatusel reisilt lahkuda, ei olnud kauplajal võimalik väidetavaid puudusi täiendavalt hinnata ega kõrvaldada.

Lisaks leiab kauplaja, et tarbija ei ole oma rahalist nõuet piisavalt põhjendanud. Avaldusest ei nähtu kauplaja hinnangul, kuidas on kujunenud nõutav 1699-eurone summa, milliseid kulusid see sisaldab ega millisel õiguslikul alusel hüvitist nõutakse. Samuti märgib kauplaja, et kohalikud maksud, sealhulgas kuurordi- või kliimamaks, ei ole käsitatavad kahjuna, kuna nende tasumise kohustus tuleneb sihtriigi õigusest ja reisijaid oli sellest eelnevalt teavitatud.

Kokkuvõttes on kauplaja seisukohal, et pakettreis vastas kokkulepitule, tarbija ei teatanud väidetavatest puudustest nõuetekohaselt ega andnud võimalust nende kõrvaldamiseks, loobus ise reisi jätkamisest ning ei ole tõendanud ei lepingurikkumist ega nõude suurust. Seetõttu palub kauplaja jätta tarbija nõude rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (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 osaliselt rahuldamisele.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab pakettreisilepingu tunnustele VÕS § 866 lg 1 tähenduses. Pakettreis sisaldas vähemalt reisijavedu ja majutust ning reisiteenuseid pakuti ühe tervikliku paketina ühise reisisasu eest.

Asjaolu, et tarbija sõlmis lepingu reisivahendaja kaudu, ei vabasta kauplajat vastutusest. VÕS § 877 lg 1 kohaselt vastutab reisikorraldaja lepingu täitmise eest reisija ees sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused pidi täitma tema ise või teine teenuse osutaja.

Tarbija on nimetanud oma nõuet kahju hüvitamise nõudeks. Komisjon ei ole seotud poole antud õigusliku kvalifikatsiooniga, vaid hindab nõuet selle sisu järgi. Tarbija taotleb rahalist hüvitist seetõttu, et pakettreisi teenused ei vastanud tema hinnangul lepingutingimustele. Seetõttu kvalifitseerib komisjon nõude osaliselt reisisasu alandamise nõudeks.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt ei välista pakettreisilepingu rikkumise korral kasutatavad abinõud reisija õigust nõuda kahju hüvitamist ja alandada reisisasu. Reisisasu alandamiseks ei pea rikkumine olema sellise raskusega, mis annaks õiguse pakettreisileping üles öelda. Piisab sellest, et reisiteenuse tegelik väärtus oli lepingutingimustele mittevastavuse tõttu kokkulepitust väiksem.

TsMS § 230 lg-s 1 sätestatud tõendamiskoormuse üldpõhimõtte kohaselt peab kumbki pool tõendama asjaolusid, millele tema nõue või vastuväide tugineb. Tarbija peab tõendama pakettreisi lepingutingimustele mittevastavuse ning kahju hüvitamise nõude korral ka kahju tekkimise, suuruse ja põhjusliku seose rikkumisega. Kaupleja peab tõendama asjaolusid, millele ta tugineb vastutusest vabanemiseks või tarbija väidete ümberlõkkamiseks.

Komisjon ei pea tõendatuks tarbija väidet, et hotell ei vastanud ametlikule neljätärnikategooriale. Samas ei välista hotellile omistatud ametlik kategooria konkreetsete majutus- või muude

reisisiteenuste puuduste esinemist.

Komisjon ei pea pakettreisilepingu rikkumiseks tarbija rahulolematust Kreeta üldise miljöö, tänavate seisukorra, hotelli ümbruse ega randa viiva teega. Hotelli asukoht ja kaugus rannast olid tarbijale enne lepingu sõlmimist teatavaks tehtud.

Samuti ei ole tõendatud, et hotellitoa suurus või hotellis asuvate liftide arv erines lepingus kokkulepitust või kohalduvatest nõuetest. Need asjaolud ei anna iseseisvalt alust reisisitu alandamiseks.

Komisjon peab aga tõendatuks, et hotellitoas esines probleeme veevarustusega. Tarbija teatas vee puudumisest reisivahendajale juba saabumispäeval ja edastas selle kohta video. Reisivahendaja kinnitas, et edastas teabe kauplejale. Seetõttu ei nõustu komisjon kaupleja väitega, et tarbija ei teatanud ühestki konkreetsest puudusest enne tagasilennupiletite ostmist.

Tarbija edastas järgmisel päeval videod ja täpsema kirjelduse hotellitoa ventilatsiooni või konditsioneeride mittetöötamise ning varahommikuse remondimüra kohta. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis tarbija väited ventilatsiooni mittetöötamise kohta ümber lükkaksid. Kaupleja viide tarbijale pakutud toavahetusele kinnitab, et kaupleja pidas vähemalt selle probleemi lahendamist vajalikuks.

Komisjon leiab, et hotellitoa veevarustuse katkemine, ventilatsiooni või konditsioneeride mittetöötamine ja varahommikuste remonditöödega kaasnenud müra vähendasid majutusteenuse kasutusväärtust. Tegemist ei olnud üksnes tarbija subjektiivsete eelistustega, vaid asjaoludega, mis mõjutasid hotellitoa tavapärasest kasutamist, isikliku hügieeni võimalusi ja puhkamist. Puuduste mõju suurendas asjaolu, et reisil viibis kümnekuune laps.

Tarbija etteheited toitlustusteenusele puudutavad peamiselt kõik hinnas paketi raames osutatud joogiteenust. Reisikirjelduse kohaselt pidi hotellis olema võimalik saada päeva jooksul jooke, sealhulgas mahlu ja muid värskendavaid jooke. Tarbija teatas reisi ajal, et pakutud vesi ja muud mittealkohoolsed joogid olid ebameeldiva maitsega ning pere pidi ostma joogivee kauplusest.

Komisjon nõustub kauplejaga, et jookide maitsele antud hinnang on olulisel määral subjektiivne. Esitatud tõenditest ei nähtu, et joogid oleksid olnud tervisele ohtlikud või objektiivselt tarvitamiskõlbmatud. Samuti ei tulene lepingutingimustest, et hotell pidi andma hotellitoas või toitlustuspaketi raames tasuta pudelivett.

Samas ei tähenda lepingueelne soovitus kohalikku kraanivett mitte juua, et kõik hinnas pakettis osutatud joogiteenuse kvaliteedile ei kehtiks nõuded. Kõik hinnas toitlustus peab hõlmama tavapäraselt tarbitavaid mittealkohoolseid jooke. Tarbija esitas joogiteenuse kvaliteedi kohta kaebuse reisi ajal ning kaupleja ei ole esitanud täpsemaid tõendeid selle kohta, millist joogivett ja millistel tingimustel hotellis pakuti. Komisjon arvestab seetõttu joogiteenusega seotud ebamugavust koos teiste tõendatud puudustega, kuid ei pea seda iseseisvalt oluliseks lepingurikkumiseks. Joogivee ostmise kulud ei kuulu eraldi hüvitamisele, kuna tarbija ei ole nende suurust tõendanud.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt peab reisija teatama lepingu rikkumisest reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. VÕS § 878² kohaselt võib reisija pakettreise teenuste osutamisega seotud teated ja

kaebused edastada otse vahendajale, kelle kaudu pakettreisileping sõlmiti. Seega tuleb tarbija pöördumised Travel House OÜ poole lugeda kauplejale esitatud teadeteks.

VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt peab reisikorraldaja võtma rikkumise kõrvaldamiseks oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud. Sama paragrahvi lõike 2 kohaselt annab reisija reisikorraldajale rikkumise kõrvaldamiseks mõistliku tähtaja. Reisija võib abinõud tarvitusele võtta tähtaega määramata juhul, kui reisikorraldaja keeldub puudust kõrvaldamast või reisijal on eriline huvi abinõude koheseks tarvitusele võtmiseks.

Tarbija pöördus küll reisivahendaja ja kohapealse reisiesindaja poole, kuid tema esmane soov oli leida varasem tagasilend. Tarbija ostis uued tagasilennupiletid juba saabumispäeval. Üksikasjaliku loetelu ventilatsiooni, remondimüra ja joogiteenusega seotud puudustest esitas tarbija järgmisel päeval ehk pärast tagasilennupiletite ostmist.

Kaupleja pakkus vähemalt hotellitoa vahetamise võimalust. Tarbija loobus sellest, sest ei pidanud toavahetust piisavaks lahenduseks. Kuigi tarbija kahtlus toavahetuse sobivuses on mõistetav, ei võimaldanud ta kauplejal kontrollida, kas teise hotellitoa pakkumisega oleks olnud võimalik ventilatsiooni või konditsioneeriga seotud puudus kõrvaldada.

Samuti ei andnud tarbija kauplejale mõistlikku aega veevarustuse, remondimüra ja joogiteenusega seotud probleemidele võimaliku lahenduse leidmiseks. Tarbija otsustas reisi katkestada enne, kui kauplejal oli pärast konkreetsetest puudustest teadasaamist olnud võimalus need kõrvaldada või pakkuda nõuetekohast asendusteenust.

VÕS § 875 lg 3 kohaselt tuleb juhul, kui olulist osa reisisiteenustest ei ole võimalik kokkulepitud viisil osutada, pakkuda reisijale lisatasuta muid sobivaid teenuseid. Seetõttu ei oleks hotellivahetus üksnes 400 või 1000 euro suuruse lisatasu eest käsitatav nõuetekohase asendusteenusena, kui hotellivahetus oleks olnud tuvastatud puuduste kõrvaldamiseks vajalik.

Käesolevas asjas ei ole siiski tõendatud, et hotellivahetus oli vältimatult vajalik või et hotellitoa vahetamisega ei oleks olnud võimalik vähemalt osa puudustest kõrvaldada. Tarbija ei võimaldanud pakutud toavahetust ellu viia ega andnud kauplejale mõistlikku aega muude lahenduste leidmiseks.

VÕS § 876 lg 1 kohaselt võib reisija pakettreisilepingu reisi kestel üles öelda, kui lepingutingimustele mittevastavus mõjutab oluliselt pakettreisi teenuse osutamist ning seda ei kõrvaldata reisija määratud mõistliku aja jooksul pärast sellest teatamist.

Komisjon leiab, et käesolevas asjas ei ole tõendatud VÕS § 876 lg-s 1 sätestatud ülesütlemise eelduste täitmine. Kuigi majutusteenuses esines puudusi, ei antud kauplejale nende kõrvaldamiseks mõistlikku aega. Seetõttu ei olnud tarbijal alust korraldada kaupleja kulul tagasireisi ega nõuda omal algatusel ostetud tagasilennupiletite maksumuse hüvitamist.

Puudub ka piisav põhjuslik seos kaupleja rikkumise ja tagasilennupiletite kulu vahel. Tarbija otsustas piletid osta enne, kui kauplejal oli olnud võimalik kõiki konkreetseid puudusi kontrollida ja neile lahendus pakkuda, mistõttu ei kuulu tagasilennupiletite maksumus hüvitamisele.

Asjaolu, et tarbija ei andnud kauplejale piisavat võimalust puuduste kõrvaldamiseks, ei võta siiski ära õigust reisisasu alandamisele selle aja eest, mil tarbijale tegelikult osutatud teenus ei vastanud

lepingutingimustele.

VÕS § 112 lg 1 kohaselt võib lepingupool kohustuse mittekohase täitmise korral alandada hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. VÕS § 112 lg 3 kohaselt võib juba tasutud hinna alandamise korral nõuda ülemäära makstu tagastamist vastavalt VÕS § 189 lg-s 1 sätestatule.

Tarbija viibis hotellis kaks ööd. Pärast 02.05.2026 hotellist lahkumist jäid pakettreisi teenused kasutamata tarbija enda otsuse tõttu. Kuna reisi katkestamist ei saa käsitada VÕS § 876 lg 1 kohase õiguspärase ülesütlemisena, ei ole alust arvestada reisisasu alandamisel reisi ülejäänud kasutamata aega.

Pakettreisi kahe öö proportsionaalne osa kogu reisisasust on 465,43 eurot. Komisjon arvestab, et puudused puudutasid peamiselt majutusteenust ning väiksemas ulatuses toitlustusteenust. Lennuvedu sihtkohta osutati kokkulepitud viisil ning muud pakettreisi teenused olid tarbijale kättesaadavad.

Veevarustuse katkemine puudutas hotellitoa tavapärase kasutamise kesket eeldust ning selle mõju ei saa pidada väheseks. Koos ventilatsiooni või konditsioneeride mittetöötamise ja varahommikuse remondimüraga vähendas see majutusteenuse kasutusväärtust olulisel määral. Vähesel määral arvestab komisjon ka kõik hinnas joogiteenuse kasutamisel tekkinud ebamugavusi.

Kõiki asjaolusid, puuduste koosmõju, kestust ja mõjutatud reisiteenuste väärtust arvestades peab komisjon põhjendatuks reisisasu alandamist 244,35 euro võrra. Nimetatud summa vastab 15%-le pakettreisi kogumaksumusest. Selline alandus arvestab eelkõige veevarustuse katkemist, ventilatsiooni või konditsioneeride mittetöötamist ja varahommikust remondimüra ning vähesel määral ka kõik hinnas joogiteenuse kasutamisel tekkinud ebamugavusi.

Ülejäänud osas tuleb tarbija nõue jätta 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/