

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08293
Otsuse kuupäev 05.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja CLUBS TRAVEL OÜ (10746676)

Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue. Nõude suurus 1600 eurot

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Lugeda tarbija taganemine poolte vahel sõlmitud puhkekeskuse kasutusõiguse lepingust nr 6226 kehtivaks ning kohustada kauplejat tagastama tarbijale 1600 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:

Tarbija sõlmis 20.11.2025 Tallinnas kauplejaga puhkekeskuse kasutusõiguse lepingu. Lepingu kohaselt omandas tarbija õiguse kasutada kaupleja veebilehelt valitavas puhkekeskuses apartementi kokku kuni kahe nädala jooksul, maksimaalselt ühe nädala kaupa, kaheaastase perioodi vältel. Apartement oli mõeldud kuni neljale inimesele.

Tarbijale esitatud venekeelses müügipakkumises olid võimalike sihtkohtadena nimetatud Kanaari saared, Tai, Egiptus, Türgi, Araabia Ühendemiraadid, Montenegro ja Vietnam. Konkreetne puhkekeskus ja kasutamise aeg tuli valida hiljem vastavalt pakkumise ning lepingu broneerimistingimustele.

Lepingu tasu oli 1600 eurot. Tarbija tasus kauplejale 20.11.2025 sularahas 800 eurot ja 16.12.2025 veel 800 eurot.

Lepingu kohaselt tuli tarbijal esitada apartemendi broneerimiseks avaldus üldjuhul vähemalt kaks kuud enne soovitud kasutusaega ning jõulude ja aastavahetuse perioodiks vähemalt viis kuud ette. Broneering sõltus vaba apartemendi olemasolust. Kui soovitud ajal vaba apartementi ei olnud, pidid pooled kokku leppima uue puhkekeskuse või kasutusaja. Transport ja viisad tuli tarbijal

korraldada omal kulul ja vastutusel. Puhkekeskusesse saabumisel võis tarbijalt nõuda kuni 500 euro suurust tagatist ühe apartemendi kohta. Samuti nägi leping ette kohustuse osaleda puhkekeskuses korraldataval kuni kahe tunni pikkusel esitlusel.

Lepingu punktis 7.1.1 oli märgitud tarbija õigus taganeda lepingust 14 päeva jooksul. Punkti 7.1.2 järgi pidi tarbija taganemisel hüvitama kauplejale lepingu ettevalmistamise ja sõlmimise kulud 35 euro ulatuses. Punkti 7.1.3 kohaselt ei kuulunud pärast 14-päevase taganemistähtaja möödumist lepingutasu tagastamisele.

Tarbija esitas kauplejale lepingu lõpetamise ja tasutud summa tagastamise nõude. Pärast kauplejalt keelduva vastuse saamist esitas tarbija 30.04.2026 korduva nõude, milles palus lepingu lõpetada ja tagastada 1600 eurot. Tarbija ei ole lepingujärgset majutuse kasutusõigust realiseerinud.

Tarbija väidab, et sattus lepingu sõlmimisel eksitava ja agressiivse kauplemisvõtte mõju alla. Müügiesitluse käigus avaldati talle psühholoogilist survet, suunati teda kiiresti otsustama ning ei antud piisavalt aega lepingutingimustega tutvumiseks ega sõltumatu nõu küsimiseks. Tarbija sõnul esitleti teenust soodsa ja garanteeritud puhkusena, kuid pärast lepingu sõlmimist ilmnas, et leping ei taga konkreetset hotelli, apartementi ega puhkuse aega. Majutuse saamine sõltub vabade kohtade olemasolust ning tarbija hinnangul omandas ta tasu eest üksnes abstraktse kasutusõiguse.

Tarbija leiab, et talle ei selgitatud piisavalt lepingu esemeks oleva õiguse sisu, broneerimise piiranguid, võimalikke lisakulusid ega kingitusena pakutud Tenerife reisi kasutamise tingimusi. Samuti ei olnud talle selgelt avaldatud, et lubatud lennupiletite hinnasoodustused ei pruugi olla kõrghooajal kättesaadavad.

Tarbija selgitab, et ta ei taganenud lepingust 14 päeva jooksul, sest uskus müügiesitlusel antud teavet ega mõistnud lepingu tegelikku sisu. Alles hiljem ettevõtte tegevuse ja teiste tarbijate kogemustega tutvudes sai ta enda sõnul aru teenusega kaasnevatest piirangutest.

Tarbija ei ole lepingujärgseid teenuseid kasutanud ega saanud lepingust majanduslikku kasu. Ta ei nõustu ka kaupleja pakutud kompromissiga ning nõuab kogu tasutud summa tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et pooled sõlmisid 20.11.2025 puhkekeskuse kasutusõiguse lepingu nr 6226, mille alusel tasus tarbija kokku 1600 eurot. Kaupleja leiab, et leping on kehtiv ja pooltele siduv ning tarbijal puudub õiguslik alus lepingust taganemiseks või makstud raha tagasinõudmiseks.

Kaupleja märgib, et lepingu esemeks ei olnud konkreetne reis või kindlate kuupäevadega majutus, vaid õigus kasutada tarbija valitud puhkekeskuses apartementi kuni kahe nädala jooksul kaheaastase perioodi vältel. Konkreetne puhkuse aeg ja asukoht selguvad broneeringu tegemisel vastavalt lepingus sätestatud korrale. Kaupleja hinnangul on lepingu tingimused selged ja läbipaistvad.

Kaupleja väidab, et enne lepingu sõlmimist selgitati tarbijale lepingu tingimusi põhjalikult, tarbijal oli piisavalt aega otsuse tegemiseks ning võimalus lepingust 14 päeva jooksul taganeda, kuid ta seda ei kasutanud. Kaupleja hinnangul kinnitab ka teise osamakse tasumine, et tarbija soovis

lepingut jätkata.

Kaupleja eitab tarbija väiteid eksitava või agressiivse müügipraktika kohta ning märgib, et kõik lepingu tingimused, sealhulgas puhkekeskuse kasutamise kord, transpordi korraldamine, võimalik tagatisraha ning kinkesertifikaadi kasutamise tingimused, olid tarbijale enne lepingu sõlmimist teada. Kaupleja selgitab, et tarbijale anti lisaks lepingus kokkulepitud kahele kasutusnädalale kingitusena veel üks nädal ning selle kasutamise eest eraldi tasu ei nõuta.

Kaupleja märgib, et pärast tarbija lepingu lõpetamise ja raha tagastamise nõude saamist selgitas ta tarbijale, et lepingust taganemise tähtaeg on möödunud ning lepingu lõpetamiseks puudub õiguslik alus. Samas pakkus kaupleja kompromissina võimalust muuta leping ühe nädala paketiks, jätta tarbijale alles kingitusena saadud lisanädal ning tagastada tarbijale 800 eurot. Tarbija kompromisettepanekuga ei nõustunud.

Kaupleja leiab kokkuvõttes, et ta ei ole lepingut rikkunud ning tarbija nõue lepingu lõpetamiseks ja kogu tasutud summa tagastamiseks on põhjendamatu. Samas kinnitab kaupleja, et on jätkuvalt valmis vaidluse lahendamiseks kompromissina tagastama tarbijale 800 eurot tingimusel, et leping muudetakse ühe nädala paketiks.

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.

Poolte vahel sõlmitud lepingu kvalifitseerimisel tuleb lähtuda lepingu tegelikust sisust, mitte üksnes lepingule antud nimetusest.

VÕS § 379 lg 1 kohaselt kohustub ehitise ajutise kasutamise lepinguga ettevõtja andma tarbijale tasu eest õiguse kasutada kinnisasja, ehitist või selle osa majutamise eesmärgil rohkem kui ühe aasta jooksul kindlaksmääratud või kindlaksmäärataval ajavahemikul mitme kasutusperioodi vältel. Sama paragrahvi lg 2 järgi võib selliseks õiguseks olla ka muu kasutusõigus ühe või mitme ehitise suhtes.

Vaidlusaluse lepinguga omandas tarbija tasu eest õiguse kasutada kaheaastase perioodi jooksul kahel eraldi kasutusperioodil majutamiseks apartementi, mis tuli valida kaupleja veebilehel avaldatud puhkekeskuste seast. Seega vastab leping VÕS §-s 379 sätestatud ehitise ajutise kasutamise lepingu tunnustele. Asjaolu, et konkreetne puhkekeskus ja apartement ei olnud lepingu sõlmimisel kindlaks määratud, ei välista seda kvalifikatsiooni. VÕS § 380 lg 1^a p 2 arvestab sõnaselgelt võimalusega, et leping annab õiguse kasutada ehitist, mis valitakse ehitiste kogumist.

Sellisele lepingule kehtivad VÕS 20. peatükis sätestatud kohustuslikud tarbijakaitsenormid.

VÕS § 380 lg 1 kohaselt peab ettevõtja esitama tarbijale mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist püsival andmekandjal, selgel ja arusaadaval viisil seaduses loetletud lepingueelse teabe. Muu hulgas tuleb tarbijale selgitada omandatava õiguse täpset olemust ja sisu, selle kasutamise aega, kõiki kohustuslikke ja täiendavaid kulusid, kasutamispiranguid, taganemisõigust ning

ettemakse keeldu taganemistähtaja jooksul. VÕS § 380 lg 2⁷ kohaselt tuleb nimetatud andmed esitada direktiivis 2008/122/EÜ sätestatud standardinfo teabelehel.

VÕS § 381 lg 4 kohaselt peab tarbija eraldi allkirjastama lepingutingimused, milles juhitakse tema tähelepanu taganemisõigusele, taganemistähtaja pikkusele ja ettemakse keelule. Leping peab sisaldama ka taganemisõiguse tüüpvormi.

VÕS § 383 lg 1 järgi võib tarbija lepingust põhjust avaldamata taganeda 14 päeva jooksul. Sama paragrahvi lg 2¹ kohaselt võib tarbija lepingust taganeda ühe aasta ja 14 päeva jooksul, kui ettevõtja ei ole talle püsival andmekandjal täidetud taganemisõiguse tüüpvormi esitanud.

TsMS § 230 lg-s 1 väljendatud tõendamiskoormise üldpõhimõtte kohaselt peab kumbki pool tõendama asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Kaupleja peab tõendama, et täitis tema majandus- ja kutsetegevusest tulenevad kohustuslikud teavitamisnõuded ning andis tarbijale seaduses nõutud dokumendid.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud VÕS § 381 lg-s 4 nimetatud taganemisõiguse tüüpvormi ega tõendit, et see anti tarbijale lepingu sõlmimisel või hiljem. Esitatud lepingus sisaldub üksnes üldine viide 14-päevasele taganemisõigusele. Selline lepingutingimus ei asenda õigusaktiga nõutud täidetud tüüpvormi.

Samuti ei nähtu lepingust, et tarbijale oleks enne lepingu sõlmimist nõuetekohaselt ja eraldi selgitatud VÕS §-s 385 sätestatud ettemakse keeldu. Vastupidi, lepingus määrati esimese 800 euro suuruse osamakse tasumise tähtpäevaks lepingu sõlmimise päev ning kaupleja võttis selle makse samal päeval vastu. VÕS § 385 lg 1 keelab ettevõtjal ehitise ajutise kasutamise lepingu puhul enne taganemistähtaja möödumist tarbijalt mis tahes makset nõuda või vastu võtta.

Kuna kaupleja ei ole tõendanud taganemisõiguse tüüpvormi üleandmist, oli tarbijal VÕS § 383 lg 2¹ kohaselt õigus lepingust taganeda ühe aasta ja 14 päeva jooksul lepingu sõlmimisest. Tarbija esitas kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis lepingu lõpetamise ja raha tagastamise nõude hiljemalt 30.04.2026. Seega esitati taganemisavaldus seaduses sätestatud tähtaja jooksul.

Lepingu punkt 7.1.2, mille kohaselt peab tarbija taganemisel hüvitama kauplejale 35 eurot, on vastuolus VÕS § 383 lg-ga 4, mille kohaselt ei või ettevõtja nõuda taganemise korral tasu teenuste, ehitise kasutamise ega muude lepinguga seotud kulude eest. Samuti ei saa lepingu punkti 7.1.3 kohaldada viisil, mis välistab tarbija seadusest tuleneva pikendatud taganemisõiguse. VÕS § 388 kohaselt on seaduse 20. peatükis sätestatud tarbija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe tühine.

VÕS § 189 lg 1 kohaselt võib lepingust taganemise korral kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Tarbija on tõendanud kahe 800 euro suuruse makse tegemist. Kaupleja ei ole maksete saamist vaidlustanud. Seetõttu peab kaupleja tagastama tarbijale kokku 1600 eurot.

Kaupleja pakutud kompromiss ei piira tarbija seadusest tulenevat õigust nõuda taganemise järel kogu tasutud summa tagastamist. Asjaolu, et tarbija tasus teise osamakse, ei tähenda loobumist taganemisõigusest. VÕS § 388 kohaselt ei saa tarbija seaduses sätestatud õigustest tema kahjuks kõrvale kalduda.

Eeltoodust tulenevalt on tarbija lepingust taganemine kehtiv ja kaupleja peab tagastama tarbijale 1600 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/