

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10705
Otsuse kuupäev 21.09.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue hotelli mittevastavusest tekkinud täiendavate kulutuste hüvitamise nõue summas 676.64 eurot (236,64 eurot esimese öö asendusmajutuse kulu + 440 eurot hotelli hinnavahe).

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 07.07.2026.

Avalduse kohaselt broneeris tarbija 03.05.2026 reisibüroo SLK Company OÜ vahendusel kaupleja korraldatud pakettreisei Türgi neljale inimesele 17.06.2026-24.06.2026 majutusega 5* hotellis World Star Beach Resort & Spa Hotel (AI) hinnaga 1628 eurot.

Hotell ei vastanud lubatule, mitmed hotellis lubatud teenused ei olnud saadaval või ei töötanud. Remonditööd toimusid kogu hotellis ning see mõjutas oluliselt puhkuse kvaliteeti.

Saabumispäeval ei saanud tarbija hotellituba õigeaegselt. Peret ei majutatud enne umbes kella 20.00, kuigi oldi saabunud palju varem. Selle aja jooksul pidid lapsed viibima hotelli fuajees pärast pikka lendu. Samuti oli näha, et paljud hotellitoad ei olnud veel valmis ning ka teised turistid ootasid majutamist kuni õhtuni.

Tarbija teavitas reisikorraldajat puudustest koheselt ning saatis samal päeval fotod ja videod, mis tõendavad remonditöid ja hotelli tegelikku seisukorda. Esialgu teatati tarbijale, et ümbermajutamine on võimalik ainult lisatasu eest. Tasuta alternatiivsed hotellid pakuti alles hiljem päeva jooksul.

Tarbija suundus 17.06.2026 omal algatusel üheks ööks Labranda Alantur hotelli (märkides vestluses kauplejaga selle asukoha lähedust Kestelis) ning tasus selle eest iseseisvalt 236,64 eurot.

Järgmisel päeval, 18.06.2026, otsustas tarbija jätkata puhkust samas Labranda hotellis ning tasus kauplejale hotellide maksumuse hinnavahena 440 eurot. Lisaks täiendavatele kuludele kaotati sisuliselt esimene puhkusepäev, kuna pidi tegelema majutusprobleemidega ega saanud kasutada ostetud puhkust ettenähtud viisil.

Tarbija esitas kauplejale pretensiooni 26.06.2026.

Tarbija nõuab täiendavalt makstud 676.64 euro tagastamist.

28.07.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 11.08.2026 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et pakuti asendusmajutust.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga.

Tarbija selgitab, et vaidluse keskmes ei ole tema soov valida kallim või meelepärasem hotell, vaid asjaolu, et saabumispäeval ei tagatud talle broneeritud majutust. Tarbija väidab, et koos lastega tuli viibida hotelli fuajees ligikaudu kella 19.30-ni ning puudus selge teave selle kohta, millal või kas neid üldse samal päeval tuppa majutatakse. See tekitas tarbija hinnangul perele märkimisväärsed ebamugavusi ning sundis otsima olukorrale kiiret lahendust.

Tarbija märgib, et pöördus korduvalt reisikorraldaja kohaliku esindaja poole, paludes korraldada ümberpaigutamine teise hotelli. Tarbija soovis ümberpaigutamist Labranda hotelli, kus viibisid tema sõbrad ning kuhu nende reisikorraldaja oli nad juba ümber paigutanud.

Tarbija väitel hakati alternatiivseid hotelle pakkuma alles pärast seda, kui ta oli teatanud kavatsusest omal käel ümber kolida. Seetõttu ei nõustu tarbija kaupleja käsitlusega nagu oleks talle algusest peale pakutud sobiv lahendus, millest ta põhjendamatult keeldus.

Tarbija ei pea määravaks asjaolu, et talle pakuti mitut alternatiivset hotelli, vaid leiab, et hinnata tuleb eelkõige seda, miks alternatiivse majutuse vajadus üldse tekkis.

Tarbija selgitab, et enne omal kulul majutuse korraldamist oli ta korduvalt palunud reisikorraldajalt abi ning teavitanud oma kavatsusest ise ümber kolida. Seetõttu leiab ta, et alternatiivse majutuse korraldamine ei olnud tingitud soovist valida kallim hotell, vaid vajadusest leida perele kiiresti sobiv ööbimiskoht.

Nõude osas palub tarbija komisjonil hinnata nii 440 euro suuruse hinnavahetekkumise asjaolusid kui ka 236,64 euro suurust Labranda hotellis veedetud ühe öö majutuskulu, mis tarbija hinnangul tekkis otseselt seetõttu, et talle ei tagatud saabumispäeval broneeritud majutust.

Tarbija palub komisjonil hinnata kogu sündmuste kronoloogiat tervikuna, sealhulgas asjaolu, et saabumisel ei majutatud teda hotelli, ta pidi koos lastega mitu tundi fuajees ootama, pöördus korduvalt abi saamiseks reisikorraldaja esindaja poole, teavitas kavatsusest ise majutust korraldada ning alles seejärel hakati pakkuma alternatiivseid hotelle. Samuti rõhutab tarbija, et olukord mõjutas oluliselt puhkuse kvaliteeti juba esimesel puhkusepäeval.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib, et tal on kahju, et hotell World Star Beach Resort & Spa ei vastanud tarbija ootustele ning saabumispäeval tekkinud olukord põhjustas ebamugavusi, kuid ta ei nõustu väitega, et tarbija oli sunnitud reisikorraldaja tegevusetuse tõttu omal kulul alternatiivset majutust korraldama.

Kaupleja selgitab, et pärast tarbija pöördumist asus tema kohalik partner samal päeval olukorrale lahendust otsima.

17.06.2026 kell 14.52 pakuti reisijatele võimalust übermajutamiseks ilma täiendava majutustasuta kolme hotelli:

Drita Hotel Resort & Spa;

Nova Life Hotel;

Club Paradiso Hotel.

Reisija ei valinud ühtegi pakutud varianti.

Sellest hoolimata jätkas vastuvõttev partner teiste võimaluste otsimist ning samal päeval kell 19.52 laiendati pakutavate alternatiivide valikut. Reisijatele pakuti järgmisi hotelle:

Noxinn Deluxe Hotel;

Goldcity Hotel;

Nova Life Hotel;

Eftalia Aqua Resort;

Club Paradiso Hotel;

Drita Hotel Resort & Spa.

Ka nende hulgast ei valinud reisija ühtegi hotelli.

Kaupleja leiab, et dokumenteeritud asjaoludest nähtub, et tarbija pöördumisele reageeriti saabumispäeval ning alternatiivsete majutusvõimaluste otsimist jätkati ka pärast esialgsete pakkumiste tagasilükkamist.

Reisija märgib, et korraldas 17.06.2026 iseseisvalt üheks ööks majutuse Labranda hotellis ning tasus selle eest 236,64 eurot.

Reisikorraldaja ei nõustu, et nimetatud kulu kujutab endast reisikorraldaja poolt hüvitamisele kuuluvat vältimatut kulu.

Reisikorraldajat ega kohalikku vastuvõtvat partnerit ei teavitatud enne nimetatud majutuse broneerimist reisija kavatsusest korraldada majutus iseseisvalt. Samuti ei kooskõlastatud reisikorraldajaga ei vastava broneeringu tegemist, selle maksumust ega võimalikku hüvitamist. Reisikorraldaja sai iseseisvalt korraldatud majutusest teada tagantjärele.

See asjaolu on nõude hindamisel oluline, kuna juba kell 14.52 pakuti avaldajale kolme alternatiivset majutusvõimalust ilma täiendava majutustasuta ning alternatiivide otsimist jätkati ka hiljem samal päeval.

Kaupleja ei pea põhjendatuks üheks ööks Labranda hotellis kantud 236,64 euro suuruse majutuskulu hüvitamist, kuna tarbija ei teavitanud enne broneeringu tegemist reisikorraldajat ega kooskõlastanud temaga ei majutuse valikut ega selle maksumust. Kaupleja hinnangul ei ole tõendatud, et selle kulu kandmine oli vältimatu või tingitud sellest, et reisikorraldaja ei oleks pakkunud olukorrale lahendust.

Asjaolu, et reisija otsustas korraldada endale majutuse iseseisvalt ajal, mil reisikorraldaja tegeles alternatiivsete majutusvõimaluste leidmise ja pakkumisega, ei anna iseenesest alust panna iseseisvalt tehtud broneeringu maksumust

reisikorraldaja kanda.

Reisija nõuab reisikorraldajalt ka 440 euro suuruse makse hüvitamist. Reisikorraldaja peab vajalikuks täpsustada, et tegemist ei olnud tasuga, mida reisijad pidid maksma selleks, et reisikorraldaja neile üldse alternatiivse majutuse võimaldaks.

18.06.2026 teatas reisija, et soovib jätkata puhkust just Labranda hotellis ega soovi kasutada talle pakutud ilma täiendava majutustasuta alternatiivseid hotelle. Sellest tulenevalt arvutati välja hinnavahe puhkuse jätkamiseks avaldaja enda valitud Labranda hotellis.

440 eurot ei olnud Labranda hotellis ülejäänud perioodi majutuse täishind. Arvutuses võeti arvesse algses pakettreisist sisalduva kasutamata majutuse väärtust ning avaldajal tuli tasuda üksnes tema valitud Labranda hotellis majutumisega kaasnenud hinnavahe.

Seega oli reisijal võimalik jätkata puhkust mõnes reisikorraldaja poolt pakutud alternatiivses hotellis ilma täiendava majutustasuta. Reisija otsustas neid võimalusi mitte kasutada ning eelistas jätkata puhkust konkreetselt enda valitud Labranda hotellis.

Sellest valikust tekkinud hinnavahet ei saa reisikorraldaja hinnangul käsitleda kahjuna, mille hüvitamise kohustus lasub reisikorraldajal.

Kaupleja ei nõustu ka väitega, et pakutud alternatiivsed hotellid ei olnud sobivad, märkides, et tarbijale pakuti kokku kuut erinevat hotelli ning asjaolu, et mõned neist ei vastanud tarbija eelistustele, ei tõenda, et kõik pakutud alternatiivid olid objektiivselt sobimatud. Samuti ei pea reisikorraldaja põhjendatuks alternatiivsete hotellide hindamist üksnes algselt ostetud pakettreisi koguhinna alusel. Pakettreisi koguhind hõlmab lisaks majutusele ka teisi paketi sisalduvaid

reisiteenuseid ning seetõttu

ei ole pakettreisei kogumaksumus samastatav hotelliteenuse eraldiseisva väärtusega.

Kaupleja hinnangul ei anna asjaolud alust järeldada, et tarbija poolt kantud kulud tekkisid reisikorraldaja tegevusetuse või lahenduse puudumise tõttu. Samuti ei näe kaupleja esitatud asjaolude põhjal alust täiendava hüvitise maksmiseks seoses puhkuse kvaliteedi vähenemise või esimese puhkusepäeva kaotusega. Seetõttu palub kaupleja jätta nõude rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

1. Menetluslik lähtealuste piiritlemine

Komisjon lähtub vaidluse lahendamisel tarbija esitatud nõudest ja selle piiridest. Kuna tarbija nõue on suunatud otseste täiendavate kulutuste (676,64 eurot - esimese öö majutus Labranda hotellis 236,64 eurot ja hotellide hinnavahe teisel ööl 440 eurot) hüvitamisele, hindab komisjon seda, kas nimetatud kulud kujutavad endast võlaõigusseaduse (VÕS) alusel kaupleja poolt hüvitamisele kuuluvat kahju.

2. Lepingu õiguslik kvalifikatsioon

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 kohaselt kohustub pakettreisilepinguga üks isik (reisikorraldaja) teise lepingupoole ees osutama ühele või mitmele isikule (reisija) reisiteenuste kogumi (pakettreis), teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu). Turismiseaduse § 7 lg 1 kohaselt on pakettreis vähemalt kahe eri liiki reisiteenuse kogum samaks reisiks, kui reisiteenuste kogumi on pannud kokku üks reisikorraldaja enne ühe lepingu sõlmimist kõikide reisiteenuste kohta.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel 03.05.2026 sõlmitud leping hõlmas vähemalt kolme eri liiki reisiteenust (lennutransport, transferid, majutus koos toitudega) samaks reisiks, mille pani kokku reisikorraldajaks olev kaupleja. Seega vastab poolte vahel sõlmitud leping pakettreisilepingu tunnustele VÕS § 866 lg 1 tähenduses ning vaidluses kuulub kohaldamisele VÕS pakettreisei käsitlev peatükk.

3. Nõude kvalifitseerimine ja tõendamiskoormis

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele nende nõuded ja vastuväited tuginevad. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

4. Lepingutingimustele mittevastavus algses hotellis

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 877 lg 1 järgi vastutab reisikorraldaja lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulisi kohustusi täidab tema ise või keegi teine (sh hotellipidaja).

VÕS § 875 lg 1 sätestab tarbija kohustuse teavitada reisikorraldajat või tema kohapealset esindajat reisiteenuse osutamisel ilmnenu puudusest viivitamata.

Asjaolude ja esitatud tõendite (fotod, videod ja osapoolte kirjavahetus) kohaselt täitis tarbija teavituskohustuse nõuetekohaselt, teavitades kaupleja esindajat puudustest kohe saabumispäeval (17.06.2026) kell 13:11. Komisjon loeb tõendatuks, et algne hotell World Star Beach Resort & Spa ei vastanud lepingutingimustele: hotellis toimiti ulatuslikke ehitustöid, tarbijat ei majutatud õigeaegselt ning üleantud tuba sisaldas ehitusmaterjale ja prügi, olles kasutus- ja elamiskõlbmatu. Seega rikkus kaupleja mittekohase majutuse pakkumisega pakettreisilepingut VÕS § 100 tähenduses.

5. Kahju hüvitamise nõude põhjendatus

Selleks, et tarbijal tekiks õigus nõuda lepingurikkumisest tuleneva kahju hüvitamist VÕS § 115 lg 1 alusel, peab tekitatud kulu olema otseses põhjuslikus seoses kaupleja õigusvastase tegevuse või tegevusetusega ning olema vältimatu ja mõistlik.

Komisjon leiab, et kantud täiendavate kulude (676,64 eurot) hüvitamise nõue ei ole õiguslikult põhjendatud järgmistel asjaoludel.

- A. Kohustuse täitmine asendusmajutuse pakkumisel
- B. Koostöökohustuse rikkumine (VÕS § 23 lg 2) ja mõistliku lahenduse tagasilükkamine.
- C. Subjektiivsest valikust tulenev hinnavahe.

VÕS § 877 lg 3 sätestab, et kui olulist osa reisiteenustest ei ole võimalik osutada lepingus kokkulepitud viisil, peab reisikorraldaja pakettreisijale ilma lisatasuta pakkuma samaväärseid või kõrgema kvaliteediga alternatiivseid teenuseid.

Esitatud WhatsAppi vestluse ja e-kirjade kohaselt reageeris kaupleja vastuvõttev partner pretensioonile samal päeval. Kell 14:52 pakuti tarbijale kolme tasuta alternatiivset 5* hotelli (Drita Hotel Resort & Spa, Nova Life Hotel, Club Paradiso Hotel). Kell 19:52 laiendati valikut kuue alternatiivse hotellini (lisandusid Noxinn Deluxe Hotel, Goldcity Hotel ja Eftalia Aqua Resort). Kaupleja tagas seega kohase asendusmajutuse pakkumise ilma täiendava tasuta.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt peab lepingupool tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks. Tarbija ei teinud kauplejaga nõuetekohast koostööd, mida kaupleja vajas lepingurikkumise heastamiseks ja asendusmajutuse võimaldamiseks. Tarbija keeldus põhjendamatult kõigist kaupleja pakutud tasuta alternatiividest ning otsustas 17.06.2026 õhtul suunduda omal algatusel lähedalasuvasse Labranda Alantur hotelli, tasudes selle eest iseseisvalt 236,64 eurot. Asjaoludest nähtub, et tarbija ei teavitanud kauplejat enne iseseisva broneeringu tegemist ega kooskõlastanud selle maksumust või hüvitamist. Kuna kaupleja tegeles aktiivselt alternatiivide leidmisega ja pakutud hotellid olid kättesaadavad tasuta, ei kujutanud tarbija poolt omal algatusel tehtud broneering endast vältimatut ega hädavajalikku kulu.

18.06.2026 teatas tarbija soovist jätkata puhkust konkreetselt Labranda hotellis. Kaupleja

võimaldas seda, arvutades tasutavaks summaks algse ja uue hotelli maksumuse hinnavahe (440 eurot), võttes arvesse algse kasutamata majutuse väärtust. Kuna tarbijale olid tagatud tasuta asendushotellid, mida ta otsustas mitte kasutada, on 440 euro suurune lisanduv kulu tarbija isiklikust eelistusest tulenev hinnavahe, mitte kaupleja tekitatud otsene kahju.

Komisjon järeldeb, et tarbija täiendavad kulutused summas 676,64 eurot ei tekkinud kaupleja tegevusetuse või lahenduse puudumise tõttu vaid kaupleja pakutud tasuta alternatiividest keeldumise ja endale sobiva hotelli valimise tõttu. Seetõttu puudub põhjuslik seos kaupleja lepingurikkumise ja tarbija kantud rahalise kulu vahel ning nõue tuleb jätta rahuldamata.

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/