

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-11591
Otsuse kuupäev 21.09.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Nõude suurus on 973 eurot (723 eurot moodustab pakettreisei hinna alandamise nõue, 200 eurot lisakulude hüvitamise nõue ning 50 eurot mittevaralise kahju hüvitamise nõue)

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt.
2. Mõista kauplejalt tarbija kasuks välja reisisu alandamisena 206,50 eurot.
3. Jätta ülejäänud osas (lisakulud 200 eurot, täiendav hinnaalandus ning mittevaraline kahju 50 eurot) tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 23.07.2026.

Avalduse kohaselt broneeris tarbija 26.04.2026 reisibüroo Supertours OÜ vahendusel reisikorraldajast kaupleja pakettreisei Türgi kahele inimesele 17.06.2026-28.06.2026 (11 ööd) hinnaga 2065 eurot. Tarbija selgitas, et valis reisipaketi reklaamis kirjeldatud info alusel, tegemist pidi olema uue ja täielikult valminud hotelliga, kus pidid olema muu hulgas kõik hinnas toitlustus, basseini, erarand ja hammam.

Hotelli saabudes 17.06.2026 ilmnes tarbija sõnul, et majutus ei vastanud reklaamis ja lepingus kirjeldatule. Hotell oli avatud vaid kaks päeva varem, ehitus- ja viimistlustööd jätkusid kõigil korrustel, kostis pidev ehitismüra ning lubatud hammam puudus. Esmalt anti tarbijale tuba, mis osutus ehitusmaterjalidega täidetud ruumiks, kus puudus voodi. Seejärel paigutati ta teise tuppa, kus ei töötanud konditsioneer. Tarbija väitel esines hotellis elektrikatkestusi ning ehitustööd toimusid vahetult tema toa läheduses.

Tarbija teavitas probleemidest samal päeval reisibürood ja edastas olukorda kajastavad fotod.

Järgmisel päeval, 18.06.2026, tunnistas kaupleja kohapealne esindaja, et hotell ei vasta nõuetele,

ning pakkus ümberpaigutamist teise hotelli. See kinnitab, et ka reisikorraldaja esindaja tunnistas algse majutuse sobimatuks.

Uude hotelli jõudmiseks pidi tarbija kasutama omal kulul taksot ning kandma lisaks 150 euro suuruse majutuse lisatasu ja 50 euro suuruse toatasu, kokku 200 euro ulatuses lisakulusid, mida kinnitavad pangamaksed.

30.06.2026 esitas tarbija kirjaliku pretensiooni nii Supertours OÜ-le kui ka kauplejale. Vastuse sai ta üksnes Supertours OÜ-lt, kes suunas vastutuse reisikorraldajale. Kaupleja tarbija pretensioonile tähtaegselt ei vastanud.

Tarbija leiab, et pakettreis ei vastanud lepingutingimustele ega tema õigustatud ootustele, mistõttu kaotas ta osa puhkusest, pidi taluma ehitusmüra ja ebamugavusi ning kandma täiendavaid kulusi.

Tarbija märkis nõude suuruseks 973 eurot, millest 723 eurot moodustab pakettreise hinna alandamise nõue, 200 eurot lisakulude hüvitamise nõue ning 50 eurot mittevaralise kahju hüvitamise nõue.

28.07.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 13.08.2026 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et pakettreisileping täideti kokkulepitud ulatuses.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukoha ega 120 euro suuruse kompromissettepanekuga. Tarbija leiab, et küsimus ei ole pelgalt tema rahulolematuses hotelliga, vaid selles, et saabumise ajal ei vastanud hotell tegelikult pakettreise tingimustele. Tema väitel jätkusid hotellis ehitus- ja viimistlustööd ning osa lubatud teenustest ei olnud kättesaadavad. Tarbija rõhutab, et määrav on hotelli tegelik seisukord saabumise ajal, mitte üksnes selle ametlik avamiskuupäev.

Tarbija märgib, et alternatiivse majutuse korraldamine kaupleja poolt kinnitab algse majutuse puudusi, kuna vastasel juhul ei oleks olnud vajadust teda teise hotelli ümber paigutada. Tarbija jääb seisukohale, et tal tekkis alternatiivse majutusega seoses kokku 200 euro ulatuses lisakulusid, mida tõendavad esitatud pangamaksed ning mida kinnitavad ka kaupleja esitatud dokumendid. Tarbija ei nõustu väitega, et tegemist oli vabatahtliku kuluga kõrgema kategooria toa saamiseks, leides, et need kulud olid seotud algse majutuse probleemide lahendamisega.

Tarbija juhib tähelepanu sellele, et ka kaupleja on tunnistanud, et kõik hotelli teenused ei olnud tema saabumise ajal avatud. Tema hinnangul tuleb majutusteenuse vastavust hinnata tervikuna, arvestades kõiki lubatud teenuseid ja nende tegelikku kättesaadavust.

Tarbija jääb ka hinnaalanduse nõude juurde, märkides, et vaidlus puudutab eelkõige majutusteenuse mittevastavust, mitte lennutransporti või transfeere. Kui komisjon ei pea põhjendatuks nõutud 723 euro suurust hinnaalandust täies ulatuses, palub tarbija määrata asjaoludele vastava õiglase ja proportsionaalse hinnaalanduse. Tarbija leiab, et arvestades hotelli puudusi, alternatiivse majutuse korraldamist ja tekkinud lisakulusid, ei ole kaupleja pakutud 120 euro suurune kompromiss piisav.

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 reisi alguses tekkinud olukord põhjustas ebamugavusi. Kaupleja ei nõustu aga tarbija 973 euro suuruse nõudega.

Kaupleja selgitab, et tegemist oli uue hotelliga, mille puhul oli reisikorraldaja veebilehel enne reisi selgelt märgitud, et hotell avatakse 2026. aasta suvel. Enne tarbija reisi oli hotell kinnitanud, et avab uksed 15.06.2026 ning seetõttu puudus reisikorraldajal alus eeldada, et 17.06.2026 saabuvatele reisijatele ei ole võimalik majutusteenust osutada.

Kaupleja märgib, et tema käsutuses oleva info kohaselt oli hotell avatud ning kasutatavad olid muuhulgas bassein, snack-baar, rannabaar ja kondiitritoodete teenindus. Avamata olid fitness- ja SPA-keskus, mille avamine oli planeeritud 22.06.2026. Seetõttu ei nõustu kaupleja väitega, et hotell ei olnud turistide vastuvõtmiseks valmis või et majutusteenust ei olnud võimalik kasutada. Samuti juhib kaupleja tähelepanu sellele, et hotelli sisseregistreerimise ajaks oli märgitud kell 14.00 ning tarbija avaldusest ei nähtu, et see tähtaeg oleks ületatud.

Kaupleja selgitab, et pärast tarbija rahulolematusest teadasaamist tegeles tema kohapealne partner olukorrale lahenduse leidmisega ning talle korraldati alternatiivne majutus hotellis Eftalia Village. Kaupleja ei nõustu nõudega hüvitada Eftalia hotellis tasutud 200 eurot.

Village'i kirjaliku selgituse ja hotelli esitatud dokumentide kohaselt oli tarbijale saabumisel valmis reisikorraldaja poolt korraldatud ja broneeritud toatüüp ning tuba oli hotelli kinnitusel heas ja puhtas seisukorras.

Tarbija soovis ise kõrgema kategooria majutust ning hotell pakkus talle tasulist toa upgrade'i. Tarbija nõustus selle pakkumisega, mida kinnitab ka tema poolt allkirjastatud dokument.

Seega ei olnud 200 euro suurune täiendav kulu vajalik selleks, et tarbijale oleks tagatud reisikorraldaja poolt korraldatud alternatiivne majutus. Tegemist oli tarbija enda soovil valitud tasulise toa upgrade'iga ning seetõttu puudub alus selle

kulu hüvitamiseks reisikorraldaja poolt.

Eftalia Village'i kirjaliku kinnituse kohaselt ei esitanud tarbija seal viibimise ajal hotelli vastuvõtule ega Guest Relations osakonnale kaebusi talle korraldatud majutuse kohta.

Samuti ei pea kaupleja põhjendatuks nõutud 723 euro suurust pakettreisi hinna alandamise nõuet. Kaupleja märgib, et pakettreisi maksumus hõlmab lisaks majutusele ka muid teenuseid, sealhulgas lennutransporti ja transfeere ning tarbija kasutas pakettreisi raames nii lennutransporti kui ka alternatiivset majutust.

Kaupleja hinnangul ei ole tarbija esitanud põhjendusi ega arvutuskäiku, millest nähtuks, kuidas on jõutud just 723 euro suuruse hinnaalanduse nõudeni.

Lisaks ei nõustu kaupleja 50 euro suuruse mittevahalise kahju hüvitamise nõudega, leides, et avalduses ei ole esitatud asjaolusid ega tõendeid, mis annaksid aluse sellise hüvitise väljamõistmiseks.

Kaupleja rõhutab, et tarbijat ei jäetud olukorraga üksi tegelema vaid kohapealne partner korraldas talle alternatiivse majutuse ning pärast reisi kontrolliti pretensiooni asjaolusid nii kohaliku partneri kui ka hotellide kaudu.

Samas märgib kaupleja, et soovib vaidluse kompromissina lahendada ning on valmis tarbijale maksma 120 eurot. Kaupleja selgitab, et tegemist on kompromissetepanekuga, mis ei tähenda tarbija nõude ega selles esitatud väidete tunnustamist. Ülejäänud osas palub kaupleja jätta nõude rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud esitatud tõendeid kogumis (reisileping, vautšer, kirjavahetus, Eftalia hotelli kviitungid ja tarbija allkirjastatud dokumendid, fotod ning kaupleja vastus) leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

1. 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 26.04.2026 sõlmitud leping hõlmas vähemalt kolme eri liiki reisiteenust (lennutransport, transfeerid, 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.

2. Nõude kvalifitseerimine ja tõendamiskoormis

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

Tarbijakaitseseaduse (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 reisisu alandamise ja kahju hüvitamise nõudena.

2. Teavituskohustuse täitmine ja 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.

Asjas esitatud kirjavahetuse ja tõendite kohaselt täitis tarbija teavituskohustuse nõuetekohaselt, teavitades ilmnenu puudustest kohe reisi esimesel päeval (17.06.2026) nii reisibürood kui ka kaupleja kohapealset esindajat.

Esitatud tõendite (fotod, tarbija selgitused ning kaupleja enda vastuväited) kogumist lähtudes loeb komisjon tõendatuks, et esialgne majutus hotellis World Star Beach Resort & Spa ei vastanud lepingutingimustele järgmistes aspektides:

1. Ehitustööd ja heakord. Hotell oli avatud vahetult enne reisi algust (15.06.2026). Korrustel ja üldalal jätkusid ulatuslikud ehitus- ja viimistlustööd, mis tõid kaasa müra ja ebamugavusi. Tarbijale esialgselt pakutud tuba sisaldas ehitusmaterjale ning oli puuduva mööbli (sh voodi) tõttu kasutus- ja elamiskõlbmatu.
2. Tehnilised rikked. Asenduseks antud teises toas esinesid tehnilised tõrked (rikked konditsioneer ning elektrikatkestused), mis piirasid oluliselt toa sihtotstarbelist kasutamist suvises sihtkohas.
3. Lubatud teenuste puudumine. Reklaamitud ja lepingus sisaldunud teenustest polnud reisi ajal kättesaadavad SPA- ja fitness-keskus ega hammam.

Kaupleja väide, et veebilehel oli hotell märgitud kui "uus" ning et kohapeal toimisid mõned muud teenused (nt basseini ja rannabaar), ei vabasta reisikorraldajat vastutusest. Tarbijal oli õigus eeldada, et "uus hotell" tähendab külalistajatele valmis ja ohutut kompleksi, mitte pooleliolevat ehitusobjekti. Lepingutingimustele mittevastavuse olemasolu ja tõsidust kinnitab ka kaupleja enda käitumine. Kaupleja esindaja pidas vajalikuks tarbija juba järgmisel päeval (18.06.2026) teise hotelli ümber paigutada. Seega oli tegemist mittekohase majutuse tõttu lepingu rikkumisega kaupleja poolt VÕS § 100 tähenduses.

3. Alternatiivse majutuse ja lisakulude hüvitamise nõue

VÕS § 875 lg 3 kohaselt, kui pärast reisilepingu sõlmimist ei ole võimalik olulist osa reisiteenustest kokkulepitul viisil osutada, peab reisikorraldaja pakkuma reisijale ilma lisatasuta muid sobivaid samaväärseid või kõrgema kvaliteediga teenuseid (asendusteenused).

Asjaolude kohaselt tunnistas kaupleja kohapealne esindaja 18.06.2026 algse hotelli sobimatust ning pakkus tarbijale alternatiivset majutust hotellikompleksis Eftalia Village. Asjas esitatud tõenditest (Eftalia hotelli *room upgrade* arve/kviitung ja tarbija allkirjastatud nõusolek) nähtub, et kaupleja tagas tarbijale asendusmajutuse lepingujärgse toatüübiga tasuta.

Tarbija poolt kohapeal makstud 200 eurot ei kujutanud endast aga tasu asendusmajutuse ega transpordi eest, vaid tarbija enda vabatahtlikust otsusest võtta pakutust kõrgema kategooria tuba (*room upgrade*) tulenevat lisakulu. Kuna kaupleja täitis oma seadusest tuleneva kohustuse ning

pakkus tarbijale täiendava tasuta asendusmajutust lepingujärgsel tasemel oli toa kategooria tõstmine tarbija omal algatusel tehtud valik.

Kuivõrd 200-eurone lisakulu ei olnud otseses seoses lepingurikkumise kõrvaldamisega kaupleja poolt vaid tarbija otsuse tulemus, puudub õiguslik alus VÕS § 115 lg 1 alusel selle kulu kahjuhüvitiseks kauplejalt väljamõistmiseks. Transpordikulude osas ei ole tarbija esitanud kulusid tõendavaid dokumente.

4. Hinna alandamise ulatus ja kalkulatsioon

VÕS § 877 lg 2 kohaselt, kui reisiteenus ei vasta lepingutingimustele, on reisijal õigus nõuda reisisu alandamist. VÕS § 112 lg 1 kohaselt võib pool alandada tema poolt tasutavat hinda võrdeliselt kohustuse mittevastavuse ulatusele. Reisisu alandamise eesmärk on taastada tasakaal tarbija poolt makstud tasu ja tegelikult saadud teenuse väärtuse vahel.

Tarbija nõutud hinnaalandus 723 eurot moodustab umbes 35% kogu pakettreisi maksumusest (2065 eurot). Komisjon hindab seda nõuet ülemääraseks järgmistel põhjustel:

1. Paketi terviklikkus. Pakettreis koosnes mitmest osast – edasi-tagasi lennutranspordist, transfeeridest sihtkohas ning majutusest koos toitlustusega. Tarbija kasutas lennutransporti ja transfeere täies mahus ega esitanud nende osas pretensioone.
2. Mittevastavuse kestus. Majutus nõutele mittevastavas hotellis (World Star Beach Resort & Spa) kestis vaid reisi esimesel ööpäeval (17.06–18.06.2026). Alates 18.06.2026 kuni reisi lõpuni (28.06.2026) viibis tarbija toimivas ja nõuetekohases asendushotellis.

Samas arvestab komisjon, et reisi algus ning esimene ööpäev tekitasid tarbijale märkimisväärset ebamugavust (kasutuskõlbmatu tuba, ehitismüra, vajadus reisi alguses hotelli vahetada ja sellega seotud asjaajamine). Reisisu alandades tuleb arvesse võtta reisi esimese puhkusepäeva kasutust ja sellega kaasnevat negatiivset mõju kogu puhkuse algusele.

Komisjon hindab asjaolusid kogumis ning leiab, et õiglane ja proportsionaalne reisisu alandamine kogu pakettreisi maksumusest (2065 eurot) on arvestades reisi pikkust (11 ööd) 10% reisisust, mis moodustab 206,50 eurot.

5. Mittevaralise kahju hüvitamise nõue

Tarbija on esitanud nõude mittevaralise kahju hüvitamiseks summas 50 eurot.

VÕS § 877 sätestab pakettreisilepingu puhul spetsiifilised õiguskaitsevahendid (hinna alandamine ja kahju hüvitamine). Komisjoni senise praktika kohaselt hõlmab pakettreisi puudustest tingitud ebamugavuste ja rikutud puhkuseaja hüvitamist reisisu alandamine VÕS § 877 lg 2 alusel.

Tarbija ei ole esitanud täiendavaid tõendeid ega asjaolusid, mis kinnitaksid VÕS § 134 tähenduses sellise rikkumise olemasolu, mis õigustaks eraldiseisva mittevaralise kahju hüvitise väljamõistmist lisaks reisisu alandamisele. Seetõttu jääb mittevaralise kahju nõue summas 50 eurot 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/