

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08793
Otsuse kuupäev 21.09.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue hinna alandamine 30% ulatuses reisisust (2814 eurot $\times$ 30% = 844,20 eurot).

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt.
2. Kohustada kauplejat tasuma tarbijale reisisust alandamisena 112,56 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 29.05.2026.

Avalduse kohaselt broneeris tarbija 29.03.2026 reisibüroo Pakettreisid OÜ vahendusel kaupleja poolt koostatud pakettreisi nr 23442069 Kreekasse, Rhodose saarele, perioodiks 19.05.2026–26.05.2026 (7 ööd), majutusega neljatärnihotelli Olive Garden Hotel Family toatüübis, toitlustuspaketiga "kõik hinnas" (AI). Reisipakett hõlmas 4 inimest. Reisisust kogusummaks oli 2814 eurot (arve nr 145; ettemaks 1000 eurot tasumistähtajaga 30.03.2026 ja lõppsumma 1814 eurot tasumistähtajaga 28.04.2026). Reisileping nr 23442069 sõlmiti 29.03.2026,

Hotelli kirjeldati reisibüroo kodulehe ja konsultandi ütluste järgi, kui mõnusaks perepuhkuseks sobivat head hotelli.

Tegelikult ei vastanud hotell tarbija hinnangul kaugeltki neljatärnihotelli tasemele. Hotelli ruumid ja toad olid vanad ja kulunud, peretuba tarbija hinnangul väiksem, kui kirjeldatud (28 m² asemel hinnanguliselt ca 16 m²), räämas ja mustade seintega. Põrand oli saabumisel nähtavalt määrdunud ega saanud esimestel päevadel puhastatud. Vannitoas ei voolanud vesi korralikult ära ning valgus dušiukselt alt elutoa põrandale. Saabumisel puudus toast televiisoripult. Toateenindus oli tarbija hinnangul alla igasuguse arvestuse — esimestel päevadel põrandat üldse ei puhastatud,

kolmest voodist tehti ära vaid üks. Ka toiduvalik ei vastanud tarbija hinnangul neljatärnihotelli standardile: Rootsi laud oli piiratud valikuga, söögisaal väike, aegunud ja kulunud. Tarbija poolt esitatud fotode kohaselt avanes hotellitoa/rõdu vaatest muu hulgas piirdemüüri taha jääv oliivisalu ja väiksem kõrvalhoone/varjualune.

Tarbija pöördus probleemidest teavitamiseks kohapeal kaupleja Kreeka esinduse poole (Tez Tour Greece Guest Support) Viberi vahendusel. Kirjavahetusest nähtub, et kaupleja esindus võttis tarbijaga ise ühendust pärast seda, kui hotelligiid oli neid tarbija rahulolematusest teavitanud, misjärel tarbija kirjeldas üksikasjalikult eespool nimetatud puudusi.

Kaupleja esindus teatas, et võttis probleemi osas ühendust hotelliga, hotell palus tarbijal pöörduda vastuvõttu ning pakkus võimalust vaadata teist tuba. Tarbija oli ise vastuvõtust juba tuba küsinud, kuid sai vastuseks, et kõik peretoad on ühesuguse suurusega. Kuna probleem seisnes tarbija hinnangul hotelli üldises, mitte ainult konkreetse toa tasemes, pakkus kaupleja esindus võimalust taotleda ümbermajutust teise hotelli, selgitades samas, et hotelli vahetamisega võivad kaasneda olemasoleva broneeringu tühistamistrahvid ning kõrgema hinnaga alternatiivse hotelli korral tuleks tasuda ka hinnavahe. Tarbija sellist lahendust ei aktsepteerinud. Suhtlus lõppes tarbija sõnumiga, et nad ei saanud kaupleja meeskonnalt mingit sisulist abi ega tuge.

Pärast reisi lõppu (26.05.2026) saatis tarbija 21.06.2026 kaupleja e-postile kirjaliku pretensiooni, milles kirjeldas eespool nimetatud puudusi ning nõudis kompensatsiooni. Kaupleja ei vastanud tarbija pretensioonile.

Tarbija nõuab 30% ulatuses hinna alandust.

23.07.2026 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 nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile oma vastuväited. Tarbija ei nõustu kaupleja väitega, et talle pakuti kohapeal tegelikku abi või lahendusi. Tarbija mõõnab, et kaupleja esindajatega toimus suhtlus, kuid tema sõnul ei järgnenud sellele konkreetseid tegevusi ega probleemide lahendamist.

Tarbija väidab, et hotell ei olnud saanud kauplejalt infot tarbija pretensioonide kohta. Samuti eitab tarbija kaupleja väidet, et talle oleks kohapeal näidatud teist tuba või pakutud konkreetset alternatiivset majutust. Tarbija sõnul piirdusid esindaja lubadused üksnes suuliste selgitustega, millele praktilisi lahendusi ei järgnenud.

Lisaks märgib tarbija, et pärast esialgset kohtumist ei olnud tal enam kaupleja esindajaga sisulist kontakti. Tarbija sõnul püüdis ta puhkuse ajal viibida hotellist võimalikult palju eemal, kuna ei olnud rahul hotelli tingimustega. Samuti väidab tarbija, et hotell ei asunud mere ääres selliselt nagu ta oli eeldanud ning hotellitoa aknast avanes vaade prügilale.

Tarbija tegi kauplejale kompromissettepaneku (näiteks pakkuda soodushinnaga tulevast reisiteenust või osalist reisisasu tagastamist), millele kaupleja ei vastanud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib, et hotell oli tema kodulehel kirjeldatud kui kompaktne ja hubane hotell saare vaikes ning maalilises nurgas kauni ranna lähedal, kus on olemas kõik vajalik mõnusa puhkuse veetmiseks ning mis sobib tagasihoidliku eelarvega rahulikuks puhkuseks nii peredele kui ka paaridele. Seega ei ole kaupleja seda hotelli esitlenud luksusliku, kõrgetasemelise või täielikult hiljuti renoveeritud majutusasutuseks. Vastupidi, juba kirjeldusest nähtub, et tegemist on pigem soodsama hinnatasemega neljatärnihotelliga

Hotelli kirjelduses oli lisaks märgitud, et hotell on ehitatud 1998. aastal ning osaliselt renoveeritud 2015. ja 2017. aastal. Samuti oli eraldi välja toodud, et 2023. aastal avati uued toatüübid Deluxe Superior ja Junior Suites Private Pool. Tarbija ei olnud broneerinud kumbagi neist uutest toatüüpidest, vaid Family toa.

Kliendi broneeritud toa kirjeldus kaupleja kodulehel on: Family (aia või merevaade, magamistuba elutoaosaga, ühetoaline, kaheinimese voodi, lisavoodi – narivoodi, max 3+1 in., 28 m²).

Kirjelduses toodud 28 m² tähendab toa üldpinda. Tarbija väide, et tuba oli "28 m² asemel kuskil 16 m²", on tema enda hinnang; kauplejale esitatud materjalide hulgas ei ole toa mõõtmist ega muud objektiivset tõendit, mille põhjal saaks järeldada, et toa tegelik üldpind oli ligikaudu 16 m².

Hotell kinnitas, et klient majutati broneeritud Family Room kategooria tuppa. Kuna klient ei olnud esialgse toaga rahul, pöörduti hotelli poole ning kliendile pakuti võimalust vaadata teist sama kategooria tuba. Klient oli ka ise vastuvõttust teist tuba küsinud, kuid hotell selgitas, et sama kategooria Family toad on ühesuguse suurusega ning suuremat tuba selles kategoorias ei ole. Seetõttu ei ole kaupleja käsutuses oleva info põhjal alust järeldada, et kliendile anti broneeritud väiksem või teise kategooria tuba.

Kaupleja ei nõustu ka väitega, et tarbijale ei pakutud kohapeal abi. Kaupleja sõnul võttis tema kohapealne teenindus pärast tarbija rahulolematusest teadasaamist temaga ühendust, küsis täpsustusi probleemide kohta ning edastas pretensiooni hotellile.

Pärast kliendi selgituste saamist võeti ühendust hotelliga. Hotell palus kliendil pöörduda vastuvõttu ning pakkus võimalust vaadata teist tuba. Kui selgus, et klient ei olnud rahul mitte ainult konkreetse toa, vaid hotelli üldise tasemega, pakkus kaupleja Guest Service välja ka võimaluse kaaluda ümbermajutamist teise hotelli.

Kliendile selgitati, et kui ta soovib juba alanud majutuse ajal omal soovil hotelli vahetada, sõltuvad olemasoleva broneeringu võimalikud tühistamiskulud hotelli tingimustest ning kallima alternatiivse hotelli puhul võib lisanduda hinnavahe. Klient vastas, et ta ei ole nõus hotelli muutmise seotud võimalikke lisakulusid tasuma.

Kaupleja hinnangul nähtub kirjavahetusest, et tarbijat ei jäetud probleemiga üksi ning talle pakuti korduvalt võimalikke lahendusi. Asjaolu, et kliendile pakutud lahendused ei vastanud tema ootustele ei tähenda, et abi või toetust ei pakutud.

Vannitoas esinenud lekke osas kinnitab kaupleja, et hotell tunnistas tehnilise rikke (tualetiga seotud leke) olemasolu, kuid kõrvaldas selle hotellilt saadud teabe kohaselt samal päeval ligikaudu ühe tunni jooksul.

Tarbija ülejäänud etteheited (toa ja hotelli visuaalne seisukord, mööbli vanus, koristuse kvaliteet, toiduvaliku suurus) on kaupleja hinnangul suuresti subjektiivsed ning hotelli vanus, varasemad osalised renoveerimised ja positsioneerimine tagasihoidlikuma eelarvega puhkuseks olid kirjelduses välja toodud. Kauplejale esitatud materjalidest ei nähtu, et kirjeldatud koristusega seotud puudused oleksid kestnud kogu seitsmeõise majutuse vältel või et klient oleks kohapeal teatanud kõikidest hiljem avalduses nimetatud puudustest, andes hotellile võimaluse need kõrvaldada. Kohapealne kirjavahetus keskendus eelkõige toa ja hotelli üldisele tasemele ning soovile saada parem majutus.

Pakettreisi kogumaksumus neljaliikmelisele perele oli 2814 eurot. Sellest moodustas seitsme öö majutus Family toatüübis, kõik hinnas toitlustusega, 1246 eurot ehk 178 eurot öö kohta, lennupiletid neljale reisijale kokku 1440 eurot ehk 360 eurot inimese kohta ning edasi-tagasi grupitransferid kokku 128 eurot ehk 32 eurot inimese kohta.

Kaupleja vabandab selle pärast, et ei jõudnud enne käesoleva menetluse algatamist tarbija reisijärgsele pretensioonile lõplikult vastata. Kokkuvõttes leiab kaupleja, et tarbijale osutati broneeritud reisieenused, tema kohapeal teatatud probleemidele reageeriti ning esitatud asjaolud ei anna alust vähendada pakettreisi hinda nõutud ulatuses. Kaupleja ei nõustu 30% suuruse hinnaalanduse nõudega ning palub jätta nõude rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis (reisileping nr 23442069, arve nr 145, broneeringukinnitus ja vautšer, hotelli kirjeldus ja pakkumisleht, tarbija ja Pakettreisid OÜ vaheline kirjavahetus, tarbija pretensioon 21.06.2026, tarbija ja kaupleja kohapealse Guest Service vaheline Viberi kirjavahetus, hotelli ja kaupleja Kreeka esinduse selgitused, tarbija fotod hotellitoa vaatest, kaupleja 13.08.2026 vastuskiri), 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) reisieenuste kogumi (pakettreis), teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu). Turismiseaduse § 7 lg 1 kohaselt on pakettreis vähemalt kahe eri liiki reisieenuse kogum samaks reisiks, kui reisieenuste kogumi on pannud kokku üks reisikorraldaja enne ühe lepingu sõlmimist kõikide reisieenuste kohta.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel 29.03.2026 sõlmitud leping hõlmas vähemalt kolme eri liiki reisieenust (lennutransport, transferid, majutus koos toitlustusega) 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 pakettreisi 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 reisisitu alandamise nõudena.

3. Teavituskohustuse täitmine

VÕS § 875 lg 1 kohaselt peab reisija lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Esitatud Viberi kirjavahetusest nähtub, et tarbija teavitas kaupleja kohapealset Guest Service osakonda tuvastatud puudustest juba reisi esimeste päevade jooksul, misjärel kaupleja esindus kohe reageeris ja alustas suhtlust hotelliga. Seega on tarbija oma teavituskohustuse täitnud.

4. Reisiteenuse mittevastavuse hindamine

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).

Komisjon hindas iga väidetud puudust eraldi:

a) Toa suurus. Tarbija väide, et tuba oli lepingus märgitud 28 m² asemel ligikaudu 16 m², on jäänud tõendamata. Komisjonile ei ole esitatud objektiivset mõõtmist ega muud tõendit, mis kinnitaks tarbija hinnangut. Kuna tõendamiskoormis lasub tarbijal ning kaupleja on esitanud oma veebilehe kirjelduse, mis vastab reisilepingule, ei saa komisjon selles osas tuvastada lepingutingimustele mittevastavust.

b) Hotelli üldine vanus ja tase. Hotell on kaupleja poolt kirjeldatud "tagasihoidliku eelarvega" ja "kompaktse ja hubasena", mitte luksuslikuna; hotelli ehitusaasta (1998) ja osalised renoveerimised (2015, 2017) olid samuti lepingueelselt avaldatud. 2023. aastal avatud uued toatüübid ei puudutanud tarbija broneeritud Family tuba. Seetõttu ei saa hotelli üldist vanust ega vähem moodsat välimust iseenesest pidada lepingutingimustele mittevastavaks. Need asjaolud olid tarbijale enne lepingu sõlmimist teada või teatavaks tehtud.

c) Määrduv põrand ja koristamata voodid saabumisel ning esimestel päevadel. Kaupleja ei ole seda asjaolu sisuliselt eitanud, vaid on üksnes märkinud, et puudub tõend selle kestmise kohta kogu seitsme öö vältel. Kuivõrd tarbija teavitas sellest kaupleja Guest Service'ile kohe reisi alguses ning kaupleja seda konkreetselt ümber ei lükanud, loeb komisjon tuvastatuks, et hotellitoa ja -teeninduse tase ei vastanud saabumisel ja vähemalt reisi esimestel päevadel neljatärnihotellilt oodatavale miinimumstandardile.

d) Vannitoa leke. Kaupleja ja hotell on ise tunnistanud lekke esinemist ning selle kõrvaldamist

ligikaudu ühe tunni jooksul samal päeval. VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt peab reisikorraldaja rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud. See kohustus on antud juhul täidetud, mistõttu on tegemist küll reaalse, kuid kiirelt kõrvaldatud puudusega, mille kaal hinna alandamisel on väiksem kui pikaajaliste puuduste puhul.

e) Toiduvalik ja söögisaal. Kaupleja ei ole tarbija kirjeldust piiratud valikust ja vananenud söögisaalist sisuliselt vaidlustanud, vaid on viidanud üldisele hotelli tagasihoidlikule positsioneerimisele. Arvestades reisipaketi hinnataset ja tõendite puudumist selle kohta, et tarbijale oleks lubatud rikkalikku söögivalikut, ei lugenud komisjon seda asjaolu puuduseks.

5. Kaupleja abistamiskohustuse täitmine

VÕS § 875 lg 3 kohaselt, kui pakettreisilepingus kokkulepitud viisil ei ole võimalik osutada olulist osa reisiteenustest, peab reisikorraldaja pakkuma reisijale lisatasuta muid sobivaid, võimaluse korral lepingus kokkulepituga sama või kõrgema kvaliteediga teenuseid. Kui pakutavad muud teenused on lepingus kokkulepitutest madalama kvaliteediga, on reisijal õigus reisisasu alandada. Reisija võib keelduda pakutud alternatiivsetest teenustest, kui need ei ole võrreldavad kokkulepituga või pakutud hinna alandamine ei ole piisav.

Komisjon tuvastas, et kaupleja Guest Service pakkus tarbijale (a) teist sama kategooria ja suurusega tuba samas hotellis, mis hotelli enda kinnitusel probleemi ei lahendanud, ning (b) võimalust taotleda ümbermajutust teise hotelli, kuid selgitas samal ajal, et sellega võivad kaasneda tarbija enda kanda jäävad tühistamistrahvid ja võimalik hinnavahe.

Komisjon märgib, et hotelli enda kirjalik kommentaar (mis kinnitab lekke esinemist, teise sama kategooria toa pakkumist ning Family tubade ühesugust suurust) lükkab osaliselt ümber tarbija väite, nagu poleks hotell kaebusest üldse teadlik olnud. Tõendid näitavad, et hotell reageeris kaupleja edastatud pretensioonile ja pakkus omapoolseid lahendusi.

6. Hinna alandamise ulatus

VÕS § 877 lg 2 kohaselt selle seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisasu.

Võlaõigusseaduse § 877 ning EL direktiivi 2015/2302 artikli 14 kohaselt on reisijal õigus asjakohasele hinna alandamisele iga ajavahemiku eest, mil esines mittevastavus.

Reisisasu alandamine peab olema proportsionaalne mittevastavuse kestuse ja mõjuga.

Kokkuvõttes leiab komisjon, et tarbijal esines õiguslik alus reisisasu alandamiseks järgmistel asjaoludel: (a) hotellitoa ja -teeninduse tase ei vastanud saabumisel ja reisi esimestel päevadel lepingus eeldatavale miinimumstandardile; (b) vannitoas esines tehniline rike, mis küll kiirelt kõrvaldati, kuid mis koos muude asjaoludega viitab üldisele hooldusprobleemile.

Samas ei ole komisjon lugenud tõendatuks tarbija väidet toa objektiivselt väiksemast pinnast. Komisjon ei saa hinnata hotelli üldist vanust ja tagasihoidlikku taset puudusena, kuna see teave oli lepingueelselt avaldatud ja kajastus ka reisipaketi mõõdukas hinnas. Puudub ka tõend, et kirjeldatud puudused (v.a leke, mis kõrvaldati kiirelt) püsisid muutumatuna kogu seitsme öö vältel,

samuti ei ole tuvastatud, et lennu- ja transfeeriteenuste osas oleks esinenud puudusi.

Arvestades tuvastatud puuduste iseloomu ja ulatust, loeb komisjon põhjendatuks alandada tarbija reisisasu 4 % ulatuses pakettreisei kogumaksumusest, mis moodustab $2814 \times 0,04 = 112,56$ eurot.

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/