

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-11826
Otsuse kuupäev 25.09.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue Hinna alandamise nõue 400 eurot seoses hotelli mittevastavusega.

Resolutsioon:

Jätta tarbija nõue rahuldamata.

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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt ostis tarbija endale ja oma lapsele kaupleja poolt korraldatud pakettreisei Rhodosele ajavahemikuks 30.06.2026-07.07.2026. Reis maksis 2910 eurot ning sisaldas lendusid sihtkohta ja tagasi, kohapealseid transfeere ja majutust hotellis Blue Sea Beach Resort 4*, mida tutvustati hea tasemega perehotellina.

Reisi ajal tuvastas tarbija enda hinnangul mitmeid puudusi, mille tõttu ei vastanud pakettreisiteenus lepingutingimustele. Tarbija dokumenteeris puudused fotodega ning teavitas neist reisikorraldajat reisi 6-ndal päeval. Pärast reisilt naasmist esitas tarbija reisikorraldajale pretensiooni, milles nõudis reisiteenuse puudustele tuginedes pakettreisei hinna alandamist. Reisikorraldaja tarbija nõuet ei rahuldanud.

Tarbija nõue on pakettreisei hinna alandamine 400 euro võrra.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et ei näe alust järeldada, et reisiteenus oleks olnud sellises ulatuses reisilepingule mittevastav, mis õigustaks 400 euro suurust reisisasu vähendamist. Kaupleja märgib, et tarbija valis hotelliks Blue Sea Beach Resort 4* pärast erinevate majutusvõimaluste võrdlemist ning tegemist ei ole uue hotelliga, mistõttu võib hoones ja inventaris esineda tavapäraseid

kasutusjärgi. Samuti rõhutab kaupleja, et hotellikategooria ei taga uue hotelli tasemel seisukorda ning reisilepingus ei olnud lubatud kindlat menüüvalikut ega järjekordade puudumist.

Kaupleja leiab, et tarbija etteheited puudutavad peamiselt subjektiivseid hinnanguid hotelli üldisele seisukorrale ja teenuse kvaliteedile, mitte konkreetseid lepingurikkumisi. Reisikorraldaja saab reisi ajal sekkuda ja puudusi kõrvaldada eelkõige siis, kui tegemist on konkreetse ning tuvastatava probleemiga, näiteks toa puudumise, tehnilise rikke või muu lepingulise teenuse osutamise takistusega. Tarbija reisi ajal esitatud pöördumises kirjeldatud asjaolude puhul ei olnud kaupleja hinnangul võimalik selliseid puudusi tuvastada ega neid kohapeal kõrvaldada.

Lisaks märgib kaupleja, et tarbija teavitas oma rahulolematusest alles 5. juulil, s.o viis päeva pärast hotelli saabumist, kuigi tagasilend oli kavandatud juba 7. juuliks. Kaupleja hinnangul jättis see probleemide lahendamiseks väga piiratud aja. Kui tarbija oleks pöördunud reisikorraldaja või kohapealse esindaja poole kohe pärast puuduste ilmnemist, oleks olnud võimalik olukorda hinnata, võtta ühendust hotelliga ning vajaduse korral kaaluda alternatiivse majutuse pakkumist. Kaupleja leiab, et õigeaegne teavitamine oleks andnud võimaluse rakendada meetmeid tarbija puhkuseelamuse parandamiseks.

Seetõttu ei nõustu kaupleja tarbija nõudega, kuid kinnitab, et edastab tarbija tähelepanekud ja fotod hotellipartnerile edasiseks käsitlemiseks.

Tarbija ei nõustu kaupleja vastuväidetega ning jääb oma nõude juurde vähendada pakettreisi hinda 400 euro võrra. Tarbija leiab, et puudustest teavitamisega ei viivitatud, kuna ta edastas reisikorraldajale kirjaliku pöördumise koos fotodega reisi ajal, 05.07.2026, enne reisi lõppu. Tarbija sõnul kinnitas kaupleja teate kättesaamist, kuid ei pakkunud seejärel ühtegi konkreetset lahendust, nagu toa või hotelli vahetus või kohapealse esindaja sekkumine. Seetõttu peab tarbija põhjendamatuks hilisemat väidet, et probleemide lahendamiseks jäi liiga vähe aega.

Tarbija rõhutab, et tema etteheited ei puudutanud üksnes üksikuid tehnilisi puudusi toas, vaid hotelli üldist seisukorda ja hooldustaset, sealhulgas laste mänguväljaku roostes ja kahjustatud konstruktsioone, kulunud inventari, kahjustusi hoones ning basseinide ja muude üldkasutatavate alade seisukorda. Tarbija hinnangul ei õigusta hotelli vanus selliste puuduste esinemist.

Lisaks märgib tarbija, et tegi hotellivaliku reisikorraldaja esitatud kirjelduse põhjal, mille kohaselt oli tegemist heal tasemel 4* hotelliga, mis sobib perepuhkuseks. Tarbija väitel ei põhine nõue ootusel saada luksuslik või uus hotell, vaid asjaolul, et tegelikult osutatud teenuse kvaliteet ei vastanud mõistlikult reisikorraldaja poolt antud kirjeldusele. Tarbija leiab, et kaupleja ei ole tema esitatud fototõendeid sisuliselt ümber lükanud ega selgitanud, miks dokumenteeritud puudused oleksid kooskõlas kirjeldatud teenuse tasemega. Seetõttu palub tarbija arvestada kõiki menetluses esitatud tõendeid ning jääb nõude juurde alandada pakettreisi hinda 400 euro võrra.

Komisjoni põhjendus:

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

Poolte vahel sõlmitud leping vastab pakettreisilepingu tunnustele VÕS § 866 tähenduses. Kaupleja

kohustus osutama tarbijale ja tema reisikaaslasele ühe paketina lennu-, transfeeri- ja majutusteenust.

VÕS § 877 lg 1 kohaselt vastutab reisikorraldaja lepingu täitmise eest reisija ees sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Reisitasu alandamise eelduseks on siiski teenuse lepingutingimustele mittevastavus. VÕS § 112 lg 1 järgi võib hinda alandada võrdeliselt mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Seega peab hinna alandamiseks olema tuvastatav, et tegelikult osutatud teenuse väärtus oli lepingujärgsest teenusest väiksem.

Komisjoni hinnangul ei ole tarbija esitatud tõenditega sellist asjaolu piisavalt tõendatud.

Tarbija esitatud fotod kinnitavad üksikute rajatiste ja inventari kulumis- või kahjustusjälgede esinemist. Fotodel nähtavast ei saa aga järeldada, et majutusteenus tervikuna ei vastanud lepingule või et mõne hotelliteenuse kasutamine oli seetõttu välistatud või oluliselt piiratud. Mänguväljaku konstruktsioonidel nähtav rooste ei tõenda iseenesest, et mänguväljak oli kasutuskõlbmatu või ohtlik. Samuti ei nähtu esitatud materjalidest, et voodi polsterduse kahjustus oleks takistanud voodi kasutamist.

Komisjon arvestab, et hotelli 4* kategooria ei tähenda, et kõik hoone osad või inventar peavad olema uued ja kulumisjälgedeta. Samas peab teenus ka sellise kategooria puhul vastama lepingule. Käesolevas asjas ei nähtu aga esitatud tõenditest selliseid hotelli üldise seisukorra puudusi, mille tõttu oleks majutusteenus tervikuna olnud tavapärasest neljatärnihotelli teenusest oluliselt madalama kvaliteediga.

Ka pakettreisei hind ei anna alust teistsuguseks järelduseks. Reisitasu sisaldas lisaks seitsme öö majutusele lennuvedu, transfeeri ja kõik-hinnas toitlustust. Esitatud materjalidest ei nähtu, et tarbijale oleks lubatud luksusklassi majutust või muul viisil tavapärasest neljatärnihotellist oluliselt kõrgema kvaliteeditasemega teenust.

Komisjoni hinnangul ei ole ka hotelli rahvarohkus ega söögikordadel tekkinud järjekorrad iseenesest käsitatavad lepingurikkumisena. Tarbija reis toimus suvisel kõrghooajal ning suure külastajate arvuga perehotellis on suurem täituvus ja sellest tulenev rahvarohkus tavapärane. Reisilepinguga ei olnud tarbijale tagatud kindlat restorani täituvust, järjekordade puudumist ega konkreetset toiduvaliku ulatust. Tarbija subjektiivne hinnang toidu üheülbalisusele ei tõenda ilma täiendavate asjaoludeta pakettreisilepingu rikkumist.

Komisjon peab oluliseks ka tarbija käitumist nende puuduste puhul, mis olid konkreetsed ja oma olemuselt kõrvaldatavad.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt peab reisija teatama lepingu rikkumisest reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Sama paragrahvi lg 1¹ kohaselt peab reisikorraldaja rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud.

Tarbija majutus algas 30. juunil. Lennuaegadest nähtub, et tarbija pidi saabuma Rhodosele 30.06 kell 10.10 st ennelõunal. Tarbija teavitas kauplejat puudustest alles 5. juulil ning tema lahkumise aeg oli 7.07 hommikul. Tarbija poolt esitatud fotodelt nähtub, et voodipesul ja ka

voodipolsterdusel on rebend, TV puldil puudub patareikate. Need probleemid olid olemuselt sellised, mida saanuks hotelli või reisikorraldaja poole viivitamata pöördudes koheselt kõrvaldada. Näiteks saanuks vahetada voodipesu, kontrollida või korrastada voodit, asendada TV puldi patareikatte või vajaduse korral pakkuda muud lahendust näiteks toa vahetust.

Kui reisija jätkab teenuse kasutamist ega teata sellisest kõrvaldatavast puudusest mõistliku aja jooksul, ei saa hiljem üksnes puuduse olemasolule tuginedes eeldada, et see vähendas kogu kasutatud majutusteenuse väärtust. Reisikorraldajale tuleb anda reaalne võimalus rikkumine kõrvaldada.

Tarbija esitatud materjalidest ei nähtu ka seda, et majutuse üldine olustik oleks takistanud tarbijal või tema reisikaaslasel puhkust kasutada. Tarbija kasutas hotelli kogu reisiperioodi vältel. Kokkulepitud lennu-, transfeeri- ja majutusteenus osutati ning tõendatud ei ole, et mõni pakettreisei teenus oleks jäänud saamata või oleks selgelt lepingutingimustele mittevastav.

TsMS § 230 lg-st 1 tuleneva üldise tõendamiskoormuse põhimõtte kohaselt peab kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele ta oma nõude või vastuväite rajab. Tarbijal tuli seega tõendada asjaolud, millest tulenevalt oli pakettreisei tegelik väärtus lepingujärgsest väiksem.

Komisjon leiab, et tarbija esitatud fotod ja selgitused tõendavad küll teatavate kulumis- ja kahjustusjälgede olemasolu, kuid mitte seda, et majutusteenuse või pakettreisei väärtus oleks seetõttu vähenenud määral, mis annaks aluse VÕS § 112 kohaseks reisisasu alandamiseks 400 euro võrra.

Eeltoodust tulenevalt puudub alus tarbija nõutud reisisasu alandamiseks ning tarbija 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.

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/