

## TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Asja number            | 19-1/22-10003-019                                                      |
| Otsuse kuupäev         | 10. jaan 2023                                                          |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Margus Kingisepp, liikmed Pirjo-Victoria Pruuli, Merike Hallik |
| Tarbija                |                                                                        |
| Kaupleja               | Tickets Estonia OÜ, 12883174                                           |
| Tarbija nõue           | Kahju hüvitamise nõue                                                  |
| Asja läbivaatamise aeg | 14. nov 2022                                                           |

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale tekitatud kahju suuruses 424 eurot.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 19.07.2022 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 22.08.2022.

Tarbija avalduse kohaselt soetas ta kauplejalt lennupiletid reisiks liinil Tallinn-Rooma-Tallinn:

Tallinn - Rooma. Reis W6-8302 väljalennuga 07.07.2022 kell 23:10;

Rooma - Tallinn. Reis W6-8301 väljalennuga 16.07.2022 kell 16:10.

Broneeringu No 6GK1RB99 maksumus moodustas 252.00 EUR.

Tasumine lennupiletite eest kauplejale leidis aset 20.05.2022 pangakaardilt.

07. juulil 2022, vaid mõned tunnid enne väljalendu, saatis kaupleja tarbijale e-kirja, et 16. juuli tagasilend suunal Rooma – Tallinn on annulleeritud.

Firma pakkus asenduslennuks 14. juuli kuupäeva. Tarbija nõustus sellega (seda kinnitab ka firma ise) ja jäi ootama uute piletite saabumist. Kuna juba reisil olles, järgmise päeva (8. juuli) lõunaks polnud need veel kohale jõudnud, siis saatis tarbija kauplejale kahel korral e-kirja ja palus, et kaupleja piletid kohe ära saadaks. Paraku piirdus kaupleja mõlema puhul (8. juulil ja 13. juulil) lakoonilise ja trafaretse vastusega: Your request has been accepted for processing; we will inform you on the results by email.

Edasi järgnes pikk vaikus. 11. juulil saatis tarbija kauplejale uue meeldetuletuse kuid ei saanud sellele mingit vastust. Samas puudus tarbijal võimalus (ja ka vajadus) kolmanda osapolega (lennufirmaga) otse suhtlemiseks, kuna kogu suhtlus piletite broneerimise, nende eest tasumise ja ümbervormistamise osas toimus vahetult läbi kaupleja.

Ajapikku muutus olukord üha kriitilisemaks ning tarbija ei saanud enam kaupleja lubadustele lootma jääda. Tarbijal ei jäänud muud üle, kui hakata koju jõudmiseks teisi võimalusi otsima. Arvestades kaost, mis sel ajal lennunduses valitses, võis tekkida reaalne oht, et planeeritud ajal Tallinnasse tagasi ei jõua. Lennufirmade saadaolevad variandid olid väga piiratud võimalustega; osad neist mitmete ümberistumistega, osad mittesobivate kuupäevadega.

Üks vähestest variantidest, mis tarbijale kõige rohkem sobis, oli Air Balticu pakutav Napoli –

Riia lend. Kuna ajalimiit oli ammendumas, ei jäänud tarbijal üle muud võimalust, kui piletid ära osta. Paraku oli selle lennu ühe otsa pilet pea kaks korda kallim (arve lisatud) kui varasem edasi – tagasi reis. Lisaks sellele polnud Riias öösel Tallinnasse jõudmiseks muud varianti kui rentida auto (arve lisatud).

Selleks, et kompenseerida tehtud lisakulutused, saatis tarbija 13. juulil kauplejale kirja ja palus koheselt tagastada annulleeritud piletite raha tema arvele. Paraku sai päev hiljem vastuse, et tarbija avaldus on tagasilükatud.

Kaupleja poolt saadetud vastuses seisab: 07.07.2022 nõustus Klient pakutud alternatiiviga ning vastav päring sai saadetud Lennufirmale. Kuid Agentuur ei saanud lennuvedajalt kinnitust, mistõttu päring suleti ning Kliendile edastati teavituse selle kohta, et seoses peatse väljalennuga soovitate tal sisestada muudatused iseseisvalt Lennuvedaja kaudu: <https://i.imgur.com/T4MObmP.png> Klienti sai sellest teavitatud enne planeeritud väljalennu aega.

Tarbija sõnul on tegemist on valega, mingit sellist teadet pole ta saanud.

Tarbija rõhutab, et suhtlus piletite soetamisel edasi – tagasi lennule Tallinn – Rooma – Tallinn toimus ainult läbi kaupleja. Piletite eest maksti kauplejale, kes saatis lennukipiletid, teatas lennu ärajäämisest. Kogu suhtlus tarbijaga viitas sellele, et kaupleja tegeleb selle probleemiga ise edasi.

Seega peab kaupleja vastutama oma tegematajätmistest eest ja tagastama tarbijale ärajäänud lennu eest tasutud piletite raha ja kompenseerima asendusreisi kulud.

22.08.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja märgib 02.09.2022 saadetud vastuses, et tarbijale edastati teavituse selle kohta, et seoses peatse väljalennuga soovitate kaupleja tal sisestada muudatused iseseisvalt lennuvedaja kaudu.

Kaupleja teavitas 08.11.2022 komisjoni sellest, et Agentuuri poolt sai tarbijale tagastatud tellimuse №6GK1RB99 kogumaksumus summas 252.00 EUR.

Tarbija teatas 11.11.2022 saadetud kirjas, et asendusreisi kulud Napoli – Riia (425,96 €) ja Riia – Tallinn (250 €); kokku 676 eurot on siiani tagastamata.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: asendusreisi kulude hüvitamine liinil Napoli – Riia (425,96 €) ja Riia – Tallinn (250 €); kokku 676 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja märgib oma vastuses, et 20.05.2022 saabus tellimus, mis sai vormistatud tarbija poolt Agentuuri kodulehel <https://tickets.ee/> ning sai Agentuuri poolt vastu võetud broneeringuna No 6GK1RB99 lennuveole järgneval marsruudil:

Tallinn - Rooma. Reis W6-8302 väljalennuga 07.07.2022 kell 23:10;

Rooma - Tallinn. Reis W6-8301 väljalennuga 16.07.2022 kell 16:10.

Tarbija sai lennufirma Wizz Air lennupiletid, mis said Agentuuri poolt edukalt vormistatud kodulehe kaudu vastavalt ülalpool välja toodud korrale:

No KDUG8Z-1 tarbija nimele,

No KDUG8Z-2 teise tarbija nimele.

Broneeringu No 6GK1RB99 maksumus moodustas 252.00 EUR. Tasumine lennupiletite eest Agentuurile leidis aset 20.05.2022 pangakaardilt.

27.05.2022 saabus Agentuurile Lennufirmalt informatsioon muudatuste kohta lennugraafikus reisi W6-8302 osas, nimelt: W6-8302 Tallinn - Rooma - 07.07.2022 21:15 - 23:40.

27.05.2022 nõustus tarbija antud muudatustega ning me edastasime talle uue marsruudikviitungi.

05.07.2022 saabus Agentuurile Lennufirmalt informatsioon reisi W6-8302 tühistamise kohta ilma alternatiivsete väljalennuvariantideta, millest tarbijat ka teavitati.

07.07.2022 saabus Agentuurile informatsioon Lennufirmalt reisi W6-8301 tühistamise kohta. Kliendile pakuti alternatiivset väljalennuvarianti: W6-8301 Rooma - Tallinn 14.07.2022 16:10-20:40.

07.07.2022 nõustus tarbija pakutud alternatiiviga ning vastav päring sai saadetud Lennufirmale. Kuid Agentuur ei saanud lennuvedajalt kinnitust, mistõttu päring suleti ning tarbijale edastati teavitus selle kohta, et seoses peatse väljalennuga soovitame tal sisestada muudatused iseseisvalt Lennuvedaja kaudu: <https://i.imgur.com/T4MObmP.png>

Tarbijat sai sellest teavitatud enne planeeritud väljalennu aega.

Tagastamise päringut tarbijalt ei saanud. Vastavalt lennufirma Wizz Air poolt sätestatud reeglitele on tagastus võimalik vormistada enne väljalendu. Antud olukorras on võimalik, et lennufirma saab pakkuda krediiti edasisteks piletite ostudeks Wizz Air kodulehel. Selleks tuleb tarbijal iseseisvalt saata vastav päring lennuvedaja kodulehe kaudu.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Asja materjalidest nähtuvalt vaidlevad pooled selle üle, kas tarbijal on õigus nõuda kahju hüvitamist alternatiivse lennu maksumuse ulatuses.

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

VÕS § 23 lg 1 p 1 järgi lepingupoolte kohustused võivad tuleneda lepingu olemusest ja eesmärgist.

VÕS § 29 lg 5 p 3 kohaselt tuleb lepingu tõlgendamisel eelkõige arvestada lepingupoolte käitumist enne ja pärast lepingu sõlmimist.

VÕS § 25 lg 1 kohaselt lepingupooled on oma majandus- või kutsetegevuses sõlmitud lepingu puhul kohustatud järgima iga tava, mille järgimises nad on kokku leppinud, ja praktikat, mis on nende vahelistes suhetes tekkinud.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et kaupleja oli vormistanud ja saatnud tarbijale Wizz Air lennupiletid broneeringu No 6GK1RB99 alusel lennuks järgneval marsruudil:

Tallinn - Rooma. Reis W6-8302 väljalennuga 07.07.2022 kell 23:10;

Rooma - Tallinn. Reis W6-8301 väljalennuga 16.07.2022 kell 16:10.

27.05.2022 edastas kaupleja tarbijale reisi W6-8302 muudetud lennuajaga piletid liinil Tallinn – Rooma.

Reisi W6-8301 Rooma - Tallinn tühistamisel teavitas kaupleja sellest tarbijat ja pakkus välja alternatiivse väljalennu variandi 14.07.2022 16:10-20:40. Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbija nõustus pakutud alternatiiviga.

Komisjon leidis lepingut tõlgendades, et pooled olid kokku leppinud lepingu tingimustes selliselt, et kaupleja vormistab ja saadab tarbijale lennupiletid, seda ka lennuplaani muutumisel.

Komisjon leiab, et poolte vahel välja kujunenud praktikast lähtudes võis tarbija eeldada, et kaupleja vormistab ja saadab talle ka uued lennupiletid lennule Rooma – Tallinn 14.07.2022 16:10-20:40.

Kaupleja märgib oma vastuses et: 07.07.2022 nõustus tarbija pakutud alternatiiviga tagasilennuks marsuudil Rooma-Tallinn ning vastav päring sai saadetud Lennufirmale. Kuid kaupleja ei saanud lennuvedajalt kinnitust, mistõttu päring suleti ning tarbijale edastati teavitus selle kohta, et seoses peatse väljalennuga soovitatakse sisestada muudatused iseseisvalt Lennuvedaja kaudu: <https://i.imgur.com/T4MObmP.png>. Tarbijat sai sellest teavitatud enne planeeritud väljalennu aega.

Tarbija väitel sellist teavitamist ei toimunud.

Komisjon palus kauplejal esitada väidetavat tarbija teavitamist tõendavad dokumendid. Kaupleja esitas 15.11.2022 saadetud vastuses tõendina 14.07.2022 kell 13.03 tarbijale saadetud kirjaliku teabe. Kirjas teavitab kaupleja, et lennuvedaja ei võimaldanud kauplejal pileti muutmist vormistada ja soovib tarbijal ise ühendust võtta lennuvedajaga viimase veebilehekülje kaudu pileti vormistamiseks.

Komisjon leidis kaupleja poolt esitatud täiendava tõendiga tutvumisel, et see oli saadetud sellise hilinemisega, et tarbijal puudus mõistlik võimalus tagasilennu korraldamiseks. Tarbijalt ei saa eeldada, et ta välismaal viibides vahetult enne lennuki väljalendu oma e-postiga tutvuks ning omaks tehnilist võimalust pileтите vormistamiseks.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks.

Kuna kaupleja ei teavitanud tarbijat kuni väljalennu päeva lõunani uute piletilise saamise võimalusest, jättis ta sellega tarbija täielikult teadmatusesse, kas väljalend lubatud ajal toimub ning kas tarbija sellele lennule piletid saab.

Sellise käitumisega rikkus kaupleja VÕS § 23 lg 2 sätestatud hoolsuskohustust.

Kuivõrd kaupleja ei teavitanud tarbijat õigeaegselt 14.07.2002 tagasilennu korraldamise asjaoludest ega saatnud talle ka uusi lennupileteid vaatamata tarbija korduvale järelepärimisele, rikkus kaupleja sellega ka poolte vahel kujunenud praktikat, mida ta oli kohustatud järgima VÕS § 25 lg 1 kohaselt.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Võlgniku poolt kohustuse rikkumisel on võlausaldajal õigus kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid. sealhulgas nõuda kahju hüvitamist.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Vaidlusaluse juhtumi korral on kahju hüvitamise eesmärgiks hüvitada tarbijale need kulud, mis olid vajalikud Tallinnasse tagasijõudmiseks.

VÕS § 128 lg 3 kohaselt hõlmab otsene varaline kahju muu hulgas kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Komisjon leidis, et kaupleja oli kohustuse rikkumisega tekitanud tarbijale kahju, kuivõrd tarbija pidi tegema pingutusi ja kulutusi selleks, et jõuda Roomast tagasi Tallinnasse.

Hüvitamisele kuuluvad kahju tekitamisega seoses kantud mõistlikud kulud.

Tarbija ostis Tallinnasse tagasijõudmiseks lennupiletid liinil Napoli – Riia (425,96 €) ja rentis auto sõiduks suunal Riia – Tallinn (250 €); kokku kulud 676 eurot.

Komisjon luges asjaolusid arvestades tarbija poolt tehtud kulud mõistlikuks.

Tarbijal puudus võimalus soetada soovitud ajaks lennupileteid liinile Rooma-Tallinn, mistõttu oli põhjendatud alternatiivse lennumarsuudi kasutamine liinil Napoli-Riia.

Lennuki saabumisel Riiga öösel puudus tarbijal võimalus sõita bussiga Tallinnasse, mistõttu oli rendiauto kasutamine põhjendatud.

VÕS § 127 lg 5 kohaselt tuleb kahjuhüvitisest maha arvata igasugune kasu, mida kahjustatud isik sai kahju tekitamise tagajärjel, eelkõige tema poolt säästetud kulud, välja arvatud juhul, kui kasu mahaarvamine oleks vastuolus kahju hüvitamise eesmärgiga.

Kaupleja on tarbijale tagastatud tellimuse №6GK1RB99 kogumaksumuse summas 252.00 EUR. Nimetatud summa võrra kuulub kahjuhüvitis vähendamisele.

Eeltoodust tulenevalt on kaupljal kohustus hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas 424 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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/

Pirjo-Victoria Pruuli  
/allkirjastatud digitaalselt/

Merike Hallik  
/allkirjastatud digitaalselt/