

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-02140-005
Otsuse kuupäev	10. mai 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Aktsiaselts Nordic Aviation Group, 12927848
Tarbija nõue	Lennuhüvitise nõue
Asja läbivaatamise aeg	2. mai 2023

Resolutsioon:

1. Rahuldada reisija hüvitisnõue. Lennuettevõtjal maksta lennu Gällivare-Stockholm 11.08.2022 tühistamise eest hüvitist kolmele reisijale kokku 750 eurot.

Asjaolud:

Reisijad (edaspidi ka tarbijad) on pöördunud 07.02.2023 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 10.02.2023.

Reisijad on esitanud avalduse hüvitise saamiseks Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91, alusel.

Avalduse järgi oli tarbija ostnud 20.06.2022. a lennupiletid endale ja oma kahele pereliikmele (broneeringu nr RVUBR4) marsruudil Gällivare-Stockholm.

Lend pidi aset leidma 11.08.2022. a kell 16.00-18.10, kuid 3 tundi enne lennu algust andis kaupleja tarbijale teada, et lend on tühistatud. Lennu tühistamise olid väidetavalt põhjustanud tehnilised probleemid.

Kaupleja organiseeris tarbijale ja tema pereliikmetele järgmiseks päevaks asenduslennu.

22.08.2022 esitas tarbija läbi kaupleja veebivormi lennu tühistamisest tulenevalt hüvitise maksmise nõude 3-le inimesele suuruses 750 eurot. Samasisulise meeldetuletuse saatis tarbija 11.10.2022 ja 22.11.2022 e-kirja teel uuesti kauplejale. Senini ei ole kaupleja vastanud tarbija pöördumistele ega tasunud EUR 750 suurust lennuhüvitist.

Abi saamiseks pöördus tarbija Rootsi EL tarbija nõustamiskeskuse poole, kes edastas kaebuse lahendamiseks Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele.

10.02.2023 ja 28.02.2023 edastas EL tarbija nõustamiskeskus reisija avalduse materjalid lennuettevõtjale vastamiseks. Lennuettevõtja ei ole edastanud enda seisukohta tarbijale ega ka EL tarbija nõustamiskeskusele.

Tarbija on seisukohal, et tal on õigus saada lennu tühistamisest tulenevalt lennuhüvitist, kuna tühistamisest teavitati teda vähem, kui 14 päeva ette.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbijate nõue: määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punktis a sätestatud hüvitis summas 250 eurot, kolmele reisijale kokku 750 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole edastanud enda seisukohta tarbijale ega ka EL tarbija nõustamiskeskusele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et reisijate hüvitisnõue on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele.

Istungi toimumise ajal puudusid komisjonil tõendid selle kohta, et lennuvedaja oleks reisijatele hüvitise tasunud. Seetõttu lähtus komisjon eeldusest, et reisijatele on hüvitis tasumata.

Kaupleja ei vastanud tarbija avaldusele. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Komisjon nõustub reisijatega, et asjas kuulub kohaldamisele määrus 261/2004.

Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 1 punkti c alapunkti i) kohaselt on lennu tühistamise korral asjaomastel reisijatel õigus saada tegutsevalt lennuettevõtjalt hüvitist vastavalt artiklile 7, kui neid ei ole tühistamisest teavitatud vähemalt kaks nädalat enne kavandatud väljumisaega.

Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 1 punkti c alapunkti iii) kohaselt on lennu tühistamise korral asjaomastel reisijatel õigus saada tegutsevalt lennuettevõtjalt hüvitist vastavalt artiklile 7, kui neid on teavitatud tühistamisest hiljem kui seitse päeva enne kavandatud väljumisaega ning neile on pakutud võimalust teekonda muuta, mis võimaldab neil välja lennata mitte rohkem kui üks tund enne kavandatud väljumisaega ja jõuda lõppsihtkohta hiljemalt kaks tundi pärast kavandatud saabumisaega.

Määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punkti a kohaselt saavad reisijad hüvitist 250 euro ulatuses kõikide kuni 1500 kilomeetri pikkuste ühendusesiseste lendude puhul.

Käesoleva vaidluse puhul on tegemist ühendusesisese lennuga (Gällivare-Stockholm), mille pikkus on 846 kilomeetrit (<https://www.airmilescalculator.com/distance/gev-to-arn>).

Lennuettevõtja on reisijatele saadetud teates välja toonud, et lennu tühistamise olid väidetavalt põhjustanud tehnilised probleemid.

Lennumääruse 261/2004 artikli 5 lõike 4 kohaselt on lennuettevõtjal vastutuse välistamiseks kohustus tõestada, kas ja millal on reisijat teavitatud lennu tühistamisest. Lennuettevõtja ei ole esitanud komisjonile tõendeid, millal ja kuidas on ta reisijaid lennu tühistamisest individuaalselt teavitanud.

Komisjon tuvastas reisijate esitatud teabe alusel, et lennuettevõtja teavitas reisijaid Gällivare-Stockholm 11.08.2022 lennu tühistamisest 3 tundi enne lennu algust (lend asendati järgmisel päeval teise lennuga).

Seetõttu tuleb lugeda, et määruses 261/2004 sätestatud lennuettevõtja teavituskohustus on täidetud mittenõuetekohaselt.

Lennuettevõtja ei ole määruse 261/2004 artikli 5 lõike 3 järgi kohustatud maksma hüvitist, kui ta suudab tõestada, et tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik vajalikud meetmed. Asjaolude tõestamise kohustus on lennuettevõtjal.

Lennuettevõtja ei ole tõendanud, et tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et lennuvedajal on kohustus maksta hüvitist määruse

261/2004 artikli 7 lõike 1 punktis a sätestatud hüvitise määras 250 eurot reisija kohta, kolmele reisijale kokku 750 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/