

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-00005-028
Otsuse kuupäev	17. mai 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Jüri Aava, Liisa Kolosov
Tarbija	
Kaupleja	Akcine draudimo bendrove "Gjensidige " Eesti filiaal, 11193232
Tarbija nõue	Kindlustushüvitise nõue summas 524,17 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	11. mai 2023

Resolutsioon:

- 1) Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 524.17 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu võib sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija soovis reisida 24.06.22 Lufhansa lennuga Tallinn-München, sealt edasi München-Firenze.

Lennujaama jõudes selgus, et esimest lendu, Tallinn-München, lükatakse 1h edasi. Lend pidi väljuma kell 12:55 ning jõudma 14:20, kuid hilinemise tõttu määrati uueks saabumise ajaks 15:20.

Järgnev lend, München-Firenze, pidi väljuma 14:40, seega ei oleks hilinemise tõttu järgnevale lennule jõudnud.

Tallinna lennujaamast helistas tarbija Lufhansa infotelefonile, sealt pakuti uueks lennuajaks 3 päeva pärast väljuvat lendu, 27.06.

Hilinemise tõttu jõudis tarbija Münchenisse, kus selgus, et ka järgnev lend hilineb. Tarbija olin juba boardingu väravast sisenenud bussi, mis lennuteelt viib edasi lennukisse, seal aga teatati, et peavad veidi ootama, sest äikesetormi tõttu lend veel startida ei saa. Pärast 30 minutit ootamist teatati, et lend jääb ära, sest lennuaeg sai täis.

Tarbija oli varasemalt kinni pannud juba 24.06 algusega ööbimise ja autorendi Firenze, seega ei saanud oodata 3 päeva uut lendu ning ütles, et antud lennuaega ei soovi.

Tarbija leidis teise tee reisi jätkamiseks - ostis rongipileti Müncheni bussijaama ning sealt edasi ka ööbussipileti München-Firenze ja jõudis Firenzesse 25.06.22. Kuna algusega 24.06.22 oli makstud autorent ja majutus, siis läks raisku nii 1 päev rendiauto tasust kui ka 1 öö majutuses ööbimist.

Tarbijal oli ostetud 01.07.22 lennupiletid tagasi Firenze-Frankfurt ja Frankfurt-Tallinn. Alustades check-in'i tegemisega lendudele, selgus, et kuna ta ei läinud 27.06.22 lennule (kuigi olin varem teatanud, et ei ole nõus hilisema lennuga ning seda ka ei soovi), siis tühistati ka

piletid tagasilennule, millest teatati meili teel paar tundi enne lennu algust, kui olime jõudnud telefoni teel Lufthansalt selle kohta pärida. Järgnevalt oli tarbija sunnitud ostma uue rongipileti Milanosse, uue bussipileti Milano-Bergamo ja lennupileti Bergamo-Tallinn.

Tarbija edastas lahtikirjutatud nõude:

1. Ööbimine Cortonas ostetud 4le, seega $1030/4$ - hind ühele 257.50 eurot /5 päeva= 51.50
2. Autorent ostetud 4le, seega $756.11/4$ - hind ühele 189 eurot /5 päeva= 37.80
3. Müncheni lennujaam-bussijaam rongipilet 12.30
4. Müncheni bussijaam-Firenze ööbuss ostetud 4le, seega hind ühele $76.99 + 9.99$ eurot= 86.98
5. Firenze-Milano rongipilet ostetud 4le, seega $179.60/4$, hind ühele= 44.90
6. Milano-Bergamo bussipilet 12.00
7. Bergamo-Tallinn lennupiletid ostetud kahele $557.37/2$, seega hind ühele= 278.69

Seega nõude alus:

1. Ööbimine Cortonas (kaduma läinud 1 päev) - 51.50 eurot.
2. Autorent (kaduma läinud 1 päev) - 37.80
3. Müncheni lennujaam-bussijaam rongipilet 12.30
4. Müncheni bussijaam-Firenze ööbuss - 86.98
5. Firenze-Milano rongipilet 44.90
6. Milano-Bergamo bussipilet 12.00
7. Bergamo-Tallinn lennupiletid - 278.69

Kokku kulud: $51.50 + 37.80 + 12.30 + 86.98 + 44.90 + 12.00 + 278.69 = 524.17$ eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja teatas, et ootab hüvitamisotsuse tegemisel, kuni lennufirma teeb otsuse kahju hüvitamise kohta.

Seniste käsitletud kahjude puhul on Lufthansa teinud otsuse reeglina 8 nädala jooksul, klient esitas avalduse lennufirmale 2023. aasta veebruari lõpus.

Kindlustatule saadeti kahjukäsitleja poolt nimekiri nõutud dokumentidega, mille kohaselt pidi ta pöörduma lennufirma poole lendude tühistamise konkreetse põhjuse ning hüvitamise või sellest keeldumise otsuse saamiseks. Kahjukäsitleja saatis antud kirja 06.07.2022. Lendude tühistamise põhjuse ning lennufirmalt hüvitise taotlemise nõue tuleneb Tingimuste punktidest 4.3.6.3 ning 4.16.

Pakutud kompromissiettepanekus teen kaupleja ettepaneku hüvitada 50% kahjust, see on 200,59 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Tüüptingimuste RK101-2019 kohaselt on kindlustusjuhtum: "2.3.2. Reisitörke kindlustusjuhtumiks on eelnevalt tasutud reisi ära jätmine, katkemine või hilinemine, kui selle vahetu põhjus on...". Kindlustusjuhtum on toimunud.

Vastavalt tüüptingimuste punktile 2.3.3.: "Kui reis jääb ära punktis 2.3.2 nimetatud juhtudel, hüvitab Gjensidige taganemisõigusega ostetud/tellitud reisipaketi või selle osa (nt majutus, lennukipiletid, autorent, kontserdipiletid, ekskursioonid) maksumuse, mida ei ole õigus reisikorraldajalt või reisiga seotud teenuseosutajalt tagasi saada.". Punkt 2.3.3. sätestab

autorendi kulude hüvitamise.

Komisjon ei nõustu kauplejaga selles, et kindlustusjuhtumiks on üksnes reisi hiline mine. Tarbijale 24.6.2022 München-Firenze toimuma pidanud reis ei hiline nud vaid jäi ära. Puudub alus selle juhtumi võrdsustamiseks hilinemiseks, tingimuste mõttes on see reisi ärajätmine, asjaolusid arvestades jäi reis osaliselt ära ja kindlustatu pidi ärajäänud lennu asendamiseks lahenduse leidma, kohane on kohaldada tüüptingimuste punkti 2.3.3. regulatsiooni, kuna see kirjeldab tekkinud olukorda enam, kui reisi hiline mise regulatsioon.

Kaupleja poolt tüüptingimuste punkti 2.3.5.2. "reisi jätkamiseks vajaliku alternatiivse sõiduki kasutamiseks esialgse pileti soetusväärtuse ulatuses" rakendamine kaup leja poolt ei ole komisjoni hinnangul õige. Tüüptingimuste punkt 2.3.5.2. on kasutatav enamasti olukorras, kus reisija minetab võimaluse kasutada lennutransporti, sest lend jäetakse ära.

Juhul, kui tarbija oleks nõustunud kasutama lennuettevõtja poolt pakutud alternatiivi, oleks reis ära jäänud vähemalt 50% ulatuses ja tarbija saanuks kaup lejalt nõuda kõigi tehtud reisikulude hüvitamist. See hüvitis olnuks suurem, kui praegune nõue. Seega tuleb alternatiivse transpordi kasutamist vaadata kui kahju piiramist ja vähendamist VÕS § 488 mõttes, mõistlikud kulud kahju piiramiseks ja vähendamiseks peab kindlustusandja hüvitama.

Tarbija valis mõistlikuma variandi, kus sai reisi ärajäämist vältida ja asendas lennutranspordi bussi ja rongisõiduga. Kaupleja poolt alternatiivse lahenduse hüvitise piiramine on ebamõistlik ja üllatav tüüptingimus, sest reeglina pikalt ette ostetud lennupiletite hind on odavam, kui sõidu jätkamiseks ostetava kohese väljumisega alternatiivne transport.

Kaupleja hüvitamisega viivitamine on alusetu ja kaup leja poolt tarbijale esitatud täiendavate tõendite esitamise nõuded on alusetud. Kahju hüvitamisest keeldumiseks ja hüvitise vähendamiseks vajalike tõendite kogumist ja esitamist ei saa kindlustusvõtjalt nõuda.

Kaupleja ei saa nõuda tarbijalt tõendeid reisikatkestuse või hiline mise põhjuse kohta ja viivitada kahju hüvitamisega, kui lennufirma tarbijale selliseid tõendeid ei väljasta. Selline säte kaup leja tüüptingimustes võib tarbija õigusi ebamõistlikult kahjustada.

Kindlustusandja käitumine, kus kindlustusandja viivitab praktiliselt aasta hüvitamisega põhjendusel, et ehk hüvitab kahju lennuettevõtja, ei ole korrektne ega heas usus käitumine kliendi suhtes. Selline hüvitamispraktika muudab kindlustuspoliisi ostmise mõttetuks. Arvestades asjaolusid ja asja vähest keerukust on kindlustusandja kahju hüvitamisega põhjendamatult viivitanud ja põhjistanud tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakoh tusse.

Alar Urm
/allkirjastatud digitaalselt/

Jüri Aava
/allkirjastatud digitaalselt/

Liisa Kolosov
/allkirjastatud digitaalselt/

