

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/22-00636-018
Otsuse kuupäev 18. apr 2022
Komisjoni koosseis Esimees Margus Kingisepp, liikmed Helena Tipka, Sigrid Tammes
Tarbija
Kaupleja Finnair OYJ Eesti Filiaal, 10330371
Tarbija nõue Lennuhüvitise nõue
Asja läbivaatamise aeg 6. apr 2022

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 14.01.2022 tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 25.01.2022.

Tarbija avalduse kohaselt reisijate reis toimus 03.01.2022. a suunal TLL-HEM-ZRH. Avalduse järgi hilines 03.01.2022. a lennu nr AY1012 TLL-HEM väljalend ilmastikuoludest tingitud jäätörje järjekorra tõttu.

Lend AY1012 pidi plaanikohaselt väljuma Tallinna lennujaamast kell 06.45. Reisijate jätkulend suunal HEM-ZRH pidi väljuma Helsingist kell 07.55.

Kuna väljalend Tallinnast viibis, tõsteti reisijad ümber järgmisele HEM-ZRH lennule väljumisajaga 03.01.2022. a kl 16.30. Seetõttu jõudsid reisijad reisi lõppsihtkohta rohkem kui kolm tundi hiljem.

Kuna reisijad jõudsid oma lennu sihtkohta planeeritust hiljem, olid nad sunnitud soetama oma reisi sihtpunkti jõudmiseks ka uued rongipiletid.

25.01.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 07.02.2022 saadetud vastuses, nõude rahuldamiseks puudub alus, kuna lennu hilinemise põhjustasid lennumääruse 261/2004 järgi erakorralised asjaolud.

Peale kaupleja vastuse saamist edastas tarbija 14.02.2022 komisjonile oma täiendavad seisukohad. Tarbija ei nõustu kaupleja väidetega.

Tarbija hinnangul peitub probleemide juurpõhjus hilinevad pardaleminekus. Lennuk suleti ja stardiprotseduure alustati ligi 20 minutit pärast plaanikohast väljumisaega (6.45). Kui lennuki väljumine vāravast oleks olnud õigeaegne, siis ka kaupleja esindaja poolt kirjeldatud „erakorraliselt pikk“ taxi out time koos lennuga ei oleks takistanud jõudmist järgnevale lennule.

Kaupleja vastusest johtub, et ükskõik milliste veidigi keerukamate ilmaolude puhul puudub tal vastutus ning mis on sellisel juhul EUR regulatsiooni 261/2004 mõte, kui tarbijale lennu hilinemise eest kompensatsiooni tasumisest on ilmaoludele viidates võimalik end välja vabandada.

Tarbija märgib, et tal ei ole võimalik esitada mingeid lisatõendeid, kuid jääb oma seisukoha juurde, et Zürichisse jõudmise hilinemine enam kui 9 tundi ei olnud tingitud vaid Tallinna halvast ilmast. Tarbija hinnangul mõjutas lennu hilinemist olulisemal määral märkimisväärselt ja põhjuseta veninud pardaleminek Tallinnas, mistõttu nihkus lendude järjekorras tahapoole ka meie lennuki de-icing (lennuki kapten andis sellise selgituse pardal olnud reisijatele).

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: Reisijate nõudeks on määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punktis b sätestatud hüvitis summas 400 eurot reisija kohta. Lisaks nõuavad reisijad täiendavalt tekkinud kahju 280 CHF (rongipiletid) hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et ei nõustu reisijate nõudega.

Lennuvedaja märgib, et lend hilines 26 minutit lennuki jäätörje järjekorra tõttu Tallinna lennujaamas. Lennuvedaja toob välja, et probleemiks olid Tallinna lennujaamas valitsenud keerulised ilmastikuolud - jäävihm, mis nõuab ekstra pikka jäätörjet. Helsingi lennujuhtimine jälgis lennu väljumist Tallinnast ja otsustas mitte oodata reisijaid jätkulennule Zürichisse. Kuivõrd lennukite parkimiskohtade üle otsustab terminali operaator, ei olnud võimalik ka lennu väljumisväravat muuta. Reisijad paigutati ümber järgmisele võimalikule Zürichisse väljuvale lennule ja reisijatele pakuti piisavat hoolitsust. Lennuvedaja märgib lisaks, et sel päeval hilinesid ilmastikuolude tõttu kõik lennud. Lennuvedaja ei hüvita lennu hilinemisest tingitud kaudseid kulusid.

Lennuvedaja selgitab, et võttis kasutusele kõik olukorra lahendamiseks vajalikud meetmed, et probleem võimalikult kiiresti lahendada ja toimetada reisijad võimalikult kiiresti sihtkohta. Lennu hilinemise põhjustasid lennumääruse 261/2004 järgi erakorralised asjaolud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 12.09.2021 reisijaveolepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 824 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Poolte vahel esineb vaidlus selle osas, kas juhtumi osas kuulub kohaldamisele Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004, 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 (edaspidi: määrus 261/2004).

Määruse 261/2004 artikli 3 lõige 2 punkt 5 kohaselt kohaldatakse määrust mis tahes lennuettevõtja suhtes, kes korraldab lõigetes 1 ja 2 osutatud reisijatele reise.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et vaidlusaluse juhtumi korral olid täidetud määruse 261/2004 artikli 3 lõike 2 tingimused, s.t. reisijatel oli kinnitatud broneering asjaomasele lennule ning nad ilmusid registreerimisele ajaks, mille reisikorraldaja on kirjalikult (sealhulgas elektrooniliselt) ette teatanud.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijatel esineb õiguslik alus nõuda hüvitist määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punktis b sätestatud hüvitist summas 400 eurot reisija kohta.

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EÜ) nr 261/2004 on reguleeritud kolm juhtumit, milledeks on reisijate lennureisist majajätmine, lendude tühistamine ja pikaajaline hilinemine.

Liidetud kohtuasjades C-402/07 ja C432/07 19.11.2009 Euroopa Kohtu poolt tehtud otsuse p 61 kohaselt tuleb määruse 261/2004 artiklit 7 tõlgendada selliselt, et hüvitise saamise õiguse kohaldamise eesmärgil võib hilinenud lendude reisijaid võrdsustada tühistatud lendude reisijatega, ja nad võivad tugineda õigusele saada hüvitist, mis on ette nähtud määruse artiklis 7, kui nad hilinenud lennu tõttu kaotavad aega kolm tundi ja rohkem, s.o kui jõuavad sihtpunkti kolm tundi pärast lennuettevõtja poolt algselt kavandatud saabumisaega või hiljem. Eelnevalt viidatud kohtuasjade alusel kuuluvad hilinemise korral kohaldamisele tühistamise sätted, mistõttu on komisjon tuvastanud, et antud juhtumi puhul ei rakendu ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 5 lõike 1 punktis c kirjeldatud välistused ning seetõttu on tarbijal õigus nõuda hüvitist.

Määruse 261/2004 artikli 6 lõike 1 punkti b kohaselt loetakse hilinemiseks, kui lennu kavandatud väljumisaeg hilineb kolm tundi või rohkem kõikide üle 1500 kilomeetri pikkuste ühendusesiseste lendude ning kõikide muude 1500-3500 kilomeetri pikkuste lendude puhul Määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punkti b kohaselt saavad reisijad hüvitist 400 euro ulatuses kõikide üle 1500 kilomeetri pikkuste ühendusesiseste lendude ning kõikide muude 1500-3500 kilomeetri pikkuste lendude puhul.

Lennuettevõtja ei ole määruse 261/2004 artikli 5 lõike 3 järgi kohustatud maksma hüvitist, kui ta suudab tõestada, et tühistamise (hilinemise) põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik vajalikud meetmed. Määruse preambula punkti(14) kohaselt Montreali konventsiooni alusel tuleks lennuettevõtjate kohustusi piirata või nad nende täitmisest vabastada juhul, kui juhtumi põhjuseks on erakorralised asjaolud, mida ei oleks saanud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik sobivad meetmed. Sellised asjaolud võivad esineda muu hulgas asjaomase lennu tegemiseks sobimatute ilmastikutingimuste tõttu.

Kaupleja märgib, et lend hilines 26 minutit lennuki jäätõrje järjekorra tõttu Tallinna lennujaamas. Lennuvedaja toob välja, et probleemiks olid Tallinna lennujaamas valitsenud keerulised ilmastikuolud - jäävihm, mis nõuab ekstra pikka jäätõrjet. Reisijad paigutati ümber järgmisele võimalikule Zürichisse väljuvale lennule ja reisijatele pakuti piisavat hoolitsust. Lennuvedaja märgib lisaks, et sel päeval hilinesid ilmastikuolude tõttu kõik lennud. Lennuvedaja selgitab, et võttis kasutusele kõik olukorra lahendamiseks vajalikud meetmed, et probleem võimalikult kiiresti lahendada ja toimetada reisijad võimalikult kiiresti sihtkohta. Lennu hilinemise põhjustasid lennumääruse 261/2004 järgi erakorralised asjaolud.

Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat pöördus asjaolude täpsustamiseks Transpordiameti poole. Transpordiamet kinnitab 04.03.2022 saadetud selgituses lennuvedaja väidet, et lennu plaanijärgset teostamist takistasid keerulised ilmastikuolud, mis olid keerukad lennu väljumise hetkel faktilise jäise uduvihma ja jäävihma tõttu. Häiritud oli peamiselt just lennueelsete maapealsete protseduuride teostamine (õhusõidukite liikumine lennuväljal, jäätõrje tegemine). Nimetatud liiki sademed mõjutavad oluliselt lendude opereerimist, lennuraja ja ruleerimisteede seisukorda, lennueelse maapealse jäätõrje kestvust. Kui tavaliselt talvistes tingimustes (ka lumesaju korral) teostatakse üldjuhul üheastmeline jäätõrjet, siis jäävihma ja jäise uduvihma puhul sellest ei piisa, on vajalik kaheastmeline jäätõrje protseduur (st. esmalt jääkooriku eemaldamine ja siis jäätumisvastase kaitsevedelikuga katmine).

Transpordiameti selgituse järgi väljuvate lendude jäätõrje järjekord kujuneb vastavalt faktilisele väljalennugraafikule, tavaliselt siin eelistusi ei anta. Kes on saanud ruleerimisloa väljalennuks, see läbib ka samas järjekorras jäätõrje. Kuna ka ruleerimisteed on madala pidurduskoefitsendiga, siis on ka liikumiskiirused ruleerimisel oluliselt aeglasemad.

Jäätõrjet tehakse selgituse järgi alati alles peale uste täielikku sulgemist ja võimalikult stardiraja läheduses, spetsiaalsetel platsidel. Põhjus selleks: jäätõrjevedelik kaitseb lennukit maapeal ainult teatud limiteeritud aja jooksul, olenevalt kasutatud vedeliku kontsentratsioonist, tüübist, ilmastikutingimustest, sademete hulgast ja iseloomust, välistemperatuurist. Kriitilistematel juhtudel on kaitse garanteeritud ainult ca 5-10min peale töötuse lõpetamist. Kui selle aja jooksul ei õnnestu miskipärast startida, siis tuleb teostada uus jäätõrjeprotseduur, mis maksab tuhandeid kuni üle kümne tuhande euro ühe korra eest. Seepärast alustatakse jäätõrjega alles sii, kui on olemas maksimaalne võimalik kindlus selle nn. "garantiiaja" jooksul startida.

Komisjon luges Transpordiameti selgitusega tõendatuks lennumääruse 261/2004 artikli 5 lõike 3 järgi erakorraliste asjaolude esinemise, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik vajalikud meetmed. Sellest tulenevalt ei ole kaupleja kohustatud tarbijatele määruse 261/2004 alusel hüvitist maksma.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-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/

Helena Tipka
/allkirjastatud digitaalselt/

Sigrid Tammes
/allkirjastatud digitaalselt/