

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/22-08393-009
Otsuse kuupäev	2. nov 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Aktsiaselts Nordic Aviation Group, 12927848
Tarbija nõue	Lennuhüvitise nõue
Asja läbivaatamise aeg	24. okt 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada reisija hüvitise nõuet. Lennuvedajal hüvitada reisijale kokku 433,30 eurot.

Asjaolud:

Tarbija (ka reisija) 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 tunnustatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91, alusel.

Reisija oli ostnud edasi-tagasi reisi Stockholmi ja Gällivare vahel perioodiks 21.-28.02.2022. a ja tasus lennupiletite eest EUR 325.65 (broneeringu nr Q2FJZW, pileti nr 1212400011650). Lend Stockholmist Gällivaresse pidi algama 21.02.2022. a kell 10.00, kuid kui tarbija oli jõudnud lennujaama, sai ta teistelt reisijatelt teada, et eelmainitud lend on tühistatud. Lennuvedaja sellekohast teavitust eelnevalt tarbijale ei saatnud. Tarbija võttis seejärel ühendust lennuettevõtjaga, kes korraldas tarbijale uue lennupileti samal päeval toimunud lennule SK 1042 Stockholmi ja Kiruna, mitte Stockholmi ja Gällivare vahel.

Õigesse sihtkohta jõudmiseks pidi tarbija võtma takso ning jõudis Gällivaresse 3 tundi hiljem, kui algselt plaanitud. Lisaks eeltoodule ei laetud asenduslennule tarbija ära antavat pagasit, mistõttu sai tarbija oma pagasi kätte 24 tundi peale sihtkohta jõudmist.

Lennu tühistamisest ning pagasi hilinemisest tulenevalt tekkis tarbijal täiendavaid lisakulutusi kokku EUR 185.86. Tarbija esitas lisakulutuste hüvitamise EUR 185.86 ning lennu tühistamisest tuleneva nõude suurusega EUR 250 kauplejale 02.03.2022. a ning samateemalise meeldetuletuse 26.05.2022. a.

Kokku soovis tarbija EUR 435.86 euro tagatamist enda arvelduskontole.

16.08.2022 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus reisija avalduse materjalid lennuvedajale vastamiseks.

Lennuettevõtja lubab 31.08.2022 saadetud vastuses maksta reisijale määruse 261/2004 alusel kompensatsiooni summas 250 EUR, 1365 SEK ning 842,01 SEK järgneva 10 tööpäeva jooksul.

10 tööpäeva hiljem hüvitis tarbija arvelduskontole ei laekunud, seetõttu võttis nõustamiskeskus kauplejaga uuesti ühendust kuupäevadel 21.09.2022. a ja 05.10.2022. a. Kaupleja meeldetuletustele ei reageerinud.

Tarbija leidis peale lennuettevõtja vastuse saamist, et tal eksisteerib õigus saada lisakulutuste

hüvitist ning lennu tühistamisest tulenevat kompensatsiooni. Tarbija nõustub lennuettevõtja seisukohaga, et lisakulude summat tuleb vähendada ravimite eest tasutud summa võrra, kuna ravimid oleks tarbija pidanud panema käsipagasisse.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: hüvitis summas 433.30 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Lennuettevõtja kinnitab 31.08.2022 saadetud vastuses reisija nõudele, et reisijal oli õhuveoks pilet (broneeringu nr Q2FJZW, pileti nr 121-2400011650), mis oli nõuetekohaselt väljastatud vastavalt vedaja eeskirjadele ning sisaldas asjaomase lennu piletikupongi tühistatud lennule.

Lennuettevõtjalend 21.02.2022 ND812 Stockholm - Gällivare tühistati tehnilistel põhjustel. Lendu pidi teostama Bulgaarias registreeritud lennuettevõtja GULLIVAIR. Lennuettevõtja rentis lennuki ning meeskonna märgrendilepingu alusel, mistõttu vastutab ta reisija ees tulenevalt Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse EC261/2004 tähenduses.

Lennuettevõtja teatab, et reisijal on õigus saada EUR 250.00 suurust hüvitist kuni 1500 kilomeetri pikkuse lennu puhul, kui reisijat ei ole lennu tühistamisest teavitatud vähemalt 2 nädalat enne kavandatud väljumisaega artikkel 5(1)(c)(i) kohaselt.

Lisaks on ettevõtjal kohustus toimetada reisija enda kulul piletile märgitud sihtkohta (Gällivare), mistõttu kuulub hüvitamisele lisakulu taksole summas SEK 1365.

Rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse EC889/2002 alusel on vedaja vastutus reisija pagasiveo eest piiratud 1131 Rahvusvahelise Valuutafondi arvestusühikuga või 250 Franc Poincare'iga registreeritud pagasi kilogrammi kohta.

Lennuettevõtja reisijate- ja pagasiveo üldtingimuste p 9.1.4 alusel ei tohi reisija registreeritud pagasi hulgas olla kergesti purunevaid esemeid, kiiresti riknevaid kaupu, raha, ehteid, väärismetalle, arvuteid, kaameraid, mobiiltelefone ja muid isiklikke elektroonikaseadmeid, kullast ja hõbedast esemeid, võlakirju, väärtpabereid ja muid väärisasju, äridokumente, kaubanäidiseid, passe ja muid isikuttõendavaid dokumente, optikaseadmeid, ravimeid ja võtmeid.

Need esemed peab reisija võtma endaga kaasa reisijatesalongi registreerimata pagasis. Üldveoeskirjade p. 16.4.6. alusel ei vastuta vedaja kahju eest, mis on tekkinud artiklis 9 loetletud esemetele, mida on keelatud pagasis vedada.

Eeltoodu on asjaoluks reisija pagasi hilineamise hüvitisnõue osaliseks rahuldamiseks summas SEK 842,01 (maha arvestatult ravimitabletid summas SEK 28.99).

Lennuettevõtja lubas vastuses reisijale vormistada kompensatsiooni summas 250 EUR, 1365 SEK ning 842,01 SEK järgneva 10 tööpäeva jooksul.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Komisjon võttis kaebuse lahendamisel aluseks Montreali konventsiooni art 19 ja EL määruse 261/2004.

Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 1 punkti c (i) kohaselt on asjaomastel reisijatel õigus saada tegutsevalt lennuettevõtjalt hüvitist vastavalt artiklile 7, kui reisijat ei ole lennu tühistamisest teavitatud vähemalt 2 nädalat enne kavandatud väljumisaega.

Määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punkti a kohaselt saavad reisijad hüvitist 250 euro ulatuses kõikide kuni 1 500 kilomeetri pikkuste lendude puhul.

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

Lennuettevõtja on oma 31.08.2022 vastuses reisija avaldusele tunnistanud, et, et reisijal on õigus saada EUR 250.00 suurust hüvitist kuni 1500 kilomeetri pikkuse lennu 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.

Lennuettevõtja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, millest nähtuks hüvitise maksmisest keeldumist õigustavate erakorraliste asjaolude esinemine. Seetõttu kuulub reisija hüvitisnõue rahuldamisele.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et lennuettevõtjal on kohustus maksta hüvitist reisijale summas 250 eurot.

Määruse 261/2004 artikli 8 lõike 3 kohaselt, kui linnas või piirkonnas on mitu lennujaama ja lennuettevõtja pakub reisijale lendu mõnda teise lennujaama kui ettetellitud lennu puhul, kannab lennuettevõtja reisija sõidukulud kõnealuselt teisest lennujaamast ettetellitud lennu lennujaama või kokkuleppel reisijaga mõnda muusse lähedalasuvasse sihtkohta.

Eeltoodust lähtudes oli lennuvedajal kohustus toimetada reisija enda kulul piletile märgitud sihtkohta (Gällivare), mistõttu kuulub hüvitamisele lisakulu taksosõidule summas SEK 1365.

Määruse 261/2004 artikli 12 lõike 1 kohaselt määruse kohaldamine ei piira reisijate õigusi lisahüvitisele.

Reisija on esitanud nõude lisahüvitise saamiseks pagasi hilinemisega kättesaamise tõttu (24 tundi peale sihtkohta jõudmist).

Rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse EC889/2002 alusel on vedaja vastutus reisija pagasiveo eest piiratud 1131 Rahvusvahelise Valuutafondi arvestusühikuga või 250 Franc Poincare'iga registreeritud pagasi kilogrammi kohta.

Tarbija on nõustunud, et lisakulude summat tuleb vähendada ravimite eest tasutud summa võrra, kuna ravimid oleks tarbija pidanud panema käsipagasisse.

Seetõttu kuulub pagasi hilinemise hüvitisnõue rahuldamisele summas SEK 842,01 (maha arvestatud ravimitabletid summas SEK 28.99).

Kokku on reisijal õigus saada hüvitist lennu tühistamise, sihtpunkti tehtud sõidukulude ja pagasi hilinemise eest 433.30 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/