

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02329  
Otsuse kuupäev 16.05.2025  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja NyxAir OÜ (14361523)

Tarbija nõue määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punktis a sätestatud hüvitis summas 250 eurot ja lennupileti maksumuse hüvitamine summas 25,50 eurot.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada reisija hüvitisnõue. Lennuettevõtjal maksta reisijale hüvitist määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punktis a sätestatud hüvitise määras 250 eurot ja hüvitada lennupileti maksumus 25,50 eurot.

### Asjaolud:

Reisija (edaspidi ka tarbija) on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 12.02.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 19.09.2024 lennupileti reisimiseks 21.09.2024 lennukiga OJ201 Tallinnast Kuressaarde (plaanijärgne väljumine Tallinnast kell 10.05).

Lennupileti maksumus oli 25,50 eurot.

20.09.2024 õhtul kell 20:33 teavitas lennuettevõtja tarbijat e-posti teel, et järgmisel hommikul väljuma pidanud lend on tühistatud ja suunas teda pöörduma piletiraha tagastamise või muutmise küsimuses klienditoe poole.

Sama päeva õhtul kell 23.00 teavitas lennuettevõtja uue e-kirjaga tarbijat sellest, et lennuettevõtja annab endast oleneva, et lend siiski toimuks ning et täpsem info selgub hommikul lennujaamas.

Tarbija oli selleks ajaks oma plaane juba muutnud ja ostnud oma bussipileti Kuressaarde, et mitte sihtkohta hilineda.

Tarbija pöördus lennuettevõtja poole EL määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni ja lennupileti hüvitamise nõudega, kuid lennuettevõtja keeldus nõude rahuldamisest. Lennuettevõtja vastas

tarbija nõudele, et lendu nr OJ201 ei olnud lennuki tehnilise rikke tõttu võimalik lennukiga teenindada ja lennuettevõtja toimetas reisijad sihtkohta bussiga, mis sõitis lennu numbriga all. Kuna Kuressaarde jõuti vähem, kui kolm tundi peale planeeritud saabumise aega, ei ole lennuettevõtjal kohustust kompensatsiooni maksta.

Tarbija selle vastusega ei nõustunud. Lennuettevõtja tühistas lennu ja andis 2,5h hiljem teada, et teeb endast kõik oleneva, et reis toimuks. Lendu tühistades peab pakkuma asendustrasporti koheselt. Keskmine inimene hakkab lennu tühistamise korral alternatiivi otsima, seda tegi ka tarbija. See, et hommikul selgus, et lendu ikkagi ei toimu ja leiti buss ei oma vaidluses tähtsust.

Tarbija nõuab määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni maksmist summas 250 eurot ja lennupileti maksumuse hüvitamist summas 25,50 eurot.

21.02.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet Tarbija avalduse materjalid kauplejale seisukohavõtuks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 04.03.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldub vastuses tarbija nõude rahuldamisest, kuna leiab, et on käitunud vastavuses määruse (EÜ) nr 261/2004 nõuetega, pakkudes reisijatele asendustrasporti.

Tarbija esitas kaupleja vastusele omapoolsed vastuväited 27.03.2025 kirjaga.

Tarbija jääb oma nõude juurde.

Tarbija toob välja, et 20. septembril 2024 kell 20:33 teavitas kaupleja teda lennu tühistamisest kuid ei pakkunud seejuures asendustrasporti ega muid hüvesid. Viidati EÜ nr 261/2004 määrusest tulenevatele õigustele.

Tarbija leiab, et kaupleja on määrusest tulenevad kohustused täitmata jätnud, sest asendustrasporti ei pakutud koheselt pärast lennu tühistamisest teavitamist.

Hilisem teavitus ei andnud piisavat kindlustunnet ega võimaldanud reisijal oma reisi usaldusväärselt planeerida. Kusjuures kell oli juba nii palju, et tarbija oli selleks hetkeks pileti ära ostnud. Isegi, kui tarbija ei oleks ostnud endale bussipiletit ja kaupleja oleks asendustrasporti pakkunud aegsasti ja nõuetekohaselt, siis pakutud transpordiviis (buss) ei olnud samaväärne esialgse teenusega (lennureis).

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja on reisija avaldusele vastanud 04.03.2025 kirjaga.

Kaupleja selgitab, et 21.09.2024 lennu OJ201 tühistamise tingis õhusõidukil eelmisel õhtul ilmnenud tehniline rike Kuressaares. Kuna antud sihtkohta ei toimu ühtegi teist lennu, pakuti reisijatele parima võimalusena asendustrasporti bussiga, et tagada nende jõudmine sihtkohta

esimesel võimalusel.

Reisijaid teavitati lennu tühistamisest e-posti teel 20. septembril kell 20:33. Lennuettevõtja leiab, et on käitunud vastavuses määruse (EÜ) nr 261/2004 nõuetele ning pakkus reisijatele asendustrasporti, mis on võrdväärne ja sobilik, arvestades puuduvat lennuühendust samal liinil. Buss jõudis sihtkohta vähem kui 3-tunnise hilinemisega, mistõttu ei ole määruse alusel ette nähtud hüvitise maksmine.

Määrus annab lennufirmale õiguse kasutada mõistlikke alternatiivseid transpordivõimalusi, et viia reisijad sihtkohta võimalikult kiiresti ja minimaalse viivitusega.

Kaupleja on seisukohal, et arvestades ülalkirjeldatud asjaolusid, ei kuulu antud juhtum määruse kohaselt hüvitamisele.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

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

Komisjon nõustub reisijaga, et asjas kuulub kohaldamisele EL 11.02.2004 määrus 261/2004.

Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 4 kohaselt on lennuettevõtjal vastutuse välistamiseks kohustus tõestada, kas ja millal on reisijat teavitatud lennu tühistamisest.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et 20. septembril 2024 kell 20:33 teavitas kaupleja tarbijat lennu OJ201 21.09.2024 tühistamisest lennutegevuslikel põhjustel. Kirjas palutakse pileti muutmiseks või piletiraha tagastamiseks pöörduda lennuettevõtja klienditoe poole e-kirja teel.

Lisaks on kirjas teavitatud, et infot oma õiguste kohta lennu tühistamise korral leiab määrusest (EÜ) nr 261/2004.

Samal õhtul kell 23.00 teavitas kaupleja uue e-kirjaga tarbijat sellest, et lennuettevõtja teeb endast oleneva, et homne lend siiski toimuks ning lõplik info kinnitatakse hommikul lennujaamas.

Määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 2 punkti 1 järgi on lennu tühistamine määratletud kui olukord, mille puhul varem kavandatud lend, millele oli broneeritud vähemalt üks koht, jääb ära.

Määruse artikli 5 lõike 1 punkti c mõttest lähtudes tuleb hüvitist maksta siis, kui reisijat ei ole tühistamisest teavitatud piisavalt aegsasti.

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.

Komisjon tuvastas, et reisijale ei pakutud lennu tühistamisel võimalust teekonda muuta nii, et see võimaldaks tal välja lennata mitte rohkem kui üks tund enne kavandatud väljumisaega. Seetõttu ei kuulu nimetatud säte juhtumi korral kohaldamisele.

Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 1 punkti c alapunkt 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.

Komisjon kvalifitseeris lennuettevõtja 20.09.2024 kell 20:33 kirja tarbijale Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 1 punkti c alapunkti i) tähenduses lennu tühistamisest teavitamisena vähem kui kaks nädalat enne lendu.

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 oli tegemist ühendusesisese lennuga (Tallinn-Kuressaare), mille pikkus on alla 1500 kilomeetri.

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 on tarbijale 20.09.2024 õhtul kell 20:33 saadetud teates välja toonud, et lennu tühistamise toimus lennutegevuslikel põhjustel..

Lennutegevuslikke põhjuseid ei ole nimetatud Euroopa Komisjoni Määruse 261/2004 tõlgendamise suunistes ([EUR-Lex - 52024XC05687 - EN - EUR-Lex](#)) toodud erakorraliste asjaolude loetelus.

Komisjon leiab, et lennuettevõtja ei ole tõendanud, et tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud.

Lennuettevõtja on oma vastuses leidnud, et on käitunud vastavuses määruse (EÜ) nr 261/2004 nõuetele ning pakkus reisijale asendustransporti, mis on võrdväärne ja sobilik, arvestades puuduvat lennuühendust samal liinil. Buss jõudis sihtkohta vähem kui 3-tunnise hilinemisega, mistõttu ei ole määruse alusel ette nähtud hüvitise maksmine.

Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 2 kohaselt siis, kui reisijat teavitatakse tühistamisest, tutvustatakse talle võimalikke alternatiivseid reisivõimalusi.

Kohtuasjas C-354/18, Rusu, ECLI:EU:C:2019:637, punktis 56 on Euroopa Kohus märkinud, et Määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 5 lõike 2 kohaselt peavad reisijad saama lendu teostavalt

lennuettevõtjalt teabe marsruudi muutmise kohta, kui neid teavitatakse lennu tühistamisest. Asjaomastel reisijatel ei ole kohustust ise asjakohase teabe otsimises aktiivselt osaleda.

Komisjon tuvastas, et reisi tühistamisest teavitamisel 20.09.2024 kell 20.33 ei tutvustanud lennuettevõtja reisijale alternatiivseid reisivõimalusi.

Komisjon leiab, et kaupleja lennuettevõtjana ei pakkunud tarbijale asendustranspordi võimalust Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 2 nõuetele vastaval viisil ehk lennu tühistamisest teavitamisel. Eelnimetatud regulatsiooniga püütakse saavutada seda, et reisijaid ei jäetaks teadmatusesse selle osas, kuidas ja millal soovitud sihtkohta jõuda.

Teadmatusesse jäetud tarbijal oli õigus leida ise sobiv transpordivõimalus sihtkohta jõudmiseks. Tarbija ostis sihtkohta jõudmiseks bussipileti ja kasutas ise leitud transpordilahendust sihtkohta jõudmiseks.

Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 1 punkt a) kohaselt lennu tühistamise korral pakub tegutsev lennuettevõtja asjaomastele reisijatele abi vastavalt artiklile 8.

Määruse 261/2004 artikli 8 lõikes 1 kehtestatakse lennuettevõtjale kohustus anda reisijatele võimalus valida kolme variandi vahel:

- a. seitsme päeva jooksul kogu pileti ostuhinna tagasimaksmine artikli 7 lõikes 3 osutatud vahenditega ärajäänud reisi osa või osade puhul ning toimunud reisi osa või osade puhul, kui lennust ei ole reisija esialgse reisikava jaoks kasu, ning vajadusel koos;
- b. esimesel võimalusel ja võrreldavatel reisitingimustel toimuv teekonna muutmine reisijate lõppsihtkohta;
- c. võrreldavatel tingimustel toimuv teekonna muutmine reisijate lõppsihtkohta reisijale sobival hilisemal kuupäeval, olenevalt vabadest kohtadest.

Lennuettevõtja peab kohe võimaldama valida tagasimaksmise ja marsruudi muutmise vahel. Kui lendu teostav lennuettevõtja pakub valikut tagasimaksmise ja marsruudi muutmise vahel, siis peab lennuettevõtja esitama reisijatele kogu teabe tagasimaksmise ja marsruudi muutmisega seotud kõigi variantide kohta.

Euroopa Komisjoni Määruse 261/2004 tõlgendamise suuniste p.4.2 ([EUR-Lex - 52024XC05687 - EN - EUR-Lex](#)) kohaselt juhul, kui reisija on teinud valiku artikli 8 lõike 1 punktides a, b ja c sätestatud võimaluste seast, ei ole lennuettevõtjal enam kohustusi seoses ülejäänud kahe valikuga. Sellele vaatamata võib jätkuvalt olla jõus kohustus maksta hüvitist vastavalt artikli 5 lõike 1 punktile c koostoimes artikliga 7.

Tarbija on oma 21.09.2024 nõudekirjas kauplejale palunud tagastada makstud lennupileti maksumus summas 25,50 eurot. Seega on tarbija valinud valikuvõimalustest variandi (a) ehk piletihinna tagasimakse.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et lennuvedajal on kohustus maksta reisijale hüvitist määruse 261/2004 artikli 7 lõike 1 punktis a sätestatud hüvitise määras 250 eurot ja hüvitada lennupileti maksumus 25,50 eurot.

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/