

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-06564
Otsuse kuupäev 20.06.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Turkish Airlines Inc. Eesti filiaal (12480784)

Tarbija nõue asenduseks ostetud lennupiletite maksumuse hüvitamine summas 1 427,88 eurot ning asenduslendude vahelise ööbimise hotellikulu hüvitamine summas 27,64 eurot. Lisaks hüvitis summas 400 eurot määruse 261/2004 alusel.

Nõude suurus kokku on 1855 eurot ja 55 senti.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 13.05.2025.

Avalduse kohaselt olid tarbijal ostetud 14.01.2025 lennupiletid lendamiseks Tallinnast Istanbuli 19 aprillil 2025 kell 19.35 väljuva lennuga TK1424 ning Nevsehirist Istanbuli kaudu Tallinnasse 10 mail 2025 (lennud TK2003 ja TK1423).

Tarbija tegi kaupleja kodulehe kaudu 19 aprillil umbes 6h enne lennu väljumist check-in ja sai e-postile kinnituse, et check-in on edukalt läbitud, istekohad määratud ning viide pardakaartidele oli olemas.

Reisijad jõudsid lennujaama pardakaardi skaneerijate juurde vahemikus 18.35-18.45, mil check-in kassad olid suletud, kuid pardaleminek ei olnud veel alanud. Kuna reisijatel ei olnud ära antavat pagasit ja check-in oli tehtud, loeb tarbija, et see on Tallinna lennujaama suurust arvestades õigeaegne ja mõistlik aeg.

Püüti esitada skaneerimiseks pardakaarte, kuid kirjas olevalt lingilt pardakaardid ei avanenud.

Reisijad pöördusid Turkish Airlinesi infolauda, kuid sealt öeldi, et enam nad pardale ei pääse,

kuna peale check-in lõpuaega ei saa enam pardakaarte luua. Reisijatel soovitati osta uued lennupiletid hilisemale lennule, mida nad ka tegid. Kasutamata piletite eest ei tagastatud raha ega informeeritud asjaolust, et ka reisijate tagasisõidu piletid ei ole enam kasutatavad, mistõttu pidid nad ostma ka Türgist tagasi tulekuks uued lennupiletid.

Tarbija selgitab, et koos check-in kinnitusega oli saadetud talle teade, et pardakaardid tuleb genereerida, kuid reisija sai sellest aru nii, et ta avab teates oleva viite pardakaardile siis, kui seda vaja läheb ning leht genereerib pardakaardi PDF failina samal kujul, nagu teistel lennufirmadel. Kusagil ei olnud mainitud, et seda tuleb teha enne check-in tähtaja lõppu ja reisijal ei olnud põhjust seda kahtlustada, kuna sai teate, et check-in on edukalt läbitud ja istekohad määratud.

Tarbija leiab, et kui edukalt check-in'i läbinud reisija pardakaart ei avane kirja viitest, ei ole see mitte reisija vaid lennuettevõtja süü. Tarbija leiab, et ei pea kandma kahju suure lennuettevõtja IT-süsteemide iseärasuste pärast. Tarbija nõuab asenduseks ostetud lennupiletite hüvitamist; majutuskulu hüvitamist ja määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni väljamaksmist. Nõude suurus kokku on 1855 eurot ja 55 senti.

21.05.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 03.06.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest viidates sellele, et lennule mittelubamine oli kooskõlas Turkish Airlinesi veotingimustega.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ning jääb 05.06.2025 esitatud vastuväidetes senise nõude juurde.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib, et avaldaja tegi ca 6h enne lennu väljumist Turkish Airlines'i veebikeskkonnas online check-in'i, kuid jättis hankimata online pardakaardid ning saabus lennujaama nii hilja, et selleks ajaks ei olnud enam võimalik pardakaarte luua ka lennujaamas.

Kaupleja selgitab, et tarbijat oli peale online check-in'i tegemist korduvalt ja rõhutatult teavitatud, et tal puuduvad pardakaardid ning ta peab ise mobiilsed pardakaardid veebikeskkonnas looma või pardakaardid lennujaamas välja printima.

Kaupleja veotingimuste artiklist 6 tuleneb selgesõnaliselt, et kui reisija ei saabu lennujaama õigeaegselt ning ei hangi prinditud või mobiilset pardakaarti õigeaegselt, tühistab Turkish Airlines reisijale reserveeritud koha ning keeldub reisijat lennule lubamast ning Turkish Airlines ei vastuta sellest tuleneva kahju ega kulude eest.

Samuti oli tarbijat korduvalt teavitatud, et pardakaardid peavad olema loodud ja välja prinditud kindlaks määratud aja jooksul enne lennu väljumist, mis rahvusvaheliste lendude puhul on vähemalt 1 tund.

Turkish Airlines'i broneeringute haldamise lehel on selgesõnaliselt kirjas, et online check-in'i

teinud reisijad saavad oma pardakaardi lennujaamas välja printida vähemalt 60 minutit enne lennu väljumist. Vaid reisijad, kes on hankinud endale mobiilse pardakaardi, saavad minna otse väravasse.

Avaldaja jättis veebikeskkonnas check-in'i tegemisel sisestamata oma reisidokumentide andmed, mis on vajalik rahvusvahelise lennu puhul passiandmete kontrolliks ja pardakaartide loomiseks. Online check-in'i tehes kuvati avaldajale teade viitega lehele, kus saab minna tegema pardakaarti.

Vaatamata tarbija korduva teavitamisele ei kontrollinud ta pardakaartide olemasolu, ei loonud endale Turkish Airlines'i veebikeskkonnas mobiilseid pardakaarte ega saabunud ka lennujaama õigeks ajaks, et pardakaarte oleks võimalik välja printida lennujaamas. Tarbija on omal valikul saabunud lennujaama hilinenult omamata reisiks vajalikke dokumente. Turkish Airlines ei saa olla vastutav selle eest, et tarbija jättis läbi lugemata temale teatavaks tehtud veotingimused ja teavitused, jättis kontrollimata oma reisidokumentide olemasolu ning saabus lennujaama hilinenult. Turkish Airlines on lennuettevõtjana kindlaks määranud tähtajad, mille jooksul tuleb läbida lennule pääsemiseks vajalikud protsessid.

Reisijad kinnitavad lennupiletite broneerimisel, et on vastavate kordadega tutvunud ja nõustuvad nendega. Kui reisija jätab ise Turkish Airlines'i veotingimused läbi lugemata ning nendes toodud tingimused täitmata ja otsustab ise omal äranägemisel, mis on tema hinnangul mõistlik aeg lennujaama saabumiseks, siis vastutab ise reisija selle tulemusena lennust maha jäämise ja tekkinud kahju eest.

Turkish Airlines ei saa olla vastutav avaldajate endi tähelepanematuse, veotingimustega tutvumata jätmise ja neile selgelt teatavaks tehtud tähtaegadega hilinemise eest ning lennujaama hilinemise eest.

Lennuettevõtja on seisukohal, et Turkish Airlines ei ole vastutav avaldajate lennust mahajäämise eest, millest tulenevalt tuleb jätta rahuldamata avaldajate hüvitusnõuded. Samal põhjusel tuleb rahuldamata jätta ka nõue tagasilennu pileti hüvitamiseks. Vastavalt Turkish Airlines'i veotingimuste punktidele 3.3.1 ja 3.3.2 saab reisija korraga ostetud lennupileteid kasutada vaid õiges järjekorras ning kui pileteid vastavas järjekorras ei kasutada, kaotavad kõik piletid kehtivuse ning neid ei saa kasutada. Tingimustes on spetsiifiliselt välja toodud olukord, kus reisija ei kasuta edasi-tagasi lennu puhul esimest lennupiletit. Sellises olukorras ei ole reisijal võimalik kasutada ka tagasilennupiletit.

Seoses määruse 261/2004 kompensatsiooni maksmise nõudega selgitab kaupleja, et määruse 261/2004 artikkel 3 lõikele 2) (a) kohaldatakse määrust tingimusel, et reisijal on kinnitatud broneering lennule ning ta ilmub registreerimisele sätestatud korraks ning ajaks, mille lennuettevõtja on kirjalikult (sealhulgas elektrooniliselt) ette teatanud. Võttes arvesse, et Turkish Airlines on avaldajaid korduvalt nii lennupiletite broneerimisel kui online check-in'i tegemisel teavitanud, et kõik lennule registreerimise tegevused (sh pardakaardi hankimine) peavad olema lõpetatud õigeaegselt, s.o hiljemalt 1 tund enne lennu väljumist, ning avaldaja ei ole seda nõuet täitnud, ei ole täidetud määruse 261/2004 artikkel 2 lõikes 2) (a) sätestatud tingimus. Seega ei ole määrus kohaldatav ning avaldajate vastav nõue tuleb jätta rahuldamata. Kokkuvõtteks avaldab kaupleja kahetsust juhtunu üle ja vabandab reisijatele tekkinud ebameeldivuste eest, kuid sellele vaatamata ei saa Turkish Airlines võtta vastutust selle eest, kui reisijad ise oma tähelepanematuse ja valikute tulemusena jäta reisiks vajalikud dokumendid tähtaegselt hankimata ja saabuvad

lennujaama hilinenult.

Komisjoni põhjendus:

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

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Tarbija on nõudnud kauplejalt uute lennupiletite maksumuse hüvitamist, majutuskulu hüvitamist ja määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni väljamaksmist.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

Komisjon kontrollis esmalt, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda kauplejalt uute lennupiletite maksumuse hüvitamist.

Komisjon tuvastas, et tarbijale kaupleja poolt 19.04.2025 saadetud teavituses on selgelt välja toodud, et reisija ei tohiks unustada teha oma pardakaarti. Seotud tekstis on tähelepanu juhitud sellele, et lennukile pääsuks peab reisijal olema pardakaart.

Samas teavituses on jaotises „Tähtis ! Ära unusta !“ märgitud, et kui sa oled teinud check-in online, soovitatakse pardakaart välja printida, et vältida viivitusi väravas.

Teavituses on veel välja toodud, et oma pardakaardi saab teha iseteeninduskioskis ning operatiivsetel põhjustel peab pardakaart olema hangitud kindlaks määratud aja jooksul enne lennu planeeritud väljumisaega.

Seega pidi tarbija check-in tegemisel olema teadlik, et tal peab olema lennule pääsuks digitaalne või väljaprintitud pardakaart ning selle saab teha kindlaks määratud aja jooksul.

Komisjon märgib, et tarbijal oli sõlmitud veolepingust ja VÕS § 23 lõikest 2 tulenev hoolsuskohustus hankida lennule pääsuks nõutav pardakaart. Teavituses toodud infoga tutvumine

ja selles viidatud juhiste järgimine oli tarbija lepingust tuleneva hoolsuskohustuse osaks. Asjas esitatud tõenditest ei nähtu, et tarbija tegi kõik mõistlikult vajaliku selleks, et hankida pardakaart õigeaegselt. Tarbija avaldusest nähtub, et tarbija ei järginud teavituses toodud soovitusi pardakaart eelnevalt välja printida. Tarbija sõnul eeldas ta, et ta avab teates oleva viite pardakaardile siis, kui seda vaja läheb ning leht genereerib pardakaardi PDF failina samal kujul nagu teistel lennufirmadel.

Viitamine täpsustamata lennufirmade praktikale ei ole juhtumi korral asjakohane ega põhjendatud. Komisjon märgib, et igal lennuettevõtjal on oma veotingimused, mis on reisijaga sõlmitud veolepingu osaks. Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et reisijaveolepingu osaks olid Turkish Airlines reisijate ja pagasiveo üldtingimused.

Tarbija ei ole viidanud ühelegi kauplejaga sõlmitud reisijaveolepingu tingimusele, mis näeks ette võimalust genereerida pardakaart PDF kujul teavituses oleva lingi kaudu vähem kui tund enne lendu.

Täiendavalt on tarbija oma nõude alusena viidanud sellele, et kusagil ei olnud mainitud, et pardakaart tuleb genereerida enne check-in tähtaja lõppu. Reisijal ei olnud põhjust seda kahtlustada, kuna ta sai teate, et check-in on edukalt läbitud ja istekohad määratud.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 7 lg 1 kohaselt võlasuhtes loetakse mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks.

Komisjon leiab, et tarbija ei saanud mõistlikult eeldada, et vähem kui tund aega enne lennuki väljumist võimaldatakse tal pardakaart genereerida. Samas olukorras heas usus tegutsev reisija korraldab oma reisidokumentide valmisoleku juba enne lennujaama saabumist või uurib eelnevalt välja, millised võimalused on tal pardakaardi tegemiseks lennujaamas. Check-in edukast läbimisest ja istekoha määramisest ei tulene tarbijale mingit alust eeldada, et pardakaarti saab genereerida ka pärast check-in tähtaja lõppemist.

Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et minimaalne aeg, mille jooksul reisijal peavad olemas olema kõik lennuks vajalikud dokumendid, sh pardakaart, on rahvusvaheliste lendude puhul 1 tund. See info on reisijatele kättesaadav ja teatavaks tehtud nii lennupiletite broneerimisel (avaldaja lisatud broneerimiskinnitus, millel on viide broneeringu haldamise lehele), online check-in'i tegemisel kui ka Turkish Airlines'i veebilehel.

Komisjon tuvastas, et kaupleja broneeringute haldamise lehel on välja toodud, et online check-in teinud reisijad peavad oma pardakaardi lennujaama check-in letist hankima vähemalt 60 minutit enne rahvusvahelise lennu väljumist.

Seega puudus tarbijal õiguslik alus eeldada, et talle võimaldatakse pardakaardi genereerimine vähem kui tund aega enne lendu.

Poolte vahelise reisijaveolepingu osaks olevate kaupleja veotingimuste artikli 6 (Check-in) kohaselt juhul, kui reisija ei saabu lennujaama õigeaegselt ning ei hangi printitud või mobiilset pardakaarti õigeaegselt, tühistab Turkish Airlines reisijale reserveeritud koha ning keeldub reisijat lennule lubamast. Turkish Airlines ei vastuta sellest tuleneva kahju ega kulude eest.

VÕS § 101 lg 3 kohaselt võlausaldaja ei või tugineda kohustuse rikkumisele võlgniku poolt ega kasutada sellest tulenevalt õiguskaitsevahendeid niivõrd, kuivõrd selle rikkumise põhjustas tema enda tegu või temast tulenev asjaolu või sündmus, mille toimumise riisikot ta kannab. Nimetatud sätte kohaselt ei ole kaupleja tekkinud kahju eest vastutav, kui kahju põhjustas tarbija enda tegu või temast tulenev asjaolu või sündmus, mille toimumise riisikot ta kannab. Pardakaardi õigeaegselt hankimata jätmisest tuleneva kahju eest ei ole kaupleja vastutav.

Eeltoodust lähtudes puudus tarbijal pädev alus kauplejalt asenduseks ostetud piletite maksumuse hüvitamise nõudmiseks.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus tagasilennu piletite maksumuse ja asenduslendude vahelise ööbimise hotellikulu hüvitamiseks.

Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et vastavalt Turkish Airlines'i veotingimuste punktidele 3.3.1 ja 3.3.2 saab reisija korraga ostetud lennupileteid kasutada vaid õiges järjekorras ning kui pileteid vastavas järjekorras ei kasutata, kaotavad kõik piletid kehtivuse ning neid ei saa kasutada. Tingimustes on spetsiifiliselt välja toodud olukord, kus reisija ei kasuta edasi-tagasi lennu puhul esimest lennupiletit. Sellises olukorras ei ole reisijal võimalik kasutada ka tagasilennupiletit.

Võttes arvesse, et tarbija on ise omal vastutusel jätnud kasutamata broneeringu esimese lennu pileti Tallinnast Istanbuli, on tarbija kogu broneering vastavalt Turkish Airlines'i veotingimustele kehtivuse kaotanud ning tarbija ei saanud põhjendatult kasutada ka tagasilennupiletit.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga. Eelmainitud poolte vahel sõlmitud veolepingu osaks olevate kaupleja veotingimuste punktidest 3.3.1 ja 3.3.2 tulenevalt esimese lennupileti (Tallinn-Istanbul) kasutamata jätmisel puudus tarbijal võimalus kasutada tagasilennupiletit kogu broneeringu kehtetuse tõttu. Kuna eelnevalt oli komisjon tuvastanud, et tarbija esimesele lennule mittelubamise põhjuseks oli asjaolu, mille eest kaupleja ei vastuta, puudus tarbijal õiguslik alus tagasilennu piletite ja asenduslendude vahelise ööbimise hotellikulu maksumuse hüvitamise nõudmiseks kauplejalt.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda EL lennuhüvitise määruse 261/2004 alusel hüvitist summas 400 eurot.

Kaupleja on oma vastuväidetes tarbija avaldusele välja toonud, et vastavalt määruse 261/2004 artikkel 3 lõikele 2) (a) kohaldatakse määrust tingimusel, et reisijal on kinnitatud broneering lennule ning ta ilmub registreerimisele sätestatud korraks ning ajaks, mille lennuettevõtja on kirjalikult (sealhulgas elektrooniliselt) ette teatanud. Võttes arvesse, et Turkish Airlines on avaldajaid korduvalt nii lennupiletite broneerimisel kui online check-in'i tegemisel teavitanud, et kõik lennule registreerimise tegevused (sh pardakaardi hankimine) peavad olema lõpetatud õigeaegselt, s.o hiljemalt 1 tund enne lennu väljumist, ning avaldaja ei ole seda nõuet täitnud, ei ole täidetud määruse 261/2004 artikkel 2 lõikes 2) (a) sätestatud tingimus.

Kaupleja on seisukohal, et tarbija suhtes ei ole lennuhüvitismäärus kohaldatav.

Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga. Komisjon tuvastas eelnevalt, et tarbija ei hankinud õigeaegselt lennule pääsuks nõutavat pardakaarti. Tarbija ei ilmunud registreerimisele sätestatud korraks ning ajaks, mille lennuettevõtja on kirjalikult (sealhulgas elektrooniliselt) ette teatanud.

Eeltoodust tulenevalt puudus tarbijal alus lennühüvitismäärusele tugineda.

Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel kaupleja poolt lepingutingimuste rikkumist, mis annaks tarbijale aluse õiguskaitsevahendite kasutamiseks.

Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata..

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/