

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09914
Otsuse kuupäev 25.09.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Tickets Estonia OÜ (12883174)

Tarbija nõue pileti eest tasutud 517,65 euro tagastamine.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija lepingust taganemise nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 517,65 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 22.07.2025.

Avalduse kohaselt üritas tarbija 08. juulil 2025 osta lennupileteid Tallinna–Barcelona–Tallinna marsruudil Tickets.ee veebikeskkonna kaudu.

Pärast makse tegemist sai tarbija teate, et tellimuse makse on tagasi lükatud ja soovitati seda korrata. Kuna olukord oli ebaharilik, ei sooritanud ta uut makset. Tarbija võttis ühendust oma pangaga, kust soovitati vajadusel pöörduda kirjalikult ja kontakteeruda ka kauplejaga.

Tarbija kirjutas kauplejale, kuid ei saanud esialgu selget vastust. Telefoni teel ühendust ei õnnestunud saada. Hiljem saabus kauplejalt kiri, kus väideti, et makse õnnestus ja piletid on väljastatud. Esialgsetes kirjavahetustes sellist infot ei olnud, mis tekitas tarbijas kahtlust ja ta ostis samal päeval uued piletid teise teenusepakkuja kaudu (Momondo/Booking.com). Ta lendas Barcelonasse vastavalt esialgsele reisiplaanile 09. juulil.

Tickets.ee pileti saatmise teade saabus rohkem kui 24 tundi pärast lennu toimumist. Tarbija arvates on kaupleja hiljem muutnud oma esialgsete e-kirjade sisu.

Tarbija on pöördunud korduvalt panga poole tehingu vaidlustamiseks, samuti kaupleja poole, kuid probleem ei ole lahendust leidnud.

Tarbija nõuab 517,65 euro suuruse summa tagastamist.

05.08.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 20.08.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest viidates sellele, et ta ei ole oma piletite broneerimiskohustust rikkunud,

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ning jääb 25.08.2025 esitatud vastuväidetes senise nõude juurde.

Tarbija märgib, et pank kinnitab, et kell 15.17 ei olnud kaupleja veel saatnud talle pileteid, küll aga oli makse juba kontolt broneeritud. Samas teatas kaupleja kell 10.45, et „Makse ei ole õnnestunud. Korrake makset.“. Teade sisaldab ka infot, et kui kell 11.13.ks ei ole makset korratud, siis broneering tühistatakse.

Seepeale üritas tarbija kauplejat telefonitsi kätte saada. Keegi ei vastanud. Samuti ei saanud tarbija mingit adekvaatset vastust firma e-mailile saadetud küsimustele. Kui väljalennuni jäi aega veel vaid 13 tundi, sai tarbija kauplejalt vastuse, milles öeldakse, et asjaga tegeletakse. Tegelikult ootas tarbija oma piletit kannatlikult kuni kella 15.15-ni. Seega ei saa tarbijat süüdistada selles, et ta liigselt kiirustas uute piletite ostmisega.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab oma vastuses tarbija avaldusele, et 08.07.2025 kell 10:43 tellis tarbija lennupileteid Tallinna–Barcelona–Tallinna liinil kaupleja Tickets.ee kaudu.

Vahendaja poolt oli automaatselt loodud broneering numbriga CQ8L5AJT (lisatud). 08.07.2025 kell 10:44:31 oli kliendi pangakontol reserveeritud summa 517,65 eurot (lisatud).

08.07.2025 kell 10:45:00 summa debiteeriti ning kliendile edastati teade, et makse on kinnitatud. Piletite töötlemine jätkus. Vaatamata sellele 08.07.2025 kell 10:45:33 algatas klient uue analoogse tehingu summas 517,65 eurot.

Kuna see oli kahtlase iseloomuga tellimus, tühistati see automaatselt ning 08.07.2025 10:45:34 saadeti kliendile vastav teavitus (lisatud).

08.07.2025 10:45:06 esialgse tellimuse alusel vormistati pilet ning edastati kliendile marsruudi kviitung (lisa nr 6).

Kirjavahetuses tarbijaga soovitati broneeringu leidmiseks kasutada lennuliini broneeringu numbrit 8N5CAP ja perekonnanime.

Pärast täiendavat päringut maksete osakonda selgus, et olukord tekkis seetõttu, et tehingute staatuste uuendamine süsteemis ei toimu koheselt. Seega on võimalik, et isegi edukalt lõppenud tehingu järel saab klient lühikese ajavahemiku (1–2 minutit) jooksul algatada veel ühe makse, nagu antud juhul ka juhtus. On tõenäoline, et klient tegi vea ning üritas makset kahekordselt

sooritada, mille tulemusel tekkis probleem. Faktiliselt teavitati klienti nii edukast makse sooritamisest kui ka pileti vormistamise protsessi jätkumisest ning edastati marsruudi kviitung. Need toimingud toimusid aga enne, kui kliendile edastati teade teise tehingu tagasilükkamise kohta.

Väärrib märkimist, et tarbijale oli saadetud marsruudi kviitung 08.07.2025 kell 10:45:01 ja teade ebaõnnestunud tehingu kohta (teine) saadeti pärast seda (30 sekundit hiljem) 08.07.2025 kell 10:45:34.

Kaupleja leiab, et ei ole kuidagi oma pileтите broneerimiskohustust rikkunud, seega ei saa temalt nõuda makstud summa tagastamist. Kuna põhjusliku seose tõendamiskoormus on kahju saajal, on tema kohustuseks tõendada, et kahju tekkis kauplejast tulenevatest asjaoludest. Asjaolu, et tarbija samal päeval otsustas soetada piletid ka teiselt kauplejalt ei ole aluseks kauplejalt raha väljanõudmiseks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

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

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 08.07.2025 kell 10:43 käsunduslepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 järgi (lennupileti ostu teenuse osutamine).

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena (pileti eest makstud summa tagastamise nõue).

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija on esitanud taganemisavalduse kauplejale 20.07.2025.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus lepingust taganemiseks.

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbija soovis 08.07.2025 kell 10.43 osta lennupileti kaupleja veebilehelt liinile Tallinn-Barcelona-Tallinn väljumisega 09.07.2025 kell 05.45 Tallinna lennujaamast.

Tarbija poolt esitatud panga väljavõttest nähtub, et kauplejale oli tarbija poolt tasutud kaardimaksega 08.07.2025 kell 10.44 summa 517,65 eurot. Kaupleja on oma vastuses kinnitanud, et tarbija on tasunud lennupiletite eest liinil Tallinn-Barcelona-Tallinn. Piletite maksumuse tasumine tõendab poolte vahel lepingu sõlmimist

Lepingu järgi lasus kauplejal kohustus edastada tarbijale õigeaegselt lennupilet.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et pooled oleks täpselt kokku leppinud selles, millal tuleb tarbijale saata lennupilet.

VÕS § 82 lg 2 järgi juhul, kui kohustuse täitmiseks on ette nähtud tähtaeg või kui see on määratletav lepingu alusel, tuleb kohustus täita selle tähtaja kestel, kui lepingust või asjaoludest ei tulene, et täitmise tähtpäeva võib määrata võlausaldaja.

VÕS § 82 lg 3 järgi juhul, kui kohustuse täitmise aega ei ole kindlaks määratud ja see ei tulene ka võlasuhte olemusest, peab võlgnik kohustuse täitma selle täitmiseks mõistlikult vajaliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist või muul alusel võlasuhte tekkimist, arvestades eelkõige kohustuse täitmise kohta, viisi ja olemust.

Komisjon märgib, et lepingu olemust arvestades lasus kauplejal kohustus saata tarbijale lennupilet viivitamatult pärast lepingu sõlmimist, et tarbija saaks õigeaegselt teha reisiks vajalikud toimingud.

Tarbija sõnul Tickets.ee pileti saatmise teade saabus rohkem kui 24 tundi pärast lennu toimumist. Tarbija on komisjonile esitanud oma väite tõendamiseks ekraanipildi, millest nähtub, et kaupleja on 10.07.2025 kell 10.45 saatnud tarbijale teate, et pilet on valmis.

Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et 08.07.2025 10:45:06 esialgse tellimuse alusel vormistati pilet ning edastati kliendile marsruudi kviitung. Kaupleja on oma väite tõendamiseks esitanud lisas nr 6 tarbijale saadetud teavituse.

Komisjon leiab, et nimetud tõendist ei nähtu tarbijale lennupileti õigeaegne saatmine. Samuti ei ole esitatud tõendi puhul tuvastatav, millal teade tarbijale edastati. Pole tõendatud, et tarbijal oli võimalus õigeaegselt lennupilet alla laadida.

Eeltoodust lähtudes ei ole kaupleja tarbija väidet lennupileti hilinemisega saatmisest oma vastuses ümber lükanud.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Oma kohustuse õigeaegse täitmata jätmisega rikkus kaupleja poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses. Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 116 lg 2 p 1 kohaselt loetakse oluliseks lepingurikkumiseks muu hulgas ka see, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis, välja arvatud juhul, kui teine lepingupool ei näinud kohustuse rikkumise niisugust tagajärge ette ja temaga sarnane mõistlik isik ei oleks seda tagajärge samadel asjaoludel samuti ette näinud

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et kaupleja poolt pileti väljastamise teenuse õigeaegselt osutamata jätmisel jäi tarbija kui kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis. Sellise käitumisega rikkus kaupleja lepingust tulenevat kohustust oluliselt.

VÕS § 116 lg 4 järgi lepingust taganemine kohustuse täitmiseks võlaõigusseaduse §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega andmata ei ole lubatud, kui kohustust rikkunud lepingupool kannaks teise lepingupoole lepingust taganemise korral kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju. Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, millest nähtuks, et ta oleks kandnud tarbija lepingust taganemisel kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju.

Eeltoodust tulenevalt oli tarbijal õigus kaupleja poolse olulise lepingurikkumise tõttu lepingust taganeda.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupoolel täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse võlaõigusseaduse §-s 111 sätestatut. Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates.

Komisjon leiab, et tarbijal on alus nõuda kauplejalt lepingust taganemisel lennupileti eest tasutud summa 517,65 euro tagastamist.

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/