

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09329
Otsuse kuupäev 25.09.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Novatours OÜ (11013879)

Tarbija nõue hüvitis kasutamata hotelliöö eest kahe hotellitoa osas.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 09.07.2025.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 06.02.2025 kaks pakettreisilepingut (nr TN481023 ja TN481029). Reisipakettide kogumaksumus 4977,66 eurot. Reisilepingute järgi kohustus reisikorraldaja osutama reisijatele (kokku 7 inimest) reisiteenust Montenegros-Horvaatias ajavahemikul 22.06.-30.06.2025 majutusega 8 ööd hotellis Vila V Lux.

Paketis sisaldasid lennud Tallinn-Tivat-Tallinn algusega Tallinnast 22.06.2025 kl 07.30. Tegelikult väljus lend Tivatisse 23.06.2025 kl 04.00 ehk 20,5 tunnise hilinemisega, mistõttu jäi reisijatel kasutamata üks öö pakettreisi tasus sisaldunud majutusest. Reisikorraldaja keeldus kompensatsiooni maksmast. Reisikorraldaja soovitas küsida kompensatsiooni lennufirmalt, kelle lend hilines.

Kuna reisikorraldaja vastutab kogu reisi eest, siis ta peab kompenseerima mitteosutatud teenuse ehk siis mittekasutatud öö hotellis.

10.07.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 30.07.2025 saadetud vastuses, et tarbija esitatud nõue tuleb jätta rahuldamata, kuna lennuettevõtte poolt makstav hüvitis katab täielikult reisija poolt kauplejalt nõutava hüvitise, mistõttu puudub kohustus antud juhul midagi maksta.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 02.08.2025 komisjonile omapoolsed

vastuväited. Reisija leiab, et väljuv lend on lahutamatu osa pakettreisist. Kui väljuva lendu hilinemise tõttu klient ei saa ostetud teenuseid täies mahus kasutada vastutab pakettreisi korraldaja. Antud juhul kaupleja peaks kompenseerima mitteosutatud teenuse hinna (1 öö hotellis).

Tarbijal on õigus nõuda hüvitist lennuettevõtelt eelviidatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel. Samas see ei garanteeri, et tarbija saab selle hüvituse lennuettevõtjalt kätte.

Kaupleja partner, kes osutab lennuteenust reeglina keeldub hüvitise maksmisest.

Tundub, et Heston Airlines käitub samamoodi. Praegu pole kindlust, kas saab hüvitist üldse ja millal. Kindlasti hüvitise summa on sel juhul tunduvalt vähem kui 2800 eurot, sest peab kasutama vahendaja teenust.

Tarbija sõlmis kauplejaga eelnevalt reisiteenuse lepingu 05.05.2022 (5 inimest summas 2490,66 eurot, mille alusel pidi veetma 8 ööd Türgis. Väljuv lend hilines rohkem, kui 20 tundi ja Türgis veedeti ainult 7 ööd. 14.07.2022 sai tarbija kauplejalt kompensatsiooni selle eest summas 95.44 eurot. Lennuettevõtjalt sai ta hüvitise peaaegu 3 aasta pärast.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et tulenevalt reisilepingust TN481023 oli 4 reisija reisi kogumaksumuseks 2.760,66 eurot ja reisilepingust TN481023 oli 3 reisija reisi kogumaksumuseks 2217 eurot.

Tarbija ei ole hüvitisnõuet summaliselt väljendanud ega välja toonud soovitava hüvitise väärtust.

Reisikorraldaja vastutust reguleerivate rahvusvaheliste ja nende alusel vastu võetud siseriiklike õigusnormide, sh võlaõigusseaduse § 877 esimese lõike kui üldnormi kohaselt vastutab lepingu täitmise eest reisija ees reisikorraldaja ja seda sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Lendude puhul reisi sihtkohta ja tagasi reisijaga kokkulepitud ajal on tegemist pakettreisi osaks oleva reisiteenusega ja seega kaupleja kui reisikorraldaja lepingulise kohustusega.

Samas tuleb aga tähele panna seda, et VÕS § 877 kolmas lõige näeb ette, et kui teenuse vahetu osutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonide alusel, võib reisikorraldaja reisija suhtes sellele tugineda.

Üldpõhimõttena on reisijal õigus nõuda kahju hüvitamist VÕS § 877 esimese lõike alusel, mille kohaselt vastutab lepingu täitmise eest reisija ees reisikorraldaja sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine. Kuid asjakohasel juhul, s.o juhul, kui tegemist on lepingulise kohustusega toimetada reisija reisi sihtkohta ja tagasi, on teenuse (reisija sihtkohta ja tagasi toimetamiseks vajamineva lennuteenuse) vahetu osutaja vastutus piiratud rahvusvahelise konventsiooni alusel ega laiene seetõttu reisikorraldajale ning reisikorraldajal on õigus tulenevalt

VÕS § 877 lg-st 3 reisija suhtes sellele tugineda.

See, et lennuteenuse puhul on tegemist eelnimetatud asjakohase juhuga, tuleneb aga asjaolust, et seda teenust hõlmavat valdkonda reguleerib VÕS § 877 lg-s 3 viidatud rahvusvahelise konventsioonina sama paragrahvi lõikes 3 1 sisalduv Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta. Nimetatud määruse lg 7 kohaselt on selles määruses sätestatud kohustuste, sh kohustuse seoses lennu hilinemisega pakkuda reisijale abi ja hoolitsust ning maksta hüvitist, täitmine pandud lennuettevõttele.

Lennuettevõttest tulenenud lennu hilinemisega kannab reisijale kahju tekitamise eest vastutust lennuteenust osutanud lennuettevõtte, kellelt reisijal on õigus nõuda tema poolt esitatud hüvitisetaotluses toodud asjaoludel kahju hüvitamist ning kelle poole tal tuleb hüvitise saamiseks ka pöörduda.

Reisikorraldajal on kohustus maksta reisijale hüvitist üksnes osas, mida teenuse vahetu osutaja poolt makstav hüvitis ei kata.

Kõnealuse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel lennuettevõtte poolt ühele reisijale makstav hüvitis 400 eurot. Seitsmele inimesele makstav hüvitis on seega kokku 2800 eurot.

Arvestades, et reis kestis 8 päeva, on ühe reisipäeva maksumuseks reisilepingus TN481023 $2760,66:8=345,10$ eurot ja reisilepingus TN481029 $2217:8=277,13$ eurot, kokku 622,23 eurot.

Arvates VÕS § 877 lg 3² alusel sellelt summalt 345,10 eurot maha hüvitise summa 2800 eurot, mida lennuettevõtte on antud juhul kohustatud maksma, jääb järele 0 eurot. Teisisõnu tähendab see seda, et lennuettevõtte poolt makstav hüvitis katab täielikult reisija poolt kauplejalt nõutavat hüvitist, mistõttu puudub kohustus antud juhul midagi maksta.

Kokkuvõtvalt leiab kaupleja, et tarbija esitatud nõue tuleb jätta rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Komisjon leidis esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 06.02.2025 kaks pakettreisilepingu tunnustele vastavat lepingut võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hüvitist kasutamata hotelliöö eest kahe hotellitoa osas.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda kauplejalt kui reisikorraldajalt kahju hüvitamist seetõttu, et lennureis sihtkohta hilines üle 20 tunni.

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.

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Kaupleja on oma vastuses kinnitanud, et lendude puhul reisi sihtkohta ja tagasi reisijaga kokkulepitud ajal on tegemist pakettreisi osaks oleva reisiteenusega ja seega kaupleja kui reisikorraldaja lepingulise kohustusega.

VÕS § 877 lg 3¹ annab reisijale õiguse nõuda kahju hüvitamist nii VÕS pakettreisilepingu regulatsiooni kui ka 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 (ELT L 46, 17.02.2004, lk 10–11) ja rahvusvaheliste konventsioonide alusel.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et asjas kuulub kohaldamisele EÜ määrus 261/2004.

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.

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.

Käesoleva vaidluse puhul on tegemist muu lennuga (Tallinn-Tivat), mille pikkus on 1938 kilomeetrit (<https://www.airmilescalculator.com/distance/tll-to-tiv>).

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et reisipaketis sisaldus lend liinil Tallinn-Tivat algusega Tallinnast 22.06.2025. a kl 07.30. arbija sõnul tegelikkuses väljus lend Tivatisse 23.06.2025 kl 04.00 ehk 20,5 tunnise hilinemisega. Seega hilines lend üle 3 tunni.

Kaupleja on oma vastuses õigesti arvestanud, et Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel lennuettevõtte poolt seitsmele inimesele makstav hüvitis on kokku 2800 eurot. Vaidluse lahendamisel ei oma tähendust asjaolu, millal täpselt tarbijal on võimalus hüvitist lennuettevõtjalt kätte saada.

Tarbija ei ole avalduses välja toonud VÕS pakettreisilepingu regulatsiooni alusel nõutava kahjuhüvitise suurust eurodes, määratledes hüvitise suuruse ühe kasutamata jäänud hotelliöö maksumusega.

Kaupleja on kasutamata jäänud hotelliöö maksumuse arvestuses tuginenud sellele, et reis kestis 8 päeva, ühe reispäeva maksumuseks reisilepingus TN481023 2760,66:8 on 345,10 eurot ja reisilepingus TN481029 2217:8 on 277,13 eurot, kokku kahe hotelliöö maksumus 622,23 eurot. Komisjon nõustub kaupleja poolt kasutatud arvestuskäiguga, mille järgi tarbijal oleks üldreeglina õigus nõuda VÕS § 877 alusel reisikorraldajalt kasutamata hotelliöö eest kokku 622,23 eurot.

VÕS § 877 lg 3² piirab reisikorraldaja vastutust reisija ees.

Nimelt VÕS alusel reisijale makstav hüvitis või reisisasu alandamine ning selle paragrahvi lõikes 3¹ nimetatud määruste ja rahvusvaheliste konventsioonide kohased hüvitised ja reisisasu alandamine arvatakse üksteisest maha eesmärgiga vältida ülemäärast hüvitamist.

Sätte mõtte kohaselt juhul, kui lennu hilinemise korral on reisijal õigus saada lennuettevõtjalt EÜ Määruse 261/2004 alusel hüvitist, siis puudub tal alusetu rikastumise vältimiseks õigus saada sama rikkumise tõttu hüvitist täiendavalt ka reisikorraldajalt. Reisikorraldajal on kohustus maksta reisijale hüvitist ainult selles osas, mida lennuettevõtja poolt makstav hüvitis ei kata.

Asja materjalidest ei nähtu, et lennureisi hilinemise tõttu oleks tarbijal tekkinud täiendav hotellikulu või muu täiendav kulu, mida EÜ Määruse 261/2004 alusel ei hüvitata.

Kuivõrd EÜ Määruse 261/2004 alusel saadava hüvitise suurus (2800 eurot) ületab VÕS pakettreisilepingu sätete alusel saadava võimaliku hüvitise (622,23 eurot) suuruse, siis katab lennuettevõtja poolt makstav hüvitis reisikorraldaja poolt makstava hüvitise osa. Seetõttu puudub tarbijal alus nõuda reisikorraldajalt täiendavat hüvitist ning tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

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/