

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-10843  
Otsuse kuupäev 20.10.2025  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja Novatours OÜ (11013879)

Tarbija nõue hüvitis kasutamata reisipäeva eest summas 376 eurot.

### **Resolutsioon:**

Jätta tarbija nõue rahuldamata.

### **Asjaolud:**

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 11.08.2025.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja 03.01.2025 pakettreisilepingu (nr TN478251). Reisipaketi kogumaksumus 3360 eurot.  
Reisilepingute järgi kohustus reisikorraldaja osutama reisijatele (kokku 3 inimest) reisisteenust Montenegros ajavahemikul 22.06.-30.06.2025 majutusega 7 ööd hotellis Carine Hotel Kumbor.

Paketis sisaldasid lennud Tallinn-Tivat-Tallinn algusega Tallinnast 22.06.2025 kl 07.30.  
Tegelikuses väljus lend Tivatisse 23.06.2025 ehk üle 3 tunnise hilinemisega.

Kuna majutus- ja toitlustusteenust (kõik hinnas) ei saanud kasutada ühe päeva ulatuses (3360/7=480.- eurot), tuleks selles ulatuses reisilepingu maksumust vähendada ja antud summa tagastada.

Pakettreisi ärajäänud osa eest nõutav hinnaalandus on 480.- eurot.

Reisikorraldaja keeldus kompensatsiooni maksmast. Reisikorraldaja soovitas küsida kompensatsiooni lennufirmalt, kelle lend hilines.

Tarbija leiab, et kuna reisikorraldaja vastutab kogu reisi eest, siis peab ta kompenseerima mitteosutatud teenuse ehk siis mittekasutatud öö hotellis.

19.08.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 01.09.2025 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 10.09.2025 komisjonile omapoolsed vastuväited. Reisija märgib, et 25. juunil küsis ta infot Go Travelilt (kellelt reisikorraldaja reis osteti), et mis saab ühest päevast, mille võrra reis lüheneb ja kas selle võrra toimub lepingu hinna vähendamine.

Järgmine kord uuris reisija 02. juulil, mis on saanud reisipäeva ärajäämisega lepingu hinna vähendamisest/kompensatsioonist. Sellele vastas kaupleja, et reisijal on õigus nõuda kahju hüvitamist vastavalt seadusele (VÕS § 877 lg 1).

Kuid lennuteenuse puhul on vastutuse erandid.

Kui lennuettevõtte hilineb või lend tühistatakse, siis hüvitise ja abi pakkumise kohustus on Euroopa Liidu määruse (EÜ nr 261/2004) järgi lennufirmal, mitte reisikorraldajal. See tähendab, et reisija peab lennu hilinemise või tühistamisega seotud kahju hüvitamist nõudma otse lennufirmalt.

Oluline on teada, et kui lennuhüvitis (lennufirmalt saadud kompensatsioon) katab juba osa kahjust, siis topelt kompenseerimist ei lubata – ehk ei hüvitata lisaks ühe öö hotellimaksu, kui lennuhüvitis seda juba katab.

Pretensioon paluti saata lennukompaniile Heston Airlines.

Tarbija püüdis ise kaupleja kodulehelt allalaetud kuvatõmmiste alusel kujundada hotellipäeva hinda.

Lennukipileti orienteeruv maksumus on ca 200 eurot. Mida kinnitavad kuvatõmmised lendude ja kaudselt ka lisatud pakettreisi hind, mis koos lennupileti ja majutusega on 519 -575 €. Lennupileti hind võib olla sellest ca 200 eurot.

Seega, kui ostetud pakettreisi maksumusest arvata maha 600 eurot lennupiletite eest (3 inimest), ca 100 eurot transfeeri eest (käidi taksoga Tivatis edasi tagasi 100 euroga, kuid transfeeri bussis oli vähemalt 20 inimest, seega 100.- eurot transfeeri eest tundub isegi kallis.

Reisiesindaja teenus, kes viibis 30 min hotellis (jäädes kokkulepitud ajast pea 20 min hiljaks) ja ei osanud midagi ärajäänud hotellipäeva osas öelda, võiks ehk olla pere peale 25.- eurot. Kui arvestada, et lennukis oli üle 120 inimese, siis oleks see mõistlik jaotus (50.- eurot tund x 160 töötundi, 8000.- eurot). Ja reisikorraldaja teenindada on kindlasti kuus rohkem kui üks lennukitais inimesi.

Kuna osteti pakettreis ja mingeid eraldi hindu ei ole, siis on hinnad hinnangulised.

Tehes arvestuse  $3360 - 725$ , siis saaks ühe hotellipäeva maksumuseks kolmele kõik hinnas teenusega  $2635/7=376,42$  eurot.

See, et pakettreis jäi ühe päeva võrra lühemaks, tähendas lisaks puuduvale hotellipäevale ka seda, et pidi muutma oma nädalaseks reisiks sihtkohas tehtud plaane, näiteks jättis tarbija ära Dubrovniku reisi (enam kõiki algselt plaanitud kohti ja vaatamisväärsusi ei jõudnud näha).

Ülaltoodud hindade alusel leiab tarbija, et on reisikorraldajalt reisiteenust ostetud reisilepingu nr TN478251 alusel saanud vähem 376.- euro ulatuses ja 6-päevast puhkust ei saa samastada 7-päevase puhkusega, mille eest teenuseosutajale lepingu alusel maksti.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja on seisukohal, et käesolevas asjas kaupleja vastu esitatud nõude rahuldamiseks puudub alus ja see nõue tuleb jätta rahuldamata.

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<sup>1</sup> 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. Kolmele inimesele makstav hüvitis on seega kokku 1200 eurot.

Kõnealuse reisi maksumuseks oli 3360 eurot Arvestades, et reis kestis 7 päeva, on ühe reisipäeva maksumuseks  $3360:7=480$  eurot. Arvates VÕS § 877 lg 3<sup>2</sup> alusel summalt 480 eurot maha hüvitise summa 1200 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 kauplajalt nõutavat hüvitist, mistõttu puudub kohustus antud juhul midagi maksta.

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

### **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.

Komisjon leidis esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 03.01.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplajalt hüvitist kolmele reisijale summas 376 eurot kasutamata reisipäeva eest.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda kauplajalt kui reisikorraldajalt kahju hüvitamist seetõttu, et lennureis sihtkohta hilines üle 3 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.

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

VÕS § 877 lg 3<sup>1</sup> 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. Tarbija sõnul tegelikkuses väljus lend Tivatisse 23.06.2025. 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 kolmele inimesele makstav hüvitis on kokku 1200 eurot. Vaidluse lahendamisel ei oma tähendust asjaolu, millal täpselt tarbijal on võimalus hüvitist lennuettevõtjalt kätte saada.

Tarbija on avalduses välja toonud nõutava kahjuhüvitise suurusena 376 eurot.

Kaupleja on kasutamata jäänud reisipäeva maksumuse arvestuses tuginenud sellele, et kõnealuse reisi maksumuseks oli 3360 eurot Arvestades, et reis kestis 7 päeva, on ühe reisipäeva maksumuseks  $3360:7=480$  eurot.

VÕS § 877 lg 3<sup>2</sup> piirab reisikorraldaja vastutust reisija ees.

Nimelt VÕS alusel reisijale makstav hüvitis või reisisasu alandamine ning selle paragrahvi lõikes 3<sup>1</sup> 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 (1200 eurot) ületab VÕS pakettreisilepingu sätete alusel saadava võimaliku hüvitise (480 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 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/