

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-13844
Otsuse kuupäev 17.11.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue Lepingu täimine

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 10.10.2025.

Avalduse kohaselt broneeris tarbija 19.09.2025 kell 14.30 kaupleja veebilehe kaudu edasi-tagasi lennupiletid suunal Tallinn-Rhodos-Tallinn ja tasus nende eest 50 eurot.

19.09 kell 14:31 sai tarbija e-kirja, et tema broneering on vastu võetud.

19.09 kell 14:31 sai tarbija kauplejalt teise e-kirja, milles kinnitati, et tema broneering on kinnitatud.

19.09 kell 14:33 sai tarbija uue e-kirja, milles teatati, et broneering on tühistatud.

Kaupleja väidab, et tegemist oli „süsteemi testimisega“ ja et müük ei olnud veel avatud. Kuid tarbijana ei saanud tarbija seda teada – koduleht oli avalikult ligipääsetav, pakkumine oli üleval ja makse toimus edukalt.

Saades ametliku kinnituse oma broneeringu kohta, leiab tarbija, et leping sõlmiti VÕS § 11 ja § 14 kohaselt ja tal on õigus nõuda lepingu täitmist.

Kaupleja väide „tehnilisest veast“ ei ole piisav, sest VÕS § 90 kohaselt peab müüja tõendama, et tegemist oli ilmse eksimusega. Antud juhul ei ole 50 eurot ilmtingimata absurdne hind – sarnaseid kampaaniapileteid pakuvad regulaarselt nii odavlennufirmad kui ka tšarteroperaatorid.

Seega ei saa ettevõtte oma sisemisi „teste“ või organisatsioonilisi vigu tarbija kahjuks pöörata.

Tarbija nõuab broneeritud lennukipiletite üleandmist.

14.10.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 24.10.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest viidates sellele, et

toimus süsteemi testimine ja müük ei olnud veel avatud.

Tarbija kaupleja seisukohaga ei nõustunud ning jääb 30.10.2025 vastuväidetes senise nõude juurde. Tarbija toob välja, et olukord ei olnud pelgalt test ega ilmne eksimus, vaid toimus kehtiva tehingu sõlmimine.

Kinnitus saabus enne tühistamisteate saabumist (umbes kahe minuti möödumisel). Kui tegemist oleks olnud pelgalt test- või proovihindadega, ei oleks süsteem pidanud broneeringut kinnitama ega saatma ametlikku kinnituskirja.

Lisaks ei olnud veebilehel ühtegi hoiatust ega teadet, et tegemist on süsteemi testimise või mitteavaliku hinnastamisega.

Tarbijal ei olnud võimalik aru saada, et tegemist on „katseversiooniga“.

Seega ei saa rääkida eksimusest TsÜS § 92 mõttes, sest tarbijal oli õiguspärane ootus, et avaldatud hinnad ja broneeringu kinnitus on kehtivad.

Samuti ei saa väita, et 25 € lennupileti hind oleks „ebaustav“ või „võimatu“.

Selliseid hindu pakuvad regulaarselt madalate hindadega või tšarterlennufirmad, eriti hooaja avamise või kampaaniate ajal.

Seetõttu oli tegemist reaalse ja usutava hinnaga, mitte ilmse eksimusega.

Raha tagastamine toimus kaupleja algatusel ja ilma tarbija nõusolekuta.

Selline ühepoolne tegevus ei ole õigustatud, kuna tehing oli juba sõlmitud ja kinnitatud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et klient tegi tema online-süsteemi kaudu broneeringu 19.09.2025 kell 14:30, mis tühistati automaatselt süsteemi poolt kell 14:31.

Vahetult pärast broneeringu jõudmist kaupleja süsteemi teavitati klienti tekkinud broneeringu tagasilükkamisest e-maili teel, eemaldati ekslikud hinnad online-lehelt ning tagastati kogu kliendi poolt makstud summa.

Antud olukord tekkis seetõttu, et 19.09.2025 seadistas kaupleja IT- ja hinnastamisosakond süsteemi suvehooaja 2026 avamiseks. Süsteemi testimise käigus olid Kreeka suuna proovihinnad ajutiselt nähtavad veebilehel.

Lennupileti ühe suuna hind oli testversioonis ekslikult märgitud 25 eurot, mis ei vasta ühelgi juhul tegelikule ega võimalikule lennupileti hinnale. Tegemist oli inimliku eksitusega, ning hinnad ei olnud mõeldud avalikuks müügiks.

Ametlik müügi algus oli 22.09.2025, mille kohta avaldati reklaam kaupleja kodulehel ning saadeti vastavad teavitused kliendibaasile. Oleme kliendile saatnud kirjaliku selgituse ja vabandanud juhtunu pärast. Samuti oleme põhjalikult üle vaadanud ja täiustanud oma sisemisi tööprotsesse, et selline inimlik eksitus ei korduks tulevikus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon leidis asja materjalidega tutvumise järel, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

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

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas poolte vahel lennupiletite ostmiseks sõlmitud leping on kehtiv.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et 19.09.2025 kell 14.30 broneeriti tarbija poolt kaupleja veebilehe kaudu lennupiletid reisiks liinil Tallinn-Rhodos-Tallinn.

Kaupleja poolt loodi broneering numbriga 23305744 ning saadeti kell 14.31 broneeringu kinnitus.

Esitatud tõenditest nähtub, et 19.09 kell 14.33 on kaupleja tarbijat teavitanud sellest, et valitud teenusepakkuja ei ole tarbija broneeringut kinnitanud.

Tarbija on seisukohal, et vaatamata broneeringu mittekindlakinnitamisele on broneering jätkuvalt kehtiv. Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu täitmise nõudena.

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.

Eeltoodust tulenevalt on tarbijal kohustus tõendada oma nõude aluseks olevaid asjaolusid.

Tarbija on avalduses märkinud, et broneeringus näidatud hindu pakuvad regulaarselt madalate hindadega või tsarterlennufirmad, eriti hooaja avamise või kampaaniate ajal.

Tarbija ei ole samas komisjonile esitanud tõendeid, mis tema sellekohast väidet selgelt tõendaksid. Seetõttu jättis komisjon tarbija vastava väite tähelepanuta.

VÕS § 6 lg 1 kohaselt võlausaldaja ja võlgnik peavad teineteise suhtes käituma hea usu põhimõttest lähtuvalt.

VÕS § 6 lg 2 kohaselt võlasuhtele ei kohaldata seadusest, tavast või tehingust tulenevat, kui see oleks hea usu põhimõttest lähtuvalt vastuvõtmatu.

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

VÕS § 7 lg 2 järgi mõistlikkuse hindamisel arvestatakse võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki, vastava tegevus- või kutseala tavasid ja praktikat, samuti muid asjaolusid.

TsÜS § 75 lg 2 kohaselt tahteavaldust, mis ei ole tehtud kindlale isikule, tuleb tõlgendada vastavalt tahteavalduse tegija tahtele. Kui selline tahteavaldus on suunatud avalikkusele, tuleb seda

tõlgendada nii, nagu mõistlik isik seda mõistma pidi.

TsÜS § 138 lg 1 kohaselt õiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel tuleb toimida heas usus.

TsÜS § 138 lg 2 kohaselt õiguse teostamine ei ole lubatud seadusvastasel viisil, samuti selliselt, et õiguse teostamise eesmärgiks on kahju tekitamine teisele isikule.

Komisjon leidis asjas esitatud materjalide alusel, et hea usu põhimõttest lähtuvalt ei ole usutav, et kaupleja tahe oli suunatud lennukipiletite müümisele tavahinnast oluliselt madalama hinnaga. Seda tõestab kaupleja poolt broneeringu tühistamine vahetult pärast broneeringu kinnituse saatmist ja kaupleja poolt samal päeval (19.09) tarbijale kirja saatmine, milles tuuakse välja, et tegu oli testperioodiga ja piletimüük ei olnud veel avatud.

Ka oma vastuses tarbija avaldusele on kaupleja eitanud, et tal oleks olnud tahe müüa lennupileteid tegelikust hinnast tunduvalt madalama hinnaga. Kaupleja on oma vastuses tarbija avaldusele välja toonud, et lennupileti ühe suuna hind oli testversioonis ekslikult märgitud 25 eurot, mis ei vasta ühelgi juhul tegelikule ega võimalikule lennupileti hinnale. Tegemist oli inimliku eksitusega, ning hinnad ei olnud mõeldud avalikuks müügiks.

Komisjon leidis võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki arvestades, et samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks, et lennupileteid pakutakse turuhinnaga, mitte aga turuhinnast oluliselt madalama hinnaga.

Kaupleja on oma vastuses rõhutanud, et tegemist oli inimliku eksitusega, ning hinnad ei olnud mõeldud avalikuks müügiks.

Tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 90 lõike 1 järgi võib tehingu, mis on tehtud olulise eksimuse mõjul, tühistada.

Eksimus on ebaõige ettekujutus tegelikest asjaoludest (TsÜS § 92 lõige 1).

TsÜS § 92 lg 2 kohaselt tehing on tehtud olulise eksimuse mõjul, kui eksimus tehingu tegemisel oli sellise tähtsusega, et tehingu teinud isikuga sarnane mõistlik isik ei oleks samasuguses olukorras tehingut teinud või oleks selle teinud oluliselt teistsugustel tingimustel.

Komisjon leidis, et kauplejaga sarnane mõistlik isik ei oleks samasuguses olukorras tehingut teinud või oleks selle teinud oluliselt teistsugustel tingimustel. Seetõttu loeb komisjon, et tehing on tehtud olulise eksimuse mõjul ning selle võib tühistada.

Eeltoodust tulenevalt puudub tarbijal alus nõuda kauplejalt lepingu täitmist 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/