

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12416  
Otsuse kuupäev 18.11.2025  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja Estonian Lines OÜ (12483162)

Tarbija nõue kahju hüvitamine summas 65 eurot (sõidukulu).

### **Resolutsioon:**

1. rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 18,34 eurot.

### **Asjaolud:**

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

Komisjon alustas asjas menetlust 16.09.2025.

Avalduse kohaselt oli tarbijal ostetud 06.08.2025 kaks bussipiletit 08.08.2025 kell 08:15 Narvast Tallinnasse väljuvale bussile.

Teade tühistamise kohta saabus T-Pileti poolt e-posti teel, kuid selleks ajaks oldi juba teel peatusesse ja e-kirja ei olnud võimalik lugeda. Tarbija püüdis korduvalt (08.08, 09.08.) helistada kaupleja klienditelefonile, kuid vastust ei saanud.

Kuna tarbija sõiduvajadus oli seotud eriarsti visiidiga Tallinnas kell 12.00, oli ta oli sunnitud kiiresti leidma alternatiivse transpordi. Selleks oli ta sunnitud kasutama eraisiku abi. Kütusekulu oli 40 eurot ja sõiduteenuse tasu autojuhile 25 eurot, kokku kulu 65 eurot.

T-piletist sai tarbija kirjaliku kinnituse, et probleemi lahendamine on vedaja ehk kaupleja kohustus.

Kaupleja on tagastanud tühistatud bussisõidu piletiraha.

Tarbija on esitanud avalduse kauplejale kahju hüvitamiseks, kuid vastust ei ole saanud.

Tarbija nõuab tekitatud kahju hüvitamist summas 65 eurot.

23.09.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 08.10.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja ei näe juhtunud enda vastutust, reisija oleks saanud kasutada odavamaid alternatiivseid reisivõimalusi.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Ta toob 27.10.2025 komisjonile saadetud kirjas välja, et vedaja kohus oli pakkuda talle Tallinnasse kohale saamiseks alternatiivi. Ei saa eeldada, et inimene, kes kiirustab bussi peale, loeb teel olles oma e-posti. Piletit ostes fikseeris tarbija ka oma telefoni numbri, see aidanuks rikke puhul operatiivsemalt teavet saata, Seda ei tehtud.

Sel ajahetkel ei olnud võimalust sõita kohaliku bussiga ei Narva ega ka Sillamäele - need olid juba peatusest lahkunud, kui tarbija sai teada bussi ärajäämisest.

T- Piletist sai tarbija teada, et Lux Express buss, mis saabunuks Tallinna kell 12.00 oli välja müüdud. Kes pisutki on kursis arstide ravijärjekordadega ning sellest rangelt kinnipidamisest, ei seaks kahtluse alla, et haige inimene on sunnitud nendest kinni pidama. Sama päeva õhtul peale kella 20.00 sai tarbija siiski telefoni teel ühenduse vedaja esindajaga aga arusaamist sellest kõnest ei saadud, kuna telefonikõne katkestati.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Vedaja märgib oma vastuses, et puudub vaidlus selle üle, et liin 342 Laagna peatusest Tallinna ei väljunud 08.08.25. Bussil tekkis tehniline rike.

Samuti ei ole vaidlust, et bussipileti maksumus on kliendile tagastatud.

Kuid vedaja vaidleb vastu kunstlikult üles kergitatud kulude hüvitamise nõudele.

Isikliku autojuhi palkamine koos muude autoreisi kuludega ületavad suure tõenäosusega kordades bussi- või rongipileti hinna.

Klient tõi esile, et Lux Expressi buss, mis jõudis Tallinna Bussijaama kell 12.15 sõiduplaani järgi, oli välja müüdud. Sellest võib järeldada, et kell 12.15 Tallinna Bussijaama saabunud reis oleks sobinud kliendile.

Aga lisaks sellele oli veel 2 alternatiivset reisi, millel vabu kohti on alati piisavalt. Nimelt väljus Laagna peatusest buss nr. 83 kell 8.32, millega oleks klient jõudnud Jõhvi rdtj. kell 9.15 ja sealt edasi oleks saanud sõita kiirrongiga, mis on Ülemiste jaamas kell 12.18, mis erineb Lux Expressi reisist 3 min.

Peale selle oli kliendil veel võimalus kasutada bussi 35 väljumisega kell 8.34 ja bussi nr.84 väljumisega kell 9.12, millega oleks klient jõudnud Narva raudteejaamast kell 9.45 väljunud rongile.. Jõhvist Tallinna maksab eaka pilet Elroni kodulehe andmetel 9,80, mis on 0,15 kulukam reisija kohta, kui reis oleks toimunud kauplejaga (tühistatud pileti maksumus 9,65). Maakonnaliini bussiga raudteejaama oleks olnud kliendil tasuta. Seega kahe reisija proportsionaalne lisakulu on

0,30 EUR.

Samuti ei ole vedaja nõus kliendi väitega, et klienti ei teavitatud reisi ära jäämisest. Nimelt sai tarbija teate emaili teel reisi ära jäämisest 08.08.25 kell 8.07 Tpilet OÜ kaudu. Teates avaldati, et reis jääb ära ja pileti maksumus tagastatakse kliendile.

Oma avalduses on tarbija väitnud, et ei saanud lugeda emaili, kuid kahjuks ei olnud ka vedajale muid kontakte jäetud kliendi poolt. Eeltoodust tulenevalt ei ole väide, et vedaja ei teavitanud reisi ärajäämisest pädev.

Nõue täiendavate kulude hüvitamiseks on tõendamata Klient. ei ole esitanud tõendeid, et reis oli kiireloomuline. Kui oli vaja kell 12.00 Tallinnas olla, siis samas on kliendil aega teel veel kell 15.29 Sämmi Grilli sööma minna.

Arusaamatud on ka kliendi poolt esitatud kulutõendid.

Tõend "kaardimakse kviitung", mille järgi tarbija tasus kaardiga 08.08.25 kell 15.29 Sämmi Grillile summas 33 €. Tegemist on toitlustusasutusega, mis pakub erinevaid lihatooteid. Ei ole eluliselt usutav, et tarbija sai Sämmi Grillist reisijateveo teenust.

Tõend Neste kütusetšekk, mille järgi võeti summas 37,64 Sillamäe tanklas kütust kell 16.44 On arusaamatu, et kuidas reis sõiduautoga Laagna (Ida-Virumaa) - Tallinn sai olla kell 15.29 Haljalas (Lääne-Virumaa) ja kell 16.44 Sillamäel. Marsruut on vastassuunaline, mis kuidagi ei ole seotud ära jäänud bussi marsruudiga.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

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

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 06.08.2025 reisijaveolepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 824 lg 1 järgi (bussiveoteenuse osutamine). Reisijaveolepinguga üldtingimuste kohaselt kohustub üks isik (vedaja) teise lepingupoole ees vedama ühe või mitu isikut (reisija) sihtkohta koos pagasiga või ilma, teine lepingupool aga maksma tasu (veotasu).

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kauplejalt kahjuhüvitise nõudmiseks.

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.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et liin 342 Laagna peatusest Tallinna ei väljunud 08.08.25. Kaupleja sõnul tekkis bussil tehniline rike.

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

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

VÕS § 101 lg 2 kohaselt võlausaldaja võib kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Eelkõige ei võta kohustuse rikkumisest tuleneva õiguskaitsevahendi kasutamine võlausaldajalt õigust nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist.

Seaduse mõtte kohaselt on tarbijal õigus alati nõuda lepingu rikkumisega seotud kahju hüvitamist.

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.

VÕS § 127 lg 1 kohaselt kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Komisjon leiab, et tarbijale oli tekkinud kahju kulutuste ulatuses, mis ta oli sunnitud tegema, et jõuda õigeaegselt Tallinnasse.

VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Komisjon leidis, et tarbijal kahju tekkimine oli otseselt põhjustatud kaupleja poolsest lepingu rikkumisest. Kaupleja poolt kohustuse täitmata jätmise tõttu osutus vajalikuks leida selline transpordivõimalus, mis tagaks kella 12-ks Tallinnas sihtkohta jõudmise.

Kaupleja on oma vastuses välja toonud mitmeid alternatiivseid soodsama hinnaga reisivõimalusi, mida tarbija oleks võinud sõiduauto asemel kasutada.

Tarbija on avalduses välja toonud, et teade tühistamise kohta saabus T-Pileti poolt e-posti teel, kuid selleks ajaks oli tarbija juba teel peatusesse ja e-kirja ei olnud võimalik lugeda.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele

poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks. Nimetatud sättest tuleneb kauplejale kohustus teha omalt poolt kõik mõistlikult vajalik selleks, et reisija jõuaks õigeaegselt sihtpunkti, eelkõige kohustus teavitada reisijat kõigist alternatiivsetest reisivõimalustest.

Tarbija märgib, et piletit ostes fikseeris ta ka oma telefoni numbri, see aidanuks rikke puhul operatiivsemalt teavet saata, Seda ei tehtud. Tarbija püüdis helistada kaupleja klienditelefonile, kuid vastust ei saanud. Sama päeva õhtul peale kella 20.00 sai tarbija telefoni teel siiski ühenduse vedaja esindajaga kuid telefonikõne katkestati. Kaupleja ei ole komisjonile tõendanud, et ta oleks teavitanud õigeaegselt tarbijat alternatiivsetest reisivõimalustest. Teavituskohustuse rikkumise tõttu jättis komisjon kaupleja esitatud alternatiivsed reisivariandid tähelepanuta.

Mõistlikult ei saa eeldada eakalt tarbijalt, et viimane välitingimustes (bussipeatuses) viibides saaks kiiresti iseseisvalt kätte kogu informatsiooni alternatiivsetest sõiduvõimalustest. Samuti ei saa eeldada reisijalt püsiva internetiühendusega seadme olemasolu bussipeatuses viibimisel.

VÕS § 128 lg 3 järgi otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläänud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Tarbija on kantud kulude tõendamiseks esitanud mitu dokumenti. Komisjon luges asjakohaseks kahju tõendavaks dokumendiks Neste tankla kütusetšekki summas 37,64 eurot. Nimetatud summa on tarbija pangapäevikuga tasunud sõiduki juhile. Komisjon luges tehtud kulu mõistlikuks, arvestades kasutatud sõiduvahendit, teekonna pikkust ning võrreldes seda alternatiivselt taksosõidu maksumusega.

Komisjon ei lugenud hüvitatavaks kuluks tarbija esitatud Sämmi Grilli arvet summas 33 eurot, kuivõrd asjaoludest ei nähtu, kuidas on see kulu seotud sõiduteenuse osutamisega Narvast Tallinnasse.

VÕS § 127 lg 5 järgi tuleb kahjuhüvitisest maha arvata igasugune kasu, mida kahjustatud isik sai kahju tekitamise tagajärjel, eelkõige tema poolt säästetud kulud, välja arvatud juhul, kui kasu mahaarvamine oleks vastuolus kahju hüvitamise eesmärgiga.

Poolte vahel puudub vaidlus selle üle, et bussipiletite maksumus ( $2 \times 9,65 = 19,30$  eurot) on tarbijale hüvitatud. Nimetatud säästetud summa tuleb tõendatud sõidukuludest (37,64 eurot) maha arvestada, seega on hüvitatava kulu suuruseks 18,34 eurot.

Komisjon leiab, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist suuruses 18,34 eurot.

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/