

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12414  
Otsuse kuupäev 19.11.2025  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja AS Eesti Liinirongid (10520953)

Tarbija nõue kulude hüvitamise nõue summas 170 eurot (taksoarve).

### **Resolutsioon:**

rahuldada osaliselt tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale 159 eurot.

### **Asjaolud:**

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

Komisjon alustas asjas menetlust 15.09.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 25.08.2025 perele rongipiletid 01.09.2025 kell 11.36 väljuvale Tallinn-Narva rongile. Tarbija tasus piletite eest 36,20 eurot.

Olles õigeaegselt rongijaamas selgus, et rong oli väljunud juba kell 11.

Tarbijat rongi väljumise aja muudatustest ette ei teavitatud, samuti ei abistatud ega pakutud asjakohaseid lahendusi rongijaamas.

“Alternatiivne” buss väljus linna teisest osast, millele jõudmine imiku ja pagasiga oli väga keeruline.

Esimese klassi rong valiti eelnevalt, arvestades imiku une- ja söögigraafikut, et tagada lapse mugavus ja turvalisus. Takso oli ainus võimalik viis õigeks ajaks kohale jõudmiseks. Takso maksumus oli 170 eurot (kviitung lisatud).

Alternatiivsed sõiduvõimalused oleks tähendanud rohkem, kui kahe tunni võrra hilinemist. Arvestades olukorda ja imiku vajadusi olid need valikud mitteaktsepteeritavad.

Esialgul kinnitas kaupleja e-kirjas taksokulude hüvitamist, märkides, et need kaetakse. Kuid samal päeval hiljem saadetud e-kirjas (03.09.2025 kell 18:35) tühistas ettevõtte selle otsuse, väites, et takso oli tarbetu luksus ja „mugavusteenus“. See otsuse tagasivõtmine on vastuoluline ja puudub asjakohane põhjendus. Tarbija nõudis 170 euro hüvitamist.

18.09.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 06.10.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja on kompromissina pakkunud tarbijale, et hüvitab nii sõidupileti kui asendustranspordi.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Ta toob 06.10.2025 saadetud kirjas välja, et üle 3-tunnine bussisõit ohustaks imiku tervist, kuna turvatoolis ei tohi olla üle 2 tunni järjest. Takso võimaldas paindlikkust ja oli ainus ohutu valik. Kaupleja ei pakkunud lubatud asendustranspordi.

Kaupleja lubab juhtumeid hinnata individuaalselt, kuid välistas takso kompenseerimise üldpõhimõttena, mis on vastuolus nende enda lubadusega.

Reisijal ei olnud kohustust iseseisvalt sõiduplaani kontrollima.

Kauplejal olid tarbija isikuandmed, sealhulgas e-posti aadress, kuid tarbijat ei teavitatud isiklikult sõiduplaani muudatusest, ehkki pilet oli ostetud ette ja isikustatud andmetega. See tähendab, et ettevõtte ei täitnud oma kohustust teavitada reisijat mõistliku aja jooksul.

Ettevõtte andis kirjaliku kinnituse kulude hüvitamiseks, mis loob siduva kohustuse.

Kulude hüvitamine oli eelnevalt lubatud, seega keeldumine on õiguslikult ja sisuliselt põhjendamatu.

Tarbija jääb oma nõude juurde.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Vedaja märgib oma vastuses, et tarbija ostis 25.08.2025 eelmüügist pileti Tallinn–Narva rongile väljumisega Balti jaamast 01.09.2025.a. kell 11.36.

01.09.2025.a kell 11.00. väljunud reis väljus kinnitatud sõiduplaani järgsel ajal. Asjaolust, et sõiduplaan on muutunud, teavitas kaupleja alates 28.08.2025 oma kodulehe kaudu ja sellest teavitati mitmete meediaväljaannete kaudu. Lisaks saatis kaupleja info temalt teavitusi tellinud reisijate e-posti aadressidele. Tarbija kaupleja käest teavitusi tellinud ei ole.

Tulenevalt veoeskirja punktist 13.8. on reisijal igal ajal võimalik tutvuda kaupleja piletitoodete, nende hindade, sõiduplaanide ja muu kaupleja poolt avaldatud infoga kodulehekülje kaudu.

Infoks selgitab kaupleja, et tegemist ei olnud kaupleja poolt algatatud ega kontrollitava sõiduplaani muudatusega. 28.08.2025.a teavitas AS Eesti Raudtee avalikkust ja kauplejat, et raudteefrastruktuuri remonditööd ei valmi planeeritud ajal ja kauplejal ei ole võimalik alustada sõiduplaanijärgseid reise alates 01.09.2025.a Seega sai ka kaupleja sõiduplaani muudatusest teada 2 päeva enne planeeritud sõiduplaani jõustumist ning just see asjaolu mõjutas ka tarbija valitud reisi. <https://elron.ee/elronist/uudised/uus-soiduplaan-kaivitub-septembrist-osaliselt>. Kaupleja ei

näe, et sõiduplaani muutmisega oleks ta rikkunud ühegi kehtivat kohustust või et tal oleks olnud alternatiive.

Kaupleja viitab ka rongireisijate määruse 2021/782 artiklile 18, mille kohaselt veolepingu rikkumisel peab vedaja tagama pileti hinna hüvitamise või asendustranspordi sihtkohta jõudmiseks võrdväärsetel tingimustel. Ainult juhul, kui vedaja ei teavita 100 minuti jooksul on reisijal omal soovil lubatud ise valida teise rongi või bussi vahel.

Kaupleja leiab, et tarbija soov jõuda kiiresti kohale oli tingitud beebi une- ja söögiaegadest, kuid imiku eest hoolitsemise ja toitmise võimalused on tagatud ka Balti jaamas (invatualett, kus on vastav mähkimisalus).

Kaupleja töötajad tegid tarbijaga 01.09.2025 soovitud rongi väljumisajal Balti jaamas koostööd, et leida sobivaim lahendus. Tarbijale pakuti võimalust hüvitada nii ostetud rongipilet kui jätkata reisi järgmise rongiga või valida tarbijale sobiv bussiettevõtte, mille piletihinna kaupleja tarbijale kompenseerib. Takso kompenseerimine välistati, kuna tegemist on kalli mugavusteenusega, mis ei ole samaväärne rongitranspordiga.

Kompromissina on kaupleja pakkunud tarbijale, et hüvitab nii sõidupileti kui asendustranspordi, mille maksumus on võrdne bussipileti maksumusega liinil, mis kattub rongi marsruudiga Tallinn-Narva. Tarbija ei ole kompromissiga nõustunud.

Tarbija poolt avalduses viidatud nõustumus taksoarve hüvitamiseks on antud 03.09.2025 (nähtav tarbija edastatud poolt edastatud kirjavahetusest), seega 2 päeva peale kulu tekitamist tarbija poolt ja see ei saa olla käsiteltav kaupleja nõusolekuna takso tellimiseks 01.09.25 kuupäeval.

Kaupleja palub nõude jätta rahuldamata.

### **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 25.08.2025 reisijaveolepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 824 lg 1 järgi (rongiveoteenuse osutamine). Reisijaveolepinguga üldtingimuste kohaselt kohustub üks isik (vedaja) teise lepingupoolle 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.

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et algselt 01.09.2025.a kell 11.36 väljuma pidanud rong

väljus tegelikult kell 11.00.

Kaupleja on oma vastuses leidnud, et isegi kui veoeskirjas puudub vastav kohustus, on piletit nädal aega ette ostes (ostetud 25.08. reis 01.09.25) tarbijal siiski mõistlik näidata üles omapoolset hoolsust ning kontrollida, kas tingimused ei ole muutunud.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et tarbijal puudus kohustus kontrollida iseseisvalt sõiduplaani võimalikke muudatusi. Kaupleja ei ole viidanud ühelegi oma veoeskirja sättele, mis reisijale vastava kohustuse paneks. Vastavat kohustust ei tulene ka EL määrusest 2021/782 ega VÕS reisijaveolepingu regulatsioonist. Kõnealusel juhul oli tegemist regulaarse reisijaveoga, mille sõiduplaan on üldjuhul kehtestatud pikemaks ajaks ette. Sellises olukorras puudus tarbijal mõistlik alus eeldada, et kehtestatud sõiduplaanis esineb muudatusi. Tarbijale väljastatud piletil oli välja toodud selgelt rongi väljumisaeg (11.36) ning puudus viide sellele, et väljumisaeg võib muutuda.

Komisjon leidis, et vaidlusalusel juhul oli tegemist VÕS § 829 lg 1 tähenduses olukorraga, kus sõidukit ei olnud vedaja poolt ettenähtud ajaks ette antud.

Tarbija toob 06.10.2025 saadetud kirjas välja, et kauplejal olid tarbija isikuandmed, sealhulgas e-posti aadress, kuid tarbijat ei teavitatud isiklikult sõiduplaani muudatusest, ehkki pilet oli ostetud ette ja isikustatud andmetega.

Kaupleja ei ole seda tarbija väidet ümber lükanud. Seetõttu loeb komisjon, et kaupleja jättis tarbija teavitamata sõiduplaani muutusest.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks. Nimetatud sättest tuleneb kauplejale kui vedajale kohustus teha omalt poolt kõik mõistlikult vajalik selleks, et reisija saaks sõiduplaani muudatusest võimalikult kiiresti teada.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kauplejalt kahjuhüvitise nõudmiseks asendustranspordiks valitud taksosõidu kulu ulatuses.

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.

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

Vedaja poolt sõiduki ettenähtud ajaks ette andmata 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.

VÕS § 829 lg 1 kohaselt juhul, kui vedaja teatab teisele lepingupoolele, et sõidukit ei anta ette kokkulepitud ajaks, samuti juhul, kui sõidukit ei ole ettenähtud ajaks ette antud, võib teine lepingupool lepingust taganeda. Lepingust taganemiseks ei pea täiendavat tähtaega andma.

VÕS § 829 lg 2 kohaselt vedaja peab hüvitama sõiduki vedamiseks ette andmata jätmisest tekkinud kahju.

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.

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 rikkumist. Kaupleja poolt kohustuse täitmata jätmise tõttu osutus vajalikuks leida selline alternatiivne transpordivõimalus, mis tagaks tarbija vajadusi arvestades sihtkohta (Narva) jõudmise.

Tarbija on alternatiivtranspordi kulude tõendamiseks esitanud taksoarve, millest nähtub, et tarbijale osutati taksoveoteenust 01.09.2025 suunal Tallinn Balti jaam- Narva-Jõesuu kell 12.15-14.51. Teenuse maksumus 170,50 eurot. Tarbija on nõudnud kauplejalt taksokulu hüvitamist summas 170 eurot. Komisjon võttis tarbija nõude suuruse arvestamisel aluseks nimetatud summa.

Komisjon tuvastas tarbija poolt esitatud kirjavahetuse alusel, et tarbija oli kauplejale 03.09.2025 kell 16.56 saatnud e-kirja, milles nõuab kauplejalt taksokulu hüvitamist summas 170 eurot.

Kaupleja on tarbijale saatnud 03.09.2025 kell 17.56 vastuseks e-kirja, milles lubab hüvitada tarbija kulud, kui saadetakse Eesti Vabariigi raamatupidamisseadusele vastav taksoarve. Taksoarvel peab olema märgitud peale olemasoleva info veel ka täpne sõidu marsruut.

03.09.2025 kell 18.35 on kaupleja saatnud tarbijale uue e-kirja, milles öeldakse, et taksokulusid Tallinnast Narva tarbijale ei hüvitata.

Tuvastatud asjaoludest lähtudes leidis komisjon, et pooled olid 03.09.2025 sõlminud lepingu VÕS § 8 lg 1 tähenduses, kuivõrd kaupleja oli andnud VÕS § 9 tähenduses nõustumuse pakkuja teelt tehtud pakkumusele.

Vastavalt VÕS § 8 lg 2 on sõlmitud leping lepingupoolele täitmiseks kohustuslik.

VÕS § 13 lg 1 kohaselt võib lepingut muuta või lepingu lõpetada lepingupoole kokkuleppel või lepingus või seadusega ettenähtud muul alusel.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et pooled oleks kokku leppinud 03.09.2025 sõlmitud lepingu tingimuste muutmises või lepingu lõpetamises.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, millest nähtuks tal aluse olemasolu lepingutingimuste ühepoolseks muutmiseks. Seetõttu loeb komisjon, et 03.09.2025 poolte vahel sõlmitud leping kehtib tingimustel, milles see kokku lepiti.

Komisjon tuvastas, et pooled olid 03.09.2025 sõlmitud lepingus kokku leppinud, et kaupleja hüvitab kahjana tarbijale taksosõidu kuld, kui saadetakse Eesti Vabariigi raamatupidamisseadusele vastav taksoarve. Taksoarvel peab olema märgitud peale olemasoleva info veel ka täpne sõidu marsruut.

Raamatupidamise seaduse (RPS) § 7 lg 2 kohaselt juhul, kui seaduses või selle alusel antud määruses ei ole sätestatud teisiti, peab algdokument sisaldama majandustehingu kohta vähemalt järgmisi andmeid:

- 1) toimumisaeg;
- 2) majandusliku sisu kirjeldus;
- 3) arvnäitajad, näiteks kogus, hind ja summa.

Komisjon leidis tarbija poolt komisjonile tõendina esitatud taksoarvet hinnates, et see vastab RPS sätestatud algdokumendi nõuetele. Arvel on näidatud taksoteenuse toimumisaeg (12.15-14.51), majandusliku sisu kirjeldus (taksovedu Tallinn Balti jaam- Narva-Jõesuu) ja teenuse maksumus 170,50 eurot.

Kaupleja on oma vastuses viidanud sellele, et nõustumus taksoarve hüvitamiseks on antud 03.09.2025, seega 2 päeva peale kulu tekitamist tarbija poolt ja see ei saa olla käsitletav kaupleja nõusolekuna. Komisjon ei nõustu kaupleja seisukohaga. Sõlmitud leping on kehtiv sellele vaatamata, et see sõlmiti 2 päeva pärast taksosõidu toimumist. VÕS § 9 lg 2 kohaselt pakkumusele nõustumuse andmisega on leping sõlmitud ajast, mil pakkumuse esitaja nõustumuse kätte sai.

Sõlmitud lepingu tingimuste kohaselt on kauplejal kohustus hüvitada tarbijale kahjana taksosõidu kuld.

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

Komisjonile esitatud tõenditest nähtub, et tarbija oli ostnud sõidupiletid sõiduks Tallinnast Narvasse. Taksosõidu sihtpunktiks oli Narva asemel Narva-Jõesuu. Seega säästis tarbija Narvast Narva-Jõesuusse sõidu kuld. Komisjon arvestas Narvast Narva-Jõesuusse taksosõidu kuluks Narva taksoettevõtelt saadud andmete alusel 11 eurot, milline summa kuulub maha arvamisele tehtud kuluselt (170 eurot). Seega on hüvitatava kuld suurus 159 eurot. Juhul, kui kaupleja hüvitab tarbijale rongipiletite maksumuse, tuleb selle maksumus säästetud kuluna hüvitamisele kuuluvast summast maha arvestada.

Komisjon leiab, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist summas 159 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/