

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-14235
Otsuse kuupäev 19.12.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Novatours OÜ (11013879)

Tarbija nõue kahju hüvitamise nõue summas 1035 eurot ja 71 senti.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale tekkinud kahju suuruses 291,51 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 20.10.2025.

Tarbija avalduse kohaselt sõlmisid tarbija ja kaupleja Tuusik OÜ vahendusel 12.08.2024 pakettreisilepingu (nr TN468441). Reisipaketi maksumus 899 eurot. Tarbija on reisipaketi maksumuse tasunud täies ulatuses 02.09.2024.

Reisilepingu järgi kohustus reisikorraldaja osutama reisijale reisisiteenust Tuneesias ajavahemikul 27.09.2024-04.10.2024.

Pakettreis sisaldas lendu sihtkohta ja tagasi, transfeere ning majutust.

27.09.2024 saabus reisija Tuneesiasse (Enfidha – One Resort El Mansour hotell). Pärast lennu HN3463 maandumist andis ta oma helesinise kohvri (Wings) kaupleja kohaliku esindaja juhiste järgi üle transfeeribussi nr 18 pagasiruumi. Hotelli jõudes selgus, et bussis kohver puudub. Tarbija teavitas koheselt bussijuhti ja kohalikku esindajat, kes väitis, et kohver võib olla ekslikult viidud teise hotelli. Järgmistel päevadel kinnitati, et kohvrit ei ole leitud.

01.10.2024 pöördus reisija Tuneesia politseisse, kus registreeriti ametlik avaldus (õiendi koopia lisatud).

09.10.2024 esitas reisija reisikorraldajale kirjaliku pretensiooni, nõudes kahju hüvitamist summas 1 677,86 eurot (785,71 € varaline kahju; 642,15 € mittevaraline kahju ja 250 € õigusabikulud). Reisijale tekkis varaline kahju kohvri ja selle sisu kadumise ning hilisema õigusabi teenuse

maksumuse näol.

22.10.2024 keeldus reisikorraldaja oma vastuses kahju hüvitamisest, väites, et reisija vastutab ise oma pagasi eest.

Tarbija nõudis kahju hüvitamist summas 1677 eurot ja 86 senti.

07.11.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja leidis 25.11.2025 saadetud vastuses, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata, kuna esitatud tõendite alusel ei ole võimalik tuvastada, et tarbija paigutas oma pagasi transfeeribussi pagasiruumi ega seda, et tarbija poolt kirjeldatud esemed kohvris tegelikult olid.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas 26.11.2025 komisjonile oma vastuväited. Tarbija leiab, et tema pagas kadus reisikorraldaja organiseeritud transfeeri ajal ning kaupleja väited vastupidise kohta põhinevad ainult oletustel. Tarbija kirjeldab, et andis kohvri bussi juhile, nägi selle paigutamist pagasiruumi ning kui osad kohvrid kukkusid pagasiruumist, tõstis bussijuht need ise tagasi. Hotelli jõudes kohver puudus, mis kinnitab tarbija hinnangul, et pagas oli kogu aeg reisikorraldaja alltöövõtja kontrolli all.

Tarbija rõhutab, et kui reisikorraldaja väidab, et kohver ei olnud bussis või et tarbija käitus hooletult, peab ta seda ka tõendama. Ühtki tõendit – ei kaamerasalvestisi, raportit ega bussijuhi ütlusi ei ole esitatud, kuigi kauplejal oli selleks piisavalt aega. Seetõttu tuleb lugeda, et teenuse osutamisel esines puudus.

Tarbija lükkab tagasi väite, et ta ei reageerinud kohvrite kukkumisele, pidades seda fakti moonutavaks ja ebaoluliseks, sest pagasiruum oli bussijuhi kontrolli all.

Tarbija viitab, et pakettreisi puhul vastutab reisikorraldaja kõigi teenuste nõuetekohase täitmise eest, sh pagasi käsitlemise eest, olenemata alltöövõtjatest. Kuna kohver kadus transfeeri käigus ja vastupidist ei ole tõendatud, on tegemist teenuse puudusega.

Tarbija leiab, et talle ei osutatud ka nõutavat abi – ei aidatud esmavajalikke asju ega ravimeid hankida, anti ekslikke juhiseid, politsei poole pöördumine venis ning ametlikku uurimist ei algatatud. See on vastuolus direktiivi 2015/2302 artikliga 13.

Tarbija selgitab, et pagasis olnud esemed olid tavalised 7-päevase reisi tarbed ning nõude summa on mõistlik. Kindlustus kahju ei hüvitanud (otsus lisatud), mistõttu nõudeõigus reisikorraldaja vastu säilib täielikult.

Tarbija küsib, miks reisikorraldaja ise ei kogunud tõendeid ega pöördunud politseisse, kuigi pagas kadus teenuse osutamise ajal. Tema hinnangul viitavad asjaolud ja tõendite puudumine selgelt sellele, et teenus oli puudustega ning reisikorraldaja vastutab kahju hüvitamise eest.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on oma vastuses kinnitanud, et bussitransfeeri puhul on tegemist pakettreisi osaks oleva reisisteenusega ja reisikorraldaja vastutab transfeeri käigus pagasi säilimise eest.

Tarbijal tuleb endal esitada tõendid, mis kinnitaksid tema väidet selle kohta, et ta oma (sinise) kohvri (Wings) transfeeribussi pagasiruumi asetab.

Kaupleja leiab, et esitatud tõendite alusel ei ole võimalik tuvastada, et tarbija paigutas oma pagasi transfeeribussi pagasiruumi ega seda, et tarbija poolt kirjeldatud esemed kohvris tegelikult olid. Kaupleja hinnangul ei ole ainuüksi tarbija ütlus nõude tõendamiseks piisav ning eluliselt on võimalik ka see, et inimene võis jätta oma kohvri eksituse või hooletuse tõttu transfeeribussi panemata, unustades selle nt bussi kõrvale või siis hoopiski enne bussi juurde jõudmist kuhugi mujale (nt lennujaama) maha.

Väidetavalt kohvris olnud esemete loetlemine ja (osaliselt) tõendite esitamine nende loetletud esemete hinna kohta ei tõenda aga kuidagimoodi seda, et need esemed selles kohvris ka tegelikult olid.

Kaupleja viitab ka kohapealse esindaja infole, mille kohaselt väitis tarbija ise olevat näinud kohvrit bussist välja kukkumas ega olevat juhtunule reageerinud, st ei teinud midagi selleks, et koheselt teavitada bussijuhti kohvri bussist väljakukkumisest ning sellega hoida ära kohvri bussist maha jäämist ja kadumist. Seda ei ole kuidagi võimalik lugeda hea usu põhimõttest lähtuvaks käitumiseks,

Kaupleja hinnangul välistaks selline käitumine igal juhul reisikorraldaja vastutuse.

Lisaks märgib kaupleja, et tarbija omas pagasi osas kindlustuskaitset ning pidas vajalikuks kahjukäsitlejat sellest teavitada. Seega võib käesoleval juhul olla olukord, kus kindlustusandja on tarbijale kahju hüvitanud. Kui kindlustus on kahju hüvitanud, võib nõudeõigus olla osaliselt või täielikult üle läinud kindlustusandjale.

Kaupleja leiab ka, et komisjonil ei ole võimalik seda vaidlust lahendada, kuna asjaolude selgitamiseks oleks vaja kohtu pädevusi, sh täiendavate tõendite kogumist ja võimalike tunnistajate ärakuulamist. Seetõttu palub kaupleja jätta tarbija nõude rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

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

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 12.08.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastavat lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Tarbija on nõudnud kauplejalt hüvitist kaotsiläinud pagasi eest.

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 tarbija pagas läks kaotsi bussitransfeeril lennujaamast hotelli.

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.

Komisjon kontrollis pagasi kadumise faktilisi asjaolusid.

Tarbija on välja toonud, et andis kohvri bussijuhi juhiste järgi pagasiruumi ning nägi selle paigutamist bussi. Kaupleja väide, et kohver ei jõudnudki bussi, ei põhine ühelgi tõendil. Kaupleja ei ole esitanud oma väite tõendamiseks bussijuhi kirjalikke ütlusi, videosalvestisi või muid tõendeid, mis kinnitaksid, et kohver ei olnud bussis. Kohvri olemasolu bussis tõendab kaudselt ka kohapealse esindaja esialgne kinnitus, et kohver võis olla viidud teise hotelli, samuti tarbija poolt politseile avalduse esitamine.

Arvestades tõendamiskoormuse jaotust tuleb hinnata, kas kaupleja on suutnud näidata, et teenust osutati nõuetekohaselt ehk pagasi säilimist tagades. Vedaja pidi toimetama reisija ja tema vara ohutult sihtkohta. Komisjon hinnangul seda ei ole tehtud.

Komisjon loeb tõendatuks, et pagas oli kaupleja alltöövõtja valduses ning kadus transfeeriteenuse osutamise ajal.

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

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et reisikorraldaja on vastutav pagasi säilimise eest bussitransfeeri ajal. Kaupleja on oma vastuses kinnitanud, et bussitransfeeri puhul on tegemist pakettreisi osaks oleva reisiteenusega ja reisikorraldaja vastutab transfeeri käigus pagasi säilimise eest.

Pagasi valvamine ja säilimine transfeeri ajal on transfeeriteenuse lahutamatu osa. Kui pagas kaob teenuse osutamise käigus, on tegemist teenuse mittevastavusega lepingule. Reisikorraldaja ei saa vastutust välistada alltöövõtja tegevusele viidates.

Kaupleja väide, et tarbija oli ise hooletu ei ole tõendatud. Tarbija märgib, et kui osad kohvrid kukkusid pagasiruumist, tõstis bussijuht need ise tagasi. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet ümber lükanud. Komisjoni hinnangul ei vabasta tarbija võimalik vähene hooletus reisikorraldajat vastutusest, sest pagasiruum ja selle turvalisus olid täielikult teenuse osutaja kontrolli all.

Tarbija väidab, et talle ei osutatud nõutavat abi. Kaupleja ei ole seda väidet ümber lükanud, samuti ei ole ta esitanud tõendeid abi osutamise kohta.

Ka abi osutamata jätmine kinnitab teenuse mittevastavust.

Tarbija on tõendanud komisjonile, et kindlustus kahju ei hüvitanud. Seega ei ole nõue üle läinud kindlustusandjale. Kaupleja vastuväide ei ole asjakohane.

Komisjon leiab, et teenus oli lepingutingimustele mittevastav, kuna pagasi säilimist ei tagatud.

Oma hoolsuskohustuse täitmata jätmisega transfeeriteenus osutamisel 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 võib võlausaldaja 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 § 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 § 877 lg 2 kohaselt §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisasu.

Tarbija on nõudnud pagasi kaotsimineku tuleneva kahju hüvitamist.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal tekkinud kahju kuulub hüvitamisele.

VÕS § 127 lg 1 järgi 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 asja materjalide alusel, et transfeeriteenus esinenud puudused (pagasi säilimise mittetagamine) olid tekkinud kahju vältimatuks ja otseseks põhjuseks.

VÕS § 128 lg 1 järgi hüvitamisele kuuluv kahju võib olla varaline või mittevaraline.

VÕS § 128 lg 3 järgi otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläinud 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.

VÕS § 132 lg 1 kohaselt asja hävimisest või kaotsimineku tekkinud kahju hüvitamise kohustuse olemasolu korral tuleb maksta hüvitis, mis vastab uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele

mõistlikele kulutustele. Kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku hetkel, võrreldes uue samaväärsse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada.

Tarbija on nõudnud otsese varalise kahju hüvitamist summas 1035,71 eurot (785,71 € varaline kahju ja 250 € õigusabikulud). Tarbijale tekkis varaline kahju kohvri ja selle sisu kadumise ning hilisema õigusabi teenuse maksumuse ulatuses.

Tarbija selgitab, et pagasis olnud esemed olid tavalised 7-päevase reisi tarbed ning nõude summa on mõistlik. Tarbija on esitanud nimekirja kadunud esemetest koos väärtusega.

Kaupleja on vastuväitena tuginenud sellele, et väidetavalt kohvris olnud esemete loetlemine ja (osaliselt) tõendite esitamine nende loetletud esemete hinna kohta ei tõenda kuidagimoodi seda, et need esemed selles kohvris ka tegelikult olid.

Komisjon, tutvunud kõigi asjas esitatud materjalide ja tõenditega leidis, et tarbija ei ole tõendanud tekkinud kahju kohvris olnud esemete osas. Komisjonile esitatud tõenditest ei nähtu selgelt, millised esemed tegelikult kohvris olid.

VÕS § 127 lg 6 järgi juhul, kui kahju tekitamine on kindlaks tehtud, kuid kahju täpset suurust ei saa kindlaks teha, muu hulgas mittevaralise kahju tekitamise ja tulevikus tekkiva kahju korral, otsustab hüvitise suuruse kohus. See säte võimaldab kohtul kahju hinnata ka juhul, kui see ei ole täielikult dokumentaalselt või muul viisil tõendatav. Komisjonil selline kahju hindamise pädevus puudub.

Kuivõrd komisjonil puudus võimalus kahju täpset suurust kindlaks teha, jättis komisjon tarbija nõude kohvris olnud esemete osas rahuldamata.

Komisjon loeb tuvastatud asjaolude ja esitatud tõendite alusel tõendatuks tarbija kahju kohvri osas (maksumus 41,51 eurot) ning kulutused õigusabile (maksumus 250 eurot). Komisjon loeb tarbija õigusabiteenuse kulud VÕS § 128 lg 3 tähenduses mõistlikuks ning hüvitatavaks.

Eeltoodust lähtudes hindab komisjon reisikorraldaja poolt tarbijale hüvitamisele kuuluva kahju suuruseks 291,51 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/