

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-15028
Otsuse kuupäev 25.02.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja FlixBus Estonia OÜ (14868446)

Tarbija nõue Tõendi väljastamise nõue (kindlustusele esitamiseks) selle kohta, et buss ei viibinud õigel ajal peatuses.

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

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

Komisjon alustas asjas menetlust 03.11.2025.

Avalduse kohaselt oli tarbijal ostetud bussipilet reisimiseks Tallinnast Lahtisse 30.08.2025 väljumisega kell 10.30 (broneeringu kinnitus #3281158408).

Tarbija oli juba 1,5h varem kohal kaupleja poolt juhatatud bussipeatuses, kuid bussi ei tulnud. Kahe kohal viibinud bussijuhiga suhtlemine selgust ei toonud – öeldi vaid, et uute marsruutide tõttu on segadus.

Laupäeval infotelefon ei vastanud. Seetõttu pidi reisija ise leidma teise transpordi, mis tõi kaasa lisakulusid.

Kaupleja tagastas osa piletirahast (55 € piletist, mis maksis 86,98 €), kuid väidab jätkuvalt, et buss olevat kohal olnud.

Kindlustus keeldub lisakulusid hüvitamast, kuni puudub vedaja kinnitus, et buss tegelikult ei tulnud.

Tarbija nõuab vedajalt ametlikku tõendit selle kohta, et 30.08.2025 kell 10.30 Tallinnast Lahtisse väljumiseks planeeritud buss ei saanud. Seda tõendit on vaja kindlustusfirmale lisakulude hüvitamise menetluse jätkamiseks.

28.11.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve

Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 15.12.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja otsustas hüvitada tarbijale kogu pileti maksumuse.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga. Ta toob 23.12.2025 komisjonile saadetud kirjas välja, et kuna buss ei viibinud määratud kellaajal kokkulepitud peatuses, tekkis tarbijal tegelik kahju, mis on bussipileti maksumusest suurem ja mille kindlustus on nõus hüvitama, kui ta esitab vajalikud tõendid.

Tarbija võttis ühendust vedaja partneriga liinil Tallinn-Lahti. See partner on Tallink. Saadud teabe põhjal Flixbus ei peatu/võta reisijaid peale D-Terminalis sellel liinil. Reisijad lähevad ise praamile ja Helsingis lähevad bussi peale. Vedaja esitas tarbija väitel talle eksitavat teavet bussipeatuse kohta.

Tarbijale sobivad lahendused on järgmised:

1. Kaupleja väljastab tõendi selle kohta, et buss ei viibinud määratud ajal antud punktis ja ta saab selle esitada kindlustusele, või
2. Kaupleja saadab tarbijale GPS marsruudi, sealhulgas Tallinn-Lahti, kus on selget näha, et buss seisis D terminali peatuses või
3. Kaupleja ise maksab tarbijale kindlustushüvitise suuruses 620 eurot ning muudab oma veebisaidil ja piletil tingimusi ja reisireegleid.

Kaupleja ei nõustunud 16.01.2026 saadetud vastuses tarbija pakkumisega.

Kaupleja märgib, et sisemise busside jälgimise telemetriasisüsteemi Radari andmetele tuginedes viibis buss vaidlusaluses peatuses ajavahemikul kell 9.00–10.30. Kaupleja toob välja, et samast peatusest registreeriti broneeringute alusel veel kolm reisijat ning vastav ekraanipilt on juba menetluses edastatud. Samuti viitab kaupleja reisija piletil esitatud teabele.

Kaupleja keeldub hüvitise maksmisest, leides, et veoteenus osutati vastavalt veolepingule. Hea tahte avaldusena on reisijale tagastatud piletiraha täies ulatuses ning kaupleja hinnangul on sellega tema kohustused täidetud.

Tarbija jäi 25.01.2026 saadetud kirjas oma algse nõude juurde ja nõuab, et kaupleja väljastaks tõendi selle kohta, et buss ei väljunud kokkulepitud ajal kokkulepitud kohast.

Tarbija selgitab, et on vastuolulise teabe tõttu segaduses, kuna kaupleja väitel ootas buss teda peatuses, samas kui piletil oleva juhendi järgi pidi ta minema koheselt praamile. Tarbija seab kahtluse alla, kas veoteenuse osutaja ise teab, milline juhised on reisijale siduv ja korrektne.

Tarbija peab ebausutavaks kaupleja esitatud bussimarsruuti, kuna väidetavalt jõudis buss bussijaamast terminali ebarealistlikult lühikese ajaga (5 minutiga).

Praamile pealesõit lõppeb 45 minutid enne praami väljumist (sellest tuleb välja, et buss ei saanud peatuses kuni 10.30 viibida, sest siis ei saaks ta praami peale sõita).

Tarbija märgib, et ilma täpsete GPS-andmeteta ei ole võimalik kaupleja väiteid kontrollida, kuid rõhutab, et vastuolu seisneb eelkõige kaupleja enda selgitustes.

Tarbija viitab Tallinki seisukohale, mille kohaselt peab Tallinn–Lahti pileti puhul reisija minema otse praamile ning buss ootab reisijaid Helsingis, mitte ei sõida praamile. Sellest tulenevalt kahtleb

tarbija, kas buss üldse vaidlusaluses D-terminali peatuses viibis. Tarbija toob esile, et pileti juurde kuuluv juhend annab teada, kuidas bussile pääseda, ning leiab, et esitatud juhised on omavahel vastuolus. Eeltoodust tulenevalt palub tarbija kauplejal esitada tõendid selle kohta, et buss tegelikult peatuses viibis.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Vedaja märgib oma vastuses, et juhtumi kontrollimisel õnnestus neil kindlaks teha järgmist: buss viibis peatuses kella 9.00-st kuni 10.30-ni, mis põhineb Radari süsteemil – meie sisemisel busside jälgimise telemeetrilisel süsteemil (ekraanipilt lisatud).

Broneeringute kohaselt registreeriti samast peatusest, kust see reisija pidi peale minema, veel 3 inimest ja veel 2 inimest lahkusid samas peatuses.

Sõidul oleva teabe kohaselt toimus bussivahetus, kuid see oli taas Flix'i kaubamärgi all, seega ei oleks see tohtinud segadust tekitada.

Sellegipoolest ei mainita piletil kusagil, et reisijad peaksid otse praamile minema. See võib segadust tekitada. Seetõttu ja kuna reisijale oli juba osa piletirahast tagastatud summas 55,98 eurot 86,97 eurost, otsustati ülejäänud summa tagastada.

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 tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 30.08.2025 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 lepingu täitmise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kauplejalte tõendi 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 tutvus kõigi esitatud tõenditega, sh: tarbija pileti; pardakaardi ja kaupleja Radar-ekraanipildiga, mis näitab bussi asukohta ja ajakava (TSH – Tallinn, Harbour Terminal D kell

09:00 ja 10:30).

Komisjon tuvastas, et tarbijale kaupleja poolt väljastatud pardakaardil (booking number 328 115 8408) on lisaks kahe reisija nimele all paremas nurgas toodud info reisi alguspunkti kohta (Your departure point). Seal on mainitud lähtekohaks Tallinna sadama D terminal. Lisaks on välja toodud oluline teabena järgmine info: „Kui Teie reis hõlmab praami, palun saabuge praami terminali vähemalt 1 tund enne väljumist, et jõuda praamile õigel ajal ja liikuge otse praami terminali hoonesse (PALUN ÄRGE OODAKE BUSSIPEATUSES).

Komisjon leidis nimetatud tõendiga tutvumisel, et pardakaardil esitatud oluline teave on tarbijale siduv ja selgelt väljendatud. Reis hõlmab praami (Tallinn–Helsinki ülesõit on osa marsruudist Lahtisse), seetõttu ei tohtinud tarbija oodata bussipeatuses. Tarbija pidi minema otse praami terminali hoonesse vähemalt tund enne väljumist. Tarbija ei järginud seda juhust, mistõttu jäi teenusest ilma.

Kaupleja esitas objektiivse tõendi (Radar-telemeetria), et buss viibis määratud kohas ja ajal. Lisaks registreeriti teisi reisijaid samast peatusest. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, mis selle ümber lükkaks. Seega ei ole alust väita, et „buss ei tulnud“.

Komisjon nõustub tarbijaga, et informatsioon pardakaardil on osaliselt segadust tekitav (väljapaistvalt on märgitud bussipeatuse kohta „Harbour Terminal D“), kuid lähtepunkti kohta käiv oluline lisainfolahendab segaduse. Kaupleja on selle eest juba vastutuse võtnud, tagastades kogu pileti hinna (hea tahte avaldusena).

Tarbijal tekkis kahju (lisakulud), kuid see tulenes tarbija enda tegevusest (juhise eiramine), mitte kaupleja veast. Seega ei ole alust nõuda lisahüvitist 620 € ega lisatingimuste täitmist..

Komisjon ei saa kohustada kauplejat väljastama tõendit, mis ei vasta tõsiasjadele („buss ei tulnud“). See oleks valeandmete esitamine. Komisjon soovitab kauplejal tarbijale edastada lühike kirjalik selgitus kindlustusmenetluse jätkamiseks.

Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija nõue 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/