

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/25-15488-007
Otsuse kuupäev 16. apr 2026
Komisjoni koosseis Esimees Margus Kingisepp
Tarbija
Kaupleja TTN Eesti OÜ, 14038986
Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue.
Asja läbivaatamise aeg 16. apr 2026

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 19.03.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 01.12.2024 kaupleja veebilehelt kissandfly.it lennupileti (nr 0553496461646 / P13R21FK) marsruudil Rooma–Phoenix–Milano (27.12.2024–05.01.2025) summas 1721 eurot. Lennuvedajaks oli ITA Airways.

Tarbija esitas 23.12.2024 tagasimakse taotluse haigestumise tõttu, lisades itaaliakeelse arstitõendi (välja antud 23.12.2024 lastearst Dott. S. R. poolt, „feverish flu syndrome“, vajalik 5-päevane ravi ja puhkus).

Kaupleja teavitas tarbijat korduvalt (12.03., 27.03., 30.03.2025), et tõend ei vasta lennufirma nõuetele ning palus ingliskeelset tõlget ja/või täiendavaid dokumente. Tarbija saatis ingliskeelse tõlke 30.03.2025 ning esitas uuesti tagasimakse taotluse.

Kaupleja keeldus täielikust tagasimaksest, kuna arstitõend ei vastanud ITA Airways tariifireeglitele ning esitati alles pärast esimest lendu (no-show registreerimine).

Kaupleja algatas osalise tagasimakse menetluse. Lennufirma autoriseeris 81,83 eurot, mis kaupleja poolt kanti tarbijale üle (kinnitus 28.01.2026).

Tarbija sõnul ei ole kaupleja pärast ingliskeelse arstitõendi edastamist enam vastanud ega tagasimakset sooritanud.

Tarbija nõuab täielikku tagasimakset summas 1721 eurot, viidates Itaalia navigatsioonikoodeksi art 945-le.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib lennupileti eest tasutud summa tagastamist EUR 1721.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et broneeringu tühistamiseks ja raha tagastamiseks haiguse tõttu on kehtestatud mitmed kohustuslikud nõuded, millest kaupleja on klienti korduvalt teavitanud.

Enne lendu esitatud arstitõend ei vastanud nendele nõuetele. Eelkõige ei sisaldanud esitatud tõend diagnoosi, uuringute tulemusi ega muid kliinilist seisundit kinnitavaid tõendeid. Samuti ei olnud märgitud ravi kestust, mis oleks katnud kavandatud lennu kuupäeva. Seetõttu ei

olnud võimalik järeldada, et tegemist oli tõsise terviseseisundiga, mis oleks objektiivselt takistanud lennureisi.

Lisaks oli tõend väljastatud pediaatri poolt ning sellel oli üldine iseloom, ilma konkreetse ravikuuri ja selle eeldatava kestuse täpsustusega.

Eeltoodut arvesse võttes oli ettevõttel alus järeldada, et reisija lennule mitteilmumise põhjus ei olnud väljaspool tema kontrolli ning igal juhul ei kuulunud see kaupleja vastutusalasse.

30.03.2025 esitas klient ingliskeelse meditsiinidokumendi, kuid selleks ajaks oli esimene lend juba toimunud (27.12.2024) ning broneerimissüsteemis oli registreeritud reisija lennule mitteilmumine (no-show). Seetõttu muutus broneeringu õiguslik staatus ning vastavalt lennufirma tariifireeglitele ei kuulunud pilet enam tagastamisele. Klienti teavitati nimetatud asjaolust aegsasti, kuid vastust ega edasisi samme tema poolt ei järgnenud.

Samas, arvestades lennupileti kehtivusaja peatset lõppemist ning eesmärgiga tagastada kliendile vähemalt osa tasutud summast, algatas kaupleja tagasimakse menetluse süsteemis enne pileti kehtivusaja lõppu.

Kaupleja edastas taotluse lennufirmale, kes autoriseeris vaid osalise tagasimakse (81,83 eurot), mis kanti tarbijale üle. Kaupleja kui vahendaja ei vastuta vedaja otsuste eest ega ole kohustatud tasuma rohkem, kui vedaja lubab. Pilet ei kuulu tariifireeglite kohaselt täielikule tagasimaksele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 01.12.2024 sidevahendi abil (interneti teel) lennupileti müügilepingu.

Leping vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele, kuivõrd lepingu sõlmimine toimus Interneti vahendusel.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija elukoha riik on Itaalia Vabariik.

Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond Tallinn Kesklinna linnaosa 10151 Jõe tn 3-30.

Kuivõrd nii kaupleja kui ka tarbija tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv määrus 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (edaspidi Rooma I määrus).

Rooma I määruse artikkel 3 p 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid valinud lepingule kohaldatava õiguse.

Kui pooled ei ole kokku leppinud lepingule kohaldatavas õiguses, kuulub kohaldamisele tarbijalepingute korral Rooma I määruse artikkel 6. Artikkel 6 p 1 kohaselt ilma et see piiraks artiklite 5 ja 7 kohaldamist, on leping, mille füüsiline isik on sõlminud oma tegevus- või kutsealast välja jääval eesmärgil („tarbija”) teise isikuga, kes tegutseb oma tegevus- või kutsealal („kutseala esindaja”), reguleeritud selle riigi õigusega, kus on tarbija harilik viibimiskoht, tingimusel et kutseala esindaja a) teostab oma majandus- või kutsetegevust riigis, kus on tarbija harilik viibimiskoht, või b) kutseala esindaja suunab mis tahes viisil sellised tegevused kõnealusesse riiki või mitmesse riiki, mille hulka kuulub ka kõnealune riik, ning et leping jääb nende tegevuste raamesse.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et poolte vahel sõlmitud leping vastab Rooma I määruse tähenduses tarbijalepingu tunnustele. Tarbija oli lepingu sõlminud füüsilise isikuna

väljaspool oma tegevus- või kutseala. Kaupleja tegutses müügi alal oma tegevus- või kutsealal. Komisjon leidis, et kaupleja, tegutsedes oma tegevusalal suunas aktiivselt oma tegevuse Itaalia elanikele, pakkudes pileteid oma e-poe kissandfly.it kaudu. Sõlmitud leping jääb Rooma I määruse artiklis 6 p 1 nõutud tegevuste raamesse.

Kuna tarbija harilikuks viibimiskohaks on asja materjalide järgi Itaalia Vabariik kohaldatakse vastavalt Rooma I määruse (EÜ nr 593/2008) artiklile 6 juhtumile Itaalia õigust.

Asjas kuulub kohaldamisele Itaalia navigatsioonikoodeksi (Codice della Navigazione) artikkel 945, Itaalia tsiviilseadustiku (Codice civile) artiklid 1256 ja 1463 ning lennufirma (ITA Airways) tariifireeglid, mis on lepingu lahutamatu osa.

Itaalia navigatsioonikoodeksi art 945 kohaselt juhul, kui reisija väljasõit takistub põhjusel, mis ei ole talle omistatav, lõppeb leping ja vedaja tagastab juba makstud piletihinna. Samuti kohaldub ülekaaluka võimatuse instituut (impossibilità sopravvenuta).

Need normid kohustavad siiski eelkõige vedajat (vettore) ehk käesoleval juhul ITA Airways't. Kaupleja on juhtumis vaid vahendaja, kes müüs pileti vastavalt oma üldtingimustele ja lennufirma tariifireeglitele.

ITA Airways üldtingimuste (General Conditions of Carriage) punkti 3.3.5 kohaselt kehtivad haiguse tõttu reisi alustamata jätmise korral järgmised kohustuslikud nõuded:

„Kui reisija ei saa haiguse tõttu reisi alustada, peab ta broneeringu tühistama, helistades Call Centerisse enne lennu väljalendu, ning esitama haiguse takistust tõendava meditsiinilise dokumentatsiooni, mis on väljastatud haigla (avalik asutus), kiirabi (avalik asutus) või riikliku tervishoiuteenistusega seotud asutuse poolt, hiljemalt seitsme päeva jooksul pärast tühistamisaotluse esitamist; seega ei ole lubatud no-show.“

Tõend peab sisaldama prognoosi lõppkuupäeva, mille järel reisi saab ümber broneerida kuni 3 kuu jooksul (võimalik tariifirinevuse tasumine).

Komisjoni hinnangul esitatud arstitõend (23.12.2024) ei vasta nendele nõuetele, kuna on väljastatud erapraksise lastearsti (pediaater) poolt (mitte avaliku haigla / kiirabi / riikliku tervishoiuteenistusega seotud asutuse poolt). Tõend ei sisalda diagnoosi, uuringute tulemusi, kliinilisi andmeid ega ravi kestust, mis kataks lennu kuupäeva. Tõend on üldise iseloomuga. Inglisekeelne tõlge saadeti alles 30.03.2025, seega pärast lennu toimumist ja no-show registreerimist süsteemis.

Seetõttu ei olnud vedajal (ITA Airways) alust täielikuks tagasimakseks vastavalt Itaalia navigatsioonikoodeksi art 945-le ega tema oma tariifireeglitele.

Komisjoni hinnangul on kaupleja vahendaja ega vastuta vedaja otsuste eest. Kaupleja täitis oma kohustused, kuna nõudis täiendavaid dokumente, edastas taotluse vedajale ja edastas tarbijale osalise tagasimakse summas 81,83 eurot, mille vedaja autoriseeris. Komisjon hinnangul ei ole kaupleja rikkunud lepingulist kohustust. Tarbija ei ole tõendanud, et kaupleja oleks kohustatud tasuma rohkem, kui vedaja lubab. Seega ei ole alust lepingust taganemiseks ega täielikuks tagasimakseks.

Tarbijal on õigus pöörduda otse vedaja (ITA Airways) poole või kasutada muid Itaalia õigusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid. Käesolevas menetluses puudub alus nõuda kauplejalt täielikku tagasimakset summas 1721 eurot.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse.

/allkirjastatud digitaalselt/