

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01812  
Otsuse kuupäev 18.04.2026  
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija  
Kaupleja Air Baltic Corporation AS Eesti filiaal (17203925)

Tarbija nõue Lennu hilinemisest tekkinud nõue määruse 261/2004 alusel (toitlustuse kulu 1182 SEK, telefonikõned 12 EUR ja kaelapatjade maksumus 1004 SEK).

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Kaupleja on kohustatud hüvitama toitlustus - ja sidekulud ning kaelatugede maksumuse, kokku summas 214 eurot ja 14 senti.
3. Tarbijakaitseaduse § 60 kohaselt on kauplejal komisjoni otsuse järgimiseks 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja teavitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult otsuse järgimisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

### Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole avaldusega, milles palus kohustada kauplejat hüvitama lennu hilinemisega seotud kulud.

Avalduse kohaselt olid reisijatel 2 lennupiletit pakettreisi osaks olnud lennule BT7784 Hurghada-Tallinn, plaanijärgse väljumisega Hurghadast 27.12.2025 kell 19.00 ja saabumisega Tallinnasse 28.12.2025 kell 00:55.

Seoses maandumiseks sobimatute ilmaoludega Tallinna lennujaamas suunati lend maanduma Rootsi Arlanda lennujaama. Reisijad teavitasid viivitamatult lennuettevõtjat oma erivajadusest (liikumisvõime), kuid reisijatele ei tagatud ei majutust ega toitlustust, mistõttu pidid nad veetma lennujaamas terve öö võimaluseta pikali asendis magada või lihtsalt puhata. Reisijaid ei informeeritud võimalikust lennu väljumise ajast, mistõttu olid nad teadmatuses ooteaja pikkusest. Reisijad pidid ise katma enda toitlustuse ja sidepidamise kulud ning olles teadmatuses lennu väljumise aja osas, soetasid nad oma olukorra leevendamiseks kaelapadjad.

Reisijad jõudsid Tallinnasse 28.12.2025 kell 10:20 – enam, kui 9 tundi plaanitud hiljem.

Reisijad pöördusid lennuettevõtja poole hüvitise maksmise ja hoolitsuskulude kompenseerimise nõudega, kuid lennuettevõtja on olnud valmis kompenseerima vaid 18 eurot kummalegi reisijale (kokku 36 eurot), mis ei ole nii pika ooteaja kohta proportsionaalne.

Tarbijad ei nõustu kaupleja pakutud lahendusega ja toovad välja, et ooteaeg Stockholmi Arlanda lennujaamas oli üle 9 tunni pikkune, mis hõlmas öist aega, ning selle ajal tekkisid toitlustuskulud, mida lennuettevõtja ei kompenseerinud ega pakkunud ka toitlustusvautšereid. Lennuettevõtja ei teavitanud ka mingitest piirangutest toitlustamiskulude kompenseeritava suuruse osas.

Reisijad nõuavad määruse 261/2004 kohaselt lennuettevõtja poolse hoolitsemiskohustuse täitmata jätmisest tekkinud kulude ja olukorra leevendamiseks tehtud kulude (kaelapadjad) hüvitamist.

Nõue jaguneb:

- Telefonikõned: 12 eurot;
- Toitlustus: 280 SEK; 71 SEK; 831 SEK;
- Kaelatoed 1004 SEK.

Kaelapatjade ostmise vajadus tekkis, kuna ooteaeg oli pikk ning nad pidid veetma öö lennujaamas istudes ilma võimaluseta puhata. Et vähemalt mingil määral istudes puhkust saada, soetati kaelapadjad, et pead toetada ja fikseerida.

Tarbija märgib ka, et samal ajal jagas lennuettevõtja esindaja mõnele reisijale hotellivautšereid, kuid nende jaoks hotellimajutust enam ei pakutud ning väljastati kirjalik kinnitus, et hotellid on täis. Tarbija on selgitanud lisaks, et 28.12.2025 hommikul oli lennu BT7784 kohta Arlanda lennujaama infotablool märgitud staatus „cancelled“, mistõttu puudus reisijatel ka selgus, millal ja kuidas edasine reis jätkub. Tarbija pöördus pärast juhtunut kirjalikult nii reisikorraldaja kui ka lennuettevõtja poole. Reisikorraldaja vastusest nähtub, et ta tunnistab, et Stockholmi lennujaamas ei pakutud tarbijale hoolitsust, ning suunas hilinenud lennuga seotud nõude esitama otse lennuettevõtjale.

Kuigi kaupleja selgitustes viidatakse, et hotellimajutuse korral oleks puhkeaeg lühenenud ja soovitatakse lennujaamas olla vähemalt kaks tundi enne lendu, ei pakutud tarbijatele kohapeal mingit abi ega lahendusi olukorra leevendamiseks.

### **Kaupleja seisukoht:**

Lennuettevõtja selgitab, et lend hilines ilmastikutingimuste tõttu Tallinna lennujaamas. Kuigi lennuk väljus Hurghadast õigeaegselt, ei olnud tugeva külgtuule tõttu võimalik Tallinnas maanduda ning lennuk suunati ümber Stockholmi.

Kasutatud lennukitüübi puhul ületas tuule tugevus lubatud piirid ning sarnased häired mõjutasid ka

teiste lennufirmade lende. Niipea kui ilm paranes ja ohutu maandumine oli võimalik, jätkus lend Tallinnasse.

Oma esialgses vastuses kinnitas kaupleja, et on valmis katma toitlustuskulud kogusummas 36 eurot (18 eurot reisija kohta), kuigi reisijad ei ole vastavaid kuludokumente esitanud.

Lisaks märgib lennuettevõtja, et kuigi ooteaeg Stockholmis kestis öö läbi, ei peetud hotelli pakkumist põhjendatuks, arvestades lennujaama naasmise vajadust ja puhkeaja võimalikku lühenemist.

Samuti rõhutatakse, et erivajaduse või liikumisraskuse korral oleks tulnud vastav info eelnevalt broneeringusse märkida, mida antud juhul ei tehtud.

Oma hilisemas, täpsustatud asjaoludel antud vastuses kinnitas lennuettevõtja, et on valmis kompenseerima tehtud telefonikõned summas 12 eurot; esitatud toitlustuse tšekkide alusel 50% ulatuses toitlustusele tehtud kulutused kogusummas 55 eurot (kahe reisija eest kokku). Lennuettevõtja keeldub kaelapatjade hüvitamisest, kuna sellist kohustust määrus 261/2004 ette ei näe.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseseaduse (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.

Kuigi vaidlusalune lend kuulus pakettreisi koosseisu, on käesolevas menetluses nõue esitatud lennuettevõtja vastu ning vaidlus puudutab lennu hilinemise järel kandmata jäänud hoolitsuskohustust. Seetõttu käsitleb komisjon vaidlust lennuteenuse osutamisest tuleneva vaidlusena.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et lend Hurghadast Tallinna ei saanud halbade ilmastikutingimuste tõttu Tallinnas maanduda ning lennuk suunati ümber Stockholmi Arlanda lennujaama. Samuti ei ole vaidlust selles, et tarbija saabus Tallinna plaanitud oluliselt hiljem. Käesolevas asjas ei ole seega määrav mitte hilinemise põhjus, vaid see, kas lennuettevõtja täitis hilinemise ajal oma hoolitsuskohustust.

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 9 kohaselt peab lennuettevõtja pikaajalise hilinemise korral pakkuma reisijatele tasuta abi, sealhulgas toitu ja jooke mõistlikus suhtes ooteajaga, võimalust sidepidamiseks ning vajaduse korral hotellimajutust. Komisjon leiab, et ka juhul, kui lennu hilinemise põhjuseks olid ilmastikutingimused, ei vabasta see lennuettevõtjat hoolitsuskohustuse täitmisest.

Asja materjalidest nähtub, et tarbija ja tema reisikaaslane olid piiratud liikumisvõimega isikud ning teavitasid sellest ka lennuettevõtja esindajat. Komisjon peab seda asjaolu oluliseks. Liikumispuudega reisijate puhul tuleb abi osutamisel nende olukorraga eriti arvestada. Seetõttu oli

lennuettevõtjal käesolevas olukorras kõrgendatud kohustus tagada reisijatele tegelik abi, sealhulgas vajaduse korral võimalus puhata majutuskohas.

Asja materjalidest ei nähtu, et lennuettevõtja oleks tarbijale ja tema reisikaaslasele tegelikult pakkunud ei toitlustust, sidepidamise võimalust ega hotellimajutust. Vastupidi, ka reisikorraldajale saadetud kirjavahetusest nähtub, et Stockholmi lennujaamas hoolitsust ei pakutud. Seetõttu leiab komisjon, et lennuettevõtja rikkus oma hoolitsuskohustust.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine. VÕS § 101 lg 1 p 3 järgi võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral nõuda kahju hüvitamist. Komisjon leiab, et olukorras, kus lennuettevõtja jättis hoolitsuskohustuse täitmata, on tarbijal õigus nõuda sellest rikkumisest tingitud mõistlike kulude hüvitamist.

Komisjon peab põhjendatuks telefonikulu summas 12 eurot. Kui lennuettevõtja ei võimaldanud tarbijal sidepidamist, tuli see tarbijal ise korraldada ning vastav kulu on otseses seoses hoolitsuskohustuse rikkumisega.

Samuti peab komisjon põhjendatuks toitlustuskulude hüvitamist täies ulatuses. Lennuettevõtjal oli võimalik täita oma kohustus ka toitlustusvautšerite väljastamisega, kuid asja materjalidest ei nähtu, et seda oleks tehtud. Kuna lennuettevõtja jättis tarbijad ilma ettenähtud abita ning reisijad pidid endale toidu ja joogid ise muretsema, ei leia komisjon, et esitatud toitlustuskulud oleksid käesolevas olukorras üle mõistliku määra. Seda enam, et tegemist oli öise, pikaleveninud ootamisega lennujaamas ning liikumispuudega reisijatega.

Kaelatugede maksumuse osas leiab komisjon, et kuigi tegemist ei ole tavapärase kuluga, mida saaks samastada määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklis 9 nimetatud toitlustuse, sidepidamise või hotellimajutusega, olid need käesoleva asja erandlikes asjaoludes siiski vajalikud olukorra leevendamiseks. Tarbijatele ei pakutud öiseks ajaks hotellimajutust ning nad olid sunnitud viibima kogu öö lennujaamas istuvas asendis. Komisjon peab usutavaks tarbija selgitust, et kaelatugede ostmine oli vajalik puhkamisvõimaluse parandamiseks olukorras, kus lennuettevõtja jättis hotellimajutuse pakkumata.

Komisjon arvestab seejuures ka sellega, et tarbija ja tema reisikaaslane olid piiratud liikumisvõimega isikud ning hotellimajutuse puudumine mõjutas neid tavapärasest enam. Samuti ei nähtu olemasolevast hinnavõrdlusest, et tarbijate ostetud kaelatugede hind oleks olnud Arlanda lennujaama müügikeskkonda arvestades ebamõistlik.

Eeltoodust tulenevalt peab komisjon põhjendatuks hüvitada tarbijale sidekulud täies ulatuses, toitlustuskulud täies ulatuses ning kaelatugede maksumuse samuti täies ulatuses.

Arvestuskäik on järgmine: sidekulud 12 eurot; toitlustuskulud 1182 Rootsi krooni ehk ligikaudu 109 eurot ja 20 senti; kaelatugede maksumus 1004 Rootsi krooni ehk ligikaudu 92 eurot ja 94 senti. Kokku kuulub tarbijale hüvitamisele 214 eurot ja 14 senti.

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

Maria Alajõe

/allkirjastatud digitaalselt/