

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01814
Otsuse kuupäev 03.05.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Turkish Airlines Inc. Eesti filiaal (12480784)

Tarbija nõue Määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni väljamaksmise nõue kogusummas 2400 eurot (600 eurot iga reisija kohta)

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kohustada kauplejat maksma tarbijale hüvitis iga reisija eest 600 eurot st kokku 2400 eurot.

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:

Avalduse kohaselt ostsid reisijad lennupiletid ühtse broneeringuna lendamiseks 8.01.2026 Tallinnast Istanbuli kaudu Ho Chi Minhi. Tegemist oli ühendatud lennuga, mille puhul jätkulend Istanbulist Ho Chi Minhi hilines. Seetõttu jõudsid reisijad lõppsihtkohta enam kui kolme tunni pikkuse hilinemisega (kavandatud saabumine 16:30 ja tegelik saabumine 21:06). Tarbija märgib oma avalduses ka seda, et lennuettevõtja ei pakkunud hoolitust

Tarbija pöördus lennuettevõtja poole 11.01.2026 nõudega maksta määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel hüvitis 600 eurot iga reisija kohta, kokku 2400 eurot.

Tarbija leiab, et kõik reisijad, sealhulgas imik, on käsitatavad määruse tähenduses reisijatena ning neil on õigus hüvitisele. Tarbija märgib, et lapse eest tasuti lennuettevõtja poolt kehtestatud imikupileti hind, tegemist on avalikkusele kättesaadava standardse tariifiga ning lapsele oli vormistatud broneering ja väljastatud pardakaart. Tarbija hinnangul ei ole istekohta puudumine määruse kohaldamisel oluline ning artikli 3 lõikes 3 sätestatud erandit tuleb tõlgendada kitsalt.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on menetluse käigus muutnud oma varasemat seisukohta ning on valmis maksma hüvitist neljast reisijast kolmele (kogusummas 1800 eurot), kuid keeldub maksmast hüvitist imiku eest.

Kaupleja selgitab, et Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 kohaldamisala tuleneb määruse artiklist 3, milles on sätestatud tingimused, millele reisijad peavad vastama, et määrust saaks kohaldada. Kaupleja viitab, et artikli 3 lõike 3 kohaselt ei kohaldata määrust reisijatele, kes reisivad tasuta või sellise hinnaalandusega, mis ei ole vahetult ega kaudselt avalikkusele kättesaadav. Kaupleja märgib, et käesoleval juhul oli ühe lapse näol tegemist imikuga, kes reisis ilma eraldi istekohata sülelapse tingimustel. Kaupleja rõhutab, et tema pilet oli võrreldes teiste reisijatega oluliselt soodustatud ning ta ei hõivanud lennul eraldi istekohta. Sellest tulenevalt leiab kaupleja, et üks lastest ei ole käsitatav määruse (EÜ) nr 261/2004 tähenduses reisijana, kellel oleks õigus selle määruse alusel hüvitisele.

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.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel sõlmiti lennutransporditeenuse leping ning vaidlus tuleb lahendada Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel. Komisjon tuvastas, et reisijad jõudsid lõppsihtkohta enam kui kolme tunni hilinemisega. Euroopa Kohtu väljakujunenud praktika kohaselt annab selline hilinemine reisijatele õiguse määruse artikli 7 kohasele hüvitisele.

Komisjon märgib täiendavalt, et tarbija on toonud välja, et pikaajalise hilinemise ajal Istanbulis ei pakkunud lennuettevõtja reisijatele määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklis 9 ette nähtud hoolitsust. Komisjon juhib tähelepanu, et nimetatud hoolitsuskohustus kehtib lennuettevõtjale sõltumata hilinemise põhjusest, sealhulgas ka erakorraliste asjaolude esinemisel. Samas ei ole tarbija käesolevas menetluses esitanud eraldi nõuet hoolitsuse puudumisega seotud kulude hüvitamiseks, mistõttu piirdub komisjon vaidluse lahendamisel artikli 7 alusel esitatud hüvitisnõude hindamisega.

Poolte vahel ei ole enam vaidlust hüvitise maksmise kohustuse üle kolme reisija osas. Seetõttu on vaidluse esemeks üksnes küsimus, kas imik on käsitatav määruse tähenduses reisijana.

Määruse artikli 3 lõike 3 kohaselt ei kohaldata määrust reisijatele, kes reisivad tasuta või sellise hinnaalandusega, mis ei ole vahetult ega kaudselt avalikkusele kättesaadav. Komisjon märgib, et nimetatud säte kujutab endast erandit reisijate õiguste süsteemist ning seda tuleb tõlgendada kitsalt. Seda kinnitab ka Euroopa Kohtu praktika, mh C-686/20 Vueling Airlines punkt 31, mille kohaselt tuleb nimetatud erandit tõlgendada kitsendavalt, arvestades määruse eesmärki tagada reisijate kõrgetasemeline kaitse.

Samuti tuleneb Euroopa Komisjoni tõlgendussuunistest (C/2024/5687), et määruse kohaldamisalast jäävad välja üksnes need reisijad, kes reisivad tasuta või mitteavaliku soodustuse alusel. Avalikkusele kättesaadava tariifi alusel reisivad isikud, sealhulgas soodustatud hinnaga reisijad, kuuluvad määruse kohaldamisalasse. Tõlgendussuunistes on täpsustatud, et imikud jäävad

määruse kohaldamisalast välja üksnes juhul, kui nad reisivad tasuta ning neil puudub eraldi broneering.

Komisjon tuvastas, et käesolevas asjas tasuti lapse eest lennuettevõtjale imikupileti hind summas 33 eurot. Kuigi tegemist on oluliselt madalama hinnaga võrreldes täiskasvanute piletitega, on see siiski tasu lennuteenuse eest. Tegemist on lennuettevõtja poolt kehtestatud standardse tariifiga, mis on avalikkusele kättesaadav. Seetõttu ei ole tegemist tasuta reisiga ega ka mitte sellise hinnaalandusega, mis ei oleks avalikkusele kättesaadav määruse artikli 3 lõike 3 tähenduses. Tarbija ei ole esitanud imiku pardakaarti väites, et see on ära visatud. Samas ei ole ka lennuettevõtja vaidlustanud pardakaardi väljastamist.

Komisjon rõhutab, et määrus ei seo reisija staatust tasu suuruse ega eraldi istekoha olemasoluga. Reisija mõiste hõlmab isikut, kellel on kehtiv broneering ning kes kasutab lennuteenust. Ainuüksi asjaolu, et laps reisis sülelapsena ilma eraldi istekohata, ei välista tema käsitamist reisijana. Samuti ei muuda reisija staatust asjaolu, et makstud tasu on sümboolne või oluliselt väiksem võrreldes teiste reisijatega.

Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis kinnitaksid, et lapse reisimine toimus tasuta või mitteavaliku soodustuse alusel. Vastupidi, menetlusmaterjalidest nähtub, et lapse eest tasuti, talle oli vormistatud broneering ning ta kasutas lennuteenust koos teiste reisijatega. Seetõttu ei ole kaupleja tuginemine määruse artikli 3 lõikele 3 põhjendatud.

Kuna kõik määruse kohaldamise tingimused on täidetud ning tegemist ei ole artikli 3 lõikes 3 sätestatud erandiga, on kõigil reisijatel, sealhulgas imikul, õigus määruse artikli 7 lõike 1 punktis c sätestatud hüvitisele summas 600 eurot reisija kohta.

Komisjon leiab, et kaupleja keeldumine hüvitise maksmisest lapsele ei ole põhjendatud ning tarbija nõue tuleb rahuldada täies ulatuses.

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/