

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02772  
Otsuse kuupäev 05.05.2026  
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija  
Kaupleja Air Baltic Corporation AS Eesti filiaal (17203925)

Tarbija nõue Määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni maksmise nõue summas 1200 eurot ning taksokulude hüvitamise nõue summas 20,92 eurot.

### **Resolutsioon:**

Jätta tarbija nõue rahuldamata osas, mis puudutab lennu hilinemisest tuleneva kompensatsiooni maksmist. Kaupleja on kohustatud hüvitama tarbijale taksokulud summas 20,92 eurot.

Tarbijakaitseaduse § 60 kohaselt on kaupljal 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 järgi hilines 18.01.2026 lend nr BT985 Tallinn-Funchal sihtkohta saabumisega ligikaudu 11 tundi. Reisijad nõuavad määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni väljamaksmist summas 1200 eurot (600 eurot reisija kohta) ning hilinemisest tingitud täiendavate taksokulude kompenseerimist summas 20 eurot ja 92 senti.

Tarbija märgib, et jälgis päeva jooksul Funchali lennujaam saabuvate ja väljuvate lendude liikumist ning tema hinnangul esines seal vaid minimaalseid kõrvalekaldeid graafikust, mistõttu ei saa tema hinnangul pidada kohalikke ilmastikutingimusi erakorraliseks. Tarbija viitab selle kohta esitatud kuvatõmmisele.

Tarbija on esitanud lennuettevõtjale airBaltic hüvitise nõude, kuid lennuettevõtja on selle maksmisest keeldunud, põhjendades seda Madeira lennujaama tugevate külgtuultega ning väites, et tegemist oli erakorraliste asjaoludega. Tarbija viitab pooltevahelisele kirjavahetusele, mille kohaselt ei ole lennuettevõtja esitanud täpsemaid andmeid ega dokumente, põhjendades seda sellega, et vastav dokumentatsioon väljastatakse üksnes ametiasutuste ametliku päringu alusel. Tarbija leiab, et lennuettevõtja ei ole esitanud piisavaid tõendeid, mis võimaldaksid järeldada erakorraliste asjaolude esinemist määruse artikli 5 lõike 3 tähenduses ega seda, et hilinemist ei olnud võimalik vältida ka kõigi mõistlike meetmete rakendamisel.

Tarbija nõuab määruse 261/2004 kohase hüvitise maksmist kogusummas 1200 eurot (600 eurot reisija kohta).

### **Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat pöördus kaupleja vastuse ja sellele lisatud tõenditega hinnangu saamiseks Transpordiameti poole.**

Transpordiamet on esitanud tõendeid hinnanud ja kinnitas, et tuule suund ja tugevus olid tol päeval üle antud lennukile seatud limiitidest pea terve päeva jooksul. Oli küll lühemaid vaiksemaid perioode kuid lend ise on pikk ja ette planeerida on võimatu. Antud lennuki külgtuule kiiruse piirang on 29 sõlme. Tol päeval oli Madeiral tuul puhanguti 25-45 sõlme. Seega oli tuul tugevam, kui antud lennukitüübile lubatud. Transpordiamet ei oska lennuettevõtja poolt esitatu põhjal järeldada, milliseid pingutusi on lennuettevõtja teinud, et hilinemist vältida.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja ei nõustu tarbija nõude rahuldamisega ning palub jätta avaldus rahuldamata.

Kaupleja selgitab, et lennu BT985 (Tallinn–Funchal) hilinemise põhjuseks olid Madeira lennujaamas valitsenud ebasoodsad ja lennuohutust välistavad ilmastikutingimused, mis kujutasid endast Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 5 lõike 3 tähenduses erakorralisi asjaolusid.

Kaupleja märgib, et lennu kavandatud väljumisaeg Tallinnast oli kell 05:45 UTC ning kavandatud saabumisaeg Madeirale kell 11:50 UTC. Tegelikult väljus lend Tallinnast kell 16:08 UTC ning saabus Madeirale kell 22:09 UTC, s.o enam kui 10 tundi hiljem.

Kaupleja põhjendab hilinemist asjaoluga, et Madeira lennujaamas valitsesid kogu päeva vältel tugevad ja puhangulised tuuled, mille kiirus ületas konkreetse lennukitüübi operatiivsed piirangud. Kaupleja esitatud METAR-andmete ja lennuoperatsioonide aruannete kohaselt ulatusid tuulepuhangud 25–45 sõlmeni. Samas on konkreetse lennukitüübi maksimaalne lubatud külgtuule kiirus 29 sõlme. Sellest tulenevalt ei olnud lennuki maandumine sihtlennujaamas ohutult võimalik. Kaupleja rõhutab, et Madeira lennujaam on oma geograafilise asukoha ja tehniliste eripärade tõttu üks keerukamaid lennujaamu Euroopas. Lennujaama ümbritsev mäginne reljeef ja ookeani lähedus põhjustavad sageli ettearvamatuid ja tugevaid tuuleolusid, mille puhul kehtivad rangemad operatiivsed piirangud. Sellistes tingimustes sõltub lennu teostamine mitte ainult üldistest ilmastikuoludest, vaid konkreetsetest tuulekomponentidest (sh külgtuul), mis mõjutavad otseselt maandumise ohutust.

Kaupleja selgitab täiendavalt, et lennuoperatsioonide juhtimisel tuginetakse jooksvalt uuendatavatele lennuennustustele (TAF), mis annavad prognoosi eeldatavate ilmastikutingimuste kohta lennu saabumise ajaks. Käesoleval juhul näitasid juba varajased prognoosid (alates kella 05:00 UTC) tugevaid ja puhangulisi tuuli, mille kiirus oli 20 sõlme ning puhangud kuni 33 sõlme, ajutiste tõusudega kuni 40 sõlmeni ning muutliku suunaga. Kaupleja märgib, et prognoose uuendatakse regulaarselt ning iga uuendus kinnitas, et ilmastikuolud ei parane lähiajal piisaval määral, et võimaldada ohutut maandumist. Eelkõige oli määrav kell 11:00 UTC väljastatud prognoos, mille kohaselt oli tuuleolude paranemist oodata alles ligikaudu kella 22:00 UTC paiku.

Sellest tulenevalt tegi kaupleja koostöös oma operatiivjuhtimiskeskusega otsuse lükata lend edasi selliselt, et saabumine Madeirale toimuks pärast prognoositud ilmaolude paranemist. Kaupleja selgitab, et selline otsus eeldab lennu kestuse, sihtlennujaama tingimuste ja prognooside koostmõju hindamist ning ei ole pelgalt lennuettevõtja vaba valik, vaid tuleneb lennuohutuse tagamise kohustusest.

Kaupleja rõhutab, et lennuettevõtjal puudub igasugune võimalus mõjutada ilmastikutingimusi või muuta nende kulgu. Samuti ei ole võimalik selliseid tingimusi täielikult ette näha viisil, mis võimaldaks vältida hilinemist ilma lennuohutust ohustamata. Kaupleja selgitab, et antud olukorras oli võimalik valida kahe variandi vahel kas teostada lend esialgsel ajal, riskides maandumise ebaõnnestumise või ohutusnõuete rikkumisega või lükata lend edasi kuni tingimuste paranemiseni. Kaupleja kinnitab, et valis teise variandi, kuna lennuohutus on absoluutne prioriteet ning sellest ei ole võimalik kõrvale kalduda.

Lisaks viitab kaupleja Transpordiameti hinnangule, mille kohaselt ületas tuule tugevus ja suund antud lennukile kehtestatud piiranguid praktiliselt kogu päeva vältel ning ei võimaldanud ohutut maandumist. Kaupleja leiab, et tegemist on sõltumatu ja pädeva asutuse kinnitusega, mis toetab tema seisukohta erakorraliste asjaolude esinemise kohta.

Kaupleja käsitleb ka tarbija väidet, et teised lennud toimusid samal ajal. Kaupleja selgitab, et selline asjaolu ei välista erakorraliste asjaolude olemasolu, kuna erinevad lennukitüübid alluvad erinevatele operatiivsetele piirangutele ning iga lennu puhul tehakse eraldi ohutuspõhine otsus. Samuti võivad lennud kasutada erinevaid lähenemisprotseduure või saabuda erinevatel ajaperioodidel, mil ilmastikuolud võivad olla ajutiselt muutunud.

Kaupleja rõhutab, et erakorraliste asjaolude hindamisel ei ole määrav see, kas mõni teine lend suutis maanduda, vaid see, kas konkreetse lennu ohutu teostamine oli objektiivselt võimalik.

Kaupleja leiab, et ta on esitanud piisavad tõendid ilmastikuolude kohta (sh METAR-andmed, prognoosid ja lennuoperatsioonide aruanded), mis kinnitavad, et tegemist oli lennuohutust välistavate tingimustega.

Lisaks märgib kaupleja, et määruse 261/2004 kohaselt ei ole lennuettevõtja kohustatud maksma hüvitist juhul, kui hilinemise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks saanud vältida ka kõiki mõistlikke meetmeid rakendades. Kaupleja hinnangul on käesolevas asjas mõlemad tingimused täidetud: ilmastikutingimused ei olnud lennuettevõtja kontrolli all ja lennu edasilükkamine kuni tingimuste paranemiseni oli ainus mõistlik ja ohutu meede.

Eeltoodust tulenevalt leiab kaupleja, et tal puudub õiguslik alus maksta tarbijale määruse 261/2004 alusel hüvitist ning palub jätta tarbija nõue rahuldamata.

### **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 tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab lennuveolepingu tunnustele. Vaidluse lahendamisel kohaldub Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004, mis reguleerib reisijate õigusi lennu hilinemise korral.

Määruse kohaselt on reisijal õigus hüvitisele, kui lend saabub sihtkohta vähemalt kolm tundi hiljem, välja arvatud juhul, kui lennuettevõtja tõendab, et hilinemise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks saanud vältida ka kõiki mõistlikke meetmeid rakendades.

Komisjon tuvastas, et käesoleval juhul hilines lend sihtkohta saabumisel enam kui 10 tundi, mistõttu oleks tarbijal üldjuhul õigus määruse artiklis 7 sätestatud hüvitisele.

Samas tuleb hinnata, kas esinesid erakorralised asjaolud. Esitatud tõendite ja Transpordiameti hinnangu kohaselt olid Madeiral lennu toimumise ajal tuuleolud sellised, mis ületasid konkreetse lennuki lubatud piirnorme. Tuule puhangud ulatusid 25–45 sõlmeni, samas kui lennuki külgtuule piirang oli 29 sõlme. Komisjon leiab, et sellised ilmastikutingimused kujutavad endast lennuohutust välistavat asjaolu ning ei ole oma olemuselt lennuettevõtja tavapärase tegevuse osa ega tema kontrolli all.

Komisjon leiab, et ebasoodsad ilmastikutingimused, mis ei võimalda lennuki ohutut maandumist, on käsitatavad erakorraliste asjaoludena määruse artikli 5 lõike 3 tähenduses.

Lisaks hindas komisjon, kas lennuettevõtja on tõendanud, et hilinemist ei olnud võimalik vältida ka kõiki mõistlikke meetmeid rakendades. Kaupleja selgitas, et lennu edasilükkamine põhines jooksvalt uuendatud ilmastikuennustustel ning operatiivjuhtimise otsusel vältida maandumist ebasobivates tingimustes. Komisjon arvestab, et lennu ohutu teostamine on lennuettevõtja esmaseks kohustuseks ning ilmastikuolude paranemise ootamine on sellises olukorras põhjendatud meede.

Komisjon leiab, et tarbija viited teiste lendude toimumisele ei ole käesolevas asjas määravad, kuna erinevate lennukite tehnilised piirangud ja lennuoperatsioonide otsused võivad erineda. Samuti ei saa lennuettevõtjalt nõuda meetmeid, mis seaksid ohtu lennuohutuse.

Eeltoodust tulenevalt järeldeb komisjon, et lennu hilinemise põhjustasid erakorralised asjaolud ning lennuettevõtja tegevus oli suunatud lennu ohutu teostamise tagamisele. Seetõttu puudub alus kohustada kauplejat maksma määruse 261/2004 alusel hüvitist.

Komisjon hindab ka tarbija taotlust taksokulude hüvitamise osas. Komisjon märgib, et Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 9 kohaselt on lennuettevõtjal kohustus pakkuda reisijatele hoolitsust, sealhulgas vajadusel transporti majutuskohta. Selline kohustus tekib eelkõige olukorras, kus reisija peab hilinemise tõttu viibima vahepeal lennujaamas või kasutama lennuettevõtja poolt korraldatud majutust. Komisjon märgib, et Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 9 kohaselt on lennuettevõtjal kohustus pakkuda reisijatele hoolitsust ka erakorraliste asjaolude esinemisel. Käesoleval juhul selgub esitatud tõenditest, et tarbija saabus lennujaama vastavalt esialgsele lennu väljumisajale, kuid lend lükati vahetult enne väljalendu edasi õhtusele ajale. Seetõttu pidi tarbija lahkuma lennujaamast ning hiljem uuesti lennujaama naasma, kandes selleks taksokulud kokku summas 20,92 eurot. Komisjon leiab, et nimetatud kulud on otseselt tingitud lennu hilinemisest ning need ei oleks tekkinud, kui lend oleks toimunud planeeritud ajal. Samuti peab komisjon tarbija käitumist mõistlikuks, arvestades

hilinemise kestust. Kuna kaupleja ei ole tõendanud, et ta oleks pakkunud tarbijale asjakohast hoolitsust või organiseerinud transpordi, tuleb nimetatud kulusid käsitada vajalike ja mõistlike kuludena, mis kuuluvad hüvitamisele.

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/