

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04616
Otsuse kuupäev 06.06.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine kogusummas 2114,04 eurot seoses pakettreisi osaks olnud tagasilennu tagamata jätmisega (ligikaudu 1800 eurot saamata jäänud lennuhüvitist ning 314,04 eurot laevapiletite ja taksosõidu kulu).

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale 502,14 eurot.

Tarbijakaitseseaduse § 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 sõlmis koos perega (kaks täiskasvanut ja väikelaps) pakettreisilepingu nr 23355411 reisiks Egiptusesse Hurghadasse perioodil 20.12.2025–28.12.2025. Reisi maksumus oli 3762 eurot ning see hõlmas edasi-tagasi lende, transfeere lennujaama ja hotelli vahel, seitset ööd hotellimajutust ning toitlustust. Tagasilend oli kavandatud marsruudil Hurghada–Tallinn.

Tarbija selgitab, et tagasilend Hurghadast Tallinnasse suunati tugeva tuule tõttu ümber maanduma Stockholmi Arlanda lennujaama, kuna lennuk ei saanud Tallinnas maanduda. Pärast pikka lendu läbis pere Stockholmis passikontrolli, sai kätte pagasi ning sai majutusvautšeri, millel oli märgitud, et transport hotelli toimub Terminal 2 juurest bussipeatusest nr 8. Tarbija sõnul jäi pere ligikaudu poole tunni jooksul bussi ootama, kuid buss ei saabunud. Kuna õues oli külm, perel puudusid soojad riided ja väike laps tundis end halvasti, otsustas pere sõita hotelli omal kulul taksoga.

Tarbija selgitab, et uuris hotellis järgmise päeva tagasilennu ja transpordi infot, kuid see puudus. Ta ootas öösel ja varahommikul teavitust telefoni või e-posti teel, kuid seda ei edastatud. Hommikul kaupleja SOS-telefonile helistades öeldi talle, et kella 08:00 lend oli juba väljunud, ent edasisi juhiseid ei antud. Tarbija rõhutab, et talle ega tema pereliikmetele ei saadetud ühtegi õigeaegset teavitust asenduslennu aja kohta, ning et kaupleja viidatud SMS saadeti alles 28.12 kell

11:59 ehk pärast hommikuse lennu väljumist. Ta viitab ka kaupleja esitatud ekraanipiltide vastuolulisusele (märgitud nii BT7785 kui BT7784) ja sellele, et kaupleja võttis lennufirmaga ühendust alles 28.12 kell 14:23.

Tarbija möönab, et lennujaamas pakuti talle võimalust lennata alles järgmisel päeval, kuid arvestades väsimust, lapse seisundit ja soojade riiete puudumist, otsustas pere naasta samal päeval omal kulul laevaga. Tarbija on esitanud laevapiletite (270 eurot) ja taksosõidu (44,04 eurot) kulu tõendavad dokumendid. Tarbija toob välja, et esitas Air Balticule taotluse lennuhüvitise saamiseks summas 600 eurot inimese kohta, kuid sai keeldumise põhjendusel, et reisijad ei kasutanud pakutud asenduslendu. Tarbija leiab, et asenduslennust ei keeldutud, vaid selle kasutamine ei olnud teabe puudumise tõttu võimalik, mistõttu vastutab saamata jäänud hüvitise ja lisakulude eest reisikorraldaja.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on avaldusele vastanud, kuid keeldub nõude rahuldamisest. Kaupleja selgitab, et 27.12 lend Hurghadast Tallinnasse suunati ebasoodsate ilmastikutingimuste tõttu ümber maanduma Stockholmi. Air Baltic pakkus reisijatele asenduslendu BT7785 Stockholm–Tallinn 28.12 kell 08:00–10:00. Kaupleja andmetel said sama lennukiga saabunud reisijad juba maandumise ajal suulise teate, et orienteeruv tagasilend toimub umbes kell 08:00, ning sama teave kajastus lennujaama infotabloom, mida kinnitavad teiste reisijate edastatud andmed. Pardal oli 137 reisijat, kellest 123 lendas asenduslennuga edasi. Kaupleja märgib, et edastas reisijatele 28.12 kell 11:59 SMS-iga Air Balticu kontakttelefoni numbri.

Kaupleja selgitab, et kuigi osa reisijaid jäi hommikusest lennust maha, pakkus Air Baltic neile vabade kohtade alusel uut asenduslendu esimesel võimalusel 29.12. Reisijad loobusid sellest võimalusest ning otsustasid iseseisvalt kasutada laevafirma teenuseid, kusjuures seda otsust ei kooskõlastatud ega kinnitatud lennufirma ega kaupleja poolt. Tuginedes Air Balticu ametlikule vastusele ning pakutud asenduslendudele, leiab kaupleja, et hüvitise maksmiseks puudub alus.

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 osaliselt rahuldamisele.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab pakettreisilepingu tunnustele VÕS § 866 tähenduses, kuna terviksumma eest osutati üle 24 tunni vältel vähemalt kahte eri liiki reisiteenust — veo-, majutus- ja toitlustusteenust. VÕS § 877 lõike 1 kohaselt vastutab reisikorraldaja pakettreise nõuetekohase täitmise eest sõltumata sellest, kas kohustuse täidab tema ise või vahetu teenuseosutaja, käesoleval juhul lennuettevõtja. Arvestada tuleb ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (edaspidi määrus), mis paneb hüvitise (artikkel 7), teekonna muutmise (artikkel 8) ja hoolitsuse (artikkel 9) kohustused tegutsevale lennuettevõtjale.

Komisjon eristab kahte erinevat asjaolu. Esiteks, tagasilennu ümbersuunamine Stockholmi tulenes tugevast tuulest, mille tõttu lennuk ei saanud Tallinnas maanduda. Tegemist on vältimatu ja erakorralise asjaoluga VÕS § 874 lõike 8 tähenduses ehk asjaoluga, mis ei olnud kaupleja kontrolli all ja mille tagajärgi ei oleks saanud vältida ka kõigi mõistlike meetmete võtmise korral. Sellise asjaolu tagajärjel tekkinud kahju eest reisikorraldaja ei vastuta ning erakorralise asjaolu korral ei teki ka määruse artikli 7 kohast hüvitisõigust (määruse artikli 5 lõige 3). Teiseks, vältimatu ja erakorraline asjaolu ei vabasta reisikorraldajat kohustusest tagada reisijale asendustagasureis: VÕS § 875 lõike 3 kohaselt peab reisikorraldaja olukorras, kus olulist osa reisiteenustest ei ole võimalik kokkulepitud viisil osutada, pakkuma reisijale lisatasuta muid sobivaid teenuseid, sealhulgas tagasureisi, ning § 875 lõike 4 kohaselt kannab ta tagasureisi viibimisel vajaliku majutuse kulud kuni kolme öö eest. Komisjon leiab, et asendustagasureisi tagamine hommikuse asenduslennu (BT7785, väljumine 28.12 kell 08:00) osas jäi tarbija suhtes puudulikuks, kuna tarbijat ei teavitatud sellest õigeaegselt.

TsMS § 230 lõike 1 kohaselt peab kumbki pool tõendama asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad. Reisijale õigeaegse teabe edastamise tõendamise koormus lasub kauplejal, kuna VÕS § 103 lõike 1 kohaselt peab kohustust rikkunud pool tõendama, et ta täitis kohustuse; sama põhimõtte teavituse kohta nähtub ka määruse artikli 5 lõikest 4. Komisjon leiab, et kaupleja ei ole seda koormust hommikuse lennu osas täitnud. Viited suulisele teavitusele maandumisel ja lennujaama infotablool põhinevad teiste reisijate edastatud tabel ega tõenda õigeaegse teabe jõudmist just selle tarbijani, ning kaupleja enda esitatud tõend — SMS, mis edastati 28.12 kell 11:59 ehk pärast asenduslennu väljumist — kinnitab pigem, et õigeaegset individuaalset teavitust ei toimunud. Tarbija on tõendanud kuludokumentidega tekkinud laeva- ja taksokulu kogusummas 314,04 eurot.

Tarbija nõue vastab sisuliselt kahju hüvitamise nõudele (VÕS § 877 lõige 2, § 115 ja § 127). Nõude põhiosa, 1800 eurot, vastab määruse artikli 7 kohasele lennuhüvitisele. Selle nõude rahuldamiseks reisikorraldaja vastu puudub õiguslik alus kuna lennu ümbersuunamise põhjustasid vältimatud ja erakorralised asjaolud, mistõttu artikli 7 hüvitisõigust ei tekkinud. Seega ei kuulu rahuldamisele nõue selles ulatuses.

Tarbija dokumenteeritud lisakulu (laevapiletid 270 eurot ja taksosõit 44,04 eurot, kokku 314,04 eurot) on käsitatav kahjuna, mis tekkis kaupleja asendustagasureisi tagamise kohustuse rikkumise tagajärjel (VÕS § 875 lõige 3 ja § 877 lõiked 1 ja 2). Kuna tarbija jäi õigeaegse teabe puudumise tõttu ilma tasuta hommikusest asenduslennust, sattus ta olukorda, kus koju jõudmiseks tuli kanda lisakulu. Komisjon leiab, et otsus naasta laevaga, et mitte veeta väikese lapsega täiendavat ööd võõras riigis, oli mõistlik kahju vähendamise abinõu. Komisjon hindas, kas hüvitist tuleks VÕS § 139 lõike 1 alusel vähendada tulenevalt sellest, et tarbijale oli kättesaadav tasuta asenduslend 29.12, ning leidis, et vähendamiseks alus puudub: laevaga naasmine oli eeltoodud asjaoludel mõistlik abinõu ning nimetatud lisakulu ei tekkinud vältimatu ja erakorralise asjaolu, vaid otseselt kaupleja kohustuse rikkumise tõttu. Komisjon hindas kantud kulu ka suuruse poolest mõistlikuks; asjaolu, et laevapilet vormistati edasi-tagasi piletinä, ei muuda kulu ülemääraseks, kuna ei ole tuvastatud, et ühe suuna pilet oleks olnud soodsam.

Lisaks kantud kulule jäi tarbija tagasivedu lepingule mittevastavaks ka ajaliselt: ta jõudis koju ligikaudu ööpäev hiljem, kui oleks jõudnud tasuta hommikuse asenduslennuga. See tagasiveoteenuse mittevastavus annab VÕS § 877 lõike 2 ja § 112 alusel õiguse reisisu alandada, sõltumata sellest, et viivituse algpõhjus oli vältimatu ja erakorraline asjaolu, kuna alandamist

välistab üksnes reisijast tulenev mittevastavus (§ 877 lg 21). Kuna kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei ole võimalik täpselt kindlaks teha, määrab komisjon alandamise suuruse kaalutlusotsusena. Arvestades, et mittevastav oli üksnes tagasiveoteenus ühe ööpäeva ulatuses, samal ajal kui ülejäänud pakett osutati nõuetekohaselt, ning et asendusveo rahaline kulu kuulub eraldi hüvitamisele, peab komisjon kohaseks alandada reisisitu 5 protsendi võrra ehk 188,10 euro võrra. Kokkuvõtlikult leidis komisjon, et lennuhüvitise nõue (ligikaudu 1800 eurot) ei kuulu rahuldamisele, kuna selleks puudub õiguslik alus ja põhjuslik seos. Tarbija dokumenteeritud lisakulu osas leidis komisjon, et kaupleja rikkus asendustagasureisi tagamise ja abistamiskohustust ning vastutab sellest tulenenud kahju eest täies ulatuses (314,04 eurot). Tagasureoteenuse ajalise mittevastavuse eest kuulub reisisitu alandamisele 5 protsendi võrra (188,10 eurot). Eeltoodust tulenevalt kuulub tarbija nõue osalisele rahuldamisele kogusummas 502,14 eurot.

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/