

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03941
Otsuse kuupäev 14.06.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Estonian Lines OÜ (12483162)

Tarbija nõue Tarbija nõuab osutamata teenuse eest piletiraha tagastamist ja tekkinud kahju hüvitamist. Tarbija nõude suurus on 14 eurot ja 99 senti.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija nõue.
2. Kauplejal hüvitada tarbijale 10,98 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 10.03.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija FlixBusi platvormi kaudu bussipileti marsruudil Kõmsi – Tallinn (Vana-Pääsküla) 01.02.2026 väljumisega kell 14:07 (broneerimisnumber #3325560599). Pileti hind oli 9,99 € + 0,99 € teenustasu.

Tarbija väitel oli ta õigeaegselt Kõmsi bussipeatuses. Buss siiski ei peatunud. Tarbija on esitanud komisjonile tõendeid oma kohalolu kohta:

- a. Google Timeline (kellaajad 13:58–15:13 Kõmsi piirkonnas);
- b. Fotod ja ekraanipildid peatusest (sh GPS-koordinaadid);
- c. Kaamera salvestised ja kaardivaated.

Tarbija pöördus kaupleja poole kohe pärast juhtumit (01.02.2026 õhtul) ning saatis mitu järelpäringut (02.02., 06.02., 10.02., 16.02. ja 23.02.2026). Kaupleja ei vastanud kaebustele mõistliku aja jooksul ega esitanud tõendeid.

Tarbija nõuab osutamata teenuse eest piletiraha tagastamist ja tekkinud kahju hüvitamist. Tarbija nõude suurus on 14 eurot ja 99 senti.

07.04.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 11.05.2026 saadetud kirjaga Kaupleja broneeris tarbijale pileti järgmisele tema ettevõtte bussi väljumisele vastutuleku korras.

Komisjoni sekretariaat palus tarbijal kinnitada, kas talle pakuti tasuta sihtkohta jõudmist järgmise bussiga. Tarbija vastas sellele küsimusele üldsõnaliselt, et temani ei ole broneeringut jõudnud, kuid ei kinnitanud seda hilisema küsimuse peale üheselt.

Tarbija selgitab oma lõplikus vastuses, et kaupleja esitatud seisukohad on omavahel vastuolus: ühelt poolt väidetakse, et tarbija hilines bussile, kuid samas tunnistatakse, et talle tehti erandkorras broneering järgmisele, juba täis müüdud bussile, mis tarbija hinnangul viitab sellele, et vedaja ise pidas olukorda oma veaks.

Tarbija rõhutab, et vedajal lasub lepingulise kohustuse täitmise tõendamiskoormus ning pelgalt GPRS-andmed ei tõenda, et buss peatus nõuetekohaselt. Ainsaks asjakohaseks tõendiks peab ta pardakaamera salvestist, mida ei ole esitatud.

Lisaks leiab tarbija, et kaupleja väited tema käitumise kohta hilisemal reisil ei ole vaidluse seisukohalt asjakohased ega tõendatud ning nõuab nende kohta täiendavate dokumentide esitamist.

Tarbija peab ka alusetuks väidet tema pahatahtlikkuse kohta, tuues välja, et tema kohalolu peatuses on võimalik tõendada mitmete sõltumatute tõenditega.

Lõpuks palub tarbija komisjonil kohustada kauplejat esitama puuduvad tõendid (sh pardakaamera salvestis ja piletisüsteemi andmed), tunnistada tekkinud rikkumist, sealhulgas esitama kirjalik vabandus.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei vastanud õigeaegselt, kuid esitas oma seisukoha hiljem.

Vedaja märgib oma vastuses, et buss väljus graafikujärgselt ja reisijat bussijuhi tunnistuse järgi peatuses ei olnud. Kaupleja on lisanud vastava GPRS väljavõtte. Umbes 30 min. peale väljumisaega helistas tarbija kaupleja infotelefonile ja kuna sel ajal buss liikus, siis kauplejal puudus täpsem info.

Kaupleja broneeris tarbijale pileti järgmisele tema ettevõtte bussi väljumisele vastutuleku korras.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (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 esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 01.02.2026 reisijaveolepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 824 lg 1 järgi (bussiveoteenuse osutamine).

Reisijaveolepinguga üldtingimuste kohaselt kohustub üks isik (vedaja) teise lepingupoole ees vedama ühe või mitu isikut (reisija) sihtkohta koos pagasiga või ilma, teine lepingupool aga maksma tasu (veotasu).

Lepingu esemeks oli kaupleja kohustus vedada tarbija Kõmsi bussipeatusest Tallinnasse (Vana-Pääsküla) 01.02.2026 kell 14:07 väljuva bussiga (broneerimisnumber #3325560599). Tarbija täitis oma kohustuse, tasudes pileti eest 9,99 € + 0,99 € teenustasu (kokku 10,98 €, nõudes arvestatud 14,99 € koos võimalike lisakuludega).

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

VÕS § 76 lg 1 ja lg 3 kohaselt tuleb kohustus täita lepingule vastavalt – õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. Käesoleval juhul jäi tarbija väitel kaupleja kohustus (bussi peatamine Kõmsi peatuses ja tarbija peale võtmine) täitmata. Buss ei peatunud kokkulepitud peatuses ega ajal, mistõttu lepinguline teenus jäi osutamata.

Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Eeltoodust tulenevalt peab kaupleja tõendama, et ta on oma lepingulise kohustuse nõuetekohaselt täitnud.

Komisjon hindas kaupleja poolt esitatud tõendeid (GPRS-väljavõte ja bussijuhi üldine tunnistus) ebapiisavaks. Need ei tõenda, et buss peatus Kõmsi peatuses nõuetekohaselt või et juht üritas peatuda. Pardakaamera salvestist ega muud objektiivset tõendit peatuskohas viibimise kohta kaupleja ei esitanud.

Tarbija on oma väiteid usaldusväärselt tõendanud. Tarbija on komisjonile esitanud mitmeid tõendeid oma õigeaegse kohalolu kohta Kõmsi bussipeatuses:

- a. Google Timeline andmed (13:58–15:13 Kõmsi piirkonnas);
- b. fotod ja ekraanipildid peatusest koos GPS-koordinaatidega;
- c. kaamera salvestised ja kaardivaated.

Need tõendid on omavahel kooskõlas ja objektiivselt kontrollitavad, mistõttu komisjon peab neid

usaldusväärsemateks kui kaupleja üldisi väiteid.

Kaupleja on rikkunud VÕS § 100 tähenduses oma lepingulist kohustust osutada reisijale reisijaveoteenust. Buss ei peatunud kokkulepitud peatuses õigeaegselt, mistõttu teenust ei osutatud.

Arvestades, et teenus jäi osutamata, on tarbijal õigus lepingust taganeda ja nõuda tasutud summa tagastamist (VÕS § 189 lg 1). Lisaks tekkinud kahju (14,99 €) hüvitamisele on tarbijal õigus seadusjärgsele viivisele alates viivise tekkimisest (VÕS § 113).

Kaupleja hilisem pakkumine järgmise bussi kasutamiseks ei vabasta teda vastutusest esialgse lepingu rikkumise eest, eriti kuna tarbija väitel ei jõudnud vastav broneering temani ning ta pidi alternatiivseid lahendusi otsima.

Eeltoodust lähtudes leiab komisjon, et tarbija nõue on täielikult põhjendatud. Kaupleja ei ole tõendanud lepingulise kohustuse nõuetekohast täitmist, samas kui tarbija on oma väited piisavalt tõendanud.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kahjuhüvitise nõudmiseks kauplejalt.

Komisjon kontrollis kahju hüvitamise eeldusi VÕS § 127 ja § 128 alusel:

Kahju tekkimine (VÕS § 128 lg 1). Tarbija kandis otsest varalist kahju pileti maksumuse näol (9,99 € + 0,99 € = 10,98 €). Nõudes märgitud 14,99 € hõlmab lisaks ka väiksemaid lisakulusid, kuid komisjon ei loe neid piisavalt põhjendatuks..

Põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 2, § 128 lg 1). Kaupleja kohustuse rikkumine (bussi mittepeatumine) on otseselt põhjuslikus seoses tarbija kantud kahjuga. Ilma rikkumiseta ei oleks tarbijal tekkinud vajadust alternatiivsete lahenduste järele ega pileti maksumuse kaotust.

Ettenähtavus (VÕS § 127 lg 3). Bussifirmale pidi olema ettenähtav, et reisija peale võtmata jätmine toob kaasa pileti maksumuse kaotuse ja võimalikud lisakulud.

Kaupleja ei ole tõendanud vabanemise aluseid (nt vääramatut jõud või tarbija enda süü). Seega vastutab kaupleja kahju eest.

Kõik VÕS § 127 sätestatud kahju hüvitamise eeldused on täidetud.

VÕS § 127 lg 1 kohaselt hüvitatakse kahju täies ulatuses, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Käesoleval juhul on tõendatud kahju ulatus 10,98 eurot. See vastab tasutud pileti hinnale koos teenustasuga. Komisjon ei leidnud alust kahju suuruse vähendamiseks.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/