

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02950
Otsuse kuupäev 23.06.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Turkish Airlines Inc. Eesti filiaal (12480784)

Tarbija nõue Pagasi hilinemisest ja kohvri lõhkumisest tekkinud kahju hüvitamise nõue summas 350 eurot

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale kahjustatud pagasi eest 200 eurot. Pagasi hilinemisest tingitud kulude hüvitamise nõue summas 150 eurot jätta rahuldamata.

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:

Avalduse kohaselt olid tarbijal ja tema elukaaslasel ostetud lennupiletid lennule Tallinn–Istanbul–Zanzibar–Istanbul–Tallinn. Tagasilennul 03.01.2026 hilines lend Zanzibar–Istanbuli ligikaudu viis tundi, mistõttu jäid tarbijad maha jätkulennust ning saabusid Tallinnasse 04.01.2026 ligikaudu 16,5 tundi plaanitust hiljem.

Tallinnasse saabumisel ei väljastatud kummagi reisija registreeritud pagasit ning pagasi hilinemise kohta vormistati raportid. Pagasit ei saadud kätte ka järgmiste päevade jooksul, mistõttu olid tarbijad ilma oma isiklike asjadeta. Pagasi hilinemise tõttu tuli tarbija sõnul soetada kahele inimesele vältimatuid esmatarbekaupu ning kanda lisakulusid, mille kogusumma oli ligikaudu 150 eurot.

Üks kohver toimetati tarbijale kätte 08.01.2026 kahjustatuna, kuna kaks ratast olid purunenud, teine kohver saabus 12.01.2026. Kahjustusest teatati lennuettevõtjale ning edastati fotod. Tarbija esitas info kohvri ligikaudse algse ostuhinna kohta (250 eurot) ning hankis remondipakkumise, mille kohaselt rataste vahetuse maksumus jääb vahemikku 173,60–228,16 eurot, millele lisanduvad transpordikulud.

Lennuettevõtja pakkus esmalt 25 euro suurust kompensatsiooni ning on seejärel nõudnud, et

tarbija korraldaks remondi omal kulul ja esitaks arve, lubades alles seejärel juhtumi uuesti läbi vaadata. Tarbija ei nõustu sellise lahendusega, kuna see tähendaks kõrge maksumusega remondi tegemist kohvrile kindlustundeta, kas see talle hiljem hüvitatakse.

Tarbija nõude suurus on 350 eurot (200 eurot kahjustatud kohvri eest ja 150 eurot pagasi hiline misest tingitult kantud kukutuste katteks).

Kaup leja seisukoht:

Kaup leja ei nõustu tarbija nõudega summas 350 eurot, leides, et Montreali konventsiooni kohaselt kuulub hüvitamisele üksnes tegelik, tõendatud, vajalik ja mõistlik kahju, mis on põhjuslikus seoses pagasi kahjustumise või hiline misega, ning nimetatud eeldused ei ole käesoleval juhul täidetud.

Kohvri kahjustumise osas peab kaup leja esmaseks ja põhjendatud hüvitamise viisiks parandamiskulude hüvitamist. Kaup leja märgib, et tarbija esitatud remondipakkumise põhjal on kohver parandatav ning on valmis hüvitama mõistlikud parandamiskulud kuludokumendi esitamisel. Samas leiab kaup leja, et juhul kui hüvitist määratakse ilma kuludokumentideta, tuleb arvestada kohvri tegelikku väärtust kahjustumise hetkel, võttes arvesse selle vanust ja kulumist. Kaup leja toob välja, et tarbija ei ole tõendanud kohvri esialgset ostuhinda ning et võrreldavate kohvrite hinnava hemik on lai, mistõttu ei saa lähtuda üksnes uue eseme hinnast.

Pagasi hiline misega seotud kulude osas leiab kaup leja, et tarbija ei ole esitanud kuludokumente ega piisavaid andmeid kulutuste sisu, ulatuse ja vajalikkuse hindamiseks. Üldsõnaline viide ligikaudsele summale ja ostetud esemete kategooriatele ei võimalda kaup leja hinnangul kontrollida, kas tegemist oli vältimatute ja mõistlike kuludega.

Kaup leja toob välja, et tarbija ei ole eristanud Istanbulis ja Tallinnas tehtud kulutusi. Kaup leja hinnangul ei ole Istanbuli lennujaamas tehtud kulutused põhjuslikus seoses pagasi hiline misega, kuna pagas oli registreeritud lõppsihtkohta ning tarbijal ei oleks olnud võimalik sellele ligi pääseda ka tavapärase lennu korral. Seetõttu peab kaup leja neid kulutusi reisija enda otsuseks.

Lisaks leiab kaup leja, et osa kulutusi tulenes tarbija enda planeerimisest, kuna kõik riided ja esmatarbe vahendid olid paigutatud registreeritud pagasisse. Kaup leja hinnangul oleks tarbija pidanud arvestama pagasi hiline mis riskiga ning jätma minimaalsed vajalikud esemed käsipagasisse, arvestades reisi tingimusi ja sihtkoha kliimat.

Kaup leja mõönab, et teatud juhtudel võivad olla põhjendatud minimaalsed kulud, näiteks aluspesu ost, kuid ka nende puhul puuduvad tõendid. Samuti leiab kaup leja, et Eestis tehtud habemeajamisvahendite ost ei olnud vältimatu ega mõistlik, arvestades, et tegemist oli lühiajalise perioodiga ning tarbija viibis oma elukohas, kus tal oli juurdepääs olemasolevatele vahenditele.

Kaup leja rõhutab, et hüvitamisele kuuluvad üksnes nõuetekohaselt tõendatud ja pagasi hiline misega otseselt seotud kulud ning tarbija ei ole nende olemasolu ega ulatust piisavalt tõendanud. Seetõttu leiab kaup leja, et tarbijal puudub õigus nõutud hüvitisele ning palub jätta avalduse rahuldamata, märkides samas, et on valmis kaaluma üksnes tõendatud ja põhjendatud kulude hüvitamist vastavate dokumentide esitamisel.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga, kuna kaupleja ei ole piisavalt põhjendanud väidet kohvri väärtuse olulise vähenemise kohta. Tarbija selgitab, et tegemist oli kvaliteetse Samsonite Dynamore Spinner kohvriga, mille soetushind oli ligikaudu 250 eurot ning mille kasutusiga oleks ilma kahjustusteta olnud pikaajaline. Kohver ei ole oma olemuselt kiiresti amortiseeruv ese ning kaupleja ei ole selgitanud, milles seisneb väidetav oluline väärtuse langus.

Tarbija on esitanud remondipakkumise, millest nähtub, et remondi- ja transpordikulud kokku on ligikaudu samas suurusjärgus uue samaväärse kohvri hinnaga. Tarbija ei vaidle vastu kohvri parandamisele, kuid leiab, et kaupleja pakutud 25 euro suurune hüvitis katab vaid umbes kümnendiku tegelikest kuludest. Lisaks ei ole kaupleja üheselt kinnitanud, et ta hüvitab remondi tegeliku maksumuse, vaid on piirdunud üldsõnalise väitega „mõistlike kulude“ hüvitamise kohta, täpsustamata nende ulatust ega ülempiiri.

Samuti vaidlustab tarbija kaupleja väite, et samaväärse kohvri oleks võimalik soetada 45 euro eest, leides, et selline võrdlus ei ole asjakohane ega vasta tegelikkusele. Tarbija on pakkunud lahendusena, et kaupleja võib asendada kahjustatud kohvri samaväärse ja kahjustamata kohvriga või hüvitada remondi, sealhulgas võimaldada asendusrataste saatmine.

Pagasi hilinemisega seotud kulude osas ei nõustu tarbija kaupleja väitega, et tegemist oli tarbija enda planeerimisest tulenevate kuludega. Tarbija selgitab, et lennu hilinemisest teatamise hetkel oli pagas juba registreeritud ning esemete ümberpaigutamine käsipagasisse ei olnud enam võimalik. Seetõttu ei saa tekkinud olukorda käsitleda tarbija teadliku valiku ega puuduliku planeerimisena.

Tarbija ei nõustu ka seisukohaga, et Eestis tehtud kulutused hügieenitarvetele ei olnud vajalikud. Ta rõhutab, et ei soetanud ulatuslikult asenduskaupu, vaid piirdus esmavajalike vahenditega (žilett ja habemeajamisgeel), mis tema hinnangul on käsitatavad vältimatu ja mõistliku kuluna.

Lisaks peab tarbija kaupleja mõningaid väiteid (sh seoses Istanbuli kulutustega) asjakohatuks, kuna nende seos vaidluse esemega ei ole selgitatud.

Kokkuvõttes leiab tarbija, et kaupleja ei ole oma seisukohti piisavalt põhjendanud ega esitanud selget ja sisulist hüvitamislahendust ning taotleb vaidluse lahendamist tarbijavaidluste komisjonis.

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.

TKS § 2 lg 1 p 6 kohaselt on tegemist tarbijavaidlusega tarbija ja lennuettevõtja vahel, mis tuleneb veolepingust. Kaupleja äriregistrisse kantud filiaal asub Eestis, mistõttu on kaupleja TKS § 31 lg 2 p 2 ja § 40 lg 3 tähenduses Eestis asutamiskohta omav kaupleja ning vaidlus kuulub komisjoni pädevusse. Pooltevaheline suhe vastab reisijaveolepingu (õhuveolepingu) tunnustele VÕS § 824 lg 1 mõttes. Kuna reisi väljumis- ja sihtkoht asuvad ühes konventsiooniosalises riigis (Eesti), on tegemist rahvusvahelise õhuveoga 1999. aasta Montreali konventsiooni (rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni) artikli 1 tähenduses. VÕS § 824 lg 3 kohaselt kohaldatakse

VÕS reisijaveolepingu sätteid õhuveole üksnes ulatuses, milles valdkonda ei ole siduva rahvusvahelise konventsiooniga teisiti reguleeritud. Seega reguleerib vedaja vastutust pagasi eest vahetult Montreali konventsioon.

Montreali konventsiooni artikli 17 lõike 2 kohaselt vastutab vedaja registreeritud pagasi kahjustumise eest tingimusel, et kahju põhjustanud sündmus toimus ajal, mil pagas oli vedaja hoole all. Kohver väljastati rataste purunemisega ja kahju tekkis veo kestel; vedaja ei ole tuginenud ainsale vastutust välistavale asjaolule (kahju tulenemine eseme enda omadusest või puudusest). Konventsiooni artikli 19 kohaselt vastutab vedaja pagasi hilinemisega tekitatud kahju eest, kui ta ei tõenda, et võttis kõik mõistlikult vajalikud meetmed kahju vältimiseks või et neid oli võimatu võtta; vedaja sellist tõendit esitanud ei ole. Poolte vahel ei ole vadilust selle, et mõlemad rikkumised on aset leidnud. Konventsiooni artikli 31 teatamistähtajad on järgitud: kahjustusest teatati pagasi väljastamise päeval ning hiline mine fikseeriti PIR-raportiga saabumisel.

TsMS § 230 lg 1 kohaselt tõendab kumbki pool asjaolusid, millele tugineb tema nõue või vastuväide. Kahju suuruse tõendamine lasub põhimõtteliselt tarbijal; vastutust vähendavate või välistavate asjaolude (kohvri väärtuse oluline langus, kannatanu kaassüü konventsiooni artikli 20 mõttes, kulude ebavajalikkus) tõendamine lasub kauplejal.

Kohaldatav õiguskaitsevahend on kahju hüvitamine. Montreali konventsiooni artikli 22 lõike 2 kohane vastutuse ülempiir pagasi eest ületab käesoleva 350-eurose nõude mitmekordselt ega oma seetõttu tähtsust.

Kohvri kahjustumine. Kahju on tõendatud fotodega ning selle suurus tarbija esitatud professionaalse remondipakkumisega: kahe ratta vahetus koos käibemaksuga on 173,60 eurot (mitteoriginaalosalad) või 228,16 eurot (originaalosalad), millele lisanduvad vältimatud transpordikulud. Komisjon leiab, et kahju suuruse võib tõendada hinnapakkumisega ka enne remondi tegelikku tegemist ning et kaupleja nõue teha uneconoomne remont ette tarbija kulul ei ole õiguspärane eeldus hüvitamisele. Kaupleja väide kohvri väärtuse olulisest langusest on jäänud tõendamata: kaupleja ei ole tõendanud kohvri tegelikku iga ega kulumist ega esitanud andmeid madalama väärtuse kohta, mistõttu ei ole täidetud temal lasuv tõendamiskoormus. Tarbija nõutud 200 eurot jääb tõendatud remondi- ja transpordikulu piiresse, vastab kahjustatud eseme mõistlikule väärtusele ning on proportsionaalne. Komisjon leiab, et tarbija on oma väiteid piisavalt tõendanud ning kohvri kahju kuulub hüvitamisele 200 euro ulatuses.

Komisjone leiab, et vedaja vastutus hilinemise eest on tuvastatud, kuid hüvitamisele kuulub üksnes tegelik, vajalik, mõistlik ja hilinemisega põhjuslikus seoses olev kahju, mille suuruse peab tõendama tarbija (TsMS § 230 lg 1). Tarbija ei ole esitanud ühtegi kuludokumenti ega kulude eristust esemete, koguste ega maksumuse kohta, vaid on piirdunud üldise viitega ligikaudsele summale ja kaubakategooriatele. Komisjon nõustub osaliselt kauplejaga, et Istanbulis tehtud kulud ei ole pagasi hilinemisega põhjuslikus seoses, kuna registreeritud pagas ei olnud reisijale transiidis kättesaadav ka tavapärase lennu korral. Pagasi hilinemise perioodil viibisid reisijad oma Eesti elukohas, kus oli ligipääs olemasolevatele esemetele, mistõttu osa väidetud kulude vältimatus ei ole põhjendatud. Samas märgib komisjon, et soojast kliimast tulnud reisijatel võis oluliselt pikemaks kujunenud vahepeatuse puhul tekkida vajadus soetada soojemaid riided ning ka oma elukohas võib Tarbija vajada mõned esmatarbekaupa, mis jäi pagasisse.

VÕS § 127 lõige 6 võimaldab hüvitise suuruse hindamist üksnes siis, kui kahju tekitamine on

kindlaks tehtud, kuid täpne suurus jääb määramatuks. Käesoleval juhul ei ole tarbija tõendanud kahju olemasolu ega ulatust isegi miinimumtasemel: puuduvad kõik kuludokumendid ning nõue hõlmab ka kulusid, mis ei ole hilinemisega selges põhjuslikus seoses. Seetõttu ei ole § 127 lõike 6 kohaldamise eeldused täidetud ning komisjon ei saa hüvitist määrata. Pagasi hilinemisega seotud kulude nõue summas 150 eurot jääb tõendamatusse tõttu rahuldamata.

Komisjon leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt. Kauplejal on kohustatud hüvitama kahjustatud kohvri eest 200 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/