

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05245
Otsuse kuupäev 12.07.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Coral Travel Estonia OÜ (16194673)

Tarbija nõue Kütuse lisatasu tagastamise nõue. Nõude suurus 272 eurot

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale 272 eurot.

Komisjoni otsus tuleb täita 30 päeva jooksul 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 peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt ostis tarbija reisibüroo vahendusel perele kaupleja poolt korraldatud pakettreisei Egiptusesse, Hurghadasse perioodiks 11.04.2026-18.04.2026 ja tasus vastavalt esitatud arvetele reisitasu summas 3622 eurot.

Reisikorraldaja tõstis pakettreisei hinda summas 272 eurot, põhjendades seda kütuse hinnatõusuga. Tarbija tasus arve, kuid vaidlustab selle leides, et arve esitamine ei olnud õiguspärane ja kooskõlas VÕS nõuetega, kuna reisikorraldaja ei esitanud piisavat hinnatõusu arvutuskäiku.

Tarbija nõuab 272 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et pakettreisileping sisaldas tingimust, mis lubas pärast lepingu sõlmimist reisi hinda muuta juhul, kui muutuvad reisijateveoga seotud kulud, sealhulgas kütuse hind, ning see õigus oli lepingus selgesõnaliselt ette nähtud. Tema sõnul teavitati tarbijat enne reisi algust hinnatõusust, mis tulenes märkimisväärselt kasvanud lennukikütuse kuludest, ning tarbija tasus lisatasu ja kasutas reisipaketti, kuigi tal oli võimalus lepingust taganeda. Kaupleja rõhutab, et hinnamuudatus põhines tegelikul ja tõendataval kulude kasvul, tuues välja, et kütusekulud kasvasid ligi 89% ning see suurendas kulu ühe reisija kohta üle 100 euro, kuid reisijatele kanti edasi vaid osa sellest summast, ülejäänu jäi reisikorraldaja kanda. Samuti märgib kaupleja, et

tarbijale anti valik nõustuda uue hinnaga või reisist loobuda, kuid tarbija otsustas reisida. Seetõttu leiab kaupleja, et hinnatõus oli põhjendatud, tarbija on sellega nõustunud ning raha tagastamise nõue ei ole põhjendatud.

Tarbija jääb oma esialgse avalduse ja nõude juurde ning soovib vaidluse lahendamist tarbijavaidluste komisjoni otsusega.

Tarbija leiab, et väide hinnatõusuga nõustumise kohta ei vasta tõele, kuna ta ei nõustunud tingimustega, vaid nõudis enne reisi kauplejalt korduvalt hinnatõusu kalkulatsiooni, mida talle ei esitatud. Tarbija kirjeldab, et lisaarve esitati vahetult enne reisi ja teabe puudumise tõttu sattus ta sundolukorda, kus perepuhkuse ärahoidmiseks tuli makse tasuda. Tarbija märgib, et tasus summa protestiga ning teavitas kauplejat kavatsusest pöörduda TTJA poole, mistõttu ei saa makset käsitada vabatahtliku nõustumisena.

Tarbija leiab, et kaupleja rikkus seadusest tulenevat kohustust esitada hinnamuudatuse arvutuskäik, kuna keeldus matemaatiliste lähteandmete avaldamisest ja väitis ekslikult, et piisab lõppsumma teatamisest, põhjendades keeldumist ärisaladusega. Tarbija rõhutab, et seadus nõuab arvutuskäigu esitamist teavitamise hetkel, mitte hiljem menetluse käigus.

Tarbija peab kaupleja esitatud andmeid vastuoluliseks ja tõendamata, viidates, et eri aegadel on esitatud erinevad ajavahemikud ja summad kütusekulude kasvu kohta. Tarbija hinnangul näitavad need lahknevused, et hinnatõus ei põhine kontrollitavatel andmetel. Samuti toob tarbija esile, et menetluses ei ole esitatud dokumentaalseid tõendeid, mis kinnitaksid kulude tegelikku suurenemist konkreetse lennu puhul.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon hindas poolte esitatud seisukohti ja kirjalikke tõendeid kogumis ja leidis, et poolte vahel on sõlmitud pakettreisileping võlaõigusseaduse § 866 tähenduses. Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et pärast lepingu sõlmimist suurendati pakettreisi maksumust kokku 272 euro võrra ehk 68 euro võrra reisija kohta kütuse lisatasuna.

VÕS § 871 kohaselt võib reisikorraldaja pärast pakettreisilepingu sõlmimist reisisasu suurendada üksnes seaduses sätestatud tingimustel. Selleks peab hinnatõusu võimalus olema lepingus sõnaselgelt ette nähtud, leping peab sisaldama reisisasu uue suuruse arvutamise korda ning reisijale tuleb hinnatõusust teatada koos selle põhjenduste ja arvutustega püsival andmekandjal hiljemalt 20 päeva enne reisi algust.

Komisjon märgib, et käesoleval juhul sisaldavad reisikorraldaja üldtingimused sätteid, mis annavad reisikorraldajale õiguse tõsta pakettreisi hinda muu hulgas reisijateveoga seotud kulude suurenemisel, sealhulgas kütuse hinna muutumise tõttu. Samuti sisaldavad üldtingimused (punktis 7.13) põhimõtteid, mille kohaselt hinnamuutus kajastatakse pakettreisi hinnas üksnes ulatuses, milles see mõjutab vastavat reisiteenust, lennutranspordi kogukulu muutus jagatakse sama pakettreisi reisijate vahel võrdselt ning reisija poolt tasutav lisatasu peab vastama tema osale pakettreisi kogukulu muutusest. Komisjon nõustub reisikorraldaja väitega, et kütuse hind on 2026

aasta alguses tõusnud. Seega ei nõustu komisjon tarbija väitega, et lepingus puudus üldse õiguslik alus pakettreisei hinna muutmiseks.

Samas ei piisa hinnatõusu õiguspärasuseks üksnes sellest, et lepingus on selline võimalus ette nähtud. Reisikorraldaja peab suutma näidata, et konkreetsel juhul kujunes tarbijalt nõutud hinnatõus lepingus kirjeldatud põhimõtete kohaselt ning vastab VÕS § 871 nõuetele.

Käesolevas asjas ei ole komisjonile esitatud tõendeid, mille alusel oleks võimalik kontrollida, kuidas kujunes tarbijalt nõutud 68 euro suurune lisatasu reisija kohta. Kaupleja on menetluses selgitanud, et lennutranspordi kütusekulu suurenemine ligikaudu 89%, mille tulemusena suurenemine lennu opereerimise kulu ühe reisija kohta 108,60 euro võrra ning reisijalt nõuti üksnes 68 eurot reisija kohta. Tegemist on siiski üksnes kaupleja poolt esitatud väitega. Menetluses ei ole esitatud arvutusi ega muid tõendeid, millest nähtuks, milline oli konkreetse pakettreisei kogukulu suurenemine, millise lennu või lennulepingu alusel see suurenemine tekkis, kuidas kujunes 108,60 euro suurune lisakulu ühe reisija kohta ning kuidas sellest jõuti tarbijalt nõutud 68 euro suuruse lisatasuni.

Komisjon märgib, et ka kaupleja enda üldtingimuste kohaselt peab reisija poolt tasutav lisatasu vastama tema osale pakettreisei kogukulu muutusest. Menetluses esitatud selgitusest nähtub aga, et kaupleja ei kandnud kogu kulude suurenemist reisijatele edasi, vaid otsustas osa kulust ise kanda. Selline otsus on täiesti võimalik, kuid komisjonil peab olema võimalik kontrollida, milline oli tegelik kogukulu suurenemine ning kuidas kujunes reisijale esitatud nõue. Käesolevas menetluses sellised kontrollitavad andmed puuduvad.

Komisjon peab oluliseks ka seda, et VÕS § 871 kohaselt tuleb reisijale hinnatõusust teatamisel esitada lisaks põhjendusele ka hinnatõusu arvutused. Käesolevas asjas ei nähtu esitatud materjalidest, et tarbijale oleks hinnatõusu teatamisel selgitatud, milline oli pakettreisei kogukulu suurenemine, kuidas see jagunes reisijate vahel või kuidas kujunes nõutud 68 euro suurune lisatasu reisija kohta. Tarbijale esitatud lisaarvelt nähtub üksnes lisatasu suurus.

Kaupleja on menetluse käigus andnud täiendavaid selgitusi, kuid need ei asenda seaduses nõutud hinnatõusu teatamist ega võimalda tagantjärele kontrollida, kas hinnamuudatus oli selle tegemise hetkel nõuetekohaselt põhjendatud.

Kaupleja on menetluses tuginenud ka asjaolule, et tarbija tasus lisaarve ning kasutas pakettreisei. Komisjon ei nõustu kaupleja seisukohaga, et sellest saab järeldada tarbija nõustumise hinnatõusuga või loobumist õigusest seda hiljem vaidlustada. Asja materjalidest nähtub, et tarbija vaidlustas hinnatõusu enne reisi, nõudis selle põhjendamist ning tasus lisatasu üksnes selleks, et reis saaks toimuda. Sellises olukorras ei saa lisatasu tasumist käsitada hinnatõusu õiguspärasuse tunnustamisena.

Kuna kaupleja ei ole tõendanud, et tarbijalt nõutud 272 euro suurune hinnatõus kujunes VÕS § 871 ning poolte vahel sõlmitud lepingu tingimuste kohaselt ja et tarbijale esitati hinnatõusu tegemisel kontrollitavad põhjendused ning arvutused, leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud ning kauplejal tuleb tarbijale tagastada 272 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/