

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00501
Otsuse kuupäev 14.08.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm
Jüri Aava
Mic Merila

Tarbija
Kaupleja Swedbank P&C Insurance AS (11269248)

Tarbija nõue Tarbija nõuab reisi katkemise kindlustuskaitse alusel hüvitist summas 2288,49 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija nõuab reisi katkemise kindlustuskaitse alusel hüvitist summas 2288,49 eurot.

Tarbija esitas kaebuse seoses lennuühenduse katkemise ja sellega kaasnenud kahjudega, mille põhjuseks oli lennuplaani hilisem muutmine pärast pileti ostmist. Tarbija ostis 28.05.2025 Etihad Airwaysi kaudu ühe broneeringuna lennupiletid kolmele reisijale. Algse lennuplaani kohaselt oli Varssavis ette nähtud piisav ja mõistlik ümberistumisaeg, mis ei olnud ebaharilikult lühike ega riskantne.

13.08.2025 tegi lennuettevõtja lennuplaani muudatuse, mille tulemusel kujunes ümberistumisajaks ligikaudu üks tund. Vahetult enne reisi, 10.12.2025, tehti täiendavad muudatused, mille käigus nihutati nii saabumis- kui väljumisaegu varasemaks ning ümberistumisaeg lühendati umbes 40 minutile. Tarbija hinnangul kujutas see endast olulist teenuse halvenemist võrreldes nii algse lennuplaani kui ka varasema muudatusega.

Reisipäeval saabus lend Varssavisse tegelikult hiljem, kui lennuplaanis märgitud. Esitatud andmete kohaselt oli lennuk väravas kell 10:19, samas kui planeeritud saabumisaeg oli 10:15. Arvestades, et saabumisajaks loetakse hetk, mil lennuk on väravas ja uksed avatakse, vähendas ka see viivitus juba niigi lühikest ümberistumisaega ning mõjutas ühenduse teostatavust.

Seetõttu ei olnud tarbijal võimalik jätkulendu kasutada. Alternatiivne lend pakuti alles kümne päeva pärast ning lennuettevõtja tühistas kogu reisi märkega „involuntary due to disconnection“. Tekkinud olukorra tõttu kandis tarbija täiendavaid kulusid.

Tarbija leiab, et tegemist ei olnud tema poolt valesti planeeritud ajakavaga, kuna ta ei määranud lennuaegu ise, vaid ostis lennuettevõtja pakutud ühenduse. Risk ühenduse katkemiseks tekkis alles lennuettevõtja hilisemate muudatuste tulemusel, millega vähendati ümberistumisaega tasemeni, mis ei taganud enam ühenduse reaalselt teostatavust.

Kindlustusandja keeldus kahju hüvitamisest, põhjendades seda väitega, et tegemist oli tarbija valesti planeeritud ajakavaga. Tarbija ei nõustu sellise käsitlusega, leides, et risk ei olnud algselt olemas ega tema poolt põhjustatud, vaid tulenes teenusepakkuja järkjärgulistest muudatustest pärast lepingu sõlmimist.

Tarbija esitab nõude nende lisakulude hüvitamiseks, mis tekkisid reisi katkemise tõttu ning mida lennuettevõtja ei ole kompenseerinud. Kuigi Etihad Airways tagastas kasutamata jäänud lennusegmentide maksumuse, ei hõlmanud see tagasimakse reisi katkemisest tulenevaid täiendavaid kulusi.

Tarbija nõue koosneb eelkõige asenduslendude kulust marsruudil Varssavi–Zürich–Tallinn, mille maksumus oli 1 321,54 eurot, samuti toitlustuskuludest Varssavi ja Zürichi lennujaamades summas 176,70 eurot. Lisaks nõuab tarbija hüvitamist Abu Dhabi külastuseks ostetud, kuid reisi katkemise tõttu kasutamata jäänud sissepääsupiletite eest summas 126,04 eurot ning Kuala Lumpuri ja Bangkoki (DMK) vaheliste Air Asia lennupiletite eest summas 664,22 eurot, mis jäid kasutamata ja olid tagastamatud.

Kokku nõuab tarbija lisakulude hüvitamist summas 2288,50 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on nõude rahuldamisest keeldunud.

Kaupleja, Swedbank P&C Insurance AS, selgitab, et on tutvunud tarbija avaldusega ning esitab sellele oma seisukoha. Esmalt märgib kaupleja, et tarbija on ekslikult nimetanud kauplejana Swedbank Life Insurance SE, kuid õigeks vastaspooleks on Swedbank P&C Insurance AS.

Kaupleja vastab, et tarbija esitas 20.12.2025 reisikindlustuse kahjuavalduse, milles märkis, et tema lend Tallinnast Varssavisse hilines viis minutit, mille tõttu jäi ta maha jätkulennust ning tal tekkis kahju summas 2288,49 eurot.

Kaupleja selgitab, et tarbijale kehtib krediitkaardiga kaasnev reisikindlustus ning vaidlusalusele juhtumile kohalduvad Swedbank Platinum krediitkaardi reisikindlustuse tingimused, mis kehtivad alates 01.04.2025. Nimetatud tingimuste kohaselt ei kuulu kindlustuskaitse alla ega hüvitamisele reisi tühistamine või reisikava muutus juhul, kui jätkulennust mahajäämine on tingitud eelneva lennu hilinemisest vähem kui 20 minutit.

Kuna käesoleval juhul hilines lend kaupleja hinnangul viis minutit, leiab kaupleja, et tegemist on tingimustes sätestatud välistusega ning seetõttu puudub tal kohustus kahju hüvitada. Kaupleja märgib, et on vastava keeldumise otsuse tarbijale edastanud ega näe alust selle muutmiseks.

Samas viitab kaupleja, et kahju hüvitamise nõue võib olla esitatav lennuettevõtja vastu, kes müüs lennupiletid viisil, mis ei taganud piisavat ümberistumisaega vastavalt lennujaama soovitudele.

Tarbija esitas täiendava vastulause kindlustusandja seisukohale, jäädes oma varasema nõude juurde ning täpsustades juhtumi asjaolusid.

Tarbija selgitas, et tema reis oli broneeritud ühe lennupiletina ning selle katkemine sai alguse Tallinn–Varssavi lennu hilinemisest, mille tõttu ei olnud võimalik jõuda jätkulennule ning kogu reis jäi pooleli. Tarbija rõhutas, et vaidlus ei puuduta lennupiletite maksumust, kuna lennuettevõtja on kasutamata segmentide eest raha tagastanud, vaid üksnes reisi katkemisest tekkinud täiendavaid kulusid.

Tarbija ei nõustu kindlustusandja käsitlusega, mille kohaselt tegemist oli tavapärase jätkulennust mahajäämisega alla 20-minutilise hilinemise tõttu. Tarbija hinnangul oli tegemist olukorraga, kus kogu reis muutus teostamatuks ning lõppsihtkohta ei olnud võimalik jõuda, mistõttu tekkisid vältimatud lisakulud. Samuti viitab tarbija kindlustustingimustele, mille kohaselt võib reisitõrke juhtumiks olla ka reisikava muutus transpordivahendi hilinemise tõttu, leides, et käesolev juhtum vastab sellele määratlusele.

Tarbija toob välja, et ka kindlustusandja ise on viidanud võimalusele nõuda kahju hüvitamist lennuettevõtjalt, mis tarbija hinnangul kinnitab, et kahju tekkimine oli seotud lennutranspordi häirega. Tarbija selgitab, et kuigi teoreetiliselt pakuti alternatiivset lendu, toimus see alles kümne päeva pärast ning ei olnud praktiliselt kasutatav, kuna reisi eesmärk oli seotud konkreetse ajaperioodiga. Seetõttu ei olnud reisi jätkamine sisuliselt võimalik.

Lisaks märgib tarbija, et isegi ideaalse ajastuse korral oleks jätkulennule jõudmine olnud äärmiselt keeruline, kuna lennuandmete kohaselt alustas jätkulend liikumist vāravast enne graafikujärgset väljumisaega. Tarbija rõhutab, et tal puudus igasugune võimalus mõjutada lennugraafikut või ümberistumiseks ette nähtud aega, kuna kogu reis oli lennuettevõtja poolt määratud ühe broneeringuna.

Tarbija viitab ka sellele, et pöördus samal päeval kahel korral kindlustusandja klienditeeninduse poole ning lähtus edasises tegutsemises saadud juhistest. Samuti selgitab ta, et täielikku suhtlusajalugu lennuettevõtjaga ei ole võimalik esitada, kuid olemasolevad ekraanitõmmised kajastavad pakutud lahendusi.

Lõplikus seisukohas palub tarbija tarbijavaidluste komisjonil hinnata, kas kindlustusandja on õigesti kohaldanud kindlustustingimusi ning kas keeldumine hüvitise maksimisest on kooskõlas kindlustuse eesmärgi ja mõistliku tarbija ootusega. Täiendavalt palub tarbija hinnata ka seda, kas tingimus, mille kohaselt alla 20-minutilise hilinemise korral kindlustuskaitse ei kohaldu, peaks olema tarbijale enne lepingu sõlmimist selgemalt esile toodud, arvestades, et reisijad lähtuvad reisi planeerimisel lennuettevõtjate ja lennujaamade kehtestatud ümberistumise miinimumaegadest.

Tarbija taotleb jätkuvalt hüvitist reisi katkemisest tingitud vältimatute kulude eest, sealhulgas kasutamata jäänud sihtkoha lennupiletite, Abu Dhabi sissepääsupiletite, asenduslendude ning toitlustuskulude osas.

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud kehtiva kindlustuslepingu.
2. Kindlustuslepingu osaks on saanud tüüptingimused. Komisjon nõustub kaupleja esitatud seisukohaga, mille kohaselt kindlustuslepingu alusel ei hüvitata kahju, mis on põhjustatud sellest, et reis hilineb vähem, kui 20 minutit.
3. Pooltel ei ole esitatu alusel vaidlust selles, et eelmises lõigus viidatud asjaolu esines. Seega oli kauplejal alus kahju hüvitamisest keelduda, toimunu ei olnud kindlustusjuhtum.
4. Komisjoni hinnangul on tarbijal võimalus esitada nõue lennuettevõtja vastu.
5. Komisjon ei ole järelevalveorgan, mille pädevus oleks kindlustusandja või lennuettevõtja tegevuse seaduslikkuse riikliku järelevalve teostamine. Vastavat tarbijakaitseseadusele lahendab tarbijavaidluste komisjon tarbijalepingust tulenevat konkreetset vaidlust ja nõuet ning ei saa anda üldiseid „hinnanguid tegevusele“ nagu taotleb tarbija.
6. Kaupleja ei ole kohustist rikkunud (VÕS § 100, 476 lg 1) jättes hüvitise maksmata. Kindlustuslepingu alusel kahju hüvitamise eeldus on kindlustusjuhtumi toimumine. Antud juhul ei ole kindlustusjuhtum toimunud ja kahju hüvitamise kohustus ei ole tekkinud.

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

Alar Urm

Jüri Aava
Mic Merila

/allkirjastatud digitaalselt/