

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09042
Otsuse kuupäev 15.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja OÜ Ecolines Estonia (11430063)

Tarbija nõue Bussipileti raha tagastamise nõue summas 56,40 eurot

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale lepingu rikkumisega tekitatud kahju summas 56,40 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 esindaja ostis tarbijale kaupleja bussipileti reisiks Varssavist Tallinna. Tarbija saabus koos reisikaaslasega õigeaegselt Varssavi Zachodnia bussijaama. Reisikaaslane lubati kell 22.20 väljuma pidanud bussile, kuid tarbijat bussile ei lubatud. Bussimeeskonna töötaja põhjendas keeldumist sellega, et reisija olevat alkoholijoobes. Tarbija vaidles hinnangule vastu ja kinnitas, et ta ei ole joobes. Olukorda püüdsid lahendada ka reisikaaslane ja tarbija esindaja. Pärast reisija bussile mittelubamist osteti talle samal õhtul uus kaupleja pilet Varssavist Tallinna. Uue pileti kohaselt oli järgmise bussi väljumisaeg kell 22.50. Reisija lubati sellele bussile ning ta jätkas reisi. Uue pileti hind oli 56,40 eurot.

Tarbija esindaja esitas kauplejale pretensiooni ja palus hüvitada uue pileti maksumuse. Kaupleja keeldus nõude rahuldamisest.

Tarbija leiab, et bussile mittelubamine oli põhjendamatu. Tarbija eitab, et ta oli alkoholijoobes või kinnitas bussimeeskonnale alkoholi tarvitamist. Tarbija viitab eelkõige sellele, et sama vedaja järgmise bussi juht lubas ta lühikese ajavahemiku järel bussile ning reis toimus probleemideta. Tarbija hinnangul näitab see, et esimese bussi meeskonna hinnang tema seisundile oli subjektiivne ega anna alust vedamisest keeldumiseks.

Tarbija nõuab uue pileti maksumuse 56,40 euro hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja nõudega ei nõustu. Kaupleja selgitab, et reisijat ei lubatud esimese bussi pardale, kuna ta oli alkoholijoobes. Kaupleja väitel kinnitas reisija pardateenindajale, et oli tarvitanud alkoholi. Reisist keeldumine toimus kaupleja hinnangul kooskõlas reisijateveo eeskirjade ja ohutusnõuetega. Kaupleja selgitab, et järgmise bussi juht lubas reisija bussi isiklikust kaalutlusest ja inimlikel põhjustel. Juhi selgituse kohaselt olevat talle teatatud, et reisija jäi eelmisest bussist maha, mistõttu otsustas juht talle vastu tulla.

Kaupleja leiab, et reisija lubamine järgmisele bussile ei tõenda esimese bussi meeskonna tegevuse ebaõigsust. Kaupleja on meeskonnaga läbi viinud selgitava vestluse ning rõhutanud reisijateveo eeskirjade järgimise vajadust.

Kaupleja hinnangul puudub alus uue pileti maksumuse hüvitamiseks.

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.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab reisijaveolepingu tunnustele võlaõigusseaduse (VÕS) § 824 tähenduses.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et reisijale oli ostetud pilet kaupleja bussiga Varssavist Tallinna sõitmiseks ning et reisija viibis väljumise ajal bussijaamas. Samuti ei ole vaidlust selles, et kaupleja esimese bussi meeskond keeldus reisijat bussi lubamast, põhjendades seda reisija alkoholijoobega.

Vaidlus puudutab seda, kas kauplejal esines piisav alus reisija vedamisest keeldumiseks.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et vedajal peab ohutuse tagamiseks olema võimalik keelduda sellise reisija vedamisest, kelle seisund võib ohustada reisijat ennast, teisi reisijaid või veo nõuetekohast läbiviimist. Sellest ei tulene siiski vedajale õigust keelduda veoteenuse osutamisest ilma keeldumise aluseks olevate asjaoludeta.

Tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1 kohaselt peab kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited.

Käesoleval juhul tugineb kaupleja oma veokohustuse täitmata jätmise õigustusena asjaolule, et reisija oli alkoholijoobes. Seetõttu peab kaupleja tõendama asjaolud, millest nähtuks, et reisija seisund andis piisava aluse tema vedamisest keeldumiseks.

Komisjon leiab, et kaupleja ei ole selliseid asjaolusid piisavalt tõendanud.

Kaupleja on väitnud, et reisija oli alkoholijoobes ning kinnitas ise alkoholi tarvitamist, kuid ei ole

esitanud komisjonile täiendavaid tõendeid reisija seisundi kohta. Kaupleja seisukohast ei nähtu, millised konkreetsed reisija käitumises või seisundis avaldunud tunnused andsid bussimeeskonnale aluse järeldada, et reisija oli sellises joobeseisundis, mis välistas tema vedamise.

Komisjon ei pea vajalikuks nõuda, et vedajal oleks reisija alkoholijoobe tõendamiseks alati alkomeetri näit või meditsiiniline tõend. Reisijate ohutuse tagamiseks peab bussimeeskonnal olema võimalik hinnata reisija seisundit vahetult enne pardale lubamist. Vaidluse korral peab kaupleja siiski suutma esitada piisavalt konkreetsed asjaolud, mis võimaldavad kontrollida vedamisest keeldumise põhjendatust. Kaupleja väidet reisija alkoholijoobest nõrgendab oluliselt asjaolu, et reisija lubati sama vedaja järgmisele bussile. Esimese bussi graafikujärgne väljumisaeg oli kell 22.20 ning järgmise bussi väljumisaeg kell 22.50. Seega lubati reisija sama vedaja järgmisele bussile, mille graafikujärgne väljumisaeg oli 30 minutit hiljem. Tarbija väidete kohaselt oli tegelik busside väljumisaegade vahe väiksem.

Kaupleja ei ole väitnud ega tõendanud, et reisija seisund oleks selle ajavahemiku jooksul oluliselt muutunud. Samuti ei ole kaupleja esitanud asjaolusid, millest nähtuks, et järgmise bussi juht oleks tuvastanud reisijal joobetunnused. Kaupleja põhjendus, et järgmise bussi juht lubas reisija sõidule üksnes inimlikel kaalutlustel, ei tõenda esimese bussi meeskonna hinnangu õigsust. Kui reisija seisund oleks olnud selline, et tema vedamine oli ohutuskaalutlustel lubamatu, ei selgita kaupleja, miks oli sama reisija vedamine sama vedaja järgmise bussiga võimalik.

Kaupleja on samuti märkinud, et järgmise bussi juhile anti teave, nagu oleks reisija eelmisest bussist maha jäänud. Tarbija on selle asjaolu vaidlustanud ning kaupleja ei ole selgitanud ega tõendanud, kellelt selline teave pärines. Igal juhul ei tõenda see reisija tegelikku seisundit.

Komisjon rõhutab, et eeltoodust ei tulene järeldust, et reisija alkoholijoobe puudumine on vaieldamatult tõendatud. Vaidluse lahendamisel on määrav see, et kaupleja ei ole tõendanud oma vastuväite aluseks olevat asjaolu ehk sellise joobeseisundi olemasolu, mis oleks õigustanud reisijaga sõlmitud veolepingu täitmisest keeldumist.

Seetõttu leiab komisjon, et kaupleja jättis tarbijale kokkulepitud veoteenuse osutamata ning rikkus lepingut VÕS § 100 tähenduses. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine. VÕS § 101 lg 1 kohaselt võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral kasutada seaduses sätestatud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas nõuda kahju hüvitamist. VÕS § 115 lg 1 kohaselt võib võlausaldaja juhul, kui võlgnik rikub kohustust, nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

VÕS § 128 lg 3 järgi hõlmab otsene varaline kahju muu hulgas kahju tekitamisega seoses kantud mõistlikke kulusid ning mõistlikke kulusid kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks.

Tarbija ostis pärast esimese bussiga vedamisest keeldumist samal õhtul sama vedaja järgmisele bussile uue pileti hinnaga 56,40 eurot. Komisjon leiab, et tegemist oli mõistliku ja otseselt

kaupleja lepingurikkumisest põhjustatud kuluga. Kui kaupleja oleks täitnud esialgse veolepingu nõuetekohaselt, ei oleks tarbijal olnud vajadust uut piletit osta.

Eeltoodust tulenevalt kuulub tarbija kahju hüvitamise nõue summas 56,40 eurot rahuldamisele.

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/