

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-11038
Otsuse kuupäev 15.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Pakettreisi hinnatõusuga mittenõustumine. Nõude suurus 222 eurot.

Resolutsioon:

Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis reisibüroo OTA AirGuru vahendusel kaupleja korraldatud pakettreisilepingud nr 2049717, 2049706 ja 2049702 reisimiseks Antalyasse perioodil 23.07.2026–26.07.2026. Reisid olid broneeritud kuuele reisijale. Broneeringud tehti 11.05.2026. Pärast broneeringute tegemist selgus, et algselt valitud hotellitoad ei olnud saadaval. Poolte kokkuleppel muudeti samas hotellis tubade kategooriat ning reisibüroo edastas 14.05.2026 uuendatud reisilepingud.

Reisibüroo teavitas tarbijat juunis pakettreisi hinna suurenemisest seoses kütuse hinnatõusuga. Reisisutule lisandus 37 eurot reisija kohta ehk kuue reisija eest kokku 222 eurot. Tarbija tasus talle esitatud summa, kuid teatas, et ei nõustu kütuselisatasuga ning leiab, et hinnatõus ei olnud piisavalt põhjendatud.

Tarbija leiab, et pärast pakettreisilepingu sõlmimist saab reisikorraldaja reisisut suurendada üksnes seaduses sätestatud tingimustel. Tarbija hinnangul ei olnud talle esitatud piisavaid andmeid, mille alusel oleks võimalik kontrollida kütuselisatasu kujunemist ja selle põhjendatust. Tarbija tasus lisatasu selleks, et vältida reise tühistamist, kuid teatas ühtlasi, et ei nõustu hinnatõusuga. Tarbija leiab, et kaupleja ei ole tõendanud sellist kütusehinna muutust, mis annaks aluse juba sõlmitud pakettreisilepingute hinna suurendamiseks. Tarbija nõuab 222 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega tagastada kütuselisatasu ning leiab, et pakettreisi hinna tõstmine oli õiguspärane.

Kaupleja põhjendab seda sellega, et pärast pakettreisilepingu sõlmimist suurenesid reisijateveo kulud, kuna lennuettevõtja MGA Airlines kehtestas kõnealustele lendudele ajutise kütuselisatasu 45 eurot reisija kohta. Kaupleja hinnangul andis see pakettreisilepingu tingimuste ja VÕS § 871 alusel aluse pakettreisi hinna muutmiseks. Samuti rõhutab kaupleja, et reisijatele edasi kantud lisatasu 37 eurot oli väiksem kui lennuettevõtja tegelikult kehtestatud lisatasu ning osa kulude kasvust kandis reisikorraldaja ise.

Lisaks leiab kaupleja, et tarbijat teavitati hinnamuudatusest nõuetekohaselt ning tema pöördumistele vastati, edastades nii täiendavad selgitused kui ka lennuettevõtja ametliku teavituse kütuselisatasu kehtestamise kohta. Kaupleja hinnangul eristab see asjaolu käesolevat vaidlust varasemast tarbijavaidluste komisjoni lahendist, millele tarbija on viidanud.

Seetõttu on kaupleja seisukohal, et hinnamuudatus oli piisavalt põhjendatud, seaduslik ja korrektselt tarbijale teatavaks tehtud ning puudub alus nõutud 222 euro tagastamiseks.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et poolte vahel olid sõlmitud pakettreisilepingud VÕS § 866 lg 1 tähenduses.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et pärast pakettreisilepingute sõlmimist suurendati reisisu 37 euro võrra reisija kohta ehk kuue reisija eest kokku 222 eurot. Vaidlus seisneb selles, kas kauplajal oli õigus pakettreisi hinda selliselt suurendada.

Komisjon kvalifitseerib tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisu alandamise ja hinnatõusu tulemusena tasutud summa tagastamise nõudena.

VÕS § 871 lg 1 reguleerib reisisu muutmist pärast pakettreisilepingu sõlmimist. Reisikorraldajal on õigus reisisu suurendada, kui lepingus on selline võimalus sõnaselgelt ette nähtud ja sätestatud reisisu uue suuruse arvutamise kord (punkt 1) ning hinnatõus tuleneb muu hulgas reisijateveo hinna suurenemisest seoses kütuse või muu energiaallika hinna muutumisega (punkt 2). Reisisu suurendamisest tuleb reisijat teavitada püsival andmekandjal koos hinnatõusu põhjenduse ja arvutusega selgelt ja arusaadavalt hiljemalt 20 päeva enne pakettreisi algust (VÕS § 871 lg 1 p 3)

Komisjon kontrollis esmalt, kas pooltevahelistes lepingutes oli reisisu muutmise võimalus ette nähtud.

Pakettreisilepingute osaks olevate reisitingimuste p 6.2 kohaselt on reisikorraldajal õigus reisisu suurendada või vähendada, kui reisisu muutmise vajadus tuleneb veokulude muutusest, mis on põhjustatud kütuse või muu energiaallika hinna muutumisest.

Reisitingimuste p 6.3 näeb ette ka reisisu uue suuruse arvutamise põhimõtte. Selle kohaselt lähtub reisikorraldaja p-s 6.2 nimetatud muudatustega seotud kulude suurenemisest või vähenemisest reisikorraldajale ning muudab reisisu vastava kulude suurenemise või vähenemise võrra.

Seega nägid pakettreisilepingud ette nii reisisasu suurendamise kui ka vähendamise võimaluse ning sidusid reisisasu muutumise reisikorraldajale tegelikult tekkinud kulude muutusega. Komisjon leiab, et selline kokkulepe vastab VÕS §-s 871 sätestatud nõudele, mille kohaselt peab lepingus olema ette nähtud nii hinnamuutmise võimalus kui ka reisisasu uue suuruse arvutamise kord.

Ka tarbijale koos pakettreisilepinguga esitatud standardinfo teabelehel on märgitud, et pakettreisi hind võib suureneda kütusehinna või reisijaveoga seotud muude kulude suurenemise tõttu ning juhul, kui reisikorraldajal on õigus reisisasu suurendada, on reisijal vastavalt õigus reisisasu vähendamisele asjaomaste kulude vähenemise korral.

Komisjon kontrollis järgmisena, kas kaupleja on tõendanud reisijateveoga seotud kulude tegeliku suurenemise.

Kaupleja esitas menetluses lennuettevõtja MGA Airlines teavituse, mille kohaselt kehtestas lennuettevõtja ajavahemikul 01.07.2026–31.07.2026 Tallinnast Antalyasse toimuvatele lendudele ajutise kütuselisatasu 45 eurot reisija kohta. Tarbijate lend toimus 23.07.2026 ning kuulus seega lisatasuga hõlmatud lendude hulka. Komisjon leiab, et nimetatud dokument tõendab reisikorraldajale pakettreisilepingute sõlmimise järel tekkinud täiendavat reisijateveo kulu. Kaupleja nõudis reisijalt 37 euro suurust lisatasu reisija kohta, kuigi lennuettevõtja suurendas reisikorraldaja kulu 45 euro võrra reisija kohta. Seega ei kandnud kaupleja tarbijale edasi suuremat kulu kui talle endale seoses kõnealuse lennuteenusega tekkis.

Komisjon arvestab samuti, et tarbijat teavitati hinnamuudatusest rohkem kui 20 päeva enne 23.07.2026 alanud pakettreisi.

Tarbija ei nõustunud esialgu hinnatõusu põhjendusega ning palus selle kohta täiendavaid selgitusi. Menetluse materjalidest nähtub, et pärast tarbija pöördumist edastas kaupleja reisibüroole lennuettevõtja ametliku kütuselisatasu teatise ja täiendavad selgitused ning reisibüroo kinnitas nende edastamist tarbijale.

Komisjon möönab, et reisisasu suurendamisest teatamisel peab VÕS § 871 kohaselt hinnatõusu põhjus ja arvutus olema reisijale esitatud selgelt ja arusaadavalt. Käesoleval juhul saab hinnata tarbijale antud teavet kogumis. Tarbijale teatati lisatasu suurus, selle põhjusena reisijateveo kulude suurenemine ning tema täiendava pöördumise järel esitati ka lennuettevõtja dokument, millest nähtus konkreetne reisikorraldajale lisandunud kütuselisatasu.

TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad. Kaupleja on esitanud nii pakettreisilepingu hinnamuutmise tingimused kui ka lennuettevõtja dokumendi, mis tõendab konkreetse täiendava veokulu tekkimist.

Komisjon leiab tõendeid kogumis hinnates, et reisisasu suurendamise eeldused olid käesoleval juhul täidetud. Pakettreisilepingus oli hinnatõusu võimalus ja selle arvutamise põhimõtte ette nähtud, hinnatõus tulenes reisijateveo kulude tegelikust suurenemisest, tarbijalt nõutud lisatasu ei ületanud reisikorraldajale tekkinud täiendavat kulu ning hinnamuudatusest teatati seaduses ettenähtud tähtaja jooksul.

Asjaolu, et tarbija tasus kütuselisatasu reservatsiooniga ning teatas, et ta hinnatõusuga ei nõustu, ei muuda hinnatõusu õigusvastaseks, kui reisikorraldajal oli VÕS § 871 ja pakettreisilepingu alusel

õigus reisisu ühepoolset muuta.

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue ei kuulu 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/