

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05233
Otsuse kuupäev 21.08.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Turkish Airlines Inc. Eesti filiaal (12480784)

Tarbija nõue EL määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni maksmise nõue.
Nõude suurus 600 eurot.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tasuda tarbijale määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 7 alusel hüvitis 600 eurot.

Tarbijakaitseaduse § 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 maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Avalduse järgi oli reisijal ostetud ühtse lennupiletina vormistatud lend reisimiseks 22.03.2026 Tallinnast Istanbuli kaudu Kuala Lumpurisse. Lend TK1422 Tallinnast Istanbuli hilines, mistõttu ei jõudnud reisija oma jätkulennule Istanbulist Kuala Lumpurisse. Reisija broneeriti teisele lennule ja ta jõudis sihtkohta enam, kui 3h pikkuse hilinemisega. Reisija nõuab määruse 261/2004 kohase kompensatsiooni väljamaksmist.

Reisija on pöördunud nõudega lennuettevõtja poole, kes on selle rahuldamisest keeldunud põhjendusega, et hilinemine oli tingitud erakorralistest asjaoludest, mis vabastavad lennuettevõtja kompensatsiooni maksmise kohustusest.

Reisija ei nõustu lennuettevõtja seisukohaga ja nõuab määrusejärgse kompensatsiooni maksmist summas 600 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu ja leiab, et puudub alus määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklis 7 sätestatud 600 euro suuruse hüvitise maksmiseks. Kaupleja selgitab, et lennu TK1422 hilinemise

põhjustas lennuki TC-JYJ eesmise tualettruumi loputussüsteemi ummistus. Lennuki eelneva lennu saabumisel Tallinna teavitas meeskond, et eesmine tualettruum ei ole töökorras. Kaupleja väitel oli reisija blokeerinud tualettruumi drenaažimehhanismi ülemäärase koguse tualettpaberiga, mistõttu ei olnud loputussüsteemi võimalik kasutada. Kaupleja kutsus rikke kõrvaldamiseks Tallinna lennujaamas tegutseva hoolduspartneri Magnetic MRO tehnikud. Tualettruumi loputussüsteemi kontrollimiseks ja äravooluklapile juurdepääsemiseks tuli eemaldada kruvidega kinnitatud tualettiistme kate. Tehnikud puhastasid äravooluklapi, kontrollisid süsteemi ja katsetasid pärast remondi lõpetamist loputussüsteemi toimimist. Remont kestis kokku üks tund ja 11 minutit.

Rikke ja selle kõrvaldamise tõendamiseks esitas kaupleja lennuki TC-JYJ 22.03.2026 hoolduspäeviku lehe nr 069320. Hoolduspäeviku kohaselt oli eesmise tualettruumi loputussüsteem blokeeritud ja mittetöötav ning süsteem puhastati ja kontrolliti enne lennuki väljasaatmist. Kaupleja esitas ka Magnetic MRO tehniku aruande ja e-kirja, milles kinnitati tehtud tööde lõpetamist, loputussüsteemi töö taastamist ning lennuki hoolduskorras olekut. Kaupleja selgitab, et juhtum märgiti viivituskoodiga 51J. Kaupleja kohaselt kasutatakse seda koodi reisijate poolt lennukile tekitatud kahjustuste tähistamiseks ning see hõlmab muu hulgas tualettruumide ja kraanikausside ummistusi. Kaupleja hinnangul toetavad hoolduspäevik, tehniku aruanne, tehtud remonditööde kirjeldus ja kasutatud viivituskood kogumis järeldust, et süsteemi ummistus tekkis reisija tegevuse tagajärjel, mitte lennuki tehnilise rikke või puuduliku hoolduse tõttu.

Kaupleja esitas lisaks väljavõtte lennukitüübi B737-800/-900ER minimaalse varustuse loetelust. Selle punkti 38-02-00B kohaselt peab kolme tualettruumiga lennukil olema vähemalt kaks tualettruumi töökorras ning eesmine tualettruum peab olema kasutuskõlblik. Seetõttu ei olnud kaupleja väitel lubatud lennukit mittetöötava eesmise tualettruumiga lennule saata. Rikke kõrvaldamine ei olnud kaupleja hinnangul üksnes reisijate mugavuse tagamiseks vajalik hooldustöö, vaid lennuki väljasaatmise ja lennuohutuse nõuetest tulenev kohustus.

Kaupleja tugineb määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 5 lõikele 3, mille kohaselt ei ole lennuettevõtja kohustatud maksma artiklis 7 sätestatud hüvitist, kui hilinemise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks olnud võimalik vältida ka kõigi vajalike meetmete rakendamisel. Kaupleja viitab ka määruse põhjendusele 14, mille kohaselt võivad erakorralised asjaolud esineda muu hulgas turvalisuse ohu ja ootamatute lennuohutusega seotud vajakajäämistega korral.

Kaupleja hinnangul ei olnud tualetisüsteemi ummistus seotud lennuki tavapärase kulumise, tehnilise seisukorra ega hooldamata jätmisega. Tegemist oli lennuettevõtja väitel reisija tegevusest põhjustatud ootamatu välise sündmusega, mida lennuettevõtja ei saanud ette näha ega kontrollida. Kauplejal ei olnud võimalik takistada reisijal ülemäärases koguses tualettpaberi kasutamist ega avastada ummistust enne, kui süsteem muutus mittetöötavaks ja meeskond sellest teavitas. Kaupleja leiab, et ta võttis kõik mõistlikult vajalikud meetmed viivituse piiramiseks. Pärast rikkete teadasaamist kutsuti viivitamata hoolduspartneri tehnikud, kes alustasid rikke tuvastamist ja kõrvaldamist. Remont tehti lennuki ehitusest ja rikke laadist tulenevaid tehnilisi nõudeid järgides ning lend väljus pärast loputussüsteemi töö taastamist ja lennuki hoolduskorras oleku kinnitamist esimesel võimalusel. Reisija broneeriti pärast jätkulennust mahajäämist ümber teisele marsruudile, et ta saaks reisi lõppsihtkohta jätkata.

Kaupleja viitab ka Transpordiameti hinnangule, mille kohaselt olid kaupleja esitatud tõendid piisavad lennu plaanipärast teostamist takistanud asjaolude tuvastamiseks. Transpordiamet leidis, et tegemist oli lennuohutusega seotud puudusega, kuna minimaalse varustuse loetelu järgi pidi

eesmine tualettruum olema töökorras, ning hindas juhtumi erakorraliseks asjaoluks.

Kaupleja jääb seisukohale, et hoolduspäevik, tehniku aruanne, minimaalse varustuse loetelu ja viivituskood tõendavad kogumis nii ummistuse olemasolu, remondi kohustuslikkust kui ka juhtumi reisija tegevusega seotud päritolu. Kuna lennuettevõtja kõrvaldas rikke esimesel võimalusel ja suunas reisija pärast jätkulennust mahajäämist teisele lennule, leiab kaupleja, et määruse artikli 5 lõike 3 alusel ei ole tal kohustust maksta tarbijale 600 euro suurust hüvitist.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 kohaselt lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi kogutud teabe alusel. Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 3 lõike 1 punkti a kohaselt kohaldatakse määrust reisijate suhtes, kes lendavad välja liikmesriigi territooriumil asuvast lennujaamast. Reisija alustas ühtse broneeringu alusel reisi Tallinnast, mistõttu kuulub määrus kohaldamisele sõltumata sellest, et lennuettevõtja on kolmanda riigi lennuettevõtja ning reisi lõppsihtkoht asus väljaspool Euroopa Liitu. Reisija pidi lendama 22.03.2026 Tallinnast Istanbuli ja sealt edasi Kuala Lumpurisse. Lennu TK1422 hilinemise tõttu ei jõudnud reisija Istanbulist väljunud jätkulennule ning ta suunati sihtkohta teise teekonna kaudu.

Algse reisiplaani kohaselt oli reisija kavandatud saabumisaeg Kuala Lumpurisse 23.03.2026 kell 8.25. Ümberbroneeritud reisiplaani kohane saabumisaeg oli samal päeval kell 20.45. Seega ületas hiline mine lõppsihtkohta saabumisel kolm tundi. Kaupleja ei ole hiline mine kestust ega lennu TK1422 hiline mine ja jätkulennust mahajäämise vahelist põhjuslikku seost vaidlustanud.

Määruse artiklite 5 ja 7 kohaselt on reisijal vähemalt kolmetunnise hiline mine korral õigus määruse artiklis 7 sätestatud hüvitisele. Ühtse broneeringuna vormistatud jätkulendude puhul tuleb hiline mine kestust hinnata reisija lõppsihtkohta saabumise aja järgi. Tallinnast Kuala Lumpurisse kavandatud lennureisi pikkust arvestades on määruse artikli 7 lõike 1 punkti c kohane hüvitis 600 eurot.

Kaupleja tugineb määruse artikli 5 lõikele 3. Selle sätte kohaselt ei ole lennuettevõtja kohustatud hüvitist maksuma, kui ta tõendab, et hiline mine põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik vajalikud meetmed.

Erakorraliste asjaolude esinemise tõendamise kohustus lasub lennuettevõtjal. Hüvitise maksmise kohustusest vabastamiseks peab lennuettevõtja tõendama nii seda, et sündmus ei ole oma olemuselt või päritolult seotud tema tavapärase tegevusega ja väljub tema tegeliku kontrolli alt, kui ka seda, et hiline mist ei oleks olnud võimalik vältida kõigi mõistlike meetmete rakendamisega. Erandit hüvitise maksmise kohustusest tuleb tõlgendada kitsalt.

Kaupleja esitatud lennuki hoolduspäevikust ja hooldustehniku aruandest nähtub, et lennuki eesmise tualettruumi loputussüsteem oli blokeeritud ja mittetöötav. Ummistuse kõrvaldamiseks tuli avada tualettruumi konstruktsioon, puhastada äravooluklapp ning süsteem pärast remonti üle kontrollida. Kaupleja esitatud minimaalse varustuse loetelu kohaselt ei olnud lennuki

väljasaatmine mittetöötava eesmise tualettruumiga lubatud.

Nimetatud tõendid kinnitavad seega rikke olemasolu, remondi tegemist ja remondi vajalikkust. Need ei tõenda aga rikke põhjust ega seda, et ummistus tulenes lennuettevõtja tavapärasest tegevusest väljapoole jäävast sündmusest.

Hoolduspäevikus ja tehniku aruandes ei ole märgitud, et äravooluklapist oleks leitud ülemäärane kogus tualettpaberit või muu kõrvaline ese. Samuti ei ole dokumentides kirjeldatud asjaolusid, mille põhjal järeldati, et tegemist oli reisija põhjustatud tahtliku kahjustusega. Lennuettevõtja kasutatud sisemine viivituskood 51J on juhtumi lennuettevõtjapoolne liigitus, kuid ei tõenda iseseisvalt selle liigituse aluseks olevaid faktilisi asjaolusid.

Komisjon ei saa üksnes ummistuse olemasolu põhjal eeldada, et selle põhjustas reisija tegevus või muu väline sündmus. Samuti ei saa tõenditeta lähtuda sellest, et lennuki tualetisüsteemi ummistused esinevad sedavõrd harva, et need jäävad lennuettevõtja tavapärasest tegevusest väljapoole. Sündmuse ootamatus või selle tekkimise täpse aja ettenägematus ei muuda sündmust iseenesest erakorraliseks.

Lennuki tualettruumid antakse reisijate kasutusse lennuveoteenuse tavapärase osana. Tualettruumide puhastamine, hooldamine ning nende kasutamisest tekkinud ummistuste kõrvaldamine on seetõttu lennuki käitamisega seotud tegevus. Lennuettevõtja peab oma tegevuse korraldamisel arvestama ka võimalusega, et reisijad kasutavad neile antud seadmeid ebaõigesti või suurema koormusega, kui lennuettevõtja eeldab. Asjaolu, et lennuettevõtja ei saa otseselt kontrollida iga reisija tegevust tualettruumi kasutamisel, ei tähenda veel, et sellise kasutamise tagajärjed väljuksid lennuettevõtja tavapärase tegevuse ja käitamiskirgi piiridest. Reisija ei ole lennuveoteenuse osutamise seisukohast lennuettevõtja tegevusega mitteseotud kolmas isik. Reisijate viibimine lennukis ja lennuki seadmete kasutamine on lennuveoteenuse olemuslik osa.

Teistsugune järeldus võiks olla põhjendatud juhul, kui oleks tõendatud tahtlik kahjustamine, sabotaaž, lennu ohutust sihipäraselt ohustav tegevus või muu tavapärasest reisijakäitumisest selgelt erinev väline sündmus. Käesolevas asjas selliseid asjaolusid tõendatud ei ole. Kaupleja väide ülemäärase tualettpaberi kasutamise kohta ei ole esitatud dokumentidega kinnitatud. Pealegi on tualettpaber tualetis kasutamiseks ette nähtud materjal ning selle tavapärasest suuremas koguses kasutamise võimalus on lennuki tualettruumi käitamisega seotud risk.

Transpordiameti seisukoht kinnitab, et mittetöötava eesmise tualettruumiga ei olnud lennuki väljasaatmine minimaalse varustuse loetelu järgi lubatud. Komisjon arvestab Transpordiameti tehnilist hinnangut rikke ja remondivajaduse tuvastamisel. Rikke lennuohutusala tähendus ei ole siiski samastatav erakorralise asjaolu esinemisega määruse artikli 5 lõike 3 tähenduses.

Määruse põhjenduses 14 nimetatud ootamatu lennuohutusega seotud vajakajäämus võib olla erakorraline asjaolu üksnes siis, kui selle põhjustanud sündmus ei ole seotud lennuettevõtja tavapärase tegevusega ja väljub tema tegeliku kontrolli alt. Kui iga riket, mille tõttu ei ole lennuki väljasaatmine lubatud, käsitada üksnes selle lennuohutusala tähenduse tõttu erakorralise asjaoluna, hõlmaks erand suurt osa lennuki tehnilistest riketest ja hooldusvajadustest. See ei oleks kooskõlas määruse artikli 5 lõikes 3 sätestatud erandi kitsa tõlgendamisega.

Kaupleja on tõendanud, et pärast rikkest teadasaamist kutsuti lennukit remontima Tallinna

lennujaamas tegutseva hooldusettevõtja tehnikud ning remont kestis üks tund ja 11 minutit. See näitab, et kaupleja asus riket kõrvaldama. Kaupleja ei ole aga tõendanud erakorralise asjaolu esinemist. Seetõttu ei ole vaja eraldi hinnata, kas kõik hilinemise vältimiseks või selle tagajärgede vähendamiseks vajalikud meetmed olid rakendatud. Artiklile 5 lõikele 3 tuginemiseks peavad kõik selles sätestatud eeldused olema täidetud üheaegselt.

Seetõttu ei esine alust vabastada kauplejat määruse artikli 5 lõike 3 alusel hüvitise maksmise kohustusest. Tarbija nõue tuleb rahuldada ning kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista määruse artikli 7 lõike 1 punktis c sätestatud hüvitis summas 600 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/