

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10016
Otsuse kuupäev 27.08.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn
Martin Simmermann
Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja ERGO Insurance SE (10017013)

Tarbija nõue 1534,42 eurot reisi ärajäämisega seotud kahju hüvitamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija ja kaupleja vahel sõlmiti reisikindlustuse leping poliisi nr 39410175/1 alusel. Kindlustatud isikuteks olid Vladislav Zarri, Dominic Zarri, Diana Zarri ja Natalja Zarri.

Poliis vormistati 23.05.2026 kell 20.55. Kindlustusperiood oli 28.05.2026 kuni 07.06.2026. Reisi ärajäämise kindlustuskaitse jõustus 72 tunni möödumisel poliisi vormistamisest ehk 26.05.2026 kell 20.55. Reisi ärajäämise kindlustussumma oli 1000 eurot ühe kindlustatu ja ühe kindlustusjuhtumi kohta ning omavastutus 100 eurot.

Planeeritud reis jäi ära seoses tarbija alaealise lapse Dominic Zarri haigestumisega.

Tarbija esitatud meditsiinidokumentidest nähtub, et lapsel algas 25.05.2026 kõrge palavik 38–39 °C, mis püsis kuni 28.05.2026. 28.05.2026 pöörduti lapsega erakorralise meditsiini osakonda. Lapsel kirjeldati muu hulgas hingeldust ja vasakpoolse otiidi leidu, ei välistatud algavat pneumooniat ning määrati antibiootikumravi ja kodune režiim. Samal päeval tehtud rindkere röntgenuuringu järelduse kohaselt sobis leid bronhiidile.

Tarbija leiab, et 25.05.2026 esinenud palavik ei tõenda, et lapsel oli juba sel ajal haigus, mille tõttu reis ära jäi, ega seda, et laps oli reisikõlbmatu. Tarbija hinnangul sai reisi ärajäämise otsustav põhjus selgeks alles 28.05.2026, kui laps pöördus arsti poole, tuvastati tervises seisund, määrati antibiootikumravi ja kodune režiim.

Tarbija nõuab reisi ärajäämisega seotud kahju hüvitamist summas 1534,42 eurot.

Komisjon vaatas asja läbi 26.08.2026 suulisel istungil. Istungil osalesid mõlemad pooled.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb avaldusele vastu ja palub selle rahuldamata jätta. Kaupleja leiab, et lapse haigus algas juba 25.05.2026 kõrge palavikuga ehk enne reisi ärajäämise kindlustuskaitse jõustumist 26.05.2026 kell 20.55.

Kaupleja tugineb reisikindlustuse tingimuste punktile 3.8.3, mille kohaselt ei hüvitata kahju, mille on põhjustanud enne reisi ärajäämise kindlustuskaitse jõustumist alanud haiguse või tekkinud vigastuse tagajärgede ägenemine või ravi jätkumine.

Kaupleja hinnangul ei ole määrav diagnoosi panemise kuupäev, vaid haiguse tegelik algus. 28.05.2026 toimunud arstivisiit ja ravi olid kaupleja hinnangul juba 25.05.2026 alanud haigusprotsessi jätk.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud poolte seisukohtade ja esitatud tõenditega ning kuulanud pooled suulisel istungil ära, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Reisikindlustuse tingimuste punkti 3.5 kohaselt on reisi ärajäämise põhjuseks ootamatu ja ettenägematu juhtum, mille tõttu kindlustatu ei saa planeeritud reisile minna. Tingimuste punkti 3.5.1 kohaselt hüvitatakse muu hulgas kindlustatu, tema lähikondse või reisikaaslase ootamatu haigestumise tõttu tekkinud kahju.

Samas sätestab reisikindlustuse tingimuste punkt 3.8.3, et reisi ärajäämise või katkemise kindlustuse alusel ei hüvitata kahju, mille on põhjustanud enne reisi ärajäämise kindlustuskaitse jõustumist alanud haiguse või tekkinud vigastuse tagajärgede ägenemine või ravi jätkumine.

Käesolevas asjas jõustus reisi ärajäämise kindlustuskaitse 26.05.2026 kell 20.55. Tarbija enda esitatud terviseportaali väljavõttest nähtub, et lapse kõrge palavik algas juba 25.05.2026 ning püsis kuni 28.05.2026, mil pöörduti lapsega erakorralise meditsiini osakonda ja alustati antibiootikumravi.

Komisjon ei nõustu tarbija seisukohaga, et kindlustusjuhtumi aja määramisel tuleb lähtuda 28.05.2026 diagnoosi panemisest või ravikorralduse andmisest. Kindlustustingimuste punkt 3.8.3 ei seo välistust haiguse diagnoosimise hetkega, vaid haiguse algusega.

Esitatud meditsiinilistest dokumentidest nähtub katkematu ajaline seos 25.05.2026 alanud kõrge palaviku ja 28.05.2026 arsti poole pöördumise vahel. Menetluses ei ole esitatud tõendeid, millest nähtuks, et 28.05.2026 oleks alanud uus ja varasemast tervisehäirest sõltumatu haigus. Vastupidi, tarbija enda anamnees kirjeldab 25.05.2026 alanud ja järgnevatel päevadel jätkunud haigusseisundit, mille tõttu 28.05.2026 pöörduti arsti poole.

Seetõttu leiab komisjon, et reisi ärajäämise põhjustanud haigus oli alanud juba enne reisi

äräjäämise kindlustuskaitse jõustumist. Asjaolu, et haiguse täpsem diagnoos ja ravikorraldus anti pärast kindlustuskaitse jõustumist, ei muuda haiguse faktilist algusaega.

Kuna reisi äräjäämise põhjustanud haigus algas enne kindlustuskaitse jõustumist, kohaldub reisikindlustuse tingimuste punktis 3.8.3 sätestatud välistus ning kauplejal ei ole kohustust tarbijale reisi äräjäämisest tekkinud kahju hüvitada.

Kuna tarbija nõue ei kuulu eeltoodud põhjusel rahuldamisele, ei ole käesoleva vaidluse lahendamiseks vajalik hinnata eraldi nõutud kulude täpset suurust ega nende võimalikku hüvitatavust.

Eeltoodust tulenevalt jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

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

Meelis Pirn

Martin Simmermann

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/