

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10173
Otsuse kuupäev 14.09.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja SIA Baltic World Eesti filiaal (16678968)

Tarbija nõue Täiendavalt tasutud kütuse lisatasu 147 eurot tagastamine.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale 147 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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 10.01.2026 reisibüroo SuperTours vahendusel kaupleja korraldatud pakettreisilepingu nr 1908452, mille kohaselt pidi reis toimuma Türgi ajavahemikul 22.04.–29.04.2026. Pakettreisi algne hind oli 2162 eurot.

03.04.2026 edastas reisibüroo tarbijale muudetud reisilepingu, mille kohaselt oli pakettreisi hinnaks märgitud 2309 eurot ehk 147 eurot rohkem kui algselt kokku lepitud.

Tarbija pöördus reisibüroo poole hinnatõusu põhjuse selgitamiseks. Tarbijale selgitati, et tegemist on reisikorraldaja rakendatud kütuselisatasuga.

Tarbija leidis, et hinnatõus ei ole õiguspärane, kuna teda teavitati sellest vähem kui 20 päeva enne reisi algust. Samuti leidis tarbija, et talle esitatud dokumentidest ei nähtunud hinnatõusu arvutuskäiku. Kuna tarbija ei soovinud planeeritud reisist loobuda, tasus ta 11.04.2026 täiendavalt küsitud 147 eurot, kuid ei nõustunud hinnatõusu õiguspärasusega.

Tarbija leiab, et reisikorraldajal puudus õigus pakettreisi hinda suurendada ning nõuab täiendavalt tasutud 147 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja nõudega ei nõustu.

Kaupleja selgitab, et pakettreisi hinda muudeti seoses lennuettevõtja kehtestatud ajutise kütuselisatasuga. Kaupleja hinnangul võimaldavad pakettreisilepingu tingimused ja võlaõigusseadus muuta pakettreisi hinda juhul, kui suurenevad transpordikulud, sealhulgas kütusekulud. Kaupleja märgib, et edastas 01.04.2026 hinnamuudatuse kohta teate pakettreisi müünud reisibüroole koos palvega teavitada tarbijaid hiljemalt 20 päeva enne reisi algust. Pakettreisi algus oli 22.04.2026 ning seega edastati kaupleja hinnangul teave reisibüroole 21 päeva enne reisi algust. Kaupleja selgitab, et reisibüroo oli nendevahelise koostöölepingu kohaselt kohustatud reisikorraldaja teated tarbijatele viivitamata edasi saatma. Kaupleja hinnangul ei saa talle ette heita asjaolu, et reisibüroo edastas hinnamuudatuse tarbijale hiljem.

Kaupleja lisab, et hinnamuudatuse põhjuseks oli lennukikütuse kulude suurenemine ning tarbijale edastati seda kinnitav lennuettevõtja teave. Kaupleja hinnangul on ta esitanud hinnamuudatuse põhjendamiseks kogu tema käsutuses oleva teabe.

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 sõlmitud leping vastab pakettreisilepingu tunnustele võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses. Poolte vahel puudub vaidlus selles, et pakettreisi algne hind oli 2162 eurot ning pärast lepingu sõlmimist suurendas kaupleja pakettreisi hinda 147 euro võrra.

Vaidlus puudutab seda, kas kauplejal oli õigus pakettreisi hinda pärast lepingu sõlmimist suurendada ning tarbijalt täiendavalt 147 eurot nõuda.

VÕS § 871 lg 1 kohaselt võib reisikorraldaja pärast pakettreisilepingu sõlmimist reisisu suurendada üksnes selles sättes nimetatud asjaolude koosesinemise korral.

VÕS § 871 lg 1 p 1 järgi peab reisisu suurendamise võimalus olema lepingus sõnaselgelt ette nähtud ning leping peab sisaldama reisisu uue suuruse arvutamise korda. Sama lõike p 2 järgi peab reisisu suurendamise vajadus tulenema muu hulgas veokulude muutusest, mis on tingitud kütuse või muu energiaallika hinna muutumisest. Sama lõike p 3 kohaselt tuleb reisisu suurendamisest sõltumata selle suurusest teatada tarbijale püsival andmekandjal koos reisisu tõusu põhjenduste ja arvutustega selgelt ja arusaadavalt hiljemalt 20 päeva enne reisi algust. Poolte vahel sõlmitud reisilepingu tingimuste p 6.2 sätestab samuti, et reisikorraldajal on õigus reisisu suurendada või vähendada, teavitades sellest tarbijat vähemalt 20 päeva enne reisi algust.

Komisjon leiab, et reisisu suurendamise eeldused peavad esinema üheaegselt. Seetõttu ei piisa hinnatõusu õiguspärasuseks üksnes sellest, et hinnatõusu põhjustas võimalik kütusekulude suurenemine.

Käesoleval juhul algas pakettreis 22.04.2026. Tarbijale edastati muudetud reisileping, milles pakettreisi hind oli suurendatud 147 euro võrra, 03.04.2026. Seega teavitati tarbijat hinnatõusust

vähem kui 20 päeva enne reisi algust.

Kaupleja tugineb asjaolule, et tema edastas hinnamuudatuse kohta teate reisibüroole juba 01.04.2026 ehk 21 päeva enne reisi algust.

Komisjon kaupleja selle seisukohaga ei nõustu.

VÕS § 871 lg 1 p 3 kohaselt tuleb reisitasu suurendamisest teatada tarbijale. Ka poolte vahel sõlmitud reisitingimused näevad sõnaselgelt ette tarbija teavitamise vähemalt 20 päeva enne reisi algust.

Asjaolu, et kaupleja kasutas pakettreisi müümisel reisibüroo teenuseid ning oli reisibürooga kokku leppinud teadete edastamise korra, ei muuda seadusest tulenevat tarbija teavitamise nõuet. Reisikorraldaja ja reisibüroo omavaheline töökorraldus ei saa asetada tarbijale ebasoodsasse olukorda ega vähendada talle VÕS §-ga 871 antud kaitset.

Seetõttu ei saa 01.04.2026 reisibüroole edastatud teadet lugeda samal kuupäeval tarbijale edastatud teateks. Otsustav on aeg, millal hinnatõusu puudutav teave jõudis tarbijani.

Komisjon tuvastas, et tarbijale edastati hinnamuudatus 03.04.2026. Sellest tulenevalt ei ole VÕS § 871 lg 1 p-s 3 ette nähtud 20-päevane tähtaeg täidetud. Komisjon märgib täiendavalt, et VÕS § 871 lg 1 p 3 kohaselt peab tarbijale esitatav teade sisaldama lisaks hinnatõusu põhjusele ka hinnatõusu arvutust.

03.04.2026 tarbijale saadetud uuendatud reisilepingus on märgitud pakettreisi uus koguhind, kuid sellest ei nähtu arvutust, mille alusel kujunes konkreetse pakettreisi hinnatõusuks 147 eurot.

Kaupleja on küll hiljem selgitanud, et hinnatõusu põhjustas lennuettevõtja rakendatud kütuselisatasu, kuid VÕS § 871 eesmärgist tulenevalt peab hinnatõusu põhjendus ja arvutus olema tarbijale esitatud hinnamuudatusest teavitamisel. Hilisem täiendav selgitus ei kõrvalda juba toimunud teavitamiskohustuse rikkumist.

Komisjon leiab seega, et vähemalt VÕS § 871 lg 1 p-s 3 sätestatud hinnatõusu eeldus ei olnud täidetud. Sellest tulenevalt puudus kauplejal õigus suurendada pakettreisi hinda 147 euro võrra.

Asjaolu, et tarbija tasus küsitud lisatasu, ei anna alust teistsuguseks järelduseks. Tarbija oli hinnatõusu vaidlustanud ning tasus lisasumma selleks, et pakettreisil osaleda. Sellises olukorras ei saa tasumist käsitada tarbija nõusolekuna loobuda talle seadusega antud õigustest. VÕS § 1028 lg 1 kohaselt võib isik teisele isikule kohustuse täitmisena üleantu tagasi nõuda muu hulgas juhul, kui vastavat kohustust ei olnud olemas.

Eeltoodust lähtudes tuleb kauplejal tarbijale õigusliku aluseta saadud 147 eurot tagastada.

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/