

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-09838
Otsuse kuupäev 27.09.2026
Komisjoni koosseis Maria Alajõe

Tarbija
Kaupleja Turkish Airlines Inc. Eesti filiaal (12480784)

Tarbija nõue Nõude suurus on 1 955 eurot, mis koosneb 342 euro suurusest lennu TK0163 istekoha tasu tagastamise nõudest, 13 euro suurusest lennu TK1424 istekoha tasu tagastamise nõudest, 600 euro suurusest kahjuhüvitisest kaotatud tööpäeva eest ning 1 000 euro suurusest mittevarelise kahju hüvitisest.

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal tagastada tarbijale lennul TK0163 osutamata jäänud tasulise istekoha teenuse eest 171 eurot. Ülejäänud osas jätta tarbija nõue rahuldamata.

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 broneeris Booking.com vahendusel kahele reisijale lennureisi (broneering RXZKAD) marsruudil Ho Chi Minh City (SGN) – Istanbul (IST) – Tallinn (TLL). Reis pidi toimuma lendudega TK0163 Ho Chi Minh Cityst Istanbuli 10.05.2026 ning TK1423 Istanbulist Tallinna 11.05.2026. Tarbija märkis, et jätkulennu väljumisaega muudeti esialgselt kavandatud kella 06.50 asemel kella 15.10-le.

Avalduse kohaselt ostis tarbija reisijatele tasulised istekohad 10J ja 10K kogusummas 342 eurot, mida kinnitasid EMD-dokumendid numbritega 2354122463641 ja 2354122425037. Tarbija väitel vahetas lennuettevõtja kasutatava lennuki ning reisijatele anti istekohad 9J ja 9K, mis asusid vahetult tualeti kõrval. Tarbija ei olnud istmete ümberpaigutamist taotlenud ega olnud sellega nõustunud. Kaasreisija kinnitas, et tasulise istekoha teenus osteti teadlikult suurema jalaruumi ja istekoha asukoha tõttu ning pärast lennuki vahetust paiknesid istekohad 9J ja 9K kolmekohalises isteplokis.

Tarbija leidis, et lennuvedaja ei osutanud talle teenust selliselt, nagu see oli ostetud. Tarbija viitas

Turkish Airlinesi avaldatud tingimustele, mille kohaselt kuulub operatiivsetest muudatustest tingitud istmekoha muutmise korral tasutud istekoha lisatasu tagastamisele. Tarbija sõnul ei ole tagastust nõuetekohaselt tehtud ning talle on tagastamata kokku 697 eurot. Sellest 342 eurot moodustab tema hinnangul tagastamata istmetasu jääk ning 355 eurot tehing summas viitega THYRXZKAD, mille eest ei ole tarbija hinnangul kokkulepitud teenust osutatud.

Avalduse kohaselt vastas Turkish Airlines tarbija pöördumisele 04.05.2026 viidetega TK-14489972 ja S1-46743926 ning teatas, et topeltnakset ei ole tuvastatud. Tarbija ei nõustunud selle seisukohaga ning leidis, et see on vastuolus nii tema pangakonto väljavõtte kui ka lennuvedaja poolt tehtud automaatsete osaliste tagastustega.

Tarbija toob välja ka lennu ajal aset leidnud teenindusprobleemid. Nimelt pöördus tarbija salongipersonali poole seoses istekohtade küsimusega, kuid salongipersonali ülem reageeris tema hinnangul sobimatult, tõstes häält ning väites, et tasulist istekoha teenust ei eksisteeri. Tarbija leidis, et selline väide on vastuolus tema valduses olevate EMD-dokumentidega, mis kinnitavad istekohtade eest tasumist.

Tarbija on pöördunud kirjaliku nõudega Turkish Airlinesi poole, esitanud vastuväite Türgi tsiviillennundusametile (SHGM) ning algatanud LHV Pangas 697 euro ulatuses maksetagastuse (chargeback) menetluse. Tarbija palub Tarbijavaidluste Komisjonilt abi vaidluse lahendamisel ning vajadusel asja edastamist Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku (ECC-Net) kaudu, arvestades, et ost tehti Booking.com vahendusel ning broneeringu täitmisega olid seotud Hollandis ja Rootsis tegutsevad ettevõtjad.

Tarbija leiab, et lennul TK0163 ei osutatud talle ja kaasreisijale ostetud tasulist istekoha teenust kokkulepitud kujul. Tarbija hinnangul ei olnud tegemist üksnes istekoha numbri muutmisega, vaid lennuki vahetuse tõttu muutusid ka istekohtade omadused.

Tarbija leiab, et tema ja kaasreisija olid tasunud täiendavalt teenuse eest, millega kaasnes suurem jalaruum ning sobiv istekoha asukoht. Lennul kasutatud uues konfiguratsioonis paiknesid reisijad kolmekohalises isteplokis ning tarbija ei saanud talle ostetud vahekäigukohta. Tarbija hinnangul puudutas teenuse kvaliteedi vähenemine mõlemat reisijat, kuna kahekohalise istekohaploki asemel paigutati nad kolmekohalisse plokki tualettruumide vahetusse lähedusse. Kaasreisija tunnistuse kohaselt jäi lennu alguses reisijate kõrval olev kolmas iste vabaks, kuid lennu ajal paigutas salongipersonal sinna teise reisija. Reisijad pöördusid olukorra selgitamiseks salongipersonali poole, kuid nende hinnangul probleemi ei lahendatud. Tarbija leiab, et kuna istekohtade muutmine toimus lennuettevõtja operatiivse otsuse tõttu, tuleb mõlema tasulise istekoha eest makstud summa tagastada.

Lennuaja muutmisega seoses leiab tarbija, et lennuettevõtja põhjustas talle ja kaasreisijale täiendava ajakulu ning tööpäeva kaotuse. Lisaks põhjustasid reisi pikenemine, istekohtade muutmine ja salongipersonali käitumine tarbijale olulisi ebamugavusi.

Tarbija esialgse nõude suurus oli 3147 eurot, mis koosnes 342 euro suurusest istekoha valiku tasu tagastamise nõudest, 355 euro suuruse makse tagastamise nõudest, 800 euro suurusest hüvitisenõudest lennu hilinemise tõttu, 1 200 euro suurusest mittevaralise kahju hüvitamise nõudest, 400 euro suurusest varalise kahju hüvitamise nõudest ning 50 euro suurusest viivisenõudest.

Kaupleja vastusega tutvumise järgselt teatas tarbija, et ei nõustu kaupleja seisukohaga, kuid vähendas oma esialgset nõuet.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on avaldusele vastanud, kuid nõude rahuldamisest ta keeldub.

Kaupleja selgitab, et kontrollis tarbija poolt ostetud ja tegelikult kasutatud istekohti ning tuvastas mittevastavuse üksnes lennul TK0163 marsruudil Ho Chi Minh City–Istanbul 10.05.2026. Tarbija oli ostnud endale tasulise laiema jalaruumiga vahekäigukoha 10J ning reisikaaslasel tasulise laiema jalaruumiga aknaaluse koha 10K. Kaupleja sõnul oli istekohtade ostmise ajal lennuki konfiguratsioon 2+4+2, mistõttu asus istekoha 10J kõrval vahekäik. Hiljem toimunud lennukitüübi vahetuse tõttu muudeti reisijate istekohad kohtadele 9J ja 9K, kuna uues lennukis paiknesid laiema jalaruumiga istekohad 9. reas. Kaupleja märgib, et reisijatele võimaldati jätkuvalt laiema jalaruumiga istekohad, kuid uue konfiguratsiooni tõttu ei asunud istekoha 9J kõrval enam vahekäik, vaid istekoht 9H. Seetõttu leiab kaupleja, et tarbija ei saanud küll ostetud vahekäigukohta, kuid sai laiema jalaruumiga istekoha ning on valmis tagastama selle eest 171 eurot. Muude istekohtade osas väidab kaupleja, et need vastasid broneeringule ning täiendavaks hüvitamiseks alust ei ole.

Lennuaja muudatuse osas märgib kaupleja, et tegemist ei olnud lennu hilinemise, vaid lennugraafiku muudatusega. Esialgu broneeritud lend TK1421 marsruudil Istanbul–Tallinn väljumisajaga kell 06.50 asendati 14.04.2026 lennuga TK1423 väljumisajaga kell 15.10. Kuna tarbijat teavitati muudatusest rohkem kui 14 päeva enne lendu, leiab kaupleja, et lennureisijate õigusi käsitlev määrus (EÜ) nr 261/2004 ega Türgi tsiviillennundusametuse hüvitusreeglid ei anna alust rahalise kompensatsiooni nõudeks.

Seoses tarbija väitega topeltmakse kohta märgib kaupleja, et tema andmetel ei ole sellist tehingut tuvastatud. Kaupleja palub tarbijal esitada maksekviitungid või pangakonto väljavõtted, kui ta väidab, et istekohtade eest on tasu võetud topelt.

Praeguse menetlusmaterjali põhjal peab kaupleja põhjendatuks üksnes 171 euro suuruse hüvitise maksmist seoses istekoha muutumisega.

Seoses kaotatud tööpäevaga leiab kaupleja, et nõue ei ole põhjendatud. Kaupleja märgib, et lennu muudatusest teatati rohkem kui 14 päeva enne väljalendu ning seetõttu ei kohaldu ei määrus (EÜ) nr 261/2004 ega Türgi vastavad reisijate õiguste regulatsioonid. Kaupleja rõhutab, et reisija töökorraldus ja reisija planeerimine on reisija enda vastutus ning lennuettevõtja ei saa vastutada sellest tulenevate tagajärgede eest.

Samuti märgib kaupleja, et lennugraafiku muudatuse korral oli reisijal võimalik valida piletiraha tagastus või alternatiivne lend. Kaupleja väitel kinnitati muudetud tagasilend vahendaja E-Traveli kaudu 17.04.2026.

Istekohtade vaidluse osas kinnitab kaupleja, et lennul TK163 toimus lennukitüübi vahetus, kuid reisijatele määrati seejärel samuti suurema jalaruumiga istekohad. Kaupleja märgib, et ühe reisija puhul tagastati juba 171 eurot, kuna määratud koht ei olnud enam vahekäigupoolne istekoht, kuid

teise reisija istekoha osas peab kaupleja pakutud asenduskohta samaväärseks ning täiendavat hüvitist põhjendatuks ei pea. Kaupleja viitab oma istekohtade valiku tingimustele, mille kohaselt ei ole istekohtade säilimine operatiivsetel põhjustel garanteeritud ning sellisel juhul pakutakse võimalikult sobiv alternatiiv.

355-eurose makse osas vaidleb kaupleja tarbija väitele vastu ja selgitab, et tegemist ei olnud tuvastamatu või põhjendamatu maksega. Kaupleja sõnul koosneb 355 euro suurune summa kahest 171-eurosest istekoha ostust lennule TK0162 ning ühest 13-eurosest istekoha ostust lennule TK1424. Seega oli 355 euro suurune makse kaupleja hinnangul seotud ostetud istekohtadega. Kaupleja märgib ühtlasi, et koos teise 342-eurose maksega tasusid reisijad istekohtade eest kokku 697 eurot. Kaupleja lisab, et kuigi ühele reisijale ei olnud lennul TK1424 algselt istekohta ostetud, võimaldati reisijatel sellel lennul siiski koos istuda.

Tarbija taotluse kohta saada andmeid teiste reisijate äriklassi tõstmise (upgrade) kohta leiab kaupleja, et sellist teavet ei saa avaldada, kuna see võib sisaldada teiste reisijate isikuandmeid ning selle avaldamine ei oleks kooskõlas isikuandmete kaitse nõuetega. Samuti märgib kaupleja, et reisiklassi tõstmise otsused põhinevad lennuettevõtja sisemistel protseduuridel ja operatiivsetel vajadustel ning nende põhjuste avaldamiseks puudub kohustus.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Poolte vahel sõlmitud leping vastab rahvusvahelise reisijaveolepingu tunnustele. VÕS § 824 lg 1 järgi kohustub reisijaveolepinguga vedaja vedama ühe või mitu reisijat sihtkohta ning teine lepingupool maksma veotasu. Reisijate õhuvedamisel kohaldatakse VÕS reisijaveolepingu sätteid ulatuses, milles asjaomast küsimust ei ole teisiti reguleeritud seaduse või Eestile siduva rahvusvahelise konventsiooniga.

Vaidlus puudutab esiteks tasuliste istekohtade teenuse vastavust kokkulepitule.

Asja materjalidest nähtub, et lennule TK163 osteti ühe reisija jaoks 171 euro eest suurema jalaruumiga vahekäigukoht ja teise reisija jaoks 171 euro eest suurema jalaruumiga aknaokht. PNR-i andmetes on need teenused tähistatud vastavalt „CHARGABLE AISLE LEGROOM“ ja „CHARGABLE WINDOW LEGROOM“. Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et reisijatele määrati lennul TK163 lõpuks istekohad 9J ja 9K. Esitatud isteplaani järgi paiknesid nimetatud istekohad kolmekohalises isteplokis H–J–K. Seetõttu ei olnud 9J vahekäigukoht, samas kui 9K oli jätkuvalt aknaokht.

Kaupleja on seega jätnud ühe reisija suhtes osutamata sellise tasulise lisateenuse, mille eest oli tasutud. Tarbija oli ostnud suurema jalaruumiga vahekäigukoha, kuid talle anti suurema jalaruumiga keskmine koht. Seega ei olnud tegemist üksnes istekoha numbri muutmisega, vaid muutus tasulise teenuse üks oluline kokkulepitud omadus.

Ka kaupleja avaldatud tasulise istekoha tingimuste kohaselt ei ole konkreetse istekoha säilimine operatiivsetel põhjustel täielikult tagatud ning lennuettevõtja võib määrata sobiva alternatiivse

istekoha. Samas näevad tingimused ette võimaluse tasulise istekoha tasu tagastamiseks juhul, kui ostetud istekohta muudetakse lennuettevõtjast tingitud põhjustel.

Komisjon peab istekoha 9J puhul teenuse mittevastavust tõendatuks. Tarbija oli tasunud suurema jalaruumiga vahekäigukoha eest, kuid lennul kasutatud lennuki konfiguratsioonis oli 9J keskmine koht. Kaupleja ei ole seda asjaolu ka sisuliselt vaidlustanud.

Teise reisija istekoha osas ei ole aga tõendatud teenuse mittevastavust. Reisija oli ostnud suurema jalaruumiga aknakoha ning talle anti samuti suurema jalaruumiga akna koht. Ainuüksi asjaolu, et istekoht 10K asendati istekohaga 9K ja et uues lennukis paiknes istekoht kolmekohalises isteplokis, ei tõenda, et ostetud teenuse lepinguliselt kokkulepitud omadus jäi olulises osas saamata. Seetõttu puudub alus teise 171 euro suuruse lisatasu tagastamiseks. Asjaolu, et uus istekoht paiknes kolmekohalises isteplokis või et kolmandale istekohale paigutati lennu ajal teine reisija, ei tõenda iseenesest kokkulepitud teenuse osutamata jätmist. Tasulise istekoha ost ei anna reisijale õigust nõuda, et kõrvalolev muu istekoht jääks vabaks.

Komisjon ei pea põhjendatuks ka lennu TK1424 istekoha eest tasutud 13 euro tagastamise nõuet. Esitatud materjalidest nähtuvalt oli tegemist tasulise standardse keskmise istekohaga. Kuigi konkreetne istekoha number muutus, ei ole tarbija tõendanud, et talle antud istekoht 11E oleks olnud teistsugust liiki või madalama tasemega kui ostetud standardne keskmine istekoht. Tasulise istekoha teenusest ei tulene iseenesest garantii konkreetse istekoha numbri säilimiseks operatiivsete muudatuste korral.

Tarbija 600 euro suuruse kahjuhüvitise nõue ei kuulu rahuldamisele.

Vedaja muutis 14.04.2026 lennugraafikut. Lend TK1421 väljumisajaga kell 06.50 asendati lennuga TK1423 väljumisajaga kell 15.10. Muudatusest teatati reisijatele vahendaja kaudu 17.04.2026, ligi neli nädalat enne lendu. Tarbija aktsepteeris muudatuse ega taotlenud piletiraha tagastamist. Ta valis hiljem lennule TK1423 istekohad ja kasutas seda lendu. Komisjon leiab, et tarbija nõustus muudetud lennuajaga ja poolte vahel kokkulepitud veoaeg muutus vastavalt.

Vedaja vedas reisijad muudetud lepingu kohaselt. Tarbija ei ole väitnud, et lend TK1423 oleks väljunud või saabunud hiljem, kui muudetud lepingus ette nähtud. Seega ei esinenud Montréali konventsiooni art 19 tähenduses hiline mist ega muud lepingu rikkumist. Kahju hüvitamise nõue eeldab kohustuse rikkumist (VÕS § 115 lg 1). Kuna rikkumist ei ole, puudub alus tarbija nõude rahuldamiseks.

Komisjon jätab rahuldamata ka 1000 euro suuruse mittevaralise kahju nõude.

Tarbija põhjendab mittevaralise kahju nõuet mitme asjaolu koosmõjuga: ostetud istekoha teenuse osutamata jätmine, istekohtade paiknemine kolmekohalises plokis, kaasreisija kõrvalistmele paigutatud väidetavalt haige reisija, väidetav ebavõrdne kohtlemine võrreldes äriklassi tõstetud reisijatega, salongipersonali käitumine ning hilisem saabumine Tallinna.

VÕS § 134 lg 1 kohaselt saab lepingulise kohustuse rikkumise korral nõuda mittevaralise kahju hüvitamist üksnes juhul, kui rikutud kohustus oli suunatud mittevaralise huvi järgimisele ja võlgnik pidi arvestama mittevaralise kahju tekkimise võimalusega. Hüvitamise eelduseks on seega esmalt kohustuse rikkumine.

Enamiku tarbija nimetatud asjaolude puhul ei ole kaupleja lepingulist kohustust rikkunud. Tarbija nõustus muudetud lennuajaga ja reisijad veeti muudetud lepingu kohaselt. Istekoha 9K ostetud omadused säilisid ning koha paiknemine kolmekohalises plokis tulenes uue lennuki konfiguratsioonist, milles kõrvuti istuvatele reisijatele ei olnud võimalik vahikäigu- ja akna kohta pakkuda. Vedaja ei olnud kohustatud rakendama tarbija suhtes samu meetmeid, mida ta kasutas teiste reisijate paigutamisel, ning teiste reisijate reisiklassi tõstmine ei mõjuta tarbijaga sõlmitud lepingu täitmise hindamist.

Tuvastatud rikkumine seisneb ühe reisija suurema jalaruumiga vahikäigukoha asendamises suurema jalaruumiga keskmise kohaga. Tegemist on veolepingu lisateenusega, mille rikkumise tagajärjed on kõrvaldatud selle eest tasutud summa tagastamisega. Salongipersonali käitumise kohta on toimikus üksnes tarbija ja kaasreisija selgitused. Isegi kui lugeda tuvastatuks, et salongipersonali ülem tõstis häält ja eitas tasulise istekoha teenuse olemasolu, ei ületa selline käitumine tavapärase teenindusprobleemi piire. See ei anna alust järeldada tarbija isikuõiguste sellist rikkumist, mis tooks kaasa rahalise hüvitise suuruses 1000 eurot. Komisjon märgib lisaks, et mittevaraline kahju on isikuga seotud. Tarbija saab nõuda üksnes enda, mitte kaasreisija mittevaralise kahju hüvitamist. Eeltoodust tulenevalt ei kuulu mittevaralise kahju hüvitamise nõue rahuldamisele.

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub osalisele rahuldamisele.

Kokkuvõttes on tõendatud, et ühe reisija jaoks ostetud 171 euro suuruse tasulise vahikäigu- ja suurema jalaruumiga istekoha teenust ei osutatud kokkulepitud viisil. Ülejäänud nõuete rahuldamise eeldused ei ole tõendatud.

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/