TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-08854
Otsuse kuupäev	14.10.2026
Komisjoni koosseis	Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Novatours OÜ (11013879)
Tarbija nõue	Kütuse lisatasu (47 eurot reisija kohta) tagastamise nõue.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 29.05.2026.

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija 06.08.2025 pakettreisilepingu nr TN495909 reisiks Türki (Antalya) 28.04.–12.05.2026 kahele reisijale, hinnaga 1898 eurot. Tasuti ettemaks summas150 eurot (2 × 75 eurot).

Kaupleja teavitas 12.03.2026 reisijaid, et aprillis (1.–30.04.2026) Heston Airlinesi lendudega väljuvatele reisidele, mis on ostetud hiljemalt 11.03.2026, lisandub kütuse lisatasu 47 eurot reisija kohta. Teates selgitati, et lennukikütuse hind on tõusnud üle 60%.

Tarbija ja tema reisikaaslane kasutasid lisateenust „Paindlik reis“. Leping TN495909 lõpetati ja sõlmiti uus leping nr TN514311 reisiks 03.–18.05.2026 (15 ööd, L'Ancora Beach, Türgi). Lepingu kuupäevaks on märgitud 13.03.2026. Esialgne ettemaks kanti üle uuele lepingule.

Uue lepingu hind oli 2 × 1079 = 2158 eurot, millest pensionisoodustuse tõttu arvati maha 32,37 eurot, reisipaketi hinnaks jäi 2125,63 eurot.

Enne uue lepingu sõlmimist täpsustas tarbija reisikaaslane telefoni teel kauplejaga suhtlemisel, kas varasem kütuse lisatasu sisaldub juba uue reisi hinnas ning sai väidetavalt kinnituse, et see on hinnas arvestatud.

10.04.2026 teavitas kaupleja, et mais (01.–31.05.2026) väljuvatele reisidele (Türgi suuna

broneeringutele, mis on tehtud kuni 02.04.2026) lisandub kütuse lisatasu, Türgi puhul 88 eurot reisija kohta, kusjuures lisatasu ühes broneeringus ei ületa 8% reisimaksumusest. Kütuse lisatasu kuulus teate kohaselt tasumisele lõpphinnale lisatuna ja arvel 13.04.2026 oli see 170,06 eurot (2 × 85,03).

Tarbija tasus: 16.03.2026 425,13 eurot, 10.04.2026 1550,50 eurot ja 13.04.2026 170,06 eurot (maksekorraldused nr 356, 361 ja 363).

Kuna tarbija ei soovinud reisist loobuda, tasus ta kütuse lisatasu 13.04.2026, kuid teatas, et kavatseb selle nõude vaidlustada. Reis toimus kokkulepitud ajal.

Tarbija leiab, et sama reisi suhtes kahe kütuselisatasu nõudmine oli põhjendamatu ja arusaamatu. Tarbija pöördus esmalt kaupleja poole telefoni teel, et olukorda selgitada, kuid tema sõnul ei saanud ta sisulisi vastuseid ning lubatud tagasisidekõnesid ei tehtud. Seetõttu alustas tarbija 27.04.2026 kauplejaga kirjavahetust, milles vaidlustas teise kütuse lisatasu nõude. Tarbija taotleb teise kütuse lisatasuna tasutud summa tagastamist. Kaupleja jättis nõude rahuldamata (e-kirjad 27.04. ja 29.–30.04.2026).

17.06.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 10.07.2026 kirjaga. Kaupleja hinnangul puuduvad tõendid selle kohta, et tarbijalt oleks nõutud või et ta oleks tasunud sama kütuse lisatasu kaks korda.

Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ja esitas komisjonile omapoolsed vastuväited.

Tarbija selgitab, et tema nõue ei põhine väitel, nagu oleks ta eraldi tasunud kaks samasugust kütuse lisatasu makset. Tarbija hinnangul seisneb vaidlus selles, et pärast algse reisi muutmist kinnitati talle telefoni teel, et algselt teatatud 47-eurone kütuse lisatasu reisija kohta sisaldub juba uue reisilepingu hinnas. Selle teadmise alusel nõustusid reisijad uue reisilepinguga.

Tarbija märgib, et tal puuduvad maksekorraldused ja muud maksedokumendid, mis võimaldaksid täpselt näidata, kuidas reisi hind kujunes ja millised komponendid selles sisaldusid. Samas oli tarbijal arusaam, et esimene kütuse lisatasu oli uue reisi hinnas juba arvesse võetud.

Kui 2026. aasta aprillis teavitati reisijaid täiendavast kütuse lisatasust, tekkis tarbijal küsimus, miks tuleb kütuse lisatasu tasuda teist korda. Tarbija sõnul olid reisi alguseks tasutud nii uue reisi hind kui ka hiljem lisatud kütuse lisatasu ning seetõttu jäi talle mulje, et ta maksab kütuse lisatasu kaks korda.

Tarbija täpsustab, et ta ei vaidlusta viimati lisatud kütuse lisatasu kui sellise rakendamist, vaid leiab, et esimene, 47 euro suurune kütuse lisatasu reisija kohta oli juba uue reisi hinnas sisaldunud ning seetõttu ei oleks tulnud seda uuesti arvestada. Tarbija jääb seisukohale, et talle anti enne uue reisilepingu sõlmimist vastavasisuline kinnitus telefoni teel.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab oma vastuses tarbija avaldusele, et pärast 12.03.2026 saadetud teadet aprillikuu reisidele kohaldatava kütuse lisatasu kohta otsustas tarbija kasutada teenust „Paindlik reis“ ning vahetada olemasoleva broneeringu uue, mais toimuva reisi vastu. Selle tulemusena lõpetati algne broneering ja sõlmiti uus pakettreisileping reisiks ajavahemikul 03.05.2026-18.05.2026. Algse broneeringu ettemaks kanti üle uuele broneeringule.

Kaupleja rõhutab, et tarbija ei tasunud algse aprillikuu reisiga seotud kütuse lisatasu summas 47 eurot reisija kohta. Enne algse broneeringu lõpetamist oli tarbija tasunud üksnes ettemaksu, mis kanti üle uuele broneeringule. Seetõttu ei ole kaupleja hinnangul alust väita, et tarbija oleks sama kütuse lisatasu tasunud kaks korda.

Kaupleja selgitab, et 10.04.2026 teavitati tarbijat eraldi maikuus väljuvatele reisidele kohaldatavast kütuse lisatasust summas 82 eurot reisija kohta. Lisatasu rakendati seoses lennukikütuse hinnatõusuga ning vastavalt reisikorraldaja hinnakujunduse põhimõtetele, mille kohaselt vaadatakse võimalikke kütuse lisatasusid üle igakuiselt. Kaupleja märgib, et 12.03.2026 ei olnud veel võimalik teada, kas ja millises ulatuses maikuu reisidele kütuse lisatasu rakendatakse.

Kaupleja leiab, et tarbija nõue põhineb ekslikul eeldusel, nagu oleks uue pakettreisi hinnas sisaldunud algselt aprillikuu reisile kohaldatud kütuse lisatasu. Kaupleja sõnul ei ole tarbija selle väite kinnituseks esitanud tõendeid. Reisijale avaldati üksnes pakettreisi kogumaksumus ning selle põhjal ei ole võimalik järeldada, millised konkreetsed hinnakomponendid selles sisaldusid.

Kaupleja hinnangul puuduvad tõendid selle kohta, et tarbijalt oleks nõutud või et ta oleks tasunud sama kütuse lisatasu kaks korda. Kaupleja märgib, et tegemist oli kahe erineva pakettreisilepinguga, mille suhtes kohaldati nende sõlmimise ja toimumise ajal kehtinud hinnakujunduse tingimusi. Algse broneeringu alusel kohaldatud kütuse lisatasu ei jõudnud kunagi tasumisele, samas kui maikuu reisile kohaldatud kütuse lisatasu tasuti uue lepingu alusel.

Kaupleja rõhutab ka, et tarbija ei vaidlusta käesolevas menetluses maikuu reisile kohaldatud kütuse lisatasu õiguslikku alust ega suurust, vaid üksnes väidab, et sama lisatasu on temalt nõutud kaks korda. Seetõttu tuleb kaupleja hinnangul vaidlust lahendada üksnes selle küsimuse pinnalt.

Kaupleja palub jätta tarbija avalduse rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 13.03.2026 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Vaidlus puudutab seda, kas kaupleja nõudis tarbijalt sama kütuse lisatasu teist korda, st kas uue lepingu hind sisaldas juba aprilli reisile kehtestatud lisatasu.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu nõuetekohase täitmise nõudena, mis hõlmab ka lepingutasu õiget arvestamist

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Tsiviilkohtumenetluse üldpõhimõtte kohaselt (TsMS § 230 lg 1) peab pool tõendama asjaolud, millele ta oma nõude toetamiseks tugineb. Komisjon hindab tõendeid kõiki asjaolusid kaaludes (TsMS § 232 lg 1).

Kaupleja võib reisitasu pärast lepingu sõlmimist suurendada ainult VÕS § 871 lg 1 tingimustel. VÕS § 1028 lg 1 (alusetu rikastumine) ei ole kohaldatav, kuna tasu on makstud lepingu alusel. Tarbija peab tõendama asjaolud, millele ta oma nõude toetamiseks tugineb, st et lepingus kokkulepitud hind kattis juba kütuse lisatasu ja teistkordset lisatasu ei olnud lubatud nõuda.

Komisjon tuvastas tarbija esitatud maksekorraldusi ja arveid võrreldes, et need kattuvad täpselt. Ühestki maksest ei nähtu, et tarbija oleks tasunud aprilli reisi eest lisatasu (94 eurot). Tarbija on ise märkinud, et reisi hind tasuti täies ulatuses 10.04.2026 ning lisatasu tasuti eraldi 13.04.2026. Tarbija on seega tasunud ühe kütuse lisatasu suuruses 170,06 eurot.

Komisjoni hinnangul ei ole tarbija tõendanud, et uue lepingu hinnas sisaldus aprillikuu reisi lisatasu Lepingus ja arvel on hind 1079 eurot reisija kohta. Hind on kogusumma, mis hõlmab lendu, majutust, transfeeri jms. Esitatud tõenditest ei nähtu, et selles sisaldus konkreetne 47 euro suurune lisatasu. Seda ei ole tarbija ka arvutuslikult näidanud. Uus reis erineb varasemast ajaperioodi osas (mai), ööde arvult (15 vs 14) ja hinnatasemelt.

12.03.2026 kaupleja teate kohaselt kehtis 47-eurone lisatasu aprillis väljuvatele reisidele ja reisidele, mis on ostetud hiljemalt 11.03.2026. Uus reis väljus mais ja see osteti 13.03.2026, mistõttu ei oleks aprilli lisatasu kohaldamine uuele lepingule lubatud olnud. Tarbija eeldus, et „esimene lisatasu“ oli uue reisi hinnas, ei tulene seega kaupleja teatest.

Tarbija poolt avalduses viidatud telefonivestlusest kauplejaga ei ole salvestist, kirjalikku kinnitust ega muud tõendit ning tarbija kirjavahetuses 27.04.2026 viidatakse sellele üksnes tagantjärele. Kaupleja ei kinnita selle vestluse sisu. Isegi kui vestlus aset leidis ja kaupleja töötaja vastas jaatavalt ei tulene sellest, et kaupleja oleks lubanud maikuus lisatasu mitte kohaldada. 12.03.2026 ei olnud mai lisatasu veel kehtestatud, see avaldati 10.04.2026. Seetõttu ei saanud kaupleja vestluses tarbija väidetud kinnitust anda.

Vastuses komisjonile ei välista kaupleja, et hinnas võis sisalduda hinnanguline kütusekomponent. Komisjon hindab seda väidet viitena sellele, et hinnakujundus võis üldiselt arvestada kütusekulu riski.

10.04.2026 kaupleja teates on märgitud, et 1. aprillist (Heston) ja 3. aprillist (Freebird) tehtud broneeringute hinnas on kütuse lisatasu juba arvestatud. Uus leping tarbijaga sõlmiti enne neid kuupäevi (13.03.2026) ja teade sõlmitud lepingule seega ei kehti. Teate kohaselt kohaldub lisatasu Türgi suunal broneeringutele, mis on tehtud kuni 02.04.2026.

VÕS § 871 lg 1 lubab reisikorraldajal pärast lepingu sõlmimist reisitasu suurendada üksnes siis, kui see võimalus ja arvutamise kord on lepingus ette nähtud, vajadus tuleneb kütuse hinna muutusest tingitud veokulu muutusest, suurendamisest teatatakse püsival andmekandjal põhjenduse ja arvutustega hiljemalt 20 päeva enne reisi algust. Kui suurendamine ületab 8% reisi kogumaksumusest on reisijal õigus lepingust taganeda (VÕS § 871 lg 2 koostoimes § 872).

Isegi kui uue lepingu hind sisaldas hinnangulist kütusekulu ei välista see hilisemat suurendamist, kui kulu kasvas pärast lepingu sõlmimist veelgi. Kaupleja 12.03.2026 teate kohaselt oli kütuse hind tõusnud üle 60% ja 10.04.2026 teate kohaselt üle 100%. See viitab sellele, et kulu kasvas pärast uue lepingu sõlmimist veelgi. Tarbija kinnitab, et ta ei vaidlusta mai lisatasu õiguslikku alust. Teade esitati 10.04.2026 ehk 23 päeva enne reisi algust (03.05.2026) ning seega õigeaegselt.

Lisatasu kahekordset arvestamist saaks eeldada vaid siis, kui tarbija näitaks, et sama kulu eest oli juba eelnevalt tasutud. Selliseid andmeid tarbija esitanud ei ole.

Tarbija arvutas 27.04.2026 lisatasuks 85 + 48 = 133 eurot reisija kohta ja leidis, et see ületab 8% reisihinnast. See arvestus on vigane, sest komisjon tuvastas eelnevalt, et 47-eurost lisatasu ei ole tarbijalt kunagi nõutud ega tasutud.

Küsitud lisatasu on 170,06 eurot, mis moodustab täpselt 8,0% soodustusega hinnast 2125,63 eurot (8% = 170,05 eurot; vahe 0,01 eurot on ümardusest tingitud ja õiguslikult ebaoluline).

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et tarbija ei ole tõendanud, et ta tasus sama kütuse lisatasu kaks korda ega seda, et uue lepingu hind sisaldas aprilli reisi 47-eurost lisatasu. Maksed näitavad ainult ühe lisatasu tasumist 13.04.2026. Telefonivestlus on tõendamata ega saanud puudutada alles hiljem kehtestatud mai lisatasu. Tarbija ei vaidlusta mai lisatasu õiguslikku alust ega suurust. Seetõttu ei ole tarbija nõue põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/