TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-12991
Otsuse kuupäev	11.11.2026
Komisjoni koosseis	Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	Novatours OÜ (11013879)
Tarbija nõue	pakettreisi ettemaksu summa 918 euro tagastamine täies ulatuses.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 21.08.2026.

Tarbija broneeris pakettreisilepingu nr TN518281 alusel kaupleja korraldatud reisi, mille väljumine oli kavandatud 06.10.2026. Reisi algne maksumus oli 2130 eurot, millest tarbija tasus ettemaksuna 918 eurot (kinnitus 15.05.2026).

Kaupleja muutis enne reisi algust lennuaegu. Sihtkohta väljuv lend nihkus kellaajalt 04:45 kellaajale 13:35 ja tagasilend kellaajalt 10:15 kellaajale 19:05; mõlemad lennud nihkusid seega 8 tunni ja 50 minuti võrra hilisemaks. Reisi kogukestus ei muutunud pikemaks ega lühemaks.

Tarbija teatas kauplejale 14.08.2026 e-kirjas, et uued lennuajad talle ei sobi ning soovis lepingust taganeda koos kogu raha tagastamisega.

Kaupleja vastas 19.08.2026, et muudatus ei ole reisitingimuste punkti 11.2.2 tähenduses puudus reisikorralduses, kuna reisi kogukestvuse aeg ei muutunud. Seetõttu kohaldub taganemisel reisitingimuste punkti 5 hüvitis ning palus tarbijal enne taganemist lõplikku otsust kaaluda.

Tarbija kordas oma nõudmist 15.09.2026. Tarbija nõudis 21.09.2026 kauplejalt vaidlustamata osa 492 euro tagastamist hiljemalt 24.09.2026.

Kaupleja seda nõutud tähtajaks ei teinud.

Tarbija leiab, et ligi üheksa tunni pikkune lennuaegade muudatus on oluline reisitingimuse

muudatus ning palub hinnata, kas selline muudatus annab talle õiguse pakettreisileping tasuta üles öelda ja nõuda kogu tasutud raha tagastamist.

31.08.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 28.09.2026 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et lennuaegade muudatused olid oma olemuselt väheolulised, kuna nende tulemusena ei muutunud oluliselt pakettreisilepingu täitmise ajavahemik ega sisu.

Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga. Tarbija jääb 04.10.2026 edastatud seisukohas oma esialgse nõude juurde ning palub kohustada kauplejat tagastama kogu tasutud ettemaksu summas 918 eurot ilma tühistamistasu kohaldamiseta.

Tarbija märgib, et teavitas kauplejat tarbijavaidluste komisjoni poole pöördumisest ning seejärel kinnitas kaupleja esindaja tarbijale 24.09.2026 saadetud kirjas, et tasutud summa 918 eurot tagastatakse. Tarbija leiab, et nimetatud kirjas aktsepteeris kaupleja tema nõuet ning poolte vahel saavutati kokkulepe. Tarbija hinnangul on kaupleja hilisem vastupidine seisukoht vastuolus varasema kinnitusega.

Lisaks leiab tarbija, et lennuaegade muutmine 8 tunni ja 50 minuti võrra hilisemaks kujutab endast pakettreisi olulise tingimuse muutmist. Tarbija selgitab, et muudatuse tulemusena jõuaks ta sihtkohta oluliselt hiljem ning kaotaks sisuliselt ühe puhkusepäeva. Samuti märgib tarbija, et reisilt naasmine hilineb sedavõrd, et see mõjutab tema võimalust osaleda varasemalt kokkulepitud üritusel.

Tarbija ei nõustu kaupleja tõlgendusega, mille kohaselt tuleb hinnata üksnes reisi kogukestvuse muutust. Tarbija hinnangul on oluline ka reisiteenuse osutamise aeg ning kaupleja reisitingimused ei või piirata seadusest tulenevat õigust lepingust taganeda olulise muudatuse korral.

Täiendavalt märgib tarbija, et isegi juhul, kui komisjon peaks pidama põhjendatuks kaupleja viidatud tühistamistasu, puudub kauplejal alus kogu ettemaksu kinnipidamiseks. Tarbija leiab, et vähemalt vaidlustamata osa ettemaksust tulnuks talle tagastada.

Tarbija palub komisjonil tema nõude rahuldada ja kohustada kauplejat tagastama tasutud ettemaks summas 918 eurot.

12.10 2926 teavitas tarbija komisjoni, et 05.10.2026 tagastati pakettreisi ettemaksu vaidlustamata osa summas 492.00 eurot.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega ning leiab, et puudub alus lepingu tasuta ülesütlemiseks ja kogu tasutud summa tagastamiseks.

Kaupleja selgitab, et reisitingimuste punkti 11.2.2 kohaselt ei ole puudus reisikorralduses lennu aja

muutumine, kui sellega kaasnev reisi kogukestuse muutus ei ületa kaheksat tundi ja reisijat on teavitatud vähemalt 14 päeva ette. Mõlemad lennud nihkusid sama ajavahemiku võrra, mistõttu reisi kogukestus ei pikenenud ega lühenenud. Kaupleja viitab VÕS § 872 lg 1 ja lg 2-le ning leiab, et muudatus oli oma olemuselt väheoluline ning ei andnud tarbijale õigust lepingust hüvitist maksmata taganeda.

Kaupleja hinnangul ei ole määrav üksikute lendude kellaaegade muutus, vaid see, kas muutub reisi kogukestvus, mis käesoleval juhul jäi samaks.

Kaupleja viitab varasemale tarbijavaidluste komisjoni lahendile, milles peeti väheoluliseks ka sellist lennuaegade muudatust, mille tagajärjel reisi kogukestvus lühenes 10 tunni võrra.

Kaupleja on seisukohal, et käesoleval juhul ei ole tegemist pakettreisilepingu olulise muudatusega, mis annaks tarbijale õiguse lepingust taganeda ilma lepingus ette nähtud taganemistasu maksmata. Seetõttu leiab kaupleja, et tarbija soovil lepingust loobumisele kohalduvad reisitingimustes sätestatud taganemistingimused ja hüvitise määrad ning tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

TKS § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste, esitatud tõendite ja sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel. Tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele nende nõuded ja vastuväited tuginevad. TKS § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses (VÕS) sätestatu kohaselt. VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 kohaselt kohustub pakettreisilepinguga üks isik (reisikorraldaja) teise lepingupoole ees osutama ühele või mitmele isikule (reisija) reisiteenuste kogumi (pakettreis), teine lepingupool aga maksma tasu (reisitasu). Turismiseaduse § 7 lg 1 kohaselt on pakettreis vähemalt kahe eri liiki reisiteenuse kogum samaks reisiks, kui reisiteenuste kogumi on pannud kokku üks reisikorraldaja enne ühe lepingu sõlmimist kõikide reisiteenuste kohta.

Komisjon tuvastas, et poolte vahel 15.05.2026 sõlmitud leping hõlmas vähemalt kolme eri liiki reisiteenust (lennutransport, transfeerid, majutus koos toitlustusega) samaks reisiks, mille pani kokku reisikorraldajaks olev kaupleja. Seega vastab poolte vahel sõlmitud leping pakettreisilepingu tunnustele VÕS § 866 lg 1 tähenduses ning vaidluses kuulub kohaldamisele VÕS pakettreisi käsitlev peatükk.

Komisjon kvalifitseerib tarbija nõude selle sisust lähtudes pakettreisilepingust taganemise ja makstud reisitasu tagastamise nõudena. Vaidluse keskne küsimus on, kas tarbijal oli õigus lepingust taganeda ilma hüvitist maksmata (VÕS § 872 lg 2) või taganes ta lepingust VÕS § 874 alusel, mille puhul võib kaupleja nõuda mõistlikku hüvitist.

VÕS § 872 lg 1 kohaselt ei tohi reisikorraldaja enne pakettreisi algust ühepoolselt muuta muid pakettreisilepingu tingimusi peale reisitasu, välja arvatud juhul, kui õigus on lepingus ette nähtud, muudatus on väheoluline ja reisijat on muudatusest püsival andmekandjal selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt teavitatud.

VÕS § 872 lg 2 järgi võib reisija reisikorraldaja määratud mõistliku aja jooksul muudatusega nõustuda või lepingust taganeda, kui reisikorraldaja on objektiivsetel põhjustel sunnitud olulisel määral muutma muu hulgas VÕS § 867 lg 2 p-des 1, 3–5 ja 8–11 nimetatud tingimust. Sellisel juhul tagastab reisikorraldaja reisija taganemisel kõik tehtud maksed (VÕS § 872 lg 6).

Poolte vahel ei ole vaidlust selle üle, et lepingu järgi (reisitingimuste punkt 9.1) oli kauplejal õigus lepingutingimusi muuta ning et tarbijat teavitati muudatusest enam kui 14 päeva enne reisi algust. Vaidlus on selles, kas muudatus oli väheoluline või oluline. Lennu väljumise ja saabumise kellaaeg kuulub VÕS § 867 lg 2 p 3 alla (transpordiühendused), mitte üksnes p 1 alla, millele tarbija viitab.

Seadusandja ei ole VÕS § 872 kohaldamisel muudatuse olulisuse hindamise kriteeriumina sätestanud lennuaja muutuse ajalist ulatust. Komisjon hindab olulisust objektiivselt arvestades kõiki asjaolusid kogumis, sealhulgas seda, kas muutus oluliselt reisi täitmise ajavahemik ja sisu.

Komisjon leiab järgmist. Mõlemad lennud nihkusid samas suunas ja täpselt sama ajavahemiku (8 tundi 50 minutit) võrra. Lennud jäid samadele kalendripäevadele ning reisi sihtkoht, hotell, toitlustus, ööde arv ja vedaja ei muutunud. Reisi kogukestvus ja sihtkohas viibimise aeg ei lühenenud ega pikenenud. Hilisem saabumine sihtkohta on tasakaalustatud hilisema lahkumisega sihtkohast, mistõttu ei kaotanud tarbija ajaliselt puhkuseaega, vaid see nihkus. Tarbija toob esile, et hilisem tagasijõudmine takistab tal osaleda tagasijõudmise päeva õhtul planeeritud üritusel. Tegemist on tarbija isiklike plaanidega. Tarbija ei ole väitnud ega tõendanud, et ta oleks neist kauplejale enne lepingu sõlmimist teatanud ja et pooled oleksid selles erikokkuleppe sõlminud (VÕS § 869 lg 2 p 8). Isiklikud ja kauplejale tundmatud asjaolud ei mõjuta muudatuse olulisust objektiivselt.

Komisjon on varem läbi vaadanud sarnase vaidluse (25.01.2023 otsus asjas nr 19-1/22-12515-011), milles sihtkohta väljuv lend nihkus 5 tunni ja 20 minuti võrra edasi ja tagasilend 4 tunni ja 40 minuti võrra varasemaks, mille tulemusena lühenes tarbija viibimisaeg 10 tunni võrra. Komisjon leidis, et muudatus oli väheolulise iseloomuga, kuna sellega ei muutunud oluliselt pakettreisilepingu täitmise ajavahemik ega sisu. Käesolevas asjas on lennuaegade nihe suurusjärgult sama, kuid tarbija reisi kogukestvus ja sihtkohas viibimise aeg ei lühenenud üldse. Komisjon ei näe alust käsitleda käesolevat vaidlust varasemast erineval viisil. Komisjon asus seisukohale, et lennuaegade muutmine oli oma olemuselt väheolulise iseloomuga ning selle tulemusel ei muutunud oluliselt pakettreisilepingu täitmise ajavahemik ega sisu.

Komisjon ei tuginenud muudatuse olulisuse hindamisel kaupleja reisitingimuste punktile 11.2.2, mille kohaselt ei ole lennu aja muutumine puudus reisikorralduses, kui sellega kaasnev reisi kogukestuse muutus ei ületa kaheksat tundi. Muudatuse olulisust VÕS § 872 tähenduses hindab komisjon seaduse alusel, arvestades kõiki asjaolusid. Seadusandja ei ole § 872 korral olulisuse kriteeriumina ajalist piiri sätestanud ning oma üldtingimustega ei saa kaupleja kehtestada kriteeriumi, mis kitsendaks reisijale seadusest tulenevaid õigusi. Pakettreisilepingu peatükis sätestatust reisija kahjuks kõrvale kalduv kokkulepe on tühine (VÕS § 882). Tarbija viidatud § 881 reguleerib hoopis sätete rikkumise keelamist. Seetõttu ei ole punktil 11.2.2 vaidluse lahendamisel määravat tähtsust ning komisjon ei pea otsustama, kas see tingimus on tühine.

VÕS § 874 lg 1 järgi võib reisija enne reisi algust lepingust igal ajal taganeda. Taganemisel kaotab reisikorraldaja õiguse reisitasule, kuid võib nõuda mõistlikku hüvitist (§ 874 lg 2). Hüvitise

suuruseks on reisitasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja kokkuhoitud kulud ja see, mida ta võib reisiteenust teisiti kasutades omandada. Hüvitise suuruse võib lepingus ette näha, arvestades taganemise ajal reisi alguseni jäänud aega (§ 874 lg 3).

Kuna tarbijal puudus VÕS § 872 lg 2 alusel õigus lepingust hüvitist maksmata taganeda ning ka muid VÕS § 874 lg 4 või lg 6 nimetatud asjaolusid ei esinenud, taganes ta lepingust VÕS § 874 lg 1 alusel. Tarbija saatis taganemisteate 14.08.2026 ehk 53 päeva enne reisi algust.

Lepingu osaks olevate reisitingimuste punkti 5.1 järgi võib reisija enne reisi algust lepingust igal ajal taganeda, arvestades punktis 5.4 toodud hüvitise määrasid. Punkti 5.4.1 kohaselt on hüvitis 20% reisiteenuste maksumusest, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud rohkem, kui 30 kalendripäeva. Teave taganemise võimaluse ja hüvitise kohta (VÕS § 867 lg 2 p 13) sisaldus lepingu osaks olevates reisitingimustes, millele 15.05.2026 kinnituses viidati. Reisitasu oli taganemise hetkel 2130 eurot ning 20% sellest on 426 eurot. Hilisem kütuse lisatasu, millest tarbijat teavitati alles 18.08.2026, seega pärast taganemist, ei ole hüvitise arvutamise aluseks.

Komisjon leiab, et 20% hüvitis on käesolevas asjas mõistlik. Taganemise teade esitati 53 päeva enne reisi algust ning 20% on reisitingimuste hüvitiseskaala madalaim määr. VÕS § 874 lg 3 lubab hüvitise suuruse lepingus ette näha, arvestades reisi alguseni jäänud aega. Tarbija ei ole hüvitise suurust kui sellist vaidlustanud ega kauplejalt põhjendust nõudnud.

Tarbija peab 25.09.2026 kaupleja e-kirja („Kanname teile summa 918,00 eur tagasi teie kontole“) tingimusteta nõude aktsepteerimiseks ja uueks kokkuleppeks. Komisjon ei nõustu sellise tõlgendusega järgmistel põhjustel. Kirja tekst ei sisalda selget ja teadlikku loobumist 426-eurose hüvitise nõudest ega ütle, et kaupleja loobub kõigist oma õigustest VÕS § 874 alusel. Kaupleja esitas komisjonile juba 28.09.2026 (st vaid mõni päev pärast kõnealust e-kirja) oma õigusliku seisukoha, milles ta jätkuvalt väitis, et taganemisel kohaldub hüvitis ja tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata. See näitab, et kaupleja ei pidanud 25.09.2026 e-kirja oma õiguste lõplikuks loovutamiseks.

Komisjonile esitatud õiguslik seisukoht ja tegelik tagasimakse (ainult 492 eurot) näitavad, et kaupleja ei ole loobunud hüvitise nõudest.

Seetõttu ei tekkinud 25.09.2026 e-kirja alusel kauplejal siduvat kohustust tagastada kogu ettemaksu summa 918 eurot.

Eeltoodust tulenevalt tuleb tarbija nõue 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/