

Tarbijavaidluste komisjon

Endla tn 10a, 10142 Tallinn

Edastatud tarbijavaidluste komisjoni infosüsteemi kaudu

Menetlusedokument: Turkish Airlines Inc. Eesti filiaali vastus [redacted]
tarbijavaidluste komisjoni avaldusele

Menetluse number: 19-1/25-04653

Kuupäev: 22.04.2025

Tarbija/avaldataja: [redacted]
isikukood: [redacted]
e-post: [redacted]

Kaupleja: **Turkish Airlines Inc. Eesti filiaal**
Registrikood: 12480784
Address: Tartu mnt 101, 10112 Tallinn

Kaupleja esindaja: **Vandeadvokaat Tambet Toomela**
Advokaadibüroo Eversheds Sutherland Ots & Co
Kentmanni 4/Sakala 10, 10116 Tallinn
telefon 6229 990; Faks 6229 999
e-post: tambet.toomela@eversheds-sutherland.ee

I. SISSEJUHATUS JA ASJAOLUD

1. Tarbijavaidluste komisjoni menetluses on [redacted] (edaspidi **tarbija** või **avaldataja**) avaldus Turkish Airlines Inc. Eesti filiaali (edaspidi **Turkish Airlines**) vastu, milles avaldataja nõuab Turkish Airlines'ist käest hüvitise maksmist summas 600 eurot.
2. Avaldataja esimene lend nr TK1422 TLL-IST oli planeeritud Tallinna Lennujaamast väljuma 10.01.2025 kell 12:20 ja Istanbuli Lennujaama saabuma kell 16:55. Jätkulend nr TK730 IST-CMB oli planeeritud Istanbuli Lennujaamast väljuma 10.01.2025 kell 19:35 ja Colombo Lennujaama saabuma 11.01.2025 kell 06:00.
3. Avaldataja esimene lend TK1422 TLL-IST tühistati halbade ilmastikuolude tõttu.
4. Avaldataja asenduslend väljus Tallinna Lennujaamast 11.01.2025 kell 10:00 ja avaldataja jõudis Colombo Lennujaama 12.01.2025 kell 13:15 ehk planeeritust enam kui 24 h hiljem.
5. Avaldataja on esitanud Turkish Airlines'ile hüvitisnõude seoses 10.01.2025 toimuva pidanud Lennu tühistamisega vastavalt Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91, artikli 7 lõike 1 punktile c summas 600 eurot.

II. KAUPLEJA SEISUKOHT

6. Kuna lennu hilinemise põhjuseks olid erakorralised asjaolud, vastavalt määruse 261/2004 artikli 5 lõikele 3 ei anna lennu hilinemine avaldatajale õigust artikli 7 lõike 1 punktis c sätestatud hüvitisele.
7. Selgitame alljärgnevalt.

8. Avaldaja esialgse 10.01.2025 TLL-IST lennu TK1422 tühistamise põhjuseks olid lendamiseks sobimatud ilmastikuolud, täpsemalt tugev lumesadu, libedus ja halb nähtavus Tallinna Lennujaamas.
9. Eeltoodu tõendamiseks lisame käesolevale vastusele väljavõtted 10.01.2025 METAR raportitest (**Lisa 1**) ilmastikuolude kohta Tallinna Lennujaamas nimetatud kuupäeval. Väljavõtetest selgub, et 10. jaanuaril 2025 esines Tallinna Lennujaamas tugev lumesadu ja lumetuisk. Intensiivne lumesadu mõjutas ka nähtavust, mis langes mitmel korral kuni 122 meetrini, kusjuures lennu ohutuks alustamiseks on vajalik nähtavus vähemalt 400 meetrit. Lisaks esines lennurajal jää ja libeduse oht.
10. Veel enam, tulenevalt eelkirjeldatud ilmastikuoludest ei olnud võimalik lennukit katta jää eemaldamise/jäätõrje vedelikuga, mis kaitseb lennukit jäätumise eest ja on külmades tingimustes lendamiseks hädavajalik. Paraku kasutab Tallinna Lennujaam sellist jäätõrje vedelikku, mida ei ole võimalik peale kanda raske lumesaju puhul. Tallinna Lennujaamas kasutatakse kahte erinevat vedelikku: üks eemaldab olemasoleva jää (Type I), teine aitab takistada uue jää tekkimist (Type II) (**Lisa 2**). Type II vedeliku kasutamine ei ole tugeva lumesaju korral võimalik, sest see ei jää lennuki pinnale püsima ega suuda tagada vajalikku kaitset jäätumise vastu.
11. Käesoleval juhul tehti lennukile kaheosaline jää eemaldamise ja jäätõrje protseduur (*2-step de-icing/anti-icing*), mille teises etapis kasutati Type II vedelikku. Ameerika Ühendriikide Föderaalne Lennuamet (FAA) on kehtestanud juhised (HOT juhised), mille kohaselt sõltub Type II vedeliku toimeaeg (st maksimaalne lubatud aeg lennuki õhkutõusuks pärast vedeliku pealekandmist) mitmetest ilmastikutingimustest, sealhulgas temperatuurist ja sademete liigist.¹ 10. jaanuaril 2025 Tallinna Lennujaamas valitsenud tugeva lumesaju ja madala temperatuuri tõttu ei olnud Type II vedeliku toimeaeg piisav, et tagada ohutu õhkutõus enne selle aja lõppemist.² Kasutatava jäätõrjevedeliku valik on lennujaama pädevuses ning lennuettevõtjal ei ole võimalik seda mõjutada.
12. Turkish Airlines tegi 10.01.2025 päeva jooksul lennu väljumiseks mitu katset, kui tundus, et ilmastikuolud muutuvad paremaks. Kuid ilmastikutingimused muutusid pidevalt ja ei tekkinud ühtki ajaakent, mille jooksul lend oleks saanud ohutult väljuda. Lend tühistati lõplikult Tallinna Lennujaama lennujuhi (lennutorni) juhiste alusel, kuna raskete ilmastikuolude tõttu polnud võimalik lendu teostada.
13. Raskete ilmastikuolude tõttu Tallinna Lennujaamas 10. jaanuaril 2025 tühistati ka paljude teiste lennufirmade lende. Ilmaprognoos järgmiseks päevaks viitas samuti ohtlikele tingimustele. Tõendina lisame kuvatõmmised Flightradar'ist 10.01.2025 tühistatud ja edasi lükatud Tallinna Lennujaamast väljuma pidanud lendude kohta (**Lisad 3, 4 ja 5**). Kuvatõmmistest nähtub, et keerulised ilmastikuolud mõjutasid lisaks Turkish Airlines'i lennule ka paljude teiste lennufirmade tegevust.
14. Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 3 kohaselt ei ole lennuettevõtja kohustatud maksma hüvitist vastavalt artiklile 7, kui tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik vajalikud meetmed. Määruse 261/2004 põhjendus 14 seab, et erakorralised asjaolud võivad muuhulgas esineda asjaomase lennu tegemiseks sobimatute ilmastikutingimuste tõttu.
15. Oma 22.12.2008 otsuse kohtuasjas C-549/07: Wallentin-Hermann (EKL 2007, I-11061) punktis 40 tuvastas Euroopa Kohus, et erakorralistele asjaoludele tugineda sooviv isik ei pea tasuma hüvitist, kui neid asjaolusid ei oleks mingil moel saanud vältida sobivate meetmetega,

¹ FAA Holdover Time (HOT) Guidelines Winter 2024–2025, lk 20. Kättesaadav: https://www.faa.gov/other_visit/aviation_industry/airline_operators/airline_safety/deicing/24-25_FAA_Holdover_Tables.pdf

² Lisainfo HOT kasutuse ja piirangute kohta tugeva lumesaju korral: <https://skybrary.aero/articles/holdover-time-hot>; <https://tc.canada.ca/en/aviation/general-operating-flight-rules/holdover-time-hot-guidelines-icing-anti-icing-aircraft>

see tähendab meetmetega, mis erakorraliste asjaolude ilmumise hetkel vastasid asjaomasele lennuettevõtjale tehniliselt ja majanduslikult vastuvõetavatele tingimustele. Sama otsuse punktis 41 Euroopa Kohus täpsustas, et isegi kogu tema käsutuses oleva personali või kõigi seadmete ja rahaliste vahendite kasutamise juures ei pea lennuettevõtte nõustuma oma ettevõtte suutlikkusele vastuvõetamatute ohverdustega, millela ta poleks suutnud vältida, et erakorralised asjaolud viiksid selle lennu tühistamiseni või kolm või enam tundi hilisema saabumiseni.

16. Eeltoodust tuleneb, et reisijate 10.01.2025 lend tühistati tulenevalt erakorralistest asjaoludest, mida Turkish Airlines ei oleks saanud mingil moel ära hoida.
17. Lennu tühistamise korral pakub Turkish Airlines reisijatele alati võimalust saada tagasi pileti ostuhind või jätkata reisi vastavalt uuele ajakavale. Antud juhul valis reisija asenduslennu. Kui reisija eelistab alternatiivset lendu, pakub Turkish Airlines alati reisijale esimest võimalikku asenduslendu, millele on vabu kohti, millele saab broneeringut teha.
18. Uue asenduslennu leidmine toimub automaatse süsteemi kaudu, mis tuvastab automaatselt kõige kiirema võimaliku marsruudi algpunktist lõppsihtkohta jõudmiseks, arvestades kõiki võimalikke marsruute ja lende (sh nii Turkish Airlines'i kui teiste lennuettevõtjate lende), ning teeb automaatselt päringud vastavatele lendudele kohtade broneerimiseks. Vabade kohtade olemasolul süsteem kinnitab reisijale koha, vabade kohtade puudumisel kinnitamisest keeldutakse ja süsteem teeb päringu järgmise võimaliku lennu kohta. Märgime siinjuures, et süsteemis ei ole võimalik näha, kas ja kui palju on vabu kohti teiste lennufirmade lendudel – süsteem kas kinnitab reisijale koha või mitte. Vabade kohtade arv lendudel on konfidentsiaalne info, mida ühel lennuettevõtjal ei ole õigust ega alust teise lennuettevõtja käest nõuda.
19. Turkish Airlines pakkus reisijale esimest vaba lendu, mis saabus lõppsihtkohta algselt planeeritust veidi enam kui 24 tundi hiljem – viivitus oli tingitud 10.01.2025 ja sellele järgnenud päeva keerulistest ilmastikutingimustest. Turkish Airlines tegi kõik endast oleneva, et vältida reisi pikaajalist hilinemist.
20. Vastavalt eeltoodule jääb Turkish Airlines seisukohale, et reisija lennu tühistamine oli põhjustatud erakorralistest asjaoludest – Tallinna Lennujaamas 10.01.2025 valitsenud tugevast lumesajust ja tuisust. Seetõttu ei ole reisijal õigust artikli 7 lõike 1 punktis c sätestatud hüvitisele. Turkish Airlines on täitnud kõik lennu tühistamisega seotud seadusest tulenevad kohustused ning pakkunud reisijale esimest võimalikku asenduslendu. Arvestades ka teiste lennufirmade lendude massilist tühistamist ja edasilükkamist, ei olnud Turkish Airlines'il võimalik reisijaid varem lõppsihtkohta toimetada.
21. Kinnitame, et Turkish Airlines teeb alati kõik endast oleneva, et reisijad jõuaksid oma sihtkohta vastavalt ettenähtud ajakavale. Vabandame avaldajale põhjustatud ebamugavuste pärast.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Tambet Toomela
Vandeadvokaat
Turkish Airlines Inc. Eesti filiaal lepinguline esindaja

Lisatud:

- Lisa 1** – 10.01.2025 Tallinna Lennujaama METAR ilmastikuraportid;
- Lisa 2** – Tallinna Lennujaama e-kiri 10.01.2025 kasutatud jäätõrjevedelike kohta;
- Lisa 3** – kuvatõmmis 1 Flightradar'ist 10.01.2025 tühistatud ja edasi lükatud lendude kohta;
- Lisa 4** – kuvatõmmis 2 Flightradar'ist 10.01.2025 tühistatud ja edasi lükatud lendude kohta;
- Lisa 5** – kuvatõmmis 3 Flightradar'ist 10.01.2025 tühistatud ja edasi lükatud lendude kohta.