

Lennureisijate õigused Eesti siselendudel

Kuigi Eesti siselennuliinid on lühikesed, võivad lennu hiline mine, tühistamine või reisija lennust mahajätmine põhjustada siiski olulisi ebamugavusi.

Lennureisijate õigused on Euroopa Liidus rangelt reguleeritud ning kehtivad võrdselt kõikidele lendudele, sealhulgas Eesti siselendudele. See tähendab, et reisijaid kaitsevad samad reeglid nii Tallinn-Kuressaare liinil kui ka pikematel lendudel Euroopa ja muu maailma vahel.

Järgnevalt selgitame, millised on reisija õigused Eesti siselendudel, see tähendab üldiselt lendamisel Tallinna ja suursaarte vahel.

Lennu hiline mine

Kui Eesti siselend:

- **hilineb vähemalt 2 tundi**, on lennuettevõtjal reisija eest hoolitsemise kohustus. Lennuettevõtja peab pakkuma reisijale ooteajaga võrreldavalt tasuta süüa ja juua ning võimaldama tasuta sidepidamise vahendeid (kahte telefonikõnet; e-posti või tekstisõnumi teadet).
- **lükkub järgmise päevani**, peab lennuettevõtja lisaks eelnevalt toodud hoolitsusele pakkuma tasuta majutust ja transpordi lennujaama ning majutuskoha vahel.
- **hilineb üle 3 tunni**, võib reisijal olla õigus hoolitsusele lisaks ka rahalisele hüvitisele kuni **250 eurot**. Hüvitisele ei ole õigust, kui hiline mine põhjustasid erakorralised asjaolud, mis väljusid lennuettevõtja tegeliku kontrolli alt (näiteks lendamiseks sobimatud ilmaolud).
- **hilineb üle 5 tunni**, on reisijal õigus lennust loobuda ja nõuda piletiraha tagastamist.

Lennu tühistamine

Kui Eesti siselend tühistatakse, on lennuettevõtja kohustatud pakkuma reisijale:

- piletiraha tagastamist või
- alternatiivset lendu või muud transpordivõimalust sihtkohta esimesel võimalusel. Alternatiivse lennu ooteajal peab lennuettevõtja pakkuma reisijale hoolitsust – ooteajaga võrdeliselt toitlustamist, sidepidamise võimalusi ja vajadusel majutust ning transporti majutusasutuse ja lennujaama vahel.
- alternatiivset lendu või muud transpordivõimalust sihtkohta jõudmiseks reisijale sobival muul ajal.

Kui teavitus lennu tühistamisest on tehtud vähem kui **14 päeva enne väljalendu**, võib reisijal olla õigus hüvitisele kuni **250 eurot**, välja arvatud juhul, kui tühistamise põhjuseks olid erakorralised asjaolud.

Lennust mahajätmine

Harvemini, kuid siiski, tuleb ette ka olukordi, kus reisija jäetakse lennureisist maha lennuettevõtjast tulenevalt (nt ülebroneeringu tõttu). Sellisel juhul on reisijal õigus valida:

- piletiraha tagastamise või
- alternatiivse lennu vahel sihtkohta.

Lisaks on reisijal õigus hüvitisele kuni **250 eurot**, samuti hoolitsusele (söök, jook, vajadusel majutus).

Erakorralised asjaolud

Kui reisijate eest ooteajal hoolitsemise kohustus on lennuettevõtjal igal juhul, siis hüvitise maksmisest on lennuettevõtja vabastatud juhul, kui lennu tühistamise või hilinemise põhjustasid erakorralised asjaolud, mis ei olnud lennuettevõtja kontrolli all. Kuigi lennuettevõtjad annavad endast parima, et vältida lennuplaanist kõrvalekaldeid, siis kahjuks tuleb hilinemisi ja tühistamisi ikka ette. Lennuettevõtjale on tõrked üldjuhul ootamatud. Seda, kas tegemist oli erakorraliste asjaoludega või ootamatu sündmusega, mille vältimine oleks olnud võimalik, hinnatakse alati juhtumipõhiselt.

Kuidas nõuda oma õigusi

Kui reisija leiab, et tema õigusi on rikutud, peab ta esmalt esitama kaebuse lennuettevõtjale.

Lennuettevõtjal on reisija kaebusele vastamiseks aega 6-8 nädalat. Kui lennuettevõtja ei vasta või reisija ei nõustu lennuettevõtja vastusega, on tal õigus järgmise sammuna pöörduda Eestis asetleidnud juhtumi korral Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poole. Kaebused, mis on esitatud Eestis registreeritud lennuettevõtja vastu, lahendatakse tarbijavaidluste komisjonis. Kui lennuettevõtjal ei ole Eestis registreeringut, tuleks kaebus esitada e-posti aadressile info@ttja.ee.

Lennureisija õiguste kohta saab lähemalt lugeda:

[Lennureisijate õigused | Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet](#)

Tarbijavaidluste komisjoni poole pöördumise kohta saab lähemalt lugeda:

[Tarbijavaidluste komisjon | Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet](#)