

MERITSI JA SISEVEETEDEL REISIJATE ÕIGUSI PUUDUTAVA TEGEVUSE RAPORT EESTIS 2025

Eestis moodustab meretransport olulise osa kõigist transpordiliikidest. Tallinna Sadamat külastab aastas keskmiselt 10,6 miljonit reisijat. Aastatel 2023–2024 jätkus reisijate arvu taastumine pärast COVID-19 pandeemiast tingitud piirangute kadumist. 2023. aastal kasvas reisijate arv 13% ning sadamaid külastas üle 7,9 miljoni reisija.¹ 2024. aastal suurenes see veel 3,6%, ulatudes üle 8,2 miljoni reisijani.²

Kaubandusliku meresõidu seaduse § 60¹ järgi tagab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (edaspidi „TTJA“) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010, 24. november 2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004, rakendamise seoses Eestis asuvast sadamast lähtuva reisijateveoteenuse ja ristlusega ning seoses Euroopa Liidu välisest riigist sellisesse sadamasse saabuva reisijateveoteenusega.

TTJA õigused määruse nr 1177/2010 rakendamisel on:

1. Kaebuse korral on õigus võtta ühendust kaebuse esitaja ja kaebust puudutava vedajaga, et saavutada kompromiss;
2. Edastada vedaja vastus kaebuse esitajale;
3. Kui tarbija ja vedaja ei saavuta kompromissi, edastada tarbija kaebus Tarbijavaidluste komisjonile;
4. Teha ettekirjutus, millega kohustatakse isikut tegema Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010 kohaselt nõutavat tegu või hoiduma nimetatud määruses keelatud teost;
5. Alustada väärtemenetlust, kui rikutakse määruse 1177/2010 artiklis 10,16,18 ja 22 toodud kohustusi.

Reisijal tuleb esmalt esitada kaebus otse vedajale. Kui reisija vedajalt vastust ei saa või ta vastusega ei nõustu, saab ta esitada kaebuse TTJA-le. Konkreetset vormi, milles kaebus tuleb esitada, kasutusel ei ole.

Kuna reisija pöördub TTJA poole alles siis, kui ta ei ole vedajalt vastust saanud või ei ole ta saanud vastusega rahul, siis jõuab TTJA-ni vähe kaebusi. Nende kaebuste kohta, mis esitatakse otse vedajale, TTJA-l andmed puuduvad.

Perioodil 01.01.2023-31.12.2024 laekus TTJA-le kuus laevareisija kaebust.

Kuna kõikide kaebuste puhul oli vedajaks Eestis registreeritud teenusepakkuja, kuulus kaebuste lahendamine Tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi „TVK“) pädevusse.

Nendest kaebustest oli üks seotud määrusest (EL) nr 1177/2010 tulenevate vedaja kohustustega.

¹ Tallinna Sadama aastaaruanne 2023 lk 49, kättesaadav [siit](#).

² Tallinna Sadama aastaaruanne 2024 lk 47, kättesaadav [siit](#).

Kaebuse kohaselt tühistas vedaja reisi tugeva tuule tõttu ning pakkus reisijale võimalust marsruuti muuta. Reisija soovis siiski piletihinna hüvitamist. Tarbijavaidluste komisjon (TVK) edastas kaebuse vedajale, kes rahuldab reisija nõude.

Ülejäänud viie kaebuse puhul käsitleti lepingulisi vaidlusi piletihinna või kahju hüvitamise üle.

Perioodil 01.01.2023 kuni 31.12.2024 ei rakendanud TTJA vedajate ega sadamate suhtes ühtegi sanktsiooni ega teostanud ka sadamaterminalide kontrolli.

2024. aastal kirjutas TTJA erinevatele sadamatele eesmärgiga kontrollida Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest (EL) nr 1177/2010 tulenevate kohustuste täitmist ja meritsi ja siseveeteedel reisijate õiguste tagamist. Kontrolliprojekt jätkub aastal 2025.

2023. ja 2024. aastal olid TTJA fookuses Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest (EÜ) 261/2004 tulenevate lennureisija õiguste ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivist (EL) 2015/2302 tulenevate pakettreisija õiguste tagamine.