

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-11161-022
Otsuse kuupäev	11. jaan 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Jaanika Ots, Martin Simmermann
Tarbija	
Kaupleja	AS LHV Pank, 10539549
Tarbija nõue	Maksekonto krediteerimine summas 21 136,00 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	21. dets 2021

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 31.jaanuaril 2014 panga tüüptingimustel kliendilepingu ja internetipanga kasutamise lepingu ning 30.aprillil 2019 privaatpanganduse teenuse lepingu. Kaupleja avas 31.jaanuaril 2014 tarbijale maksekonto EE357700771001265966.

Tarbija sõlmis äriühinguga Auto Sausen GmbH müügilepingu, millega müüja võttis enesele kohustuse anda tarbijale üle sõiduk Audi A5 Sportback 40 TDI DAB Leder PDC+ ja tarbija võttis enesele kohustuse tasuda müüjale ettemaksuna 21 136,00 eurot. Tarbijale esitati 18.mail 2021 arve SV00227 21 136,00 euro tasumiseks.

Tarbija esitas 18.mail 2021 ja 19.mail 2021 kauplejale internetipanga kaudu kaks maksejuhist tema maksekontolt vastavalt 2 113,60 ja 19 022,40 euro ülekandmiseks kontole DE11100110012626833239. Kaupleja täitis tarbija maksejuhised ja debiteeris tarbija maksekontot kogusummas 21 136,00 euro ulatuses.

Tarbija väidab, et tegi maksed sõiduki müügilepingust tekkinud kohustuse täitmiseks, so ostuhinna tasumiseks. 27.mail 2021 sai ta müüjalt teada, et ülekantud summa ei ole jõudnud müüjani, so äriühingu Auto Sausen GmbH kontole ning ostetud sõidukit talle kokkulepitud ajal ei saadeta.

Tarbija on seisukohal, et kaupleja ei ole tema poolt antud maksejuhiseid täitnud. Kaupleja väljatöötatud süsteemis sisestas ta lisaks saaja maksekonto numbrile ka saaja nime. Sellele isikule raha ülekantud ei ole.

Tarbija väidab, et kaupleja on talle põhjustanud kahju. Kaupleja pidi hoolsuskohustust järgides jälgima, et maksejuhised on täidetud korrektselt ja raha liigub juhises märgitud saajani. Kuna raha saajani jõudnud ei ole, peab pank raha tema maksekontole tagasi kandma.

Tarbija nõuab kauplejalt 21 136,00 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et ei ole tarbijaga sõlmitud makseteenuse lepingut rikkunud ega tarbijale kahju põhjustanud. Tarbija sisestas maksejuhised internetipanga kaudu ja allkirjastas need digitaalselt. Maksejuhised on pangale siduvad ning need on täidetud viivitusega.

Saaja pangast laekunud info järgi on maksed kantud maksejuhises näidatud kontole; seega on makse kooskõlas tarbija poolt sisestatud kordumatu tunnusega. Kaupleja on tarbija huvides teinud maksete tagasivõtmise avaldused, kuid esimese makse puhul keeldus saaja raha tagastamisest ja teise makse puhul saaja ettepanekule ei vastanud.

Kaupleja leiab, et ei ole lepingut ega seadust rikkunud ning tarbija maksekonto krediteerimiseks (raha tagastamiseks) alust ei ole.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab vaidluse poolte esitatud ja sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel (TKS § 51 lg 1). Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses ei ole üldise järelevalve teostamine; seega vastab komisjon poolte väidetele üksnes ulatuses, mis omavad tähendust esitatud nõude (kontolt debiteeritud summa tagastamine) lahendamisel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. VÕS § 8 lg 1 ja § 9 järgi võtavad lepingupooled teineteise suhtes kokkulepitud sisuga kohustusi. Poolte selgituste järgi on kõnealusel õigussuhtel finantsteenuse iseloom.

Komisjon selgitab tarbijale, et krediidasutuste seaduse § 1 lg 1 ja § 6 lg 1 p 4 järgi on krediidasutusel õigus teiste finantsteenuste hulgas osutada makseteenuseid makseasutuste ja e-raha asutuste seaduse tähenduses. Seega on kauplejal seaduse kohaselt õigus makseteenuseid osutada.

Pooled vaidlevad selles, kas tarbija on kauplejaga sõlminud makseteenuse lepingu. Tarbija väidab, et sellist lepingut sõlmitud ei ole; kaupleja väidab, et makseteenuse leping on sõlmitud 31.jaanuaril 2014.

Makseteenuse leping on reguleeritud VÕS 40. peatüki 2. jaos sisalduvate sätetega. VÕS § 709 järgi kohustub seaduse kohaselt makseteenuse pakkumise õigust omav käsundisaaja (edaspidi – makseteenuse pakkuja või kaupleja) tegema käsundiandja (edaspidi – maksja või tarbija) korraldusel makseasutuste ja e-raha asutuste seaduses nimetatud maksetehinguid, makseteenuse pakkuja klient aga maksma selle eest tasu. Makseteenuse lepingu võib sõlmida ühekordse makseteenuse osutamiseks või maksekonto avamise kohustusega (§ 709 lg 3), mida peetakse makseteenuse kliendi nimel maksetehingute täitmiseks.

Kaupleja on esitanud 31.jaanuaril 2014 sõlmitud kliendilepingu, milles sisaldub poolte kokkulepe tarbijale makskonto avamises (lepingu osa „Konto andmed”). Tarbija on lepingu samale lehele antud allkirjaga kinnitanud, et on tutvunud lepingu osaks olevate üldtingimustega, sh makseteenuse lepingu tingimustega. Komisjon lähtub eeldusest, et tarbija tahe lepingu sõlmimisel oli vaba ning tema antud kinnistused on õiged.

Komisjon selgitab, et lepingu olemust ja sisu ei mõjuta asjaolu, et lepingu nimetuses (pealkirjas) ei ole viidet makseteenusele. Kliendilepingu sõlmimise eesmärk (maksekonto

avamine) on tavalise tähelepanelikkuse juures äratuntav, seega ei ole pealkiri eksitav. Tarbija arutlustest ei ole võimalik aru saada, millise sisuga kliendilepingu (kui mitte makseteenuse lepingu) tarbija siis 31.jaanuaril 2014 kauplejaga sõlmis.

Komisjon juhib tarbija tähelepanu Riigikohtu selgitustele, mille järgi ei võimalda seadus tuvastada õigussuhet üksnes kirjalikult vormistatud lepingu pealkirja või selles kasutatud terminite alusel (2-17-17756 jpt). Vaidlusaluse lepingu õigusliku iseloomu määramiseks tuleb lepingut tõlgendada kooskõlas VÕS §-s 29 sätestatud tõlgendamisreeglitega. Lepingu tõlgendamisel lähtutakse VÕS § 29 lg-te 1 ja 4 kohaselt lepingupoolte ühisest tegelikust tahtest või sellest, nagu lepingupooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma. Eelkõige arvestatakse lepingu tõlgendamisel VÕS § 29 lg-s 5 sätestatud asjaoludega, mh lepingupoolte käitumisega.

Vaidlust ei ole selles, et kaupleja avas lepingu täitmiseks tarbijale maksekonto 771001265966 (IBAN EE357700771001265966). Tarbija on kinnitanud (lepingu lk 2 4. alajaotus), et avatavale kontole hakkab laekuma tema töötasu; konto avamise eesmärgiks on riigisisene arveldamine, välisarvelduste tegemine, hoiustamine, laenu võtmine ja investeerimine. Kaupleja väidab, et tarbija on kontolt teinud märkimisväärses ulatuses ülekandeid; tarbija ei ole kaupleja väiteid kummutanud. Ka vaidlusalused ülekanded on tehtud 31.jaanuaril 2014 sõlmitud lepingus märgitud maksekontolt. Komisjoni arvates on tarbija makseteenuse lepingu olemusest lepingu sõlmimisel ja hilisemal täitmisel aru saanud.

Eelnevat kokku võttes asub komisjon seisukohale, et 31.jaanuaril 2014 sõlmisid pooled lepingu, millel on makseteenuse lepingu iseloom ning vaidluse lahendamisel tuleb lähtuda sõlmitud lepingu eritingimustest ja seadusega sellele lepinguliigile ettenähtud nõuetest. Kuivõrd vaidluse lahendamisel ei oma tähendust tüüptingimuste sisu, jätab komisjon tähelepanuta tarbija arutlused kaupleja tüüptingimuste kehtestamise, avaldamise ja sisu kohta.

Järgnevalt hindab komisjon, kas tarbija maksekonto debiteerimine 18.-19.mail 2021 kogusummas 21 136,00 (2 113,60 + 19 022,40) eurot on toimunud õiguspäraselt.

Tarbija esitas komisjonile 18.mai 2021 arve SV00227, millest nähtub tarbijal müügilepingust tekkinud kohustus maksta saajale 21 136,00 eurot. Arve on esitatud Auto Sausen GmbH nimelt, makseviis on ülekanne pangas N26 Bank GMBH asuvale maksekontole DE11100110012626833239 ja soodustatud isikuks on Chirila Auto Sausen.

VÕS § 709 lg 5 järgi on makseteenuse lepingus maksjaks isik, kellele on avatud maksekonto ja kes annab maksejuhise maksekonto debiteerimiseks. Makse saajaks on isik, kes on maksejuhise kohaselt soodustatud isik. Maksja algatatud rahaliste vahendite ülekandmine on maksetehinguks sõltumata selle aluseks olevast maksja ja saaja vahelisest õigussuhtest (lg 6). Maksejuhis on igasugune maksetehingu tegemise korraldus, mille maksja annab makseteenuse pakkujale (lg 7).

Pooled ei vaidle selles, et tarbija esitas maksejuhised kauplejale internetipanga kaudu. Samas on tarbija seadnud kahtluse alla tema autentimise ja makse autoriseerimise õiguspärasuse.

Kaupleja on esitanud 31.jaanuaril 2014 sõlmitud internetipanga lepingu, millega on tarbija omandanud kõikide internetipanga teenuste kasutamise õigused; tarbija on lepingu sõlmimisel kinnitanud, et on tutvunud lepingu osaks olevate tüüptingimustega, sh internetipanga tingimustega. Komisjon lähtub eeldusest, et tarbija tahe lepingu sõlmimisel oli vaba ning tema

antud kinnitused on õiged.

Kliendi autentimine on automaatne toiming, mis võimaldab makseteenuse pakkujal tuvastada kliendi isikusamasuse või konkreetse makseinstrumendi kasutamise õiguse kehtivuse, sealhulgas isikustatud turvaelementide kasutamise. Kliendi tugev autentimine on autentimine, mis põhineb vähemalt kahe teineteisest sõltumatult toimiva ja autentimisandmete konfidentsiaalsust tagava turvaelementi kasutamisel, mida teab või omab üksnes klient või mida saab omistada üksnes talle (VÕS §-d 709 lg 12' ja 12'').

Internetipanga kasutaja identifitseerimine ja seal toimingute tegemine toimub kokkulepitud turvaelementide kaudu. Kaupleja on esitanud tarbija poolt digitaalselt allkirjastatud maksekorraldused (ref 362076983 ja 362231265) tema maksekontolt EE357700771001265966 vastavalt 2 113,60 ja 19 022,40 euro debiteerimiseks. Tarbija on kinnitanud, et on kõnealused maksekorraldused internetipangas täitnud ja kauplejale esitanud. Kumbki pool ei esile toonud, et kaupleja oleks võtnud tarbija maksekonto suhtes täitmisele kellegi teise antud maksejuhised.

Seega on kaupleja internetipanka sisenenud tarbija õigesti tuvastanud. Tarbija arutlused tavapärase või tugeva autentimise nõuete üle ei ole asjakohased, kuivõrd sisulist vaidlust kliendi tuvastamise üle ei ole.

Komisjoni hinnangul ei ole põhjendatud ka tarbija etteheited seonduvalt makse autoriseerimisega. VÕS § 724' on maksetehing maksjale siduv, kui ta on selle täitmiseks andnud nõusoleku (edaspidi autoriseerimine). Kaupleja on komisjonile esitanud maksejuhised (tarbija tahteavaldused), mis on tarbija poolt esitatud digitaalselt allkirjastatud vormis. Seega ei olnud kauplejal alust kahelda tarbija nõusolekus ning kauplejal puudus seadusest tulenev alus maksete tegemisest keeldumiseks. Seega on tegemist õigesti autoriseeritud maksetega.

Tarbija antud maksejuhiste järgi tuli maksed üle kanda pangas N26 Bank GmbH avatud maksekontole DE11100110012626833239. Pooled ei vaidle selles, et maksejuhised on saaja makseteenuse pakkuja poolt täidetud, so tarbija maksejuhistes nimetatud summa ulatuses on tarbija maksejuhistes märgitud maksekontot krediteeritud.

Pooled vaidlevad selles, kas kauplejal lasus kohustus kontrollida maksja (tarbija) maksejuhise sisu. Tarbija väidab, et kaupleja pidanuks kontrollima, kas tarbija juhises märgitud maksekonto on avatud juhises märgitud saaja nimetusele. Kaupleja väidab, et kaupleja vastutus on piiratud üksnes kordumatu tunnuse, so maksekonto numbri kontrollimise ja järgimisega ning saaja tuvastatakse vaid konto numbri alusel.

VÕS § 709 lg 2 järgi on kordumatu tunnus makseteenuse pakkuja poolt kliendile määratud tähtede, numbrite või sümbolite kombinatsioon, mille klient esitab teise makseteenuse pakkuja kliendi või tema maksetehingus kasutatava maksekonto üheseks kindlakstegemiseks. Kordumatuks tunnuseks võib olla maksekonto number.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et kui maksejuhis täidetakse kooskõlas kordumatu tunnusega, loetakse maksejuhis kordumatu tunnuse kohase saaja suhtes nõuetekohaselt täidetuks (VÕS § 733' lg 1). Kui makseteenuse pakkuja klient on lisaks maksejuhise kordumatule tunnusele esitanud makseteenuse pakkujale muid asjakohaseid täiendavaid andmeid, vastutab makseteenuse pakkuja maksetehingu täitmise eest üksnes vastavalt kliendi esitatud kordumatule tunnusele. Kui makseteenuse pakkuja kliendi esitatud maksejuhise kordumatu tunnus on väär, ei vastuta makseteenuse pakkuja maksetehingu täitmata jätmise

ega valesti täitmise eest, kui seaduses ei ole sätestatud teisiti (lg 2).

VÕS §-s 733''' on ette nähtud makseteenuse pakkuja vastutus täitmata, valesti täidetud või hilinemisega täidetud makse korral. Maksjal on õigus nõuda makseteenuse pakkujalt maksesumma viivitamatut ja mahaarvamisteta tagastamist üksnes eeldusel, et makseteenuse pakkuja on seadusest tulenevaid kohustusi rikkunud (lg 1). Kui maksja makseteenuse pakkuja tõendab, et maksesumma on õigeks ajaks ja mahaarvamisteta laekunud saaja makseteenuse pakkuja kontole (VÕS § 728), ei vastuta maksja makseteenuse pakkuja VÕS § 733''' 1.lõike alusel.

Tarbija ei ole kauplajale ette heitnud maksejuhiste täitmata jätmist (osalist täitmist) ega ka hilinemisega täitmist. Maksejuhistes märgitud summade ulatuses on maksejuhistes märgitud maksekontot krediteeritud. Komisjonile esitatud tõendite järgi on makseteenus osutatud õigeaegselt. Komisjon jätab tähelepanuta tarbija arutlused makseteenuse liiga kiire osutamise kohta, kuivõrd need ei oma vaidluse lahendamisel tähendust. Makseteenuse pakkuja ei vastuta makseteenuse kiire, sh viivitamatu osutamise eest.

Tarbija heidab kauplajale ette maksejuhiste valesti täitmist põhjendusega, et makseid ei täidetud juhises märgitud saajale (so müüjale). Tarbija selgituste järgi ei ole arves SV00227 ja sellest tulenevalt ka tarbija poolt maksejuhistes märgitud kordumatu tunnus (maksekonto number) müüja maksekonto number ja ülekantud raha ei ole laekunud müüjale. Eeldusel, et tarbija väide on õige, on tarbija õigustatud nõudma selgitusi arve esitajalt. Kauplajale ei saa üle kanda müügitehingu poole kohustusi ja vastutust.

Maksejuhise loetakse täideks õigele isikule, kui makse täitmisel on järgitud kordumatut tunnust (maksekonto numbrit). Tarbija näidatud maksekontole on maksed laekunud. Makse saaja makseteenuse pakkuja on kinnitanud, et tarbija juhises nimetatud kontolt on laekunud raha välja võetud; makse saaja (VÕS 709 lg 5) on keeldunud raha tagastamisest.

Eelnevat kokku võttes ei esine makseteenuse pakkuja vastutuse aluseks olevaid asjaolusid. Maksejuhised on täidetud õigeaegselt ja õigel viisil, lähtudes juhises nimetatud kordumatust tunnusest; tegemist ei ole valesti täidetud maksega.

VÕS § 733''' lg 5 järgi ei ole makseteenuse pakkuja kliendil õigust nõuda maksesumma tagastamist, kui maksejuhise on täidetud tema enda esitatud kordumatu tunnuse alusel. Sellisel juhul saab maksja oma makseteenuse pakkujalt nõuda, et see oma võimaluste piires aitaks tal maksesumma tagasi saada, sealhulgas saab ta nõuda kogu makseteenuse pakkujal olevat teavet, mis on asjakohane tagasinõude esitamiseks.

Tarbija on kauplajalt ülekannete kohta selgitusi nõudnud; kauplaja on teinud päringud saaja makseteenuse pakkujale ja edastanud saadud info tarbijale.

Tarbija etteheited selles, et kauplaja on piiranud tema õigusi maksejuhise tagasivõtmisel ei ole põhjendatud. VÕS § 726 järgi ei saa makseteenuse pakkuja klient makseteenust tagasi võtta, kui maksejuhise on kätte saadud (VÕS § 724'). Üldjuhul loetakse juhise kättesaamiseks selle teenuse pakkujani jõudmise ajast, aga mitte hiljem kui juhise andmisele järgmisel arvelduspäeval. Pooled võivad eraldi kokku leppida maksejuhise täitmise aja; kõnealusel juhul sellist kokkulepet sõlmitud ei ole. Tarbija ei ole väitnud ega esitanud tõendeid, millest saaks järeldada, et ta oleks soovinud kõnealuseid maksejuhiseid samal ega ka järgmisel arvelduspäeval tagasi võtta. Seega on tarbija etteheited selle õiguse piiramises ainetud. Makse hilisem tagasivõtmine olnuks võimalik üksnes poolte kokkuleppel ja saaja nõusolekul.

Kaupleja on edastanud saaja makseteenuse pakkujale tarbija soovi, kuid saaja maksejuhiste tagasivõtmiseks nõusolekut ei andnud.

Komisjon jätab tähelepanuta tarbija muud väited, mis käsitlevad poolte suhteid ja kaupleja tegevust üldiselt, kuna komisjoni pädevuses on konkreetse, lepingul põhineva vaidluse lahendamine.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja on makseteenuse pakkujana tarbija maksejuhised õigesti täitnud. Maksesummad on õigeaegselt ja mahaarvamisteta laekunud saaja makseteenuse pakkuja kontole ning juhistes näidatud kordumatu tunnuse alusel on krediteeritud soodustatud isiku maksekontot. Sellises olukorras ei vastuta makseteenuse pakkuja maksjal tekkinud kahju eest ja tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon selgitab tarbijale, et makseteenuse pakkuja vastutuse puudumine ei piira tarbija õigust esitada lepingu rikkumisel põhinev nõue müügilepingu alusel või lepinguvälisel alusel kahju hüvitamise nõue kahju põhjustanud isiku vastu.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Martin Simmermann
/allkirjastatud digitaalselt/

Jaanika Ots
/allkirjastatud digitaalselt/