

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-04463-011
Otsuse kuupäev	12. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Martin Simmermann, Triin Palk
Tarbija	
Kaupleja	AS SEB Pank, 10004252
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	10. nov 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Kauplejal hüvitada tarbijale tekitatud kahju 50,00 (viiskümmend) eurot ja tagastada tarbijalt saadud teenustasu 26,00 (kaksikümmend kuus) eurot.

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

Kauplejal teatada 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 8.septembril 2009 panga tüüptingimustel arvelduslepingu, mille täitmiseks avas kaupleja tarbijale maksekonto EE491010010569.....6. 28.septembril 2006 sõlmisid pooled erakliendi internetipanga lepingu.

3.märtsil 2022 esitas tarbija internetipanga kaudu rahvusvahelise maksejuhise (korralduse) tema maksekontolt 200,00 euro ülekandmiseks kontole 40817810400051.....7. Saaja panga andmetena märkis tarbija: CHASUS33 Tinkoff Bank Bldg. 26, 38A, 2 Khutorskaya str., Moscow, 127287. Makse selgituses viitas tarbija lepingule nr 5573208476.

Kaupleja täitis maksejuhise ja debiteeris tarbija maksekontot 226,00 (200,00 + teenustasu 26,00) euro ulatuses. Tarbija maksejuhise alusel ülekantud raha tagastati välispanga poolt ja kaupleja krediteeris 17.märtsil 2020 tarbija maksekontot 150,00 euro ulatuses.

Tarbija on seisukohal, et kaupleja ei täitnud tema poolt antud maksejuhise ja põhjustas talle sellega kahju 76,00 eurot. Kaupleja väljatöötatud süsteemis sisestas ta kõik nõutud andmed. Samade andmetega maksejuhise täideti teise panga poolt kahe päeva jooksul ilma probleemideta.

Tarbija nõuab kauplejalt hüvitisena 76,00 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et ei ole tarbijaga sõlmitud makseteenuse lepingut rikkunud ega tarbijale kahju põhjustanud. Tarbija sisestas maksejuhised internetipanga kaudu ja pank täitis need lepingus ettenähtud tähtajal, so maksejuhise saamisele järgneva seitsme päeva jooksul.

Kaupleja selgitas, et välispank tagastas edastatud maksest 150,00 eurot. SWIFT sõnumi järgi ebaõnnestus maksesumma kandmine saaja kontole, kuna saaja kontonumber oli ebatäpne. Tarbija sisestas maksejuhisele SWIFT koodi (BIC-i) „CHASUS33”, mis kauplejale teadaolevalt ei vasta Venemaale välismaksete tegemiseks ettenähtud nõuetele.

Kaupleja arveldustingimuste punkti 36,1 järgi ei vastuta pank maksejuhise täitmata jätmise või täitmisega hilinemise või valesti täitmise eest, kui see on tingitud maksja antud vigasest või puudulikust maksejuhiseist. Maksejuhises esinevate vigade eest vastutab maksja.

Kaupleja võttis tarbija maksejuhise täitmiseks ja edastas selle juhises märgitud andmete järgi saaja panka. Kaupleja debiteeris tarbija maksekontolt hinnakirjas välismakse tegemiseks ettenähtud tasu (26,00 eurot). Välispankad pidasid tagastatavast rahast kinni enda teenustasu (50,00 eurot), mille suurust kaupleja mõjutada ei saa.

Täiendavalt antud vastuses selgitas kaupleja, et tarbija poolt sisestatud SWIFT kood (BIC) kuulub kauplejale teadaolevalt pangale Jpmorgan Chase Bank, mis asub New Yorkis, mitte Venemaal. Nii USA-s kui ka Venemaal ei kuulu kontonumbrisse tunnused, mille järgi oleks võimalik tuvastada, millisele pangale saaja konto kuulub. Seega ei saanud kaupleja kontrollida kontonumbri ja saaja panga BIC koodi kattumist.

Kaupleja leiab, et ei ole lepingut rikkunud ega tarbijale kahju põhjustanud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab vaidluse poolte esitatud ja sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel (TKS § 51 lg 1).

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.

Pooled ei vaidle makseteenuse lepingu ja internetipanga lepingu sõlmimise üle. 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.

Pooled vaidlevad selles, kas pank täitis tarbija 3.märtsi 2022 maksejuhise „Rahvusvaheline maksekorraldus VM2” õiguspäraselt. Vaidluse lahendamiseks tuleb tuvastada, milline oli käsundisaaja kohustuste sisu tarbijalt saadud maksejuhise täitmisel.

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). Maksejuhise on igasugune maksetehingu tegemise korraldus, mille maksja annab

makseteenuse pakkujale (lg 7).

Pooled ei vaidle selles, et tarbija esitas maksejuhised kauplejale internetipanga kaudu; tarbija on kinnitanud, et on kõnealuse maksekorralduse internetipangas täitnud ja kauplejale esitanud. VÕS § 724' on maksetehing maksjale siduv, kui ta on selle täitmiseks andnud nõusoleku. Kaupleja on komisjonile esitanud maksejuhise (tarbija tahteavalduse), mis on tarbija poolt esitatud digitaalselt allkirjastatud vormis. Seega ei olnud kauplejal alust kahelda tarbija tahteavalduses üle kanda saajale raha maksekorralduses näidatud tunnuste alusel; tegemist on õigesti autoriseeritud maksetega.

VÕS § 724'' järgi on maksejuhis makseteenuse pakkujale siduv hetkest, mil makseteenuse pakkuja selle kätte saab. Siiski ei kuulu kõik maksejuhised täitmisele. Makseteenuse pakkujal on õigus seaduses ettenähtud alustel maksejuhise täitmisest keelduda.

Kaupleja on komisjonile selgitanud, et maksejuhisesse märgitud andmed olid ebatäpsed ja välispank tagastas kauplejale makse põhjendusega, et saaja maksekonto number oli ebatäpne. Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja poolt esitatud tõendid selle väite kinnitamiseks piisavad.

Kaupleja on esitanud makse tagastamist kajastava SWIFT sõnumi, millega on tõendatud raha tagastamine USA-s resideeruva panga Jpmorgan Chase Bank poolt. Nimetatud pank on rahvusvaheliste pangatehingute teabe edastamiseks kasutatavas sõnumiedastussüsteemis äratuntav SWIFT koodi „CHASUS33” alusel. SWIFT kood ei ole maksekonto numbri (kordumatu tunnuse) osa.

VÕS § 709 lg 12 järgi on kordumatu tunnus makseteenuse pakkuja poolt kliendile määratud tähtede, numbrite või sümbolite kombinatsioon, mille klient esitab maksetehingus tema või teise isiku maksekonto üheseks kindlaks tegemiseks. Kordumatu tunnus võib olla maksekonto number. Sõnumiedastussüsteemis kasutatav panga tunnus (BIC) ei ole seostatav makse saajaga.

Eelnevat kokku võttes ei saa kaupleja vastutusest vabanemiseks tugineda VÕS §-le 733 lg 1, kuivõrd maksejuhises VM2 esinenud viga ei ole seotud makse saaja tuvastamisega. Makse saaja maksekonto andmete õigsust, so kordumatut tunnust olnuks võimalik kontrollida üksnes makse saaja pangas. Ühestki tõendist ei saa teha järeldust, et kõnealune makse on saaja pangani jõudnud ja sealt tagastatud.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et tarbija poolt esitatud väljavõtte teise panga maksekorraldusest ei tõenda samuti saaja tuvastamiseks vajaliku kordumatu tunnuse õigsust, kuivõrd selle väljavõtte alusel ei ole võimalik tuvastada raha laekumist saaja maksekontole. Tarbija esitatud andmed ei võimalda samuti kontrollida, kas saaja maksekonto numbrit on saaja pangas kontrollitud ja kas teise panga kaudu väidetavalt tehtud makse on saaja kontole laekunud. Sellel tõendil ei ole vaidluse lahendamisel tähendust.

Vaidlust ei ole selles, et saaja panga ebaõige tunnuskoode märkis maksejuhisesse maksejuhise andja (tarbija). Komisjon selgitab tarbijale, et maksejuhise vigadeta täitmine on eelkõige maksja kohustuseks ja üldjuhul vastutab ebaõigete andmete juhisesse kandmise eest maksja.

Komisjoni hinnangul ei järeldu sellest siiski, et kaupleja peab vigase maksejuhise igal juhul täitma. Makseteenuse pakkujalt tuleb eeldada kliendi vara kaitsel kõrgendatud hoolsuskohustust ja oskust ära tunda maksejuhises esinevad ebakorrektsused. VÕS § 724''' lg

1 järgi on makseteenuse pakkujal õigus keelduda sellise maksejuhise täitmisest, mis on äratuntavalt vigane ning mida on võimalik parandada.

Makseteenuse lepingul on olemuslikult käsunduslepingu iseloom. Komisjoni arvates tuleneb VÕS §-dest 23 ja 24 ning §-st 620 makseasutuse kohustus ära tunda kliendi poolt esitatud maksejuhises esinevad ilmsed vead / ebatäpsused (nt saaja panga nime ja tunnuse mittevastavus) ja osundada vea parandamise vajadusele. Kõnealusel juhul kaupleja (süsteem) seda ei teinud.

Käsundisaaja peab täitma käsundi vastavalt oma teadmistele ja võimetele käsundiandja jaoks parima kasuga ning ära hoidma kahju tekkimise käsundisaaja varale. Oma majandus- ja kutsetegevuses tegutsev käsundisaaja peab lisaks sellele toimima üldiselt tunnustatud kutseoskuste tasemel. Käsundisaaja hooletus saab seisneda nii konkreetsetes teos kui ka käsundiandja huvides vajaliku teo tegemata jätmises.

Komisjoni arvates ei saa makseasutus vabandada vea tuvastamata jätmist maksete edastamiseks väljatöötatud pangasisese süsteemi omadustega. Maksete edastamiseks kasutatavat süsteemi on võimalik programmeerida (üles ehitada) viisil, et süsteem kontrollib lisaks sõnumiedastussüsteemis vajaliku tunnuse olemasolule ka selle kuuluvuse konkreetsele pangale. Saaja panga koodi ja saaja panga nime, samuti saaja panga riigi vastavuse kontrollimine maksejuhise täitmiseks vastuvõtmisel on pankade praktikas tavaline. Komisjon ei sea kahtluse alla kaupleja õigust optimeerida majandustegevuses tehtavaid kulutusi, kuid sellise optimeerimise tõttu realiseerunud riski tagajärge ei saa üle kanda tarbijale.

Tarbijal on esitanud kahju hüvitamise nõude. Tarbijal leiab, et kahju seisneb makse tagastamisel kinnipeetud summas (50,00) ja maksetehingu tasus (26,00).

VÕS § 127 järgi on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Kahju ei kuulu hüvitamisele ulatuses, milles kahju ärahoidmine ei olnud selle kohustuse või sätte eesmärgiks, mille rikkumise tagajärjel kahju hüvitamise kohustus tekkis. Lepingulist kohustust rikkunud lepingupool peab hüvitama üksnes kahju, mida ta nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal, välja arvatud juhul, kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu.

Eelnevalt tuvastas komisjon, et kaupleja pidanuks maksejuhises esinenud vea ära tundma ja tegema endast oleneva, et viga saaks parandatud. Kui kaupleja oleks oma kohustust täitnud, ei oleks vigast maksejuhise edastatud ja välispank ei oleks saanud sõnumit menetlenud. Hoolsuskohustuse täitmise korral jäänuks välispangal menetluskulu tekkimata ja tarbijalt sellele vastav tasu nõudmata.

Komisjoni hinnangul on juhtumi puhul tegemist kaupleja poolel ettenähtava kahjuga, mille saabumise tõenäosust oli kauplejal võimalik lepingu sõlmimisel ette näha. Seda kinnitab muu hulgas kaupleja selgitus, mille järgi on kauplejale teada, et maksejuhises märgitud tunnuscode ei kuulu juhises märgitud pangale. Makseasutuste tunnuscodeide teave on avalik; makseasutuste on üldjuhul koodidest põhjalikum ülevaade ning suuremad oskused koodide lugemisel. Kaupleja pidi välismakseks esitatud juhise täitmisel mõistma, et juhise edastamine tunnuse järgi, mis ei vasta saaja pangale, toob kaasa makse tagastamise ja põhjustab maksjale kulutusi. Seega oli tegemist kaupleja poolel ettenähtava kahjuga VÕS § 127 lg 3 tähenduses. Kõrgendatud hoolsuskohustuse rikkumise ja tekkinud kahju vahel on ilmne põhjuslik seos.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja pidanuks vastutusest vabanemiseks tõendama, et ta kontrollis maksejuhises märgitud saaja panga nimetust ja sõnumisüsteemi koodi, märkas mittevastavust ja juhtis maksejuhise andja tähelepanu parandamise vajadusele. Maksja poolt vea parandamata jätmise korral ja sama sisuga maksejuhise taasesitamise korral oluks pangal kohustus see edastada ning veast tingitud kulud jäänuks sellisel juhul kliendi kanda. Sellekohaseid tõendeid komisjonile esitatud ei ole ning kauplejal lasub vastutus hoolsuskohustuse rikkumise eest.

Üldjuhul annab maksejuhise täitmine makseasutuse poolt õiguse tasule. Kõnealusel juhul on makseasutus olnud toimingute tegemisel hooletu ning põhjustanud sellega maksjale kahju. Makseteenuse pakkujal ei teki tasunõuet valesti täidetud makseteenuse eest ja maksjalt võetud teenustasu tuleb tagastada. Tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada.

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/

Triin Palk
/allkirjastatud digitaalselt/