

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-09864
Otsuse kuupäev	26.10.2023
Komisjoni koosseis	Alar Urm Dain Maano Muru Mariann Suik

Tarbija Kaupleja	AS Citadele banka Eesti filiaal (11971924)
---------------------	--

Tarbija nõue	kahju 546, 40 euro hüvitamise nõue
--------------	------------------------------------

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus. Kaupleja peab tarbijale tasuma 273,2 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija pöördus Citadele poole 11.07.2022 kaarditehingu (VISA) vaidlustamise taotlusega (chargeback). Citadele veebilehe informatsiooni kohaselt osutab pank seda teenust: <https://www.citadele.ee/et/support/disputing/>.

Pank lükkas taotluse tagasi ning teatas 12.07.2022, et "Hello! Please contact Booking about this issue. It is not the responsibility of the bank to refund. Best regards, Citadele".

Tarbija esitas korduva taotluse 02.08.2022 ja sai vastuse "Dear Sir/Madam, Your request has been sent to the payment department. Best regards, Citadele".

Kuna ei saanud rohkem vastust, siis pöördus tarbija panga poole 14.09.2022 - pank vastas, et taotlus on läbivaatamisel. Tarbija tegi pangale meeldetuletuse 04.10.2022, millele pank ei reageerinud.

31.10.2022 teatas Citadele, et pank ei tegele tarbija taotlusega ning tarbijal tuleb pöörduda Booking'u (kaarditehingu teenuse osutaja) poole.

Tarbija vastas ja põhjendas samal päeval Citadelele, et tarbija hinnangul on nende seisukoht ebaõige, sest Citadele osutab maksekaardi teenuse läbi VISA (tarbijal on VISA kaart). VISA võimaldab chargebacki: <https://www.visa.co.uk/chargeback.html>.

Kuna tarbija pangaks on Citadele, kes teeb koostööd VISA-ga, siis pöördus tarbija panga poole,

kuna Citadele veebileht ütleb sõnaselgelt, et sellise taotluse esitamiseks tuleb pöörduda panga poole: <https://www.citadele.ee/et/support/disputing/>?

Citadele eksis, sest tarbija ei taotlenud raha tagastamist - kaarditehingu vaidlustamise sisu on see, et pank alustab vaidlustamise protseduuriga ning vaidlustamise lõpptulemus selgub asja edaspidisel läbivaatamisel. Pank ei alustanud kaarditehingu vaidlustamise protseduuriga vaatamata sellele, et pank väidab selgelt enda veebilehel, et osutab seda teenust. Tarbija palus seega Citadelel edastada tarbija taotlus VISA-le.

Citadele ei vastanud tarbija 31.10.2022. a e-kirjale, tarbija saatis meeldetuletused 07.11.2022 ja 11.11.2022.

Citadele vastas 17.11.2022, et nad jäävad enda seisukoha juurde.

Citadele vastas 18.11.2022: paraku pank tarbija poolt välja toodud teenust ei osuta ning tarbijal tuleks pöörduda oma õiguste kaitseks tarbijavaidlusi lahendava asutuse poole.

Tarbija selgitas Citadelele 13.12.2022, et ta võttis ühendust VISA klienditoe spetsialistiga ning informatsioon on järgmine: kui tarbija pole rahul tehingu vaidlustamise tulemusega, siis tarbijal on õigus nõuda VISA kaardi väljastajalt arbitraaži korraldamist (request for an arbitration). Tarbija palus taaskord edastada antud taotlus Citadele panga VISA account specialist'ile (vt lisatud e-kirjavahetust).

Citadele ei ole antud e-kirjale vastanud.

Tarbija leiab, et panga käitumine on vastuvõetamatu, sest pank keeldub teenuse osutamisest ilma, et selleks oleks ükskõik missugune õiguslik alus.

Tarbija peab vajalikuks märkida, et Citadele ei suutnud lahendada tarbija taotust alates 11.07.2022 ning tarbija sai vastuse alles 31.10.2022 tänu korduvatele meeldetuletustele.

VISA-l on aga kindlad ajaraamid, mille jooksul tuleb taotlus esitada (ikka läbi enda panga) ning Citadele käitumise tõttu ei saanud tarbija taotlus esitatud VISA-le õigeaegselt ehk tarbija kaotas võimaluse kaarditehingu vaidlustamiseks ja tarbijale tekkis selle tulemusel varaline kahju. (VISA ei tee tagasimakseid ise, vaid enda koostööpartneriga koostöös ja Citadele on VISA koostööpartner, kes pidi VISA-ga ühendust võtma, tarbija ei saanud nõuda charback'i teostamist otse VISA-lt).

Citadele väide, et tarbija pidi pöörduma Booking'u poole ei ole õige. Esiteks on tarbija juba pöördunud Booking'u poole ja see oli nähtav Citadelele esitatud dokumentidest. Teiseks chargebacki protseduur ongi mõeldud juhuks, kui teenuse osutaja (praegusel juhul Booking) keeldub põhjendamatult raha tagastamisest. Citadele vastuste pinnalt jäi mulje, et pank ei ole kursis panga osutatavate teenuste sisuga.

Eespool toodust lähtuvalt palub tarbija anda hinnang Citadele tegevusele teenuse osutamisest keeldumisel ning mõista tarbijale kahju summas 546.40 eurot, sest Citadele tegevusetuse tõttu kaotas tarbija võimaluse tehingu vaidlustada ning tagasimakset saada.

Tarbija komisjonile antud Kaupleja seisukohtadega ei nõustunud. Tarbija on oma vastuväited korrektselt põhjendanud ja soovis asja lahendamist komisjoni otsusega.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et tarbija nõue on alusetu ning see tuleb jätta rahuldamata.

Citadele ei osuta kaarditehingute vaidlustamise teenust. Kaupleja klienditoe alamlehel <https://www.citadele.ee/et/support/disputing/> kirjeldab Kaupleja üksnes protsessi, millisel juhul ja kuidas kliendid kaarditehinguid vaidlustada saavad. Pank osaleb selles protsessis vabatahtlikult.

Pangakaardi kasutamise ja teenindamise tingimuste (<https://www.citadele.ee/et/support/terms/>) p 11.9.2 kohaselt vahendab pank kaarditehingutega täitmise seotud vaidlusi rahvusvahelise maksekaardiorganisatsiooni kehtestatud korras ja ajavahemike jooksul.

VISA on väljastanud pangale VISA kaartide väljastamise litsentsi ning pank litsentsi saajana järgib VISA reegleid, mis on avalikkusele kättesaadavad näiteks siit:

<https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

Kaupleja muu hulgas vastas: „Tarbija juhtumi vaidlustamise eeltingimused on leitavad lk 756-757 ning nende järgi sai tarbija vaidlustada üksnes kasutamata osa tühistatud teenusest ehk praegusel juhul teise öö tasu. Vaidlustamise eeltingimuseks omakorda oli, et ta pidi esmalt olema üritanud probleemi lahendada kaupmehega (majutusasutusega). Kõnealused VISA reeglid ei võimalda pangal tehingu vaidlustusmenetlust algetada, kui kirjeldatud eeltingimused ei ole täidetud. Klient ei ole esitanud kirjavahetuse hulgas esitanud ühtki e-kirja ega muud kirjalikult taasesitatavat suhtlust majutusasutusega probleemi lahendamiseks. Pank hindas tarbija esitatud teavet ja tõendeid ning leidis, et ülal kirjeldatud eeltingimused ei olnud vaidlustuse edastamiseks täidetud. Sellest tulenevalt vastas pank kliendile 12.07.2022, et tema taotlus jääb rahuldamata. Mõõname, et soovitus pöörduda vaidluse lahendamiseks Booking.com poole ei olnud piisavalt täpne ning anname endast edaspidi parima, et juhiseid edaspidi täpsustada. Samas ei saa panga antud juhise olla põhjenduseks sellele, miks tarbija ei pöördunud majutusasutuse poole. Kliendi esitatust nähtub selgelt ka Booking.com juhise pöörduda vaidluse lahendamiseks majutusasutuse poole. Lisaks nähtub tarbija kirjadest tema teadlikkus VISA vaidlustusreeglitest. Selgitame veelkord, et pangal oli VISA reeglitest tulenev kohustus esitatud teavet ja tõendeid hinnata ning edastada vaidlustus üksnes juhul, kui see vastab VISA tingimustele. Tarbijal ei ole õigust nõuda igasuguse vaidlustuse edastamist VISA-le menetlemiseks. Tarbija oma nõude õigusliku või lepingulist alust välja toonud ei ole. Seetõttu tuleb jätta tarbija kaebus rahuldamata. Eelnevale vaatamata oleme 22.07.2023 edastanud tarbija vaidlustuse VISA-le menetlemiseks. Vastust sellele hetkel ootame ning teavitame tarbijat VISA otsusest viivitamatult.“

Komisjoni põhjendus:

Komisjoni istungi ajaks oli kaupleja tarbijale hüvitanud poole nõude summast, seega oli tarbija nõude summa vähenenud poole võrra.

Pooltevahelise teenuselepingu tingimuste kohaselt, mis on avaldatud ka veebilehel:

<https://www.citadele.ee/et/support/disputing/?> osutab pank pangakaardi omanikule järgmist teenust:

"Kaarditehingute vaidlustamine

Tarbijal on õigus pangakaardiga tehtud tehing vaidlustada, kui:

- saadud toode on puudustega;
- toode ei vasta tellimusele;
- tarbija ei ole tellitud kaupu või teenuseid kätte saanud;
- tehing on tühistatud, aga kaupleja ei ole raha tagastanud;
- tehing ebaõnnestus, aga raha on arvelt maha läinud;
- teenuse tellimine on lõpetatud, kuid raha võetakse jätkuval arvelt maha;
- tasu tehingu eest on kontolt maha võetud muus summas kui kokkulepitu.

Tehingu vaidlustamiseks peab tarbija pöörduma esmalt kaupleja poole. Kui kauplejaga ei saavutata kokkulepet või kui kaupleja tarbijale ei vasta, siis on tarbijal õigus abi saamiseks pöörduda kaardiväljastaja ehk panga poole.

Panga poole pöördumisel tuleb esitada tehingusse puutuv lisainfo, sh ostu tõendava dokumendi koopia, tellimuskinnitus, kirjavahetus kauplejaga jm. Pank vastab pöördumisele esimesel võimalusel, kuid kuna tagasinõudemenetluse puhul võib olla kaasatud mitu osapoolt (nt kaupleja, teised krediidiastutused, rahvusvahelised kaardiorganisatsioonid jt), võib lõpliku lahenduse leidmine võtta aega.

Kaarditehingu vaidlustamiseks palume täita kaarditehingute vaidlustamise vorm meie kontoris või esitada allkirjastatud avaldus läbi internetipanga. Läbi internetipanga vaide esitamisel palume märkida kaardi number, tehingu summa, kuupäev, valuuta ja asukoht.

Lisainfo saamiseks võtke palun ühendust Citadele Panga klienditeenindusega telefonil 77 00 000."

Seega on kaupleja esitatud viide, et ta sellist teenust ei osuta, vale.

Kaupleja rikkus sõlmitud lepingut, kui ei asunud tarbija taotluse saamisel tegema toiminguid, mis on vajalikud tehingu vaidlustamiseks.

Tulenevalt esitatust ei kohaldu kaupleja poolt viidatud "Tarbija juhtumi vaidlustamise eeltingimused, mis on leitavad lk 756-757", kuna seal esitatu on otseses vastuolus sellega, mida on kaupleja avaldanud teenuse sisu kohta ja mis on lepingu tingimuseks saanud. Vastuolulise tüüptingimuse korral kohaldatakse tüüptingimust vastavalt VÕS §39 lg 1 teise lause kohaselt tüüptingimuse kasutaja kahjuks.

Esitatu kohaselt on vaieldav, kas kaupleja viidatud tüüptingimus on saanud lepingu osaks. Tarbija ja kaupleja lepingu osaks on saanud eespool viidatud ja <https://www.citadele.ee/et/support/disputing/?> avaldatu, kus piiritleti teenuse sisu.

See, kas kaupleja viidatud tüüptingimus "Tarbija juhtumi vaidlustamise eeltingimused, mis on

leitavad lk 756-757..." on tarbijale lepingu sõlmimisel selgitatud ja kättesaadavaks tehtud, ei selgu. Arvestades, et kaupleja viidatud lisatingimusi on üle 700 lehekülje, ei saa eeldada, et tarbija pidi sellega lepingu sõlmimisel tutvuma ja sellest aru saama. Komisjon leiab, et kaupleja eespool viidatud lepingutingimus ei ole saanud lepingu osaks.

Teenust, mille tarbija kaarditehinguga sai, oli kõlbmatu kvaliteediga. Seda asjaolu ei ole kaupleja vaidlustanud. Teenust, mille eest tarbija tasus, oli hotelliteenus. Kogu hotellis oli tugev kanalisatsiooni hais. Seega oli tegemist olukorraga, kus "toode oli puudustega või toode ei vasta tellimusele" ja tarbijal oli õigus kaarditehing vaidlustada ja korrespondeerivalt oli kauplejal arvestades lepingu tingimusi tehingu põhjendatud vaidlustamise korral kohustus kaarditehing tühistada.

Asjaolu, et kaupleja eitas, et ta osutab kaarditehingu vaidlustamise teenust ja ei teinud toiminguid, et see vaidlustada ning ei kujundanud enda teenuselepingu tingimusi selliseks, missugune on kaupleja ja VISA leping ja teenusetingimused, ei vabasta kauplejat tarbijaga sõlmitud lepingust tulenevatest kohustustest. Selline kaupleja tegevusetus ja need kaupleja väited on tahtlik lepingurikkumine. Samuti ei ole asjakohane kaupleja viide, et tarbija peaks ise pöörduma VISA poole, tarbijal on leping kauplejaga, mitte VISA teenuse pakkujaga.

Lisaks viitas kaupleja, et tarbija peaks vaidluse lahendama vaieldes Booking süsteemi pidajaga või hotelliga, milledega tarbijal oli lepingusuhe. Tarbijal oli seoses vaidlusaluse juhtumiga võimalik esitada nõue erinevatele isikutele. Tarbija nõue kaupleja vastu tuleb lahendada eeskätt pooltevahelise lepingu alusel ja tarbija on otsustanud maksma panna enda kauplejaga sõlmitud lepingust tulenevad õigused. Kaupleja ei saa nõuda, et tarbija kasutaks muid võimalusi enda õiguste kaitsmiseks.

Tarbija poolt kaupleja vastu esitatud nõue esineb ja on sissenõutavaks muutunud. Tarbija esitatud asjaolud on tõendatud. Kaupleja ei ole osutanud teenust, milles pooled on kokku leppinud, tarbija on selle tulemusena saanud kahju, kaarditehingut ei tühistatud ja tarbija ei saanud tasutut tagasi. Kaupleja on enda kohustust rikkunud (VÕS 100) jättes kokkulepitud teenuse osutamata. Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 3), mis on kohane õiguskaitsevahend. Kaupleja vastutust välistavad või rikkumist vabandavad asjaolud puuduvad. Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja kohustuse rikkumisega. Nõude summa osas vaidlus puudub. Kaupleja on enne komisjoni istungit vabatahtlikult hüvitanud poole nõudest.

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

Alar Urm

Dain Maano Muru
Mariann Suik

/allkirjastatud digitaalselt/