

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-10540
Otsuse kuupäev 10.12.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja AS SEB Pank (10004252)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 2123,00 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tasuma 1061,5 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

06.08.2022 informeeris tarbija kauplejat SMS andmepüügi pettusest, mille tulemusena tehti tarbija kontolt 9 välismakset summas 2123 eurot.

Kuivõrd oli laupäev, käivitas kaupleja tegevused raha tagasisaamiseks 08.08.2022 ja siis ei olnud enam võimalik raha tagasi saada.

Tarbija heidab kauplejale ette, et viimane ei proovinudki makseid koheselt tühistada.

Tarbija leiab, et panga tegevus ei olnud piisav kahju ärahoidmiseks, mistõttu soovib pangalt kahju hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija nõue ei ole põhjendatud.

Tarbija ning SEB vahel on sõlmitud arvelduskontoleping ja internetipanga leping. Sellest tulenevalt kohalduvad SEB ja Tarbija vahelistes suhetes lisaks arvelduskontolepingu tingimustele ja erakliendi internetipanga kasutustingimustele ka arveldustingimused ning panga üldtingimused.

Erakliendi internetipanga kasutustingimuste punktis 11 on Kliendiga kokku lepitud, et ta teeb kõik vajaliku, et oma kasutajatunnust ja identimise vahendeid kaitsta ning ei võimalda neid kasutada kolmandal isikul. Klient rikkus oma lepingujärgset kohustust, avaldades tundmatu kolmanda osapoole saadetud SMS-sõnumis oleva lingi kaudu enda internetipanga kasutajatunnuse ja Smart-ID PIN-koodid tundmatule kolmandale osapoolele.

Vastavalt poolte vahel kehtivatele arveldustingimustele on pooled kokku leppinud, et maksejuhist saab klient tagasi võtta vaid juhul, kui SEB ei ole tagasivõtmise avalduse saamise ajaks maksejuhist täitma asunud. Vaidlusalused maksed oli tehtud välkmaksetena. Selliseid makseid töödeldakse reaalajas ja maksesumma jõuab saaja pankka kohe. Seega, Tarbija juhtumi puhul, mil ta helistas 06.08.2022 SEB klienditoele palvega maksed tühistada, oli SEB maksejuhised juba täitnud ning nende tagasivõtmine ei olnud võimalik.

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud lepingu pangakonto kasutamiseks ja internetipanga teenuste kasutamiseks.

Kaupleja seisukohad komisjonimenetluses:

Pooltevahelises lepingus kohalduvad tüüptingimused, millest pooled on viidanud esiteks „[Erakliendi internetipanga kasutustingimused](#)“ ja teiseks „[Arveldustingimused](#)“. Asjakohased tingimused vaidluse lahendamisel on eeskätt Erakliendi internetipanga kasutustingimused p 11, mis sätestab tarbijale keelu avaldada enda internetipanga kasutamiseks vajalikku teavet kolmandale isikule ja Arveldustingimuste p 27 – 31, mis sätestavad maksejuhise tagasivõtmise korda.

Kaupleja vastuse kohaselt 06.08.2022 teavitas tarbija SMS andmepüügi pettusest ja tarbija kontolt oli tehtud kokku kaheksa makset, ja tarbija heidab kauplejale ette, et kaupleja ei takistanud kaupleja kohe maksete tegemist. Tarbija on seisukohal, et kaupleja on põhjutanud kahju summas 2123 eurot.

Tarbija ning kaupleja vahel on sõlmitud arvelduskontoleping ja internetipanga leping. Sellest tulenevalt kohalduvad lisaks arvelduskontolepingu tingimustele ja erakliendi internetipanga kasutustingimustele ka arveldustingimused ning panga üldtingimused. Tingimused on kättesaadavad kaupleja kodulehel.

Tarbija sai sõnumi tundmatult kolmandalt osapoolelt, kes kasutas numbri maskeerimist. Kahjuks ei ole võimalik takistada tundmatuid kolmandaid osapooli selliste sõnumite saatmisel. On oluline, et kliendid jälgiks hoolikalt, millisel veebilehel viibivad ning kuhu enda andmeid sisestavad. Kliendile tundmatu kolmanda osapoole poolt saadetud sõnumis olnud veebiaadress ei olnud kaupleja internetipanga aadress.

Erakliendi internetipanga kasutustingimuste punkti 6 kohaselt kasutab Klient internetipangas toimingute tegemisel identimise vahendit kui lepingus või selle lisades ei ole kokku lepitud teisiti. Erakliendi internetipanga kasutustingimuste kohaselt on identimise vahend panga kehtestatud nõuetele vastav elektroonilist tuvastamist või allkirjastamist võimaldav autentimisvahend, sh Smart-ID. Käesoleval juhul olid kõik teostatud tehingud kinnitatud Kliendi Smart-ID-ga. Erakliendi internetipanga kasutustingimuste punkti 8 kohaselt on identimise vahendi koodi sisestamine võrdsustatud kliendi allkirjaga. Erakliendi internetipanga kasutustingimuste punkti 9 kohaselt loeb pank toimingut, mille klient on lepingu kohaselt kinnitanud, õigeks ja täidab selle. Kuna maksed olid nõuetekohaselt kinnitatud, siis võttis kaupleja need täitmiseks.

Erakliendi internetipanga kasutustingimuste punktis 11 on Kliendiga kokku lepitud, et ta teeb kõik

vajaliku, et oma kasutajatunnust ja identimise vahendeid kaitsta ning ei võimalda neid kasutada kolmandal isikul. Klient rikkus oma lepingujärgset kohustust, avaldades tundmatu kolmanda osapoole saadetud SMS-sõnumis oleva lingi kaudu enda internetipanga kasutajatunnuse ja Smart-ID PIN-koodid tundmatule kolmandale osapoolele. Tarbija arvelduskontolt 06.08.2022 tehtud kaheksa maksekorraldust kogusummas 2123 eurot said võimalikuks, kuna Tarbija poolt tundmatule kolmandale osapoolele avaldatud andmetega oli võimalik internetipangas makseid algatada ning kinnitada. Kaupleja on seisukohal, et kahju ei oleks saanud tekkida, kui tarbija ei oleks avaldanud enda internetipanga kasutajatunnust ja Smart-ID PIN-koode tundmatule kolmandale osapoolele.

Vastavalt poolte vahel kehtivatele arveldustingimustele on pooled kokku leppinud, et maksejuhist saab klient tagasi võtta vaid juhul, kui kaupleja ei ole tagasivõtmise avalduse saamise ajaks maksejuhist täitma asunud. Vaidlusalused maksed oli tehtud välkmaksetena. Selliseid makseid töödeldakse reaalajas ja maksesumma jõuab saaja panka koheselt. Seega, Tarbija juhtumi puhul, mil ta helistas 06.08.2022 kaupleja klienditoele palvega maksed tühistada, oli kaupleja maksejuhised juba täitnud ning nende tagasivõtmine ei olnud võimalik.

Vastavalt arveldustingimuste punktile 30, kui maksejuhist ei saa tagasi võtta, teeb kaupleja kõik endast oleneva, et teatada maksejuhise tagasivõtmisest maksevahendajale, saaja pangale või saajale. Sellisel juhul on võimalik maksetehingu summa tagasi saada maksevahendaja või saaja panga nõusolekul, kui maksetehingu summa on veel nende käsutuses, või saaja nõusolekul, kui maksetehingu summa on kantud juba saaja kontole. Kaupleja edastas Tarbija soovil avaldused maksejuhise tagasivõtmise kohta välispanka järgmisel tööpäeval s.o 08.08.2022. Saaja pangast tuli paraku negatiivne vastus, mis tähendab, et maksete tagasikutsumine ebaõnnestus. Makse tagastamine saab toimuda ainult siis, kui makse saaja annab oma pangale nõusoleku üle kantud summa makse algatajale tagasi kanda. Kui nõusolekut ei saada, ebaõnnestub makse tagastamine. Kauplejal ei ole õigust ega võimalust makse saaja kontolt iseseisvalt raha tagasikannet teha. Seega on ka ekslik Tarbija väide, et raha ei õnnestunud tagasi saada, kuna avaldus edastati välispanka 08.08.2022 mitte 06.08.2022.

Asjakohatu on Tarbija väide, et ta ei ole kauplejale kunagi teada andnud, et kavatseb välismakseid sooritada. Vastavalt kehtivatele lepingutele ja lepingutingimustele, ei ole Tarbijal kohustust kauplejale teatada plaanitavatest välismaksetest, et neid sooritada oleks võimalik. Kaupleja lubab oma klientidel teostada välismakseid igal ajal, millal nad seda soovivad.

Käesolevas asjas ei oma makse liik vastutuse osas tähendust. Paralleelselt välkmaksetega saavad kliendid teha ka Euroopa tavamakseid (SEPA). Panga klientidel on võimalik valida internetipangas makset algatades, kas nad soovivad teha välkmakset või Euroopa tavamakset.

Käesoleval juhul otsustas tundmatu kolmas osapool makse tegijana välkmakse kasuks. Nii välkmakse kui Euroopa tavamakse tegemiseks on vaja kliendi kasutajatunnust ja Smart-ID koode.

Kuna Tarbija avaldas oma internetipanga kasutajatunnuse ja Smart-ID PIN-koodid tundmatule kolmandale osapoolele, siis oli võimalik tundmatul kolmandal osapoolel maksed algatada ka välkmaksetena. Seega ei oleks tundmatul kolmandal osapoolel maksed sooritamata jäänud (ega maksejuhised poolt täitmata jäänud), kui vaikumisi tehtaks tavamakseid ja välkmakse oleks valitav.

Sõltumata sellest, kumb makse tüüp on vaikimisi seatud, on makse tegijal alati võimalik valida teine makse tüüp. Oleme seisukohal, et arveldustingimuste punkt 30 on kooskõlas meie eelmise vastuskirja punktides 5 ja 6 kirjeldatuga. Täiendavalt selgitame, et arveldustingimuste punktides 27-31 sätestatud maksejuhise tagasivõtmise põhimõtted lähtuvad asjaolust, et maksejuhise täitmise järgselt (kui makse on saadetud maksevahendajale või saaja panka) ei saa kaupleja omavoliliselt enam makset tagasi võtta, kuna kaupleja ei kontrolli maksevahendaja või saaja panga kontosid ega süsteeme. Seetõttu on makse võimalik tagasi saada vaid juhul, kui maksevahendaja või saaja pank on sellega nõus. See omakorda lähtub eeldusest, et maksetehingu summa on veel nende käsutuses.

Olukorras, kus maksevahendaja või saaja pank on maksejuhise omakorda täitnud ehk see on saajale kättesaadavaks tehtud, ei saa ka nemad omavoliliselt enam makset tagasi võtta, mistõttu on selleks vaja makse saaja nõusolekut.

Märgime, et antud loogika on makseteenuse pakkujate üleselt sarnane, kui mitte sama, ning lähtub makseteenuse pakkuja maksimaalsetest võimalustest ja ei ole laiendatav, kuna makseteenuse pakkuja ei oma kontrolli maksevahendaja süsteemide või makse saaja pangakontode üle.

Lisaks märgime, et alates 09.01.2025 jõustub Euroopa välgmaksete regulatsioon, mille raames on kõik Euroopa Majanduspiirkonna makseteenuse pakkujad kohustatud välgmakseid vastu võtma. Lisaks, alates 09.10.2025 kohustab välgmaksete regulatsioon kõiki Euroopa Majanduspiirkonna regioonis tegutsevaid makseteenuse pakkujaid võimaldama vaikimisi välgmakseid algatama kõikides kanalites.

Pank on seisukohal, et kompromiss ei ole käesoleval juhul õiglane lahendus. Õiguses kehtiva üldpõhimõtte kohaselt saab isik vastutada oma tegevuse või tegevusetuste eest, st isik vastutab, kui ta rikub mingit talle pandud kohustust või ilmutab tegevusetust olukorras, kus temalt oodatakse tegevust. Käesoleval juhul soovitakse pank panna kandma vastutust olukorra eest, milles ta ei osalenud ega saanud mõjutada. Tarbija arvelduskontolt tehtud maksed said võimalikuks üksnes ja ainult seetõttu, et Tarbija avaldas tundmatule kolmandale osapoollele enda internetipanga kasutajatunnuse ja Smart-ID PIN-koodid.

Hetkel ei esine ühtegi asjaolu, mis viitaks jagatud vastutusele. Tarbija vastutus ja lepingujärgne kohustus oli hoida oma kasutajatunnust ja identimise vahendeid viisil, mis ei võimalda neid kasutada kolmandal isikul, ning Tarbija sai kahju selle kohustuse rikkumise tõttu. Kauplejal on kasutusel tänapäevased automaatsed seiresüsteemid, mis riskipõhiselt peatavad rahapesu, terrorismi rahastamise, rahvusvahelise sanktsiooni ja pettuse tunnustele viitavad makseid reaalsajas. Lisaks täiendab pank igapäevaselt pettustega seotud mustrite automaattuvastussüsteemi parendamist. Nimetatud süsteemide kasutamine võimaldab suures osas ära hoida teatud tunnustele vastavate maksete lõpule viimist, kuid kliendile jääb siiski kohustus hoida turvaliselt enda internetipanga kasutajatunnust ja PIN-koodi.

Tarbija täiendav teave komisjonimenetluses:

Tarbija selgitas komisjonimenetluses täiendavalt, et tema internetipanga lahenduses on ainus võimalik valik „välgmakse“, seda pakutakse vaikimisi ja mingi muu makseviisi valikuvõimalust internetipanga lahendus ei paku.

Komisjoni põhjendus:

Vaidlus puudub selle üle, et tarbija andis enda internetipanga kasutamiseks vajaliku teabe kolmandale isikule ja kolmas isik tegi tarbija pangakontolt seda teavet kasutades ülekandeid. Vaidlus puudub ka selle üle, et selle teabe loovutamine kolmandale isikule muutis võimalikuks tarbija pangakonto lubamatu kasutamise.

Pooltevahelise lepingu tüüptingimuse Arveldustingimused punktid 27-31 sätestavad võimaluse maksejuhise tagasivõtmiseks. Viidatud tüüptingimused on saanud lepingu osaks, selles vaidlus puudub. Antud tingimuste sisu kohaselt on need määratud reguleerima olukorda, kus maksejuhise tarbija poolt on tehtud, kuid tarbija soovib seda tühistada.

Kaupleja vastusest tulenevalt oleks tarbija makse teostamiseks saanud valida muu makseliigi (SEPA makse), kui välbmakse. Tarbija on kinnitanud, et sellist valikuvõimalust kaupleja internetipanga lahendus tarbijale ei paku. Kaupleja ei tõendanud, et maksesüsteemis on muu makseviisi võimalik ka pärast komisjoni eraldi päringut makseviisi vaikevaliku ja valikuvõimaluse kohta.

Vastavalt kaupleja vastusele toimub välbmakse teostamine reaalajas. Sellest tulenevalt ei olnud tarbijal võimalik kasutada Arveldustingimused punktid 27-31 sätestatud tarbija õigust maksejuhise tagasivõtmiseks. Komisjoni hinnangul ei saa kaupleja lepingut täita viisil, mis välistab mingi tarbijale lepingus sätestatud õiguse kasutamise.

Arveldustingimuste punktid 27-31 on sõnastatud nii, et mõistlikul isikul tekib arusaamine, et maksejuhise saab tagasi võtta: „Maksejuhise saab klient tagasi võtta juhul, kui /kaupleja/ ei ole vastava avalduse saamise ajaks maksejuhist täitma asunud. Makse algatamise teenuse pakkuja kaudu algatatud makseid, sh tuleviku kuupäevaga makseid, ei saa tagasi võtta“. Viidatud tüüptingimust arvestades ei saa kaupleja lepingut täita viisil, kus kõik maksejuhised täidetakse reaalajas, sest sellisel juhul ei teki tarbijal kunagi võimalust enda lepingus sätestatud õiguse kasutamiseks. Kuna kaupleja pakub vähimisi võimalust teostada ainult nn välbmakseid ja makse sisestamisel ei ole võimalust valida muud makse teostamise võimalust, rikub kaupleja lepingut (Arveldustingimuste p 27 esimene lause sätestab kliendi õiguse maksejuhise tagasivõtmiseks.). Viidatud tüüptingimuse teises lauses on sätestatud juhtum, millal maksejuhist tagasi võtta ei saa. Mõistlik isik ei saa neid kahte lauset tõlgendades aru ega või eeldada, et maksejuhise tagasivõtmise võimalust ei ole kunagi.

Kui kaupleja internetipanga lahendus ei oleks pakkunud vaikevõimalusena ja ainsa võimalusena varianti, kus makse sooritatakse reaalajas, oleks tarbijal olnud võimalus maksejuhise tagasi võtta ja tarbijale ei oleks kahju tekkinud.

Kaupleja on viidanud, et alates 09.01.2025 jõustub Euroopa välbmaksete regulatsioon, mille raames on kõik Euroopa Majanduspiirkonna makseteenuse pakkujad kohustatud välbmakseid vastu võtma. Lisaks, alates 09.10.2025 kohustab välbmaksete regulatsioon kõiki Euroopa Majanduspiirkonna regioonide tegutsevaid makseteenuse pakkujaid võimaldama vähimisi välbmakseid kõikides kanalites. Esiteks ei ole viidatud tähtajad saabunud. Teiseks tuleb juhul, kui pank on asunud viidatud nõuded juba täitma, oleks tulnud vastavad muudatused teha ka lepingu tüüptingimustes.

Kaupleja viitab vastates tarbija avaldusele ja põhjendades enda kohustuse puudumist, et tarbija(kolmas isik) on teinud maksejuhise. Arveldustingimuste punktid 27-31 ongi sätestatud

olukorra tarvis, kus maksejuhis on antud ja tarbija soovib selle tagasi võtta. Kaupleja ei vabane kohustusest põhjusel, et maksejuhis on tehtud. Seda ei muuda ka see, kas maksejuhise andis tarbija ise või kolmas isik tarbija eksimuse tulemusel. Maksejuhise tagasivõtmise regulatsioon lepingus on sätestatud olukorras, kus maksejuhis on antud ja tarbija soovib seda tagasi võtta. Seega ei vabane kaupleja kohustusest tagastada tarbijale raha põhjusel, et tarbija on enne maksejuhiste tagasivõtmist maksejuhise andnud.

Komisjon on seisukohal, et esineb mõlema lepingupoole rikkumine. Tarbija on rikkunud lepingut sellega, et tegi andmed, mis on vajalikud maksejuhise andmiseks, kättesaadavaks kolmandale isikule. Kui seda rikkumist ei oleks esinenud, ei oleks kahju tekkinud.

Kaupleja on rikkunud lepingut sellega, et on loonud maksete teostamise lahenduse, kus maksejuhise tagasivõtmise võimalus on välistatud. Kui seda rikkumist ei oleks olnud, olnuks tarbijal võimalus maksejuhis tagasi võtta ja raha tagasi saada. Kaupleja kasutatud Arveldustingimuste punktid 27-31 on tarbijat eksitavad, kuna loovad ettekujutuse, nagu saaks tarbija maksejuhise tagasi võtta, ehkki tegelikult seda võimalust tegelikult ei jäeta.

VÕS § 39 lg 1 sätestab, et tüüptingimust tuleb tõlgendada nii, nagu teise lepingupoolega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel mõistma pidi. Kahtluse korral tõlgendatakse tüüptingimust tingimuse kasutaja kahjuks. Komisjoni hinnangul ei ole Arveldustingimuste punkti 27 võimalik tõlgendada nii, et kaupleja võib tarbijat hoiatamata või lepingutingimusi muutmata teha kõik maksed reaalselt ja jätta nii tarbija täiesti ilma maksejuhise tagasivõtmise võimalusest.

Kaaludes lepingurikkumiste mõju kahju tekkimisele leiab komisjon, et poolte lepingurikkumiste mõju kahju tekkimisele on võrdne. Asjaolu, et maksejuhis anti seoses sellega, et tarbija tegi selleks vajaliku teabe lepingut rikkudes teatavaks kolmandale isikule on oluline ja põhjuslikus seoses kahju tekkimisega, kuid see ei ole kahju tekkimise ainus põhjus.

Pooltevahelise lepingu sätestas ka tarbija õiguse maksejuhis tagasi võtta ja kahju tekkimist mõjutab asjaolu, et kaupleja kasutas lahendust, millega oli tarbija tagasivõtmise õigusest täielikult ilma jätnud. Tarbija viga ei ole ainus kahju tekkimise põhjus vaid kahju tekkimisel oli osa ka kauplejal, kuna vastavalt lepingule oli olemas kompensatsioonimehhanism, mis oleks saanud ja pidanud maksejuhise tagasivõtmise korral võimaldama tarbijal raha tagasi saada, kuid kaupleja oli selle kompensatsioonimehhanismi kasutamise tarbijale võimatuks muutnud.

Komisjonil on eeltoodu põhjal seisukoht, et pooltel on võrdne vastutus kahju tekkimise eest ja seega rahuldab komisjon nõude 50% ulatuses.

Esitatu põhjal on selgunud ja tõendatud poolte lepingurikkumised (VÕS § 100) ja samuti tekkinud kahju ja selle suurus ning tarbija õigus esitada kahju hüvitamise nõue (VÕS 101 lg 1 p 3 ja 115).

Kahjuhüvitise väljamõistmisel on arvestatud, seda, kuidas põhjustas kahju tekkimist poolte rikkumine. Tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega, kuid hüvitise suuruse osas on arvestatud ka tarbija osa kahju tekkimisel (VÕS § 127).

Sellise kahju hüvitamine on pooltevahelise lepingu eesmärk. Kaupleja vastutust välistavaid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole tuvastatud.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/