

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-00388
Otsuse kuupäev 02.05.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja AS LHV Pank (10539549)

Tarbija nõue Tarbija nõuab kahju hüvitamist summas 3620,50 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija langes 11.07.2024 pangapettuse ohvriks. Tarbija pangakontolt võeti 3620,50 eurot.

Tegu oli nn petulehega (veebileht, mis oli loodud kelmi poolt ja mis ei olnud kaupleja internetipaga veebileht.

Petuleht nägi välja nagu LHV veebileht, kõik andmed, mida tarbija petulehel sisestas olid petturitele nähtavad. Petturid said teada kasutajanime, sisenesis selle abil tarbija internetipanka, mida tarbija kinnitas PIN1ga.

Seejärel kinnitas tarbija andmeid petulehel, aga tegelikult teostasid sellel hetkel petturid ülekannet pangakontolt ning PIN2 kinnitus tuli tarbijale andmete uuendamise kinnitamiseks.

Pank väidab, et PIN2 tuli just ülekande kinnitamiseks, mille selgitus jäi panga arvates tarbijale tähelepanuta.

Tarbija ei näinud ülekande summat.

Tarbija esitas pangale nõude sellepärast, et nad ei võtnud tarbijaga kohe ühendust. Oleks tarbija näinud teostatavat ülekande summat, poleks ta sisestanud PIN2. Seda enam, et tegu oli arvestatava summaga.

Tarbija nõuab kahju hüvitamist summas 3620,50 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tegi 11. juulil 2024 makse, kuna väidetavalt sisestas ta andmed AS LHV Pank sarnasele veebilehele, mis ole nn petuleht. Poolte vahel puudub vaidlus, et makse on autenditud Mobiil-ID vahendusel.

Pank ei nõustu Tarbija kaebuses esitatud väidetega ning palub kaebuse jätta täies ulatuses rahuldamata. Põhjendame enda seisukohti alljärgnevalt. I

1. Pangal puudub kohustus tagastada Tarbijale maksesummad

1.1. Tarbija ja Panga vahel on sõlmitud makseteenuse leping VÕS § 709 lg 1 tähenduses. Tarbija täitis 11. juulil 2024 Panga kodulehe kaudu maksekorralduse, milles palus kanda kokku 3 620,50 eurot Hiba Ouerhani kontole nr LT403250026782618036. Tarbija kinnitas maksekorraldused digitaalse allkirjaga, autoriseerides sellega maksed VÕS § 724¹ lg 1 tähenduses.

1.2. Vastavalt VÕS § 724-2 lõikele 1 on maksejuhis makseteenuse pakkujale siduv hetkest, mil maksja makseteenuse pakkuja selle kätte saab. Makseteenuse pakkuja peab VÕS § 725 lg 1 alusel tagama maksejuhises väljendatud maksesumma ülekandmise ning tagama, et maksesumma laekuks vastavalt VÕS § 728 lõikele 1 saaja makseteenuse pakkuja kontole hiljemalt maksejuhise kättesaamisele järgneval arvelduspäeval. Kui maksejuhis täidetakse kooskõlas kordumatu tunnusega, loetakse VÕS § 733-1 lg 1 alusel maksejuhis nõuetekohaselt täidetuks. Kuivõrd täiendava nime ja kontonumbri vastavuse kontrolli tegemine ei ole Euroopa Liidu määruse nr 260/2012 järgi kohustuslik ning maksejuhise täitmist peab pank VÕS § 724 ülamärkega 2 lg 1 ja § 728 lg 1 järgi tagama, pole Pank rikkunud pangale seatud nõudeid.

1.3. VÕS § 733-3 lg 1 kohaselt võib maksejuhise algatanud maksja valesti täidetud makse korral nõuda makseteenuse pakkujalt maksesumma viivitamatut tagastamist. VÕS 7331 lg 2 kohaselt ei vastuta makseteenuse pakkuja aga VÕS § 733-3 alusel juhul, kui kliendi poolt on esitatud väär maksejuhise kordumatu tunnus. Kui klient on lisaks maksejuhise kordumatule tunnusele esitanud ka muid täiendavaid andmeid, vastutab makseteenuse pakkuja maksetehingu täitmise eest üksnes vastavalt klienti esitatud kordumatule tunnusele. Kuivõrd Pank on täitnud maksejuhist vastavalt Tarbija poolt esitatud kordumatule tunnusele, puudub pangal kohustus tagastada maksesummad VÕS § 733-3 lg 1 alusel.

1.4. Kahetsusväärsel kombel on Tarbija sattunud ilmselt pettuse ohvriks ning seetõttu teinud ülekanded isikule, kes tegelikkuses autode müügiga ei tegele. Pank on edastanud Revolut Bank UAB-le maksete tagasikutsumise palve, kuid makse saaja ei olnud makse tagastamisega. Pank on teavitanud Tarbijat maksete tagasikutsumistest ning nende tagasisidest.

1.5. Kokkuvõtlikult pole Pank rikkunud seadusest tulenevaid nõudeid maksejuhise täitmisel ning seetõttu puudub Pangal kohustus tasuda Tarbijale 3 620,50 eurot. Pank on olnud oma tegevuses hoolas, teavitanud võimalikust pettusest teisi ametiasutusi ning teinud omalt poolt kõik selleks, et Tarbija poolt ülekandega tasutud summad saaksid maksete tagasikutsumise abil tagastatud.

1.6. Selleks, et meie kliendid oleksid valvsamad, teadlikumad, hoolsamad ja suudaks ära tunda, millal võib olla tegemist pettusega, oleme jaganud informatsiooni www.lhv.ee lehel, samuti Facebook Panga lehel. Sagenenud petukõnedest ja õngitsuskirjadest on korduvalt räägitud ka massimeedias, kuid paraku võib asjaolude kokkulangemine olla ülimalt ebasoodne ja iga inimene võib kahjuks langeda pettuse ohvriks, sh jagada enda valduses olevaid kaardi andmeid. Eeltoodust

tulenevalt soovitage tarbijal jätkuvalt teha koostööd Politsei ja Piirivalve Ametiga, et kahju petturi käest kätte saada.

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud makseteenuse leping (VÕS § 709 lg 1).
2. 11. juulil 2024 kasutas tarbija kaupleja internetipanga veebilehte ja sisestas sellel maksekorralduse(d), mille alusel kanti 3 620,50 eurot Hiba Ouerhani kontole nr LT403250026782618036.
3. Tarbija kinnitas maksekorraldused digitaalse allkirjaga, autoriseerides sellega maksed VÕS § 724¹ lg 1 tähenduses.
4. Tarbija heidab kauplejale ette seda, et talle ei muutunud nähtavaks ülekande summa, vastasel korral ei oleks ta PIN 2 sisestanud ja kahju ei oleks tekkinud.
5. Tarbija ei ole tõendanud kaupleja kohustuse rikkumist (VÕS § 100). Lepinguline nõue ja kohustuse rikkumisest tulenev kahju hüvitamine (VÕS § 101 lg 1 p 3) on võimalik juhul, kui lepingupool on kohustust rikkunud. Kaupleja ei ole enda kohustusi rikkunud.
6. Kohtueelse vaidluste lahendamise puhul kohaldub analoogia korras TsMS § 230 lg 1 sätestatud põhimõte, et isik, kes mingi asjaolu esitab ja sellele tugineb, peab selle asjaolu esinemist tõendama – välja arvatud juhul, kui teine pool seda asjaolu ei ole vaidlusta. Tarbija peaks antud juhul tõendama, et kaupleja on lepingut (kohustust) rikkunud. Asjaolu, et PIN2 päring peab sisaldama teavet tehingu summa kohta, õigusaktidest ega esitatud tõenditest see ei tulene.
7. Tekkinud kahju ei põhjustanud kaupleja vaid tarbija eksimused veebi kasutamisel. Kahju tekkimine on esmases põhjuslikus seoses sellega, et tarbija sisestas enda andmed (internetipanga kasutajatunnuse) veebilehele, mis ei olnud kaupleja veebileht ja kus seda teavet kasutas kolmas isik.
8. Sarnaste eksimuste vältimise üks võimalus on täpselt teada õiget internetipanga aadressi ning alati, kui kasutatakse internetipanka, veebiaadressi õigsust veebilehe aadressireal kontrollida. Sama meetod toimib ka teiste veebiteenuste kasutamise puhul, kui sisestatakse olulist teavet või autenditakse PIN1 või PIN2 abil. Pettuste tihti kasutatav meetod on, et allkirja/PIN kood/raha soovitakse nii, et nende andja ei mõista, millega ta nõustub. Kasutatakse tähelepanematust ja tähelepanu mujale suunamist.

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/