

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-02366-019
Otsuse kuupäev 2. juuni 2023
Komisjoni koosseis Esimees Aase Sammelselg, liikmed Diana Lints, Jaanika Ots
Tarbija
Kaupleja AS SEB Pank, 10004252
Tarbija nõue Maksekontolt debiteeritud kuu hooldustasu tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg 18. mai 2023

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:

Poolte vahel kehtib arveldusleping, mille täitmiseks avas pank tarbijale maksekonto EE22101001038247xxxx. 4.septembril 2012 esitas tarbija pangale avalduse liitumiseks „SEB Stardipakett” tingimustega; 7.septembril 2012 andis tarbija nõusoleku ühinemiseks "SEB Perepaketiga".

Tarbija väidab, et pank on alates veebruarist 2022 ilma õigusliku aluseta debiteerinud tema kontolt igakuiselt 7,00 eurot; ta ei ole saanud pangalt mingit kirja ega teadet maksekonto kasutamise tingimuste muutmise kohta. Panga kodulehel on jätkuvalt kuvatud teade selles, et konto kasutamine on tasuta (tasu on 0,00 eurot).

Tarbija nõuab alusetult kinnipeetud summa (91,00) tagastamist; maksetingimuste muudatustest õigeaegset teavitamist ja vaidlusega seotud kulude hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et ei ole tarbijaga sõlmitud makseteenuse lepingut rikkunud ega tarbijale kahju põhjustanud. Tarbija on liitunud perepaketiga, millest tulenevalt kohalduvad tema arvelduslepingule panga üldtingimused, hinnakiri ja SEB Perepaketi tingimused.

Tarbijale on hinnakirja muutumisest teatatud 26.oktoobril 2021 teatega internetipangas ja 28.oktoobri 2021 e-kirjaga tarbija poolt avaldatud e-aadressile. Alates 1.jaanuarist 2022 tõusis Euroopa Majanduspiirkonna lepinguriikide hulka mittekuuluvate riikide residentidele konto kuutasu seniselt viielt eurolt seitsmele eurole kuus ja tasu hakati võtma ka nendelt klientidelt, kes kuuluvad pakettidesse.

Pank on hinnakirja muutusest teatanud ette kaks kuud, millega on täidetud seadusest ja lepingust tulenevad nõuded. Pangal on õigus debiteerida kliendi kontolt hinnakirjajärgsed tasud.

Kaupleja möönab, et kodulehel kuvatav teave perepaketi kohta võib olla mõnevõrra eksitav, kuna selles ei ole välja toodud erisusi Euroopa Majanduspiirkonna riikide ja sellesse mittekuuluvate riikide residentidele kohalduvate tasude vahel.

Kaupleja leiab, et ei ole lepingut ega seadust rikkunud ning tarbija maksekonto krediteerimiseks (raha tagastamiseks) alust ei ole. Kui tarbija soovib arvelduskonto sulgeda, ei tee pank talle selleks takistusi.

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. Poolte selgituste ja komisjonile esitatud tõendite järgi on poolte vahel sõlmitud makseteenuse leping.

Nõuded makseteenuse lepingule sisalduvad VÕS 40. peatüki 2. jaos. 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 erinevate maksetehingute täitmiseks.

Kaupleja on lepingu täitmiseks avanud tarbijale maksekonto EE22101001038247xxxx. Tarbija 7.septembri 2012 avalduse alusel on tarbija liidetud panga teise kliendi (JP) perepaketi ja ning tarbijale avatud maksekontot peetakse SEB Perepaketi tingimustel. Paketiga ühinemise avalduses on tarbija nõustunud, et igakuine hooldustasu kehtestatakse hinnakirjaga (p 2).

Pooled vaidlevad selles, kas pank on alates 1.jaanuarist 2022 õigustatud debiteerima tarbija maksekontot kliendi igakuise maksekohustuse (konto kuutasu) täitmiseks 7,00 euro ulatuses. Pank väidab, et tarbija kohustus tuleneb panga hinnakirjast, mille muutustest on tarbijale seaduses nõutud viisil ja ajal ette teatatud. Tarbija väidab, et ei ole pangalt sellist teadet saanud; panga kodulehel on jätkuvalt teave, et perepaketi teenustasu on 0,00 eurot.

Vaidlust ei ole selles, et kaupleja hinnakiri on lepingu osaks; seega tuleb hinnakirja muutmise korral lähtuda lepingu muutmiseks ettenähtud nõuetest. VÕS § 719' lg 1 järgi võib makseteenuse pakkuja lepingut muuta üksnes juhul, kui ta on klienti sellest teavitanud VÕS §-s 711 lg 2 ettenähtud viisil hiljemalt kaks kuud enne muudatuse jõustumist. VÕS § 711 lg 1 p 9 ja lg 2 järgi tuleb kliendi poolt makseteenuse pakkujale tasumisele kuuluvatest tasudest ja nende muutmise teatada kliendile paber kandjal või muul püsival andmekandjal. VÕS § 11' järgi on püsiv andmekandja vahend, mis võimaldab isikul säilitada isiklikult temale suunatud teavet nii, et see on teabe otstarbele vastava aja jooksul kättesaadav ja muutmata kujul taasesitatav.

Kaupleja väidab, et tegi hinnakirja muutmise teate internetipangas tarbijale nähtavaks 26.oktoobril 2021 ja edastas 28.oktoobril 2021 tarbija poolt avaldatud e-aadressile samasisulise kirja. Kaupleja on oma väite kinnituseks esitanud väljatrüki pangasüsteemi

logidest. Teates on selgelt välja toodud, et alates 1.jaanuarist 2022 tõuseb Euroopa Majanduspiirkonda mittekuuluvate residentide maksekontode igakuine hooldustasu (tõuseb seniselt viielt eurolt seitsmele eurole) ja samast ajast rakendatakse samaväärset kuutasu ka SEB pakette omavatele EMÜ mitteresidentidest klientidele.

Komisjon leiab, et kaupleja on eeltoodud viisil teadete edastamisega täitnud lepingu muutmise teatamise kohustuse. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 69 lg 3 järgi loetakse lepinguga seotud tahteavaldus eemalviibijale kättesaaduks, kui see on toimetatud tahteavalduse saaja lepingu täitmisega kõige enam seotud tegevuskohta ja tahteavalduse saajal on mõistlik võimalus sellega tutvuda. Komisjoni hinnangul on lepingu muutmise teate nähtavaks tegemine kliendi internetipangas ja täiendava teate saatmine kokkulepitud e-aadressil piisav selleks, et luua teate saajale mõistlik võimalus edastatud teabega tutvumiseks. Seejuures ei oma tähendust, kas teate saaja seda võimalust kasutab või mitte.

Tarbija väide selles, et talle ei ole internetipangas hinnakirja muutuse teadet saadetud, ei ole eluliselt usutav. Komisjon nõustub kauplejaga selles, et samal viisil internetipanka edastatavate teadete valikuline kättesaamine ei ole tõenäoline. Kaupleja on lepingu (hinnakirja) muutmise seaduses nõutaval viisil ja seaduses nõutud tähtajal ette teatanud ning hinnakiri hakkas 1.jaanuarist 2022 kehtima muudetud kujul.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kaupleja hinnakiri on vastuolus kaupleja kodulehel avaldatud teabega. Kaupleja on selgitanud, et kodulehel avaldatu on üldise iseloomuga ning selles ei ole välja toodud erisust Euroopa Majandusühendusse ja sellesse mittekuuluvate riikide residentide vahel. Komisjon selgitab tarbijale, et olukorras, kus kodulehel avaldatu ja lepingu osana kehtiva hinnakirja vahel esineb vastuolu, tuleb lähtuda lepingu tingimustest, so hinnakirjast.

Komisjon selgitab tarbijale täiendavalt, et lepingu ühepoolsest muutmise etteatamise nõuded on sätestatud selleks, et anda lepingu teisele poolele mõistlik aeg otsustada, kas jätkata lepingu täitmist muudetud tingimustel või kasutada lepingu ülesütlemise õigust. Kõnealusel juhul oli tarbijal täiendavalt õigus loobuda valitud perepaketti kuulumisest. Need võimalused on tarbijal jätkuvalt olemas.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue maksekontolt debiteeritud konto kuutasude tagastamises ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata. Komisjon ei võta seisukohta kõnealuse kuutasu mõistlikkuse üle, kuivõrd selles osas on tegemist üldise järelevalvelise küsimusega, mis ei ole komisjoni pädevuses.

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/

Diana Lints
/allkirjastatud digitaalselt/

Jaanika Ots
/allkirjastatud digitaalselt/

