

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-09765
Otsuse kuupäev 17.10.2024
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Osaühing Tonybet (12103082)

Tarbija nõue summa tagastamine.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagastama mängukontol oleva summa.

2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt:

"08.06.2024 tegin konto tonybeti kasiinos. Tegin sissemakse 50 eurot. Sain neilt poonuse. Võitsin aga poonusel on läbimängimise kohustus. Lisasin veel kontole kaks korda 50 eurot. Poonus sai läbi mängitud ja minu arvel oli 450 eurot. Suunasin raha väljamakseks. Väljamakseks saab vaid realselt kontol olevat raha mitte mingi poonusega seotud. Jäin ootama millal raha kontole tuleb. Järgmine nädalavaheetus sisenen oma kontole ja suhtlesin kontol oleva "juturobotiga" aga tagasimakseni ei jõudnud. Raiskas oma kontolt 250 eurot ära. Otsisin andmeid ja olen korduvalt kirjutanud lena rodinale ja tonybet.com. Iga nädalavaheetus suhtlesin nn.administraatoriga. Alati kõik ühte moodi. Õelge oma elukoht, bank mida kasutate, email, nimi ja siis õeldakse, et neil ei ole eesti keelt valdavat inimest tööl ja nad kasutavad google transleiti. Aga mina ei oska inglise keelt. Nõuavad panga väljavõtteid. Ma ei ole soovinud anda, sest liialt palju andmeid nad minult nõuavad.

22.06.2024 suhtlesin jälle robotiga. Saatsin panga väljavõtte lõpuks. Mida ei saanud oli

tagasimakse aga nad kutsusid mulle kiirabi koju. Sain aru, et ehk polegi AI vaid inimesega tegu. Lihtsalt vöörkeelne. Juuli alguses sain neilt telefoni kõne, Räägiti jälle inglise keeles. Ma suurt midagi aru ei saanud aga tundub, et nad sulgesid minu konto. Nüüd ma ei saa isegi oma kontol olevat 200 eurot maha mängida."

05.09.2024 teatas Tarbija komisjoni sekretariaadile:

"Teatan, et sain eile 04.09. 2024 neli kirja Tonybetilt. Ühe tegin lahti. Kirjade pealkirjad on korduvad. Väljamakse ebaõnnestus. Väljamakse otsus on tühistatud. Mõlema pealkirjaga on kaks kirja. Ma tegin ühe lahti ja seal soovitati nendega ühendust võtta ja suunati nende lehele. Ma läksin ja proovisin sisse logida aga sain teate, et minu konto on suletud. Kinnine ring minu jaoks. Ma lihtsalt ei saa aru miks nad saadavad neid kirju minule kui nad ise ei suuda maksta raha tagasi samale kontole kust nad minu raha omale said. Mul on nende arvel 200 eurot. Nad sulgesid konto".

Tarbija konto suletud, ta soovib oma, raha mis arvel tagasi saada.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole vaatamata korduvatele meeldetuletustele komisjoni sekretariaadile vastanud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Kaupleja seisukohti ei esitanud.

Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Pooled on sõlminud lepingu hasartmängu mängimiseks veebiplatvormil.

Konto avamisel nõustus tarbija kaupleja kasutustingimuste ja kliendilepinguga.

Vaidlust ei ole, et deposiit tehti ning tarbija vastavalt mängu võitis ja kaotas. Tarbija soovis välja võtta 200 eurot. Asjaoludest nähtub üksnes, et tarbija sisestas oma mängukontole 150 eurot.

Kaupleja keeldus väljamakse teostamisest, põhjendades, et tarbija ei ole esitanud nõutud hoolsuskohustuse täitmiseks vajalikke dokumente.

Komisjon märgib, et kõik hasartmängusektoris tegutsevad ettevõtted on kohustatud isikud RahaPTS-i mõttes ja neile kehtivad sellest tulenevalt ulatuslikud nõuded ning järelevalve. Sektorile ei kohaldu sealjuures vaid RahaPTSist tulenevad laialdased kohustused, vaid kogu hasartmängusektor on reguleeritud range eriseadusega (HasMS). Komisjon märgib, et kaupleja tegevus on kooskõlas nii kehtiva seadusandlusega kui ka ettevõtte enda kehtestatud reeglitega. Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise meetmete rakendamine on ettevõtte seadusest tulenev kohustus, mida toetavad ka ettevõtte sisemised protseduurid. Kontoväljavõtte küsimine ning elukoha tõendamine on osa eeltoodud meetmetest. Täiendavalt Hasartmänguseadus § 53 lg 1 p 2 kohustab korraldajat tuvastama mängijate isikud.

Kaupleja kasutustingimuste punkt 5.3 sätestab: "Ettevõttel on õigus nõuda kliendilt täiendavaid dokumente isikusamasuse tuvastamiseks ja rahapesu tõkestamise nõuete täitmiseks enne väljamaksete teostamist." Kaupleja kasutustingimuste punkt 2.22.1. määratleb: "Kauplejal on õigus nõuda dokumente isikusamasuse kontrollimiseks, makseviisi (sealhulgas ettemakstud kaartide) omandiõiguse kontrollimiseks, varade päritolu või rahaliste vahendite päritolu kontrollimiseks või muude kasutaja esitatud faktide kontrollimiseks seoses tema kasutajakontoga, enne väljamakse- ja sissemaksetaotluste täitmist ja töötlemist igal ajal lepinguliste suhete käigus "

Punkt 2.25 kasutustingimustes sätestab, et "kui sulgete oma konto Tonybetis (suletud konto), kantakse suletud kontol olevad vahendid teile üle, kui ülekandmine on võimalik vastavalt hoolsuskohustuse protseduuridele ja käesolevatele tingimustele. Sulgemise eest tasu ei võeta. Tonybet kannab vahendid üle teie viimati kasutatud kinnitatud makseviisile mõistliku aja jooksul pärast teie kasutajakonto sulgemist, kui hoolsuskohustuse nõuded ja käesolevad tingimused on nõuetekohaselt täidetud. Ühtegi kontode sulgemise ajal avatud panust arvesse ei võeta."

Kasutustingimuste punkt 5.5.1. sätestab, et "võimaluse korral töötleme teie väljamakseid, kasutades sama makseviisi, mida kasutasite oma viimaste sissemaksete tegemiseks. Kui me ei saa seda teha, võime teiega ühendust võtta, et küsida teilt alternatiivseid makseandmeid."

Kaughasartmängude korraldaja peab tagama kontole panuste tegemiseks tehtud maksete vastuvõtmise üksnes sama mängija arvelduskontolt või mängijalt sama hasartmängukorraldaja mängukohas ja väljamaksete tegemise üksnes samale arvelduskontole, millelt mängija on teinud hasartmängukorraldaja kontole makse hasartmängus panuste tegemiseks (HasMS § 53 lõiked 5 ja 6). Seetõttu on kaughasartmängude (sh internetikasiinode) puhul rahaliste vahendite liikumised läbipaistvad ja ei ole võimalik kasutada deposiidiks või raha väljavõtmiseks teistele isikutele või ettevõtetele kuuluvaid pangakontosid.

Samas on oluline märkida, et esitatud asjaoludest tulenevalt nähtub, et kasutajakonto ei ole uurimise all seoses kehtivate tingimuste rikkumisega ja kõik kahtlused seoses pettuse, ebaseadusliku või kriminaalse tegevusega on kõrvaldatud. Eeltoodud täiendav rahapts kontroll oleks eelnevalt toodu suhtes põhjendatud, kui esineksid mainitud asjaolud. Esitatud asjaoludest seda ei nähtu.

Samas märgib komisjon, et Rahapts § 19 lg 3 sätestab, et hasartmängukorraldaja kohaldab hoolsusmeetmeid vähemalt võidu väljamaksmise, panuse tegemise või mõlema korral, kui kliendi antav või saadav summa on vähemalt 2000 eurot või sellega võrdväärne summa muus vääringus, sõltumata sellest, kas rahaline kohustus täidetakse ühe maksena või mitme omavahel seotud maksena kuni ühekuuse perioodi jooksul. Käesoleval juhul on summa üksnes mõnisada eurot, mistõttu rahapts nõudeid antud juhul rakendada ei peaks.

Samas märgib komisjon, et kauplejal on kohustus isikusamasus tuvastada ka HasMS § 53 lg 1 p 2 alusel. Samas isikusamasus tuleks tuvastada ärisuhte loomisel ehk juba konto registreerimise faasis. Selles, et tarbija saaks jätkata lepingulist suhet peab ta järgima isikusamasuse tuvastamise nõudeid ning mh rahapts nõudeid. Samas on tarbijal siiski õigus lepingust taganeda.

Seega arvestades esitatud asjaolusid ning rahapts erisust hoolsusmeetmete kohaldumise osas, ei ole käesoleval juhul täiendav hoolsusmeetmete rakendamine lisaks ärisuhte loomise ajal olevatele isikutuvastamistele vajalik. Seega on tarbijal õigus lepingust taganeda ning seeläbi saada üleantu ning kasu tagasi VÕS § 189 lg 1 alusel. Saadu tuleb tagastada üksnes samale arvelduskontole,

millelt mängija on teinud maksed.

Samas märgib komisjon, et kaupleja ei ole kohustatud lepingulist suhet jätkama, kui tarbija ei täida isikusamasuse tuvastamiseks vajalikke reegleid või kohalduval juhul rahapts reegleid. Rahapts mõttes kohustatud isik kohaldab hoolsusmeetmeid esmalt juba ärisuhte loomisel.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/