

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09858
Otsuse kuupäev 05.11.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Luminor Bank AS (11315936)

Tarbija nõue Tarbija soovib 1990.80 euro hüvitamist

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Avaldaja esitatu kohaselt avastas ta, et tema pangakaarti on kasutatud mitte avaldaja kontrollitult. Kahe tundmatu tehinguga broneeriti 12.05.2025 kell 19:12:38 ja 19:13:53 avaldaja Luminor Black kaardiga 4088*****5177, summas 995,40€ ja summas 995,40€.

Avalduse kohaselt:

"Teavitasin pankka.

Juhtunust teavitasin pankka 13.mail kell 10:35. Sellega olen omalt poolt täitnud VÕS § 733 sätestatud kohustuse teatada viivitamata makseinstrumendi väljastanud makseteenuse pakkujale või tema poolt sel eesmärgil teatavaks tehtud kolmandale isikule makseinstrumendi kadumisest, vargusest ja makseinstrumendi autoriseerimata või valesti kasutamisest pärast sellest teadasaamist.

Palusin tehing peatada. Panga klienditeenindaja kahjuks seda ei teinud ega teinud ka katsetki seda teha vaid teatas, et ootavad kaupmehe kinnitust ja siis vaidlustavad. Seda aga hiljem ei tehtud.

Sel ajal oli tehing veel kinnitamata, vt manuses olev foto. Tehing summad on deponeeritud minu kontol 12.05. kell 19:13:53 UK aja järgi. Sel ajal oli müüjana deponeeringul „WOOD GREEN WOOD GREEN“, ekraani kuva manuses. Makse on minu kontolt debiteeritud hoopis sularaha väljavõtmine NATWEST pangaautomaadist 14.05. Õigeaegsel tehingu vaidlustamisel ei oleks seda ilmselt juhtunud. Kuidas saab üldse tehingu puhul kaupmees vahetuda? Kui selline muster pangas ei ärata kahtlust ja vaatamata kliendi palvele sellega ei tegelenud, siis tuleb tõdeda, et jätetud täitmata Finantsasutuste seaduse tuleneva hoolduskohustuse.

Vastavalt EV Võlaõigusseaduse § 733 '4. Tõendamiskoormis p.(2) Kui on vaieldav, kas

makseinstrumendi abil tehtud maksetehing on autoriseeritud, ei ole ainuüksi makseinstrumendi kasutamise dokumenteerimine makseteenuse pakkuja ja asjakohasel juhul makse algatamise teenust osutanud makseteenuse pakkuja poolt küllaldane selle tõendamiseks, et:

1) maksetehing on autoriseeritud;

Tuginedes ülaltoodule on selge, et olen asja vaidlustanud ja pank ei ole mõistliku aja jooksul tõendanud, et olen antud makse algatanud või autoriseerinud"

Täiendavalt avaldaja märgib:

“3.05.2025 hommikul avastasin, et minu kaarti on kasutatud mitte minu kontrollitult. Kahe minule tundmatu tehinguga, broneeriti 12.05.2025 kell 19:12:38 ja 19:13:53 minu Luminor Black kaardiga 4088*****5177, summas 995,40€ ja summas 995,40€. Teavitasin panka. Oletan, et kuritarvitamine toimus Londonis, Holborni metroojaamas metroo kaardile raha kandmise asemel. Täna läksin tagasi metroojaama ja teavitasin juhtunust ka Londoni politseid helistades numbrile 999.”

Kaupleja vastusega Tarbija ei nõustunud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja Tarbija avaldusega ei nõustunud.

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud lepingu pangakaardiga seotud teenuste osutamiseks.

Esitatud asjaolude kohaselt ei kaotanud avaldaja pangakaarti ega andnud seda kolmandate isikute valdusse, kuid samas on seda kasutatud ja võetud pangaautomaadist raha. Raha võtmine toimus samas linnas, kus sellel ajal asus avaldaja, kuid esitatu kohaselt asusid avaldaja ja tema pangakaart sellel ajal mujal (teatris), kui pangaautomaat, millest raha võeti.

Kaupleja vastuse kohaselt on vaidlustatud tehingute tegemisel kasutatud nimelt avaldaja pangakaarti, mitte selle kopeeritud andmeid. Pangaautomaat, milles avaldaja vaidlustatud tehingud tehti, luges kõik pangakaardi andmed, sealhulgas niisugused, mida ei ole võimalik kopeerida.

Avaldaja tugineb sellele, et kaupleja “ei kutsunud tehingut tagasi”. Esitatud asjaolude põhjal seisnesid vaidlustatud tehingud selles, et avaldaja pangakaardiga võeti pangaautomaadist raha. Reaalselt juba toimunud ei ole võimalik tagasi pöörata, kui pangakaarti kasutades on sularaha juba välja võetud. Kui avaldaja peab tehingu all silmas seda, et pangaautomaati, millest raha välja võeti, kasutav pank nõuab raha avaldajale pangakaardi väljastanud pangalt, siis avaldaja ei ole selle tehingu pool ega saa seda vaidlustada. Selle tehingu õigustvastasuse kohta ei ole mingeid tõendeid esitatud.

Vaidluste kohtueelsel lahendamisel rakendatavad samad põhimõtted esitatud asjaolude tõendamiskohustuse kohta, mis kohtuvaidlustes. Vastavalt TSMS § 230 lg 1 peab pool tõendama

asjaolud, millele ta tugineb. Antud juhul ei ole tõendatud asjaolu, et vaidlustatud tehingud ei olnud tehtud avaldaja pangakaardiga. Kaupleja on tõendanud, et raha väljavõtmisel pangaautomaadist kasutati just avaldaja pangakaarti.

Poolte esitatu põhjal ei ole tõendatud kauplejapoolset kohustise rikkumist (VÕS § 100) ja avaldajal ei ole võimalik esitada kaupleja vastu kahju hüvitamise nõuet (VÕS § 101 lg 1 p 3).

Tõendid selle kohta, et algselt on pangaautomaadist võetud summat kajastatud deponeerituna ja hiljem on see kontolt ära kantud, ei tõenda avaldaja väiteid, et tehingut oli võimalik ära hoida või tagasi täita. Pangakaardiga tehtud tehingu mittetoimumise väidet esitades (tehingut vaidlustades) tuleb tõendada, et tehing ei toimunud antud maksevahendit kasutades. Selle tõendamise korral oleks õigusliku aluseta kaupleja poolt avaldaja pangakonto debiteerimine vaidlusaluses summas ja avaldaja saaks nõuda kahju hüvitamist.

Komisjonimenetluses ei esitatud tõendeid selle kohta, kes võttis pangaautomaadist raha. Kaupleja väitel ei ole kauplejal võimalik pangaautomaadi fotosalvestust saada. Ka juhul, kui pangakaarti kasutas isik, kes ei olnud avaldaja, kuid kellel oli avaldaja pangakaart ja selle salatunnus, ei tõendaks see, et kaupleja peab avaldajale raha tagastama.

Kui avaldaja suhtes pandi toime kuritegu, siis tuleb nõue esitada isiku vastu, kes kuriteo toime pani ning selleks vajalikud tõendid hankida politseiasutuselt, mis kuritegu uurib. Antud juhul esitati vastav avaldus juhtumi asukohajärgsele politseile. Ilma toimunu asjaolude täpsema selgitamiseta ei ole võimalik avaldaja nõuet kaupleja vastu rahuldada.

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/