

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12396
Otsuse kuupäev 26.11.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja AS SEB Pank (10004252)

Tarbija nõue 610 €

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 edastab oma avalduses asjaolusid alljärgnevalt:

"2025. aastal taotlesin SEB pangalt koduvahetuslaenu. 24.07.2025 juhendas laenuhaldur P.S mind kirjalikult, et laenu jätkamiseks tuleb tellida hindamisaktid nii ostetavale majale kui minu korterile. Selle põhjal tellisin hindamisaktid (kulu 610 €). Aktid kinnitasid, et kinnisvara on turuväärtusega ja likviidne.

28.08.2025 sain laenuhaldurilt kirjaliku vastuse, et koduvahetuslaenu ei pakuta, põhjendades seda antiiksisustuse ja minu motivatsiooniga ("maakleri mõjutused"). Hiljem (02.09 ja 05.09.2025) esitas panga juht A.P uued põhjendused – tagatise puudujääk ja maksevõime. Samas öeldi kirjalikult: "Ma ei kommenteeri halduri algselt esitatud põhjendusi."

Seega tegin panga esmase eksitava juhise põhjal 610 € suuruse kulu, mis osutus asjatuks. Nõuan SEB-lt kahju hüvitamist summas 610 €."

Lisaks oma viimases vastuses täiendas Tarbija seisukohta järgnevalt:

"1. Tegemist ei olnud pelgalt lepingueelsete läbirääkimistega

*Panga esitatud dokumentidest (failid SEBEE_25_CR1853_A-1 ja SEBEE_25_CR1853_A-3) nähtub üheselt, et minu taotlus registreeriti ametliku **koduvahetuslaenu** taotlusena.*

*Taotluses on selgelt märgitud eesmärk – „soovin koduvahetuslaenu, kuna olemasolev korter on veel müümisel“ – ning laenuprotsessi viis läbi SEB laenu ekspert **P.S.***

*See tähendab, et **pank alustas ja viis läbi ametlikku laenumenetlust**, mitte lihtsalt informatiivset*

nõustamist või läbirääkimist.

Pank suunas mind koduvahetuslaenu tingimusi täitma ja esitas nõude tellida mõlemale kinnistule eksperthinnangud (kogumaksumus 610 eurot).

2. Eksitavad juhised ja põhjendamatud põhjusemuudatused

Panga esindaja selgitas mulle kirjalikult ja telefoni teel, et **koduvahetuslaenu taotlus on põhimõtteliselt aktsepteeritav**, ning palus hindamisaktid tellida, et „jätkata menetlust“.

Hiljem esitatud keeldumise põhjendused muutusid korduvalt: algselt toodi põhjuseks „antiiksisustus“ ja „maakleri surve“, hiljem aga „tagatise puudujääk“ ja „maksevõime piirang“.

Selline käitumine lõi minule **põhjendatud ootuse**, et laen on reaalselt võimalik, ning tekitas **otsese rahalise kahju** (hindamisaktide maksumus 610 eurot).

3. Panga käitumine ei vasta heale finantsteenuste tavale

Finantsteenuse hea tava kohaselt peab krediidasutus tegutsema **läbipaistvalt ja professionaalselt**, vältides kliendile eksitava mulje jätmist laenu kättesaadavusest.

Käesoleval juhul andis pank esmalt juhised, mis eeldasid laenuprotsessi jätkumist, ja alles pärast minu kulutuste tegemist muudeti seisukoht täielikult.

See on vastuolus tarbijakaitseseaduse § 12 lg 3 nõudega, mille kohaselt ei tohi kaupleja esitada ebaõigeid või eksitavaid andmeid teenuse kättesaadavuse või tingimuste kohta."

Kaupleja seisukoht:

Panga seisukoht kokkuvõtvalt oli järgnev:

"Tarbija kaebuses toodud väitega, et laenueksperdi 24.07.2025 e-kirjas toodud juhis hindamisaktide tellimise kohta (või mõnes muus kirjas Tarbijale toodud teave) oli Tarbijat eksitav, ei saa nõustuda.

Esitatud tõenditest ei nähtu, et laenuekspert oleks oma vastustega Tarbijat eksitanud.

Tõendid näitavad, et laenuekspert vastas Tarbijale lähtudes sellest, mis teavet Tarbija sammsammult

Pangale esitas.

Kliendil oli valikus kaks tehingustruktuuri: (i) tavaline kodulaen ja (ii) n-ö koduvahetuslaen.

Klient otsustas viimase kasuks vahetult koos hindamisaktide Pangale esitamisega, muutes (suurendades) ühtlasi ka taotletavat laenusummat. Samas laenueksperdi 16.07.2025 kell 14.45 vastuskirjast lähtuvalt Tarbija juba teadis, et uus laenusumma 285 000 koos olemasoleva laenu- ja liisingukohustusega tähendab ebapiisavat maksevõimet, selle ületamiseks on vajalik suurem rahaline omafinantseering.

Korterite väärtus selgus alles Tarbijalt saadud hindamisaktide alusel. Kehtivatest regulatsioonidest ja Panga sise-reeglitest tulenevalt ei oleks Pank saanud anda lõpphinnangut laenuandmise võimalusele ja tagatiste sobivusele ilma tagatisvara

hindamisaktideta. Lisaks maksevõime vastuolule, selgus esitatud hindamisaktide põhjal ka tagatiste väärtuse ebapiisavus. Jääb arusaamatuks, mille alusel Tarbija eeldas, et hindamisaktide esitamine garanteerib talle positiivse laenuotsuse.

Kaebuses väidab Tarbija, et aktid kinnitasid kinnisvara likviidsust. See väide on oletuslik.

Korterile tehtud eksperthinnangus on müügiperioodi pikkuseks väärtuse kuupäeva turusituatsioonis prognoositud hinnatud turuväärtuse juures kuni 6 kuud, kuid tegelik müügiprotsess näitas, et Tarbija on korterit juba müüinud 2025 märtsist alates.

Pangal kui krediidasutusel on kohustus hinnata ka kõiki tagatistega seotud asjaolusid.

Olukorras kus tagatis hakkab tagama kliendi mitut laenukohustust (nagu see koduvahetuslaenu korral on), ei ole Pangal võimalik selle olukorraga seotud asjaolusid ja täiendavaid riske tähelepanuta jätta. Sellest tulenevad ka erinevad laenukohustuse ja tagatisvara väärtuse suhtarvu (ingl k loan to value) arvutused. Vastavaid arvutusi Tarbija taotluse osas on Pank Tarbijale täiendavalt selgitanud.

Pank ei ole tegelikult keeldunud maja ostul Tarbijat laenuga finantseerimisest. Panga viimane pakkumine oli tingimusega, et Tarbija müüb eelnevalt oma korteri ja lõpetab olemasoleva laenukohustuse. Mistõttu ei saa väita, et maja kohta koostatud hindamisaktiga seotud kulu on asjatu. Tarbijal on võimalus esitada laenuaotlus ka teistele krediidiandjatele ja sinna juurde esitada juba tellitud hindamisaktid, kui Panga 03.09.2025 kell 12.53 e-kirjas toodud pakkumine ei sobi. Ei saa välistada, et keegi teine krediidiandja oma riskiisu juures nõustub Tarbijat krediteerima Tarbija valitud koduvahetuslaenuga ning aktsepteerima ka juba tellitud hindamisakte.

Eelnevast johtuvalt ei ole Tarbijale kahju tekkimine tõendatud."

Komisjoni põhjendus:

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude tulenevalt kauplejaga peetud lepingueelsetest läbirääkimistest laenulepingu sõlmimiseks.

Vastavalt VÕS § 14 lg 1 lepingueelseid läbirääkimisi pidavad või lepingu sõlmimist muul viisil ette valmistavad isikud peavad mõistlikult arvestama üksteise huvide ja õigustega. Kui isikud esitavad üksteisele lepingu sõlmimise ettevalmistamise käigus andmeid, peavad need olema tõesed. Samas lg 2 sätestab, et lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav isik peab teisele poolele teatama kõigist asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärki arvestades äratuntav oluline huvi. Neist asjaoludest, mille teatamist teine pool ei saa mõistlikult oodata, ei pea teatama. Samas lg 3 sätestab, et kui lepingueelseid läbirääkimisi pidanud isikud ei saavuta kokkulepet, siis läbirääkimistest ei tulene neile õiguslikke tagajärgi. Isik ei või pahauskselt, eelkõige lepingu sõlmimise tahteta läbirääkimisi pidada, samuti neid pahauskselt katkestada.

Esitatud asjaolude põhjal ei esita tarbija kaupleja vastu nõuet muul alusel, kui lepingueelsed läbirääkimised (VÕS § 14).

Tarbija on seisukohal, et kuna kaupleja temaga laenulepingut ei sõlminud, peab kaupleja hüvitama tarbija kantud kulu tagatise hindamisele.

Lepingueelsete läbirääkimiste puhul ei kehti eeldus, et pooled peavad kokkuleppe saavutama ja lepingu sõlmima. Lubatav ja seaduslik on, kui lepingupooled vaatamata läbirääkimiste pidamisele

lepingut ei sõlmi, kuid lepingueelsete läbirääkimiste puhul peab järgima VÕS § 14 sätestatut.

Tagatise esitamine ja selle väärtuse tõendamine on harilik eeltingimus selleks, et laenuandjaga läbirääkimisi pidada. Laenuaotlejal on risk, et kui ei saavutata kokkulepet laenu andmiseks, jääb tagatise väärtuse hindamise kulu laenuaotleja kanda. Puudub regulatsioon või tava, et laenuaotleja väärtuse peaks hindama või sellega seonduvad kulud kandma isik, kellelt taotletakse laenu.

VÕS § 14 sätestab põhimõtted, mida peavad pooled lepingueelsetel läbirääkimistel järgima. Esitatu alusel ei ole viidatud sättes sisalduva vastu eksitud. Kaupleja ei ole oma kohustist rikkunud (VÕS § 100). Esitatu põhjal ei ole tarbijal võimalik nõuda kauplejalt kahju hüvitamist (VÕS § 101 lg 1 p 3 ja § 115), tarbija esitatud kahju hüvitamise nõue on alusetu.

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/