

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-17514
Otsuse kuupäev 11.04.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja AS LHV Pank (10539549)

Tarbija nõue Tuvastusnõue

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Avalduse kohaselt Tarbija palub tuvastada, et LHV Panga poolt 25.11.2025 makseteenuse lepingu erakorraline lõpetamine on tühine, ning kohustada panka makseteenust edasi osutama. Pank lõpetas lepingu viidates VÕS § 720¹ lg 2 p-le 1, kuid tarbija ei nõustu sellise lõpetamise õiguspärasusega.

Tarbija leiab, et makseteenuse lepingu erakorraline lõpetamine on tühine VÕS § 720¹ lg 9 alusel ning vastuolus VÕS § 720¹ lg-s 4 sätestatud piirangutega. Vaidluse korral lasub VÕS § 720¹ lg 11 kohaselt tõendamiskoormis krediitiasutusel.

Tarbija märgib, et käesoleval juhul puudus RahaPTS § 42 lg 1 tähenduses konkreetne alus lepingu erakorraliseks lõpetamiseks. Panga väide, et tarbija keeldus vajalike andmete esitamisest, ei vasta tõele.

Tarbija selgitas pangale esitatud andmete sisu ja piire ning palus põhjendada täiendavate dokumentide nõudmist ning korduvate päringute esitamise vajadust. Pank ei vastanud neile küsimustele sisuliselt ning piirdus üldise viitega RahaPTS §-le 20.

Tarbija leiab, et panga tegevus ei vasta RahaPTS § 20 lg 6 kohasest mõistlikkuse põhimõttest tulenevatele nõuetele ning kujutab endast põhjendamatu koormamist. Samuti ei ole pank ammendanud VÕS § 720¹ lg 4 kohaseid tarbija suhtes riski maandavaid meetmeid, kuigi põhimakseteenuse lepingu lõpetamine piirab tarbija juurdepääsu elutähtsale teenusele ja sellega seotud põhiõigusi.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et tarbija ja AS LHV Pank olid alates 21. jaanuarist 2022 kliendisuhtes, mille aluseks olid makseteenuse ja muud teenuslepingud. Pank rakendas kogu kliendisuhte vältel seadusest tulenevaid hoolsusmeetmeid ning esitas Tarbijale korduvalt päringuid. 19.09.2025 küsis pank tarbijalt täpsustusi tema tööandja ja regulaarsete laekumiste kohta ning nõudis krüptoplatvormi väljavõtet. Tarbija vastas ebakoostöövalmilt, väites, et pank ei leia midagi ning hoiatas konto sulgemise korral kohtusse pöördumisega. Tarbija selgitas hiljem, et töötab PrifBaltic OÜ-s, kuid on isapuhkusel ning palk enam ei laeku. Tarbija kritiseeris pankka ka suhtlusviisi pärast, soovides e-kirjade asemel Telegrami või WhatsAppi kasutamist, mida pank keeldus tegemast. Pank kordas oma nõuet esitada krüptorahakoti hetkeseisu kajastav väljavõte, selgitades, et see tuleneb regulatiivsetest kohustustest. Tarbija soovis teada, miks teda peetakse kõrge riskiga kliendiks, ning pakkus kompromissi, et esitab dokumendid vaid tingimusel, et aasta jooksul uusi päringuid ei tule. Pank lükkas tingimuse tagasi ja lõpetas 25.11.2025 erakorraliselt kliendisuhted Tarbijaga, tuginedes RahaPTS § 42 ja VÕS § 720 prim 1 sätetele, kuna Tarbija keeldus vajalikke dokumente esitamast. Tarbija esitas komisjonile kaebuse lepingu kehtivuse tuvastamiseks, kuid pank peab kaebust alusetuks ning leiab, et vaidlus vajab kohtulikku lahendamist või tuleks komisjonis rahuldamata jätta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning esitatud tõenditega, jätab tarbija avalduse rahuldamata.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu nõude tuvastada, et makseteenuse lepingu ja teiste seonduvate teenuslepingute ülesütlemine oli tühine ning et lepingud kehtivad edasi. Kaupleja vaidleb nõudele vastu TKS § 47 lg 3 p 3 alusel ning leiab esmalt, et vaidlust ei ole võimalik komisjonis lahendada põhjaliku uurimiseta ja see oleks otstarbekam lahendada maakohtus. Teise taotlusena märgib kaupleja, et tarbija avaldus on põhjendamatu.

Kaupleja on selgitanud, et tarbijaga oli kliendisuhe alates 21.01.2022 ning kliendisuhte kestel kohaldas pank tarbija suhtes seadusest (RahaPTS) tulenevaid hoolsusmeetmeid. 19.09.2025 küsis pank tarbijalt teavet seoses tööandja andmete erinevustega ning nõudis krüptoplatvormi väljavõtet, millest nähtuks krüptorahakoti hetkeseis ja liikumised. 23.09.2025 vastas tarbija, et pank „ei leia midagi“, märkis, et tegemist on tema ettevõttega seotud kuludega, lisas ekraanipildi kuludest ning selgitas, et kasutab osa vahendeid futuuridega kauplemiseks. Samal päeval täpsustas tarbija millises ühingus ta töötab, kuid väitis, et viibib isapuhkusel ega saa enam sealt töötasu. Samuti avaldas tarbija rahulolematust e-kirja teel suhtlemise üle.

Kaupleja kordas 23.09.2025 oma nõuet esitada just krüptoplatvormi väljavõte, märkides, et saadetud ekraanipilt ei kajasta konto hetkeseisu ning et teave on vajalik pangal lasuvate regulatiivsete kohustuste täitmiseks. Hilisema suhtluse käigus soovis tarbija teada, millistele normidele tuginedes pank andmeid küsib ja miks teda peetakse kõrgendatud riskiga kliendiks, ning pakkus kompromissina, et tarbija esitaks väljavõtte tingimusel, et pank ei küsi aasta jooksul täiendavaid andmeid. Pank seda tingimust ei aktsepteerinud. Seejärel teatas pank 25.11.2025 tarbijale, et ütleb makseteenuse lepingu ja teised teenuslepingud erakorraliselt üles, viidates

üldtingimustele, makseteenuse tingimustele, RahaPTS § 42 lg 1 p-le 1 ja lg-le 4 ning VÕS § 720¹ lg 2 p-le 1.

Tarbija leiab, et lepingu lõpetamine oli ebaseaduslik. Tarbija rõhutab, et ta ei keeldunud andmeid esitamast, vaid palus pangal põhjendada, miks samu andmeid ikka ja jälle küsitakse, ning pakkus välja alternatiivseid viise teabe esitamiseks, sealhulgas kuue kuu väljavõtte, video või ekraanipildid. Tarbija hinnangul olid panga päringud ebaproportsionaalsed ja häirivad ning pank ei vastanud tema küsimustele. Tarbija peab pahatahtlikuks ka seda, et pank viitas oma vastuses peamiselt 23.09.2025 seisukohale ja jättis tähelepanuta tema 17.10.2025 vastuse, milles ta väljendas valmisolekut mõistlikult põhjendatud teavet esitada. Samuti leiab tarbija, et panga väide komisjoni pädevuse puudumise kohta on vastuoluline, kuna pank ise suunas tarbijat muu hulgas TTJA poole pöörduma ning viitas samale võimalusele ka enda üldtingimustes.

Tarbija väidab lisaks, et isegi kui panga hinnangul oli tegemist kõrgema või koguni „hindamatu“ riskiga, ei õigustanud see lepingu lõpetamist, sest VÕS § 720¹ lg 4 ja § 710¹ lg 5¹ kohaselt tulnuks esmalt kaaluda riskide maandamise meetmeid, näiteks konto kasutamise piiramist. Tarbija rõhutab veel, et pank on elutähtsa teenuse osutaja, tema kontole laekub vanemahüvitis ning ta on kolme alaealise lapse isa, mistõttu on konto kasutamise võimalus talle igapäevaseks toimetulekuks oluline.

Kaupleja leiab seevastu, et tarbija käsitus ei ole põhjendatud. Kaupleja väidab, et tema kohustus ei piirdu üksikute tehingute kontrollimisega, vaid ta peab terviklikult mõistma kliendi ärisuhet ja selle riske. Panga sõnul ilmnis ärisuhte seire käigus, et enam kui pool tarbija konto käibest liikus ühele krüptoplatvormile, mistõttu oli vältimatult vajalik saada ülevaade sellest, mis toimus pärast raha liikumist panga kontolt krüptokeskkonda. Panga hinnangul ei olnud tegemist uudishimu ega põhjendamatu andmenõudega, vaid ainsa vajaliku dokumendiga, mis võimaldanuks mõista tarbija konto peamist kasutusviisi. Pank rõhutab, et tarbija ei esitanud nõutud väljavõtet, seadis teabe andmisele täiendavaid tingimusi ning seega muutis ise hoolsusmeetmete kohaldamise võimatuks. Pank leiab, et niisuguses olukorras ei olnud võimalik kohaldada ka leebemaid riskimaandamise meetmeid, sest risk ei olnud panga hinnangul mitte lihtsalt kõrge, vaid hinnatavuse puudumise tõttu määratlemata. Seetõttu oli lepingu lõpetamine panga hinnangul mitte üksnes õigus, vaid RahaPTS § 42 alusel kohustus.

Komisjon käsitleb esmalt kaupleja vastuväidet komisjoni pädevuse kohta. Kaupleja on tuginenud TKS § 47 lg 3 p-le 3 ning leidnud, et asja lahendamine eeldab põhjalikku uurimist ja oleks otstarbekam lahendada maakohtus. Komisjon möönab, et pangasaladust, isikuandmeid ja rahapesu tõkestamisega seotud küsimusi puudutavad vaidlused võivad vajada küll põhjaliku uurimist, ent TKS § 47 lg 3 p 3 seab täiendavaks eelduseks ka tunnistajate ülekuulamise, mille vajadust komisjon praeguses asjas ei näe. Käesolevas asjas on vaidluse keskmes küsimus, kas kauplejal oli tarbijaga sõlmitud makseteenuse lepingu erakorraliseks ülesütlemiseks seaduslik alus. Komisjon saab hinnata nii lepingutingimuste kui ka seadusest tulenevate ülesütlemisaluste olemasolu. Asjaolu, et sama vaidlus võiks olla põhjalikumalt lahendatav maakohtus, ei tähenda iseenesest, et komisjon ei võiks või ei peaks seda lahendama. Käesolevas asjas ei ole poolte vahel vaidlust selle üle, et (i) pank küsis dokumente, et (ii) tarbija ei esitanud pangale nõutud kujul krüptoplatvormi väljavõtet ning et (iii) pank ütles seejärel lepingu üles. Vaidlus seisneb pigem nende asjaolude õiguslikus tähenduses ja nendele õigusliku hinnangu andmises, mitte faktiväidete tuvastamises, mistõttu ei ole komisjonil alust menetlust lõpetada põhjusel, et asja lahendamine oleks komisjonis ülemäära keeruline.

Vaidluse sisuliseks lahendamiseks märgib komisjon, et krediidasutusel lasub RahaPTS § 19 lg 1 alusel kohustus kohaldada kliendi suhtes hoolsusmeetmeid ning RahaPTS § 20 lg 1 ja selle alapunktide alusel kohustus muu hulgas aru saada ärisuhtest ja teostada ärisuhte seiret. Komisjon nõustub kauplejaga selles, et tegemist ei ole üksnes üksikute tehingute kontrollimisega. Seadusest tuleneva hoolsuskohustuse eesmärk on võimaldada krediidasutusel mõista kliendi tegevuse sisu ning hinnata, kas konto kasutamine vastab kliendi tavapärasele profiilile ja kas sellega kaasnevad riskid on pangale vastuvõetavad ja juhitavad. Kui oluline osa konto käibest on seotud krüptotehingutega, ei saa pidada põhimõtteliselt põhjendamatuks, et pank soovib teavet selle kohta, mis laadi tehingud need on, millisel platvormil need toimuvad ning kuidas kliendi vahendeid seal kasutatakse. Panga 19.09.2025 ja 23.09.2025 kirjadest nähtub, et pank küsis konkreetselt krüptoplatvormi väljavõtet või wallet statement'it, mitte piiramatul hulgal määratlemata dokumente. Pank selgitas ühtlasi, et tarbija saadetud ekraanipilt ei kajasta konto hetkeseisu ega asenda nõutud dokumenti.

Tarbija väidab, et ta ei keeldunud andmete esitamisest, vaid soovis loogiliselt põhjendatud päringuid ning pakkus alternatiivseid lahendusi. Komisjon nõustub tarbijaga selles osas, et kliendil on õigus küsida pangalt selgitusi, miks teatud andmeid nõutakse, ning panga päringud peavad olema põhjendatud ja arusaadavad. Samuti ei saa kliendile ette heita, et ta soovib mõista, miks teda koheldakse kõrgema riskiga kliendina. Menetluses esitatud kirjavahetusest nähtub siiski, et pank andis tarbijale üldise põhjenduse, seire käigus ilmnis märkimisväärne krüptotehingute maht ning pangal oli vaja mõista nende tehingute sisu. Tarbija omakorda ei esitanud pangale nõutud kujul väljavõtet, vaid saatis ekraanipildi kuludest, üldsõnalisi selgitusi tulevaste kauplemissaastaga cashback'i kasutamise kohta ning soovis panga tulevaseid päringuid etteulatavalt piirata.

Tarbija 17.10.2025 vastusest nähtub tõepoolest suurem valmisolek teavet anda kui panga vastuses kajastatud 23.09.2025 kirjadest, kuid ka selles vastuses ei olnud väljendatud valmisolekut esitada pangale just selline dokument, mida pank oli nõudnud, vaid üksnes pakkuda videoid, kuvatõmmiseid või muid tarbija enda valitud vorme. Komisjon leiab, et tarbija soov esitada andmeid enda valitud viisil ei seo krediidasutust olukorras, kus pank peab ise otsustama, milline teave on tema seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks piisav. Pank ei pea leppima tarbija poolt pakutud asendusvormidega, kui need ei võimalda tema tegevusest piisavalt aru saada. Seetõttu ei saa komisjon nõustuda tarbija seisukohaga, et andmete esitamisest keeldumist ei olnud. Menetluses tuvastatud asjaolud näitavad, et tarbija ei esitanud pangale nõutud sisu ja kujuga dokumenti vaatamata korduvatele päringutele.

Tarbija väidab ka, et pank küsis samu dokumente liiga sageli ning see oli ebaproportsionaalne. Komisjon märgib, et seadusest tulenev ärisuhte seire on pidev kohustus. Sellest üksi ei järeldu siiski, et pank võiks piiramatult ja põhjendamatuult samu andmeid küsida. Käesolevas asjas ei ole aga esitatud selliseid tõendeid, millest nähtuks, et pank oleks nõudnud ilma muutunud asjaoludeta samasugust detailset krüptoväljavõtet lühikese aja jooksul korduvalt viisil, mis muudaks konkreetse 2025. aasta sügisel esitatud nõude põhjendamatuks. Vastupidi, panga seisukoht seob nõude konkreetse seiretulemusega, enam kui poole konto käibe liikumisega ühele krüptoplatvormile. Ka tarbija enda selgitused kinnitavad, et kontot kasutati mh tulevaste kauplemissaastaks. Sellest tulenevalt ei saa komisjon lugeda panga konkreetset nõuet iseenesest ebaproportsionaalseks.

Tarbija heidab pangale ette ka seda, et pank soovis teada mitte ainult raha päritolu, vaid ka kliendi „praeguseid varasid“, ning et niisugune käsitus muudaks lepingu lõpetamise liiga lihtsaks.

Komisjon leiab, et käesolevas asjas ei saa vaidluse lahendamisel minna niivõrd kaugele, et üldiselt hinnata kõiki võimalikke piire, milleni krediidasutus võib oma hoolsusmeetmetega ulatuda. Otsustav on see, kas käesolevas asjas nõutud dokument oli konkreetsete asjaolude valguses põhjendatud. Komisjon on eelpool selgitanud, et arvestades konto ulatuslikku kasutamist krüptotehinguteks, oli pangal õigus küsida teavet, mis võimaldanuks aru saada, mis toimus nendel platvormidel pärast raha kandmist. Seetõttu ei ole põhjust lugeda panga nõuet abstraktselt liigseks üksnes seetõttu, et see puudutas kliendi varade ja tehingute hetkeseisu krüptokeskkonnas.

Tarbija leiab, et pank oleks pidanud lepingu lõpetamise asemel piirduma konto kasutamise piiramisega. Komisjon möönab, et VÕS § 720¹ lg 4 järgi võib põhimakseteenuse lepingu RahaPTS alusel üles öelda üksnes juhul, kui riski maandavad meetmed on ammendunud. Samuti on õige, et üksnes krediidasutuse üldine „riskiisu“ ei saa olla lepingu lõpetamise alus. Samas ei saa komisjon nõustuda tarbija järeldusega, et igal juhul pidanuks pank enne ülesütlemist kasutama mõnd leebemat meetet. Riski maandavad meetmed eeldavad, et pangal on vähemalt minimaalne arusaam riskist, selle allikast, ulatusest ja laadist. Käesolevas asjas rajaneb panga seisukoht sellele, et ilma nõutud väljavõtteta ei olnud tal võimalik mõista tarbija konto peamise kasutusviisi sisu. Kui panga jaoks jäi tuvastamata, mis laadis ja mahus tegevus krüptoplatvormil tegelikult toimus, ei olnud pangal ka piisavat alust otsustada, milline konkreetne piirang või meede oleks riski piisavalt maandanud. Tarbija pakutud lahendus, milles pakkus hoiduda kannetest isikutele, keda pank peab mitesobivaks, ei kõrvalda probleemi, et vaidlus puudutas mitte üksikuid vastaspooli, vaid kontokasutuse peamist mustrit. Sellises olukorras ei saa komisjon pidada põhjendatuks, et pangal olnuks mõni ilmne ja piisav leebem meede, mis oleks võimaldanud ärisuhet jätkata.

Tarbija on rõhutanud, et pank on elutähtsa teenuse osutaja ning tema kontole laekub vanemahüvitis, mida on vaja perekonna ülalpidamiseks. Komisjon mõistab, et konto sulgemine võib tarbijale kaasa tuua märkimisväärsed praktilisi raskusi, eriti olukorras, kus kontot kasutatakse igapäevaste laekumiste ja kulude jaoks. See asjaolu ei kõrvalda siiski krediidasutuse seadusest tulenevaid kohustusi. Kui esineb RahaPTS § 42 lg-s 1 sätestatud alus ning krediidasutus ei saa kliendi tõttu rakendada hoolsusmeetmeid, siis on tal õigus ja teatud juhtudel kohustus ärisuhe lõpetada. Tarbija isiklikult keeruline olukord ei anna komisjonile alust jätta kohaldamata imperatiivseid norme, mis reguleerivad rahapesu tõkestamise kohustusi. Komisjon märgib siiski, et tarbijale jääb võimalus pöörduda muu teenuseosutaja poole või kasutada muid seadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid, kuid see ei muuda käesoleva ülesütlemise õiguspärasuse hinnangut.

Mis puudutab tarbija väidet, et pank rikkus tarbijat eksitades VÕS § 54¹ lg 1 p 17, kuna suunas teda ise tarbijavaidluste komisjoni poole, kuid hiljem leidis, et vaidlus ei kuulu komisjonis lahendamisele, siis komisjon märgib järgmist. Pangapoolne viide tarbijavaidluste komisjonile kui võimalikule kohtuvälisele vaidluste lahendamise üksusele ei tähenda, et komisjon oleks kohustatud iga vaidluse sisuliselt rahuldama. Panga ülesütlemisteates ja üldtingimustes sisalduv teave kohtuvälise vaidluse võimaluse kohta ei välista, et pank võib hiljem menetluses väita, et konkreetsetes asjas esineb TKS § 47 lg 3 alusel menetluse lõpetamise alus. Seetõttu ei saa sellest vastuolust iseenesest järeldada ülesütlemise õigusvastasust.

Komisjon peab oluliseks ka kaupleja viidatud Riigikohtu praktikat (vt RKTko nr 2-18-17536/29, p 15). Riigikohus on selgitanud, et makseteenuse pakkujal võib RahaPTS § 42 lg 4 alusel olla kohustus kliendiga ärisuhe lõpetada, kui ta ei saa kliendi tõttu hoolsusmeetmeid täita. Panga viited sellele praktikale on asjakohased ning toetavad järeldust, et kliendi koostööst keeldumine võib

tuua kaasa erakorralise ülesütlemise. Käesolevas asjas ei ole komisjon tuvastanud, et pangal puudunuks õiguslik alus nõuda tarbijalt täiendavat teavet või et pank oleks nõudnud ilmselgelt kõrvalist või asjakohast dokumenti. Samuti ei ole komisjon tuvastanud, et tarbija oleks nõutud teabe pangale lõpuks esitanud või et pank oleks jätnud tähelepanuta täieliku ja kontrollitava vastuse. Vastupidi, esitatud materjalidest nähtub, et vaidlus jäi püsima just seetõttu, et pank ei saanud nõutud väljavõtet ning tarbija seadis koostööle tingimusi või pakkus pangale muid lahendusi kui see, mida pank vajalikuks pidas. Komisjoni hinnangul ei ole võimalik olukord, kus tarbija pakub pangale omapoolseid lahendusi hoolsusmeetmete täitmiseks, teadmata hoolsusmeetmete üksikasjalikku sisu ja ulatust.

Kõiki eeltoodud asjaolusid kogumis hinnates leiab komisjon, et kauplejal oli seadusest tulenev alus nõuda tarbijalt täiendavat teavet ja dokumente seoses krüptotehingutega, tarbija ei esitanud nõutud kujul teavet, mis oleks võimaldanud pangal mõista tema ärisuhet ja hinnata sellega seotud riske, ning seetõttu tekkis pangal RahaPTS § 42 lg 4 ja VÕS § 720¹ lg 2 p 1 alusel õigus ning kohustus ärisuhe erakorraliselt üles öelda. Komisjon ei tuvastanud menetluses asjaolusid, mille põhjal võiks lugeda ülesütlemise tühiseks või järeldada, et lepingud kehtivad edasi.

Lähtudes eeltoodust jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/