

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07493
Otsuse kuupäev 13.08.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Coop Pank AS (10237832)

Tarbija nõue Tarbija nõuab lepingu täitmist.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt on ta Coop Pank AS-i klient ning soovib, et pank aktiveeriks tema uue deebetkaardi. Tarbija selgitab, et olemasolev kaart aegus 30.04.2026 ning pank keeldus uut kaarti aktiveerimast nii internetipangas kui ka pangakontoris. Tarbija hinnangul nõuab pank kaardi aktiveerimiseks uute tingimustega nõustumist ja lepingute ühepoolset allkirjastamist, millega tarbija ei nõustu.

Tarbija väidab, et pangaga on tal kehtiv leping, mida tõendavad konto kasutamine, maksete laekumine ja pangaväljavõtted. Tarbija leiab, et pank rikub lepingut, keeldudes võimaldamast tal kasutada deebetkaarti ja oma raha. Tarbija hinnangul peavad lepingud olema kahepoolset allkirjastatud ning teller ei ole pädev panga nimel lepinguid sõlmima ega allkirjastama, kuna tema esindusõigus ja vastutus ei ole tarbijale piisavalt tõendatud.

Avalduse kohaselt pöördus tarbija panga poole kirjalikult ning palus muu hulgas esitada kõik tema kliendisuhete ja lepingutega seotud dokumendid ning selgitada panga töötajate esindusõigust.

Tarbija viitab ka TsÜS § 116 regulatsioonile ning leiab, et pangal lasub kohustus tõendada tellerite volitusi ja vastutust.

Tarbija rõhutab, et:

- ta on panga klient ja tal on kehtiv leping;
- pank töötleb jätkuvalt tema andmeid;
- tema töövõimetoetus laekub pangakontole;
- tal on õigus kasutada oma raha ja saada deebetkaart;
- pank on kohustatud lepingu tingimusi täitma.

Tarbija viitab ka Coop Panga teabele põhimaksekonto õiguste kohta, mille kohaselt on tarbijal õigus põhimaksekontole ja sellega seotud deebetkaardi kasutamisele.

Tarbija leiab, et Coop Pank ei ole tema deebetkaardi aktiveerimisel tegutsenud õiguspäraselt, kuna pank nõuab kliendilt mitmete tüüptingimuste ja lepingudokumentidega nõustumist ning nende kinnitamist, kuid esitatud tingimused ei ole panga esindajate poolt allkirjastatud. Tarbija hinnangul peavad lepingud olema kahepoolsetl allkirjastatud volitatud isikute poolt ning tellerite või digitempli kasutamine ei asenda panga esindaja allkirja. Tarbija nõuab, et pank esitaks TTJA-le kõigi asjakohaste tingimuste allkirjastatud versioonid koos volituste tõenditega.

Tarbijale jäi mulje, et deebetkaardi aktiveerimine seoti kõigi panga tingimustega nõustumisega, sealhulgas uute ja muudetud tingimustega, mida tema ei soovinud ühepoolsetl kinnitada. Tarbija väidab, et pangakontoris nõuti temalt linnukese tegemist kõigi tingimustega nõustumise kohta ning keeldumise järel kaart aktiveerimata ei jäänud. Tema sõnul ei olnud talle kõiki tingimusi esitatud ega selgitatud ning pank ei võimaldanud näha varasemaid ega uusi allkirjastatud lepinguid.

Tarbijal on pangaga kehtiv põhimaksekonto leping ning tema hinnangul kuulub deebetkaart lahutamatu põhimaksekonto teenuste hulka. Seetõttu leiab ta, et panga keeldumine kaarti aktiveerida tähendab lepingu mittetäitmist ning piirab tema võimalust kasutada makseteenuseid ja igapäevaselt poes maksta. Tarbija ei nõustu panga seisukohaga, et tegemist on üksnes tehnilise või vormistusliku sammuga, vaid peab seda sisuliseks lepingu muutmiseks.

Lisaks märgib tarbija, et kuigi pank viitab tugeva autentimise nõudele ja kliendi kinnituse vajadusele, olid tema isikuandmed pangakontoris juba kontrollitud ning ta ei keeldunud kaardi aktiveerimise kinnitamisest iseenesest, vaid ainult kõigi tingimustega ühepoolsetl nõustumisest. Tarbija rõhutab, et panga tingimused muutuvad niigi üldtingimuste alusel automaatselt ning seetõttu puudub tema hinnangul alus kaardi aktiveerimisest keeldumiseks.

Kokkuvõttes leiab tarbija, et Coop Pank ei ole täitnud temaga sõlmitud lepingut ega järginud lepingute sõlmimise põhimõtteid, on põhjendamatult jätnud pangakaardi aktiveerimata ning peab kaardi aktiveerima ja tagama põhimaksekonto teenuste kasutamise.

Tarbijal on nõue, et pank aktiveeriks deebetkaardi viivitamata ning täidaks kehtivat lepingut.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et vaidlus ei puuduta põhimakseteenusest keeldumist, vaid erimeelsust uue deebetkaardi aktiveerimise korra osas. Kaupleja sõnul on tarbija arvelduskonto jätkuvalt avatud ning pank on valmis võimaldama uue kaardi kasutuselevõttu kohe pärast selle nõuetekohast aktiveerimist.

Kaupleja selgitab, et pärast vana kaardi kehtivusaja lõppemist väljastati tarbijale uus deebetkaart, kuid selle kasutamiseks tuleb kaart eelnevalt aktiveerida. Aktiviseerimine on võimalik internetipangas, pangakontoris, Coop kauplustes või muul panga aktsepteeritud viisil vastavalt deebetkaardi tüüptingimustele. Kaupleja hinnangul ei ole tarbija vajalikku kinnitust kaardi aktiveerimiseks andnud.

Kaupleja rõhutab, et uuele kaardile määratakse uus kaardinumber ning seetõttu käsitatakse seda uue makseinstrumendi kasutuselevõtuna. Sellega seotud lepingu või aktiveerimisdokumentide vormistamine ei muuda panga sõnul lepingu sisulisi tingimusi, vaid on tavapärane tehniline ja vormistuslik samm.

Kaupleja viitab ka seadusest tulenevale tugeva autentimise kohustusele, mille eesmärk on kliendi isikusamasuse kontrollimine ning makseinstrumendi ja kontol olevate vahendite kaitse pettuste eest. Kaupleja sõnul ei ole võimalik uut deebetkaarti aktiveerida ilma kliendi allkirja või muu panga aktsepteeritud samaväärse kinnitamiseta.

Lisaks selgitab kaupleja, et dokumentide vormistamiseks ei ole vajalik juhatuse liikme isiklik allkiri, kuna panga töötajad võivad tavapärase teeninduse käigus tegutseda panga nimel.

Kokkuvõttes leiab kaupleja, et ta on tegutsenud vastavalt tüüptingimustele ja õigusaktidele, tarbija etteheited ei ole põhjendatud ning avaldus tuleks jätta rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija soovib, et kaupleja aktiveeriks mistahes täiendavate toiminguteta tarbija uue pangakaardi, mis on väljastatud eelneva kaardi tähtaja lõppemisel. Kauplejal on pangakaardi aktiveerimiseks reeglid, mille kohaselt tarbija peab selleks tegema täiendavaid toiminguid.

Lisaks eelnevale ei ole tarbija nõus sellega, et kaupleja kasutab tehingute sõlmimisel digitemplit ja tarbija poolt allkirjastatavaid dokumente ei allkirjasta kaupleja poolt kaupleja juhatuse liige.

Tarbija esitatud avaldusest ei selgu kaupleja õigusvastast käitumist, lepingurikkumist ega ka tarbija kahjustatud õigust.

Esitatud asjaolude kohaselt on kaupleja kliendile pärast tema varasema deebetkaardi kehtivusaja lõppemist väljastatud uue deebetkaardile pangakaardi kasutuselevõtuks on vajalik see eelnevalt aktiveerida ning et aktiveerida saab internetipangas või pangakontoris, järgides deebetkaardi kasutuselevõtuks ette nähtud korda ja turvanõudeid. Tarbija ei soovi kaardi aktiveerimiseks vajalikku kinnitust anda, selle tõttu ei ole tal uut kaarti võimalik kasutusele võtta.

Kaupleja deebetkaardi tüüptingimuste punkt 2.2 kohaselt peab pangakonto omanik enne kaardi esmakordset kasutamist kaardi aktiveerima vastavalt samade tüüptingimuste punktis 3.5 sätestatud korrale. Tüüptingimuste punkt 3.5 näeb ette, et kaarti saab aktiveerida panga teenindussaal, internetipangas, kauplustes, mis pakuvad vastavat teenust, või muul panga poolt aktsepteeritud viisil. Tüüptingimuste punkt 3.8 sätestab, et kaardi kehtivusaja lõppemisel väljastab pank kliendile uue kaardi.

Eespool viidatud tingimused on poolte lepingu osa, need ei ole õigusvastased.

Võlaõigusseaduse § 724⁶ lg 3 kohaselt peab makseteenuse pakkuja nõudma kliendi tugevat autentimist iga kord, kui maksja soovib juurdepääsu oma maksekontole interneti teel, algatada

elektroonilist maksetehingut või teha kaugjuurdepääsu teel loodud ühenduse kaudu mis tahes muud toimingut, millega kaasneb makseteenusega seotud andmete väärkasutamise või pettuse oht, kui õigusaktides ei ole sätestatud teisiti.

Pangal on kohustus deebetkaardi aktiveerimise ja kasutuselevõtu toimingutes tagada kliendi isikusamasuse nõuetekohase tuvastamise ning kohaldada turvalist autentimisprotsessi.

Tarbija nõue selle kohta, et pank peaks kliendi antavate kinnituste dokumendile lisama ka enda juhatuse liikme allkirja, ei ole põhjendatud. Vastavalt TsÜS § 115 lg 1 võib isik tegutseda läbi esindaja. Pangal ei ole kitsendusi selleks, keda ta enda esindajana kasutab. Samuti vastutab pank tehingust tulenevate kohustuste täitmise eest sõltumata sellest, kes tema esindajana tehingu sõlmis. Tarbijal ei ole seaduslikku alust nõuda, et panga poolt allkirjastab tarbijaga sõlmitud tehingut tõendava dokumendi juhatuse liige.

Tarbija nõue kauplejale aktiveerida tarbija pangakaart järgimata selleks kehtestatud reegleid, ei ole seaduslik. Samuti puudub tarbijal õigus nõuda panga esindamist suhtes tarbijaga vahetult juhatuse liikme poolt.

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/