

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02263
Otsuse kuupäev 13.08.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm
Jüri Aava
Mic Merila

Tarbija
Kaupleja AS Citadele banka Eesti filiaal (11971924)

Tarbija nõue kahju hüvitamine summas 409,09 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada avaldus. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 409,09 eurot.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija Citadele Banka-ga kliendilepingu pärast kohtumist panga esindajaga ning pangale oli juba lepingu sõlmimisel teada, et kontole võib laekuda üle 10 000 euro. Sellest hoolimata ei teavitatud tarbijat võimalikust täiendavate dokumentide esitamise kohustusest ega konto blokeerimise riskist. Pärast 19 000 euro laekumist blokeeris pank konto täielikult enne, kui küsis selgitusi või dokumente, ning viitas esialgu valele üldtingimuste punktile, parandades põhjendust alles hiljem.

Tarbijale ei selgitatud piirangu kestust ega selle lõpetamise tingimusi ning konto jäi blokeerituks ka järgneval kuul. Konto kasutamise takistamise tõttu tekkis tarbijale otsene varaline kahju 563,20 eurot. Lisaks on vastuoluline, et pank pidas klienti samal ajal ebapiisavalt kontrollituks, kuid tegi talle siiski laenupakkumise.

Tarbija hinnangul rikkus pank hea usu ja proportsionaalsuse põhimõtet, tugines ebakorrektselt oma üldtingimustele ning põhjustas tarbijale rahalist kahju. Tarbija palub hinnata panga tegevuse õiguspärasust ja võimalikku tarbijaõiguste rikkumist.

Tekkinud kahju põhjendus oli, et pank piiras ajakriitilise ülekande tegemist, millega tarbija kaotas 563,20 eurot. Tarbija avas pangas konto teadmise, et saab kanda 3 sambasse raha. Ülekanne pidi toimuma hiljemalt 29.12.2025, kuid pank blokeeris täielikult kont ning ülekannet ei saanud teha.

Tarbija ei nõustu AS Citadele banka Eesti filiaali seisukohaga ning palub vaidluse edastada tarbijavaidluste komisjonile.

Tarbija leiab, et panga viidatud „taustakontroll“ ei olnud sisuline rahapesu tõkestamise meede,

vaid tavapärane kliendiankeet, mille sisu viitas pigem müügitegevusele. Seda kinnitab ka asjaolu, et laenupakkumisi tehti juba enne kliendi tegelikku kontrollimist, mis viitab puudustele panga sisemises kontrollis ja ei ole kooskõlas hea pangandustavaga.

Lisaks esitas tarbija 9. jaanuaril 2026 lepingu lõpetamise avalduse ning sai 13. jaanuaril 2026 kinnituse, et vahendid kantakse üle. See on vastuolus panga hilisema väitega, nagu oleks enne vahendite vabastamist jätkatud rahapesu tõkestamise kontrollimenetlusi. Tegelikult vabastati vahendid pärast tasu maksmist ilma täiendava kontrollita.

Pank põhjendas konto blokeerimist 10 000 euro suuruse kuulimiidi ületamisega, kuid ei ole selgitanud, miks:

- ei vabastatud vahendeid lubatud limiidi ulatuses,
- rakendati täielik konto blokeering proportsionaalse piirangu asemel,
- piirang kehtis ka tehingute puudumisel.

Tarbija hinnangul ei ole pank rakendanud asjakohaseid hoolsusmeetmeid ega teavitanud klienti olulistest tingimustest. Kliendiankeet oleks tulnud täita enne konto avamist ning klienti ei hoiatatud ei limiidi ega võimaliku konto blokeerimise eest, kuigi panka teavitati eelnevalt suuremast tehingust. Samuti ei ole vastavad piirangud selgelt esitatud panga turundusmaterjalides.

Panga tegevuse tulemusel olid tarbija kontovahendid ligikaudu kahe kuu jooksul põhjendamatult blokeeritud, mis takistas oluliste tehingute tegemist ja põhjustas kahju. Tarbija on valmis kahju tõendamiseks esitama täiendavaid dokumente.

Kokkuvõttes leiab tarbija, et panga tegevus oli läbipaistmatu, ebaproportsionaalne ning vastuolus hea pangandustavaga.

Tarbija esitab kahju suuruse arvutuskäigu ja tõendid, vt e-keskkond:

III pensionisamba sissemaksetele kehtib 22% tulumaksusoodustus kuni 15% ulatuses aastasest brutosissetulekust või maksimaalselt 6000 eurot.

2025. aastal teenis tarbija brutotulu 28 396,55 eurot, millest 15% on 4 259,48 eurot. Tegelikult tegi tarbija sissemakseid 2400 euro ulatuses, mistõttu jäi kasutamata maksusoodustus summalt 1 859,48 eurot. Sellelt oleks olnud võimalik saada tulumaksutagastust 409,09 eurot.

Tarbija ei saanud teha täiendavat sissemakset, kuna pank oli tema kontole seadnud piirangud, millest pank oli teadlik ka tehingu ajakriitilisuse kontekstis. Piirangud kehtsid ligikaudu kaks kuud ning tarbijat ei teavitatud eelnevalt ei riskihinnangust ega tehingute käsitlemisest kõrgendatud riskiga toimingutena.

Tarbija ei nõua viiviseid ega muid kulusid, kuid soovib pangalt kompensatsiooni 409,09 euro ulatuses saamata jäänud tulumaksutagastuse eest.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et tarbija sõlmis konto lepingu mobiiliäpis ning piirangute kohta teavitati e-kirjaga, kuid see saadeti süsteemivea tõttu hilinemisega. Konto blokeeriti, kuna tarbija kandis sellele limiiti ületava summa – tegemist on panga kohustuslike riskijuhtimise meetmetega rahapesu tõkestamiseks.

Pank teavitas klienti korduvalt, milliseid samme on vaja blokeeringu eemaldamiseks, kuid klient ei esitanud nõutud dokumente ning esitas hiljem lepingu lõpetamise avalduse. Pank rõhutab, et ka pärast lepingu lõpetamist peab ta seadusest tulenevalt jätkama kontrollimenetlusi enne vahendite vabastamist.

Laenupakkumiste saatmine samal ajal hoolsusmeetmete rakendamisega on tingitud erinevatest protsessidest ega tähenda vastuolu.

Pank on valmis kaaluma kahju hüvitamist, kuid nõuab selleks kahju tõendavaid dokumente.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid finantsteenuse osutamise lepingu.

Arvestades esitatud asjaolusid oli tarbija kauplejale avaldanud teabe selle kohta, mis summasid (sealhulgas ka raha päritolu ja tehingu eesmärk), ta soovib kontole kanda. Esitatu alusel oli kauplejal see teave ning on võimalik, et kaupleja sai ja pidi sellest aru saama ka makse andmete alusel.

Kaupleja ei ole tõendanud, et tal puudus teave laekunud raha päritolu kohta, tarbija esitatu kohaselt oli teave kauplejale antud.

Kaupleja on viidanud, et kaalub kahju hüvitamist, kui talle esitatakse kahju suuruse kohta dokumente. Arvestades toimunu asjaolusid ja avaldust on nõude kujunemine arusaadav.

Kaupleja on rikkunud hoolduskohustust ja ei ole käitunud mõistlikult (VÕS § 7 lg 1). Tarbijat lepingueelselt nõustades selgitas kaupleja, kuidas käituda, soovis tarbijat enda kliendiks ning soovitas ülekannet kaupleja panga kontole. Samas raha laekumisel blokeeris kaupleja selle pikaks ajaks ning ei teinud enda poolt midagi, et tarbijaga sisuliselt suhelda ja olukord lahendada. Kaupleja automaatteavitused ei ole selles olukorras mõistlik viis tegutseda.

Arvestades lühiajalise laenu intresse ja tarbija esitatud teavet kahju kujunemise kohta ja tuginedes analoogia korras VÕS 127 lg 6 leiab komisjon, et nõude summa on põhjendatud.

Kaupleja on kohustist rikkunud (VÕS § 100) ja tarbijal on kaupleja vastu sissenõutavaks muutunud kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1 p 3). Kaupleja rikkumist vabandavad ja vastutust välistavad asjaolud puuduvad. Tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega.

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/