

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-06274
Otsuse kuupäev	26.08.2026
Komisjoni koosseis	Taavi Hein
Tarbija	
Kaupleja	Swedbank AS (10060701)
Tarbija nõue	3300 euro tagastamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale 3218,31 eurot.
3. Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega (TKS § 60 lg 1).
4. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Avalduse kohaselt viibis tarbija välismaal, kus langes väidetavalt korgijoogi ohvriks. Juhtumi käigus varastati temalt pangakaardid ning petturid said teadmata viisil teada ka PIN-koodi. Tarbija sõnul on tal joogi sisse pandud aine mõju tõttu ligikaudu viietunnine mälulünk ning ta ei olnud sel ajal otsustusvõimeline ega teadlik toimuvast. Järgmisel päeval avastas tarbija, et tema pangakontodelt on tehtud mitmeid tehinguid ja sularaha väljavõtteid, milleks ta ei olnud nõusolekut andnud.

Tarbija võttis kohe ühendust pankadega. Wise tagastas tema kontolt kadunud raha kiiresti, kuid Swedbank keeldus hüvitamast mitme tuhande euro suurust kahju. Swedbank põhjendas keeldumist sellega, et PIN-koodi sisestamise tõttu olid tehingud nende hinnangul autoriseeritud ning viitas kaardi kasutamise tingimustes sätestatud raske hooletuse klauslile.

Tarbija ei nõustu panga seisukohaga ning leiab, et tema puhul ei saa rääkida raskest hooletusest, kuna ta oli kuriteo ohver ega olnud uimastamise tõttu otsustusvõimeline. Lisaks rahalisele kahjule varastati temalt ka isiklikud esemed, sealhulgas kott ja kõrvaklapid.

Tarbija viitab oma seisukoha põhjenduseks järgmistele õigusnormidele:

- Tsiviilseadustiku üldosa seaduse järgi on otsusevõimetuse seisundis tehtud tehing tühine;
- Euroopa Liidu makseteenuste direktiivile PSD2 (2015/2366/EL), mille kohaselt peab pank tõendama, et tehing oli teadlikult ja nõuetekohaselt autoriseeritud ning pelgalt PIN-koodi kasutamine ei tõenda veel nõusoleku olemasolu;
- asjaolule, et lepingutingimused ei saa olla vastuolus EL tarbijakaitse normidega.

Tarbija leiab lisaks, et:

- tehingud olid otsusevõimetuse tõttu tühised;
- pangal lasub kohustus tõendada raske hooletuse olemasolu;
- pank oleks pidanud tuvastama ja peatama ebataavalised ning suuremahulised öised tehingud Filipiinidel;
- tal on õigus raha tagastamisele ka juhul, kui osa summast võeti välja sularahaautomaadist.

Tarbija viitab ka Mastercard Zero Liability Protection programmile ning märgib, et internetis avaldatud sarnaste juhtumite puhul on pangad klientidele raha tagastanud.

Tarbijal on 3300 euro suurune pettuse teel võetud raha tagastamise nõue.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leidis, et vaidlusalustest 21 tehingust 20 olid tehtud kliendi füüsilise kaardiga ja kinnitatud korrektse PIN-koodiga, mistõttu loetakse need panga hinnangul autoriseeritud ja kliendile siduvateks tehinguteks. Üks PIN-koodita tehing summas 50,04 € tagastati kliendile.

Kaupleja selgitas, et Mastercardi reeglite järgi ei ole võimalik esitada tagasinõuet põhjendusega, et klient ei teinud tehingut ega volitanud seda, kui tehing on kinnitatud PIN-koodiga. Panga hinnangul kohaldub Mastercardi „zero liability“ kaitse üksnes autoriseerimata tehingutele ning mitte olukorras, kus klient on olnud hooletu kaardi või turvaelementide hoidmisel.

Kaupleja ei nõustunud kliendi seisukohaga, et kolmanda isiku poolt PIN-koodiga tehtud tehingud on automaatselt autoriseerimata. Panga hinnangul tähendab korrektne PIN-koodiga kinnitamine, et tehingule on antud nõusolek või on tehing saanud võimalikuks kliendi hoolsuskohustuse rikkumise tõttu. Pank viitas kaardi kasutamise tingimustele, mille kohaselt peab klient hoidma kaarti ja PIN-koodi kaitstuna ning teatama viivitamatult nende kadumisest või väärkasutusest.

Kaupleja märkis, et kaardi sulgemise teade saabus 15.03.2026 kell 16:45, kuid kõik vaidlusalused tehingud olid selleks ajaks juba tehtud. Seetõttu ei saanud kaupleja tehinguid ennetavalt tõkestada.

Samuti ei pidanud kaupleja tõendatuks kliendi väidet, et ta langes uimastamise või kuriteo ohvriks, kuna esitatud politseidokumentides kajastusid peamiselt kliendi ütlused ning meditsiinilised tõendid puudusid.

Kaupleja selgitas, et kuigi tehingud võisid olla kliendi tavapärasest käitumisest erinevad, ei loeta välismaal tehtud tehinguid automaatselt kahtlasteks ning pank ei saa üksinda kõiki pettusi ära

hoida – klient peab samuti täitma oma hoolsuskohustusi.

Kokkuvõttes leidis kaupleja, et tehingud olid nõuetekohaselt autoriseeritud, VÕS § 733² autoriseerimata maksete regulatsioon ei kohaldu ning õiguslik alus ülejäänud 20 tehingu hüvitamiseks puudub.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon, tutvunud asja materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbijale oli kaupleja väljastanud deebetkaart lõpuga 7782 ning et 14.03.2026–15.03.2026 tehti Filipiinidel selle kaardiga rida sularaha väljavõtteid ja ostutehinguid. Samuti ei ole vaidlust selles, et vaidlusalustest tehingutest 20 tehti füüsilise kaardiga ja kinnitati korrektse PIN-koodiga. Üks PIN-koodita tehing summas 50,04 eurot on kaupleja tarbijale tagastanud.

Tarbija väidab, et tema ei teinud vaidlusaluseid tehinguid ega andnud nende tegemiseks nõusolekut. Tarbija selgituste kohaselt viibis ta Filipiinidel, kus tutvus võõraste isikutega ning tarbis nende antud jooki, mille järel tekkis tal mitmetunnine mälulünk. Tarbija väitel langes ta kuriteo ohvriks ning tema pangakaart sattus kolmandate isikute valdusesse. Tarbija ei oska selgitada, kuidas kolmandad isikud PIN-koodi teada said, kuid on järjepidevalt kinnitanud, et ta hoidis PIN-koodi mälus ega olnud seda üles kirjutanud ega teistele isikutele avaldanud.

Kaupleja vaidleb avaldusele vastu. Kaupleja hinnangul on vaidlusalused tehingud autoriseeritud, sest need tehti tarbijale väljastatud füüsilise kaardiga ning kinnitati korrektse PIN-koodiga. Kaupleja tugineb deebetkaardi kasutamise tingimuste punktile 3.7, mille kohaselt loetakse nõusolek toiminguks antuks muu hulgas PIN-koodi sisestamisega. Kaupleja leiab lisaks, et kui tehinguid ei teinud tarbija ise, said need võimalikuks üksnes seetõttu, et tarbija ei hoidnud kaarti või selle turvaelemente piisavalt kaitstuna.

VÕS § 724¹ lg 1 kohaselt on maksetehing maksjale siduv üksnes juhul, kui maksja on andnud nõusoleku maksetehingu tegemiseks. Poolte kokkuleppega võib määrata nõusoleku andmise viisi ja vormi. Sellest ei tulene siiski, et makseinstrumendi või selle turvaelemendi kasutamine kolmanda isiku poolt tõendab ümberlükkamatult maksja nõusolekut.

VÕS § 733⁴ lg 1 kohaselt peab olukorras, kus on vaieldav, kas maksetehing on autoriseeritud või nõuetekohaselt täidetud, makseteenuse pakkuja tõendama, et maksetehing on autenditud, muu hulgas kohaldatavuse korral kasutatud kliendi tugevat autentimist, korrektselt dokumenteeritud ja kontodel kajastatud ning tehingu tegemist ei ole mõjutanud puudus. Sama paragrahvi lg 2 sätestab aga sõnaselgelt, et makseinstrumendi kasutamise dokumenteerimine ei ole iseenesest piisav tõend selle kohta, et maksetehing oli autoriseeritud, makseinstrumenti kasutati pettuse teel või maksja rikkus tahtlikult või raske hooletuse tõttu oma makseinstrumendi kasutamise ja hoidmise kohustusi.

Seega eristab seadus maksetehingu autentimist ja autoriseerimist. Asjaolu, et tehing tehti tarbijale väljastatud kaardiga ning sisestati õige PIN-kood, tõendab, et tehing oli tehniliselt autenditud ja selle tegijal oli juurdepääs nii kaardile kui ka PIN-koodile. Sellest ei tulene aga iseenesest, et tehingu tegi tarbija või et tarbija andis kolmandale isikule tehingu tegemiseks nõusoleku.

Kaupleja kaarditingimuste punkti 3.7 ei saa tõlgendada viisil, mille kohaselt loetakse iga õige PIN-koodiga tehtud tehing tarbija poolt autoriseerituks sõltumata sellest, kes kaarti ja PIN-koodi tegelikult kasutas. Sellise tõlgenduse korral kaotaks VÕS § 733⁴ lg 2 sisuliselt tähenduse. Tarbijast makseteenuse kasutaja kahjuks ei saa seadusest tulenevat tõendamiskoormist lepingutingimusega

muuta põhjusel, et tegemist on imperatiivse normiga. Ka Mastercardi kaardiorganisatsiooni tagasinõude ehk chargeback'i reeglid ei määra seda, kuidas jaotub VÕS-i alusel tarbija ja tema makseteenuse pakkuja vaheline vastutus autoriseerimata maksete eest.

VÕS § 733⁴ kohta on õiguskirjanduses (vt VÕS IV komm vlj. 2020, § 733⁴) on selgitatud, et makseinstrumendi kasutamine võib sõltuvalt asjaoludest anda aluse raske hooletuse eelduseks, kuid maksjal peab olema võimalik selline eeldus ümber lükata.

Komisjoni hinnangul on tarbija käesolevas asjas esitanud piisavalt asjaolusid ja tõendeid, mis välistavad üksnes PIN-koodi kasutamise põhjal järelduse, et ta autoriseeris tehingud või rikkus oma kohustusi raske hooletuse tõttu.

Tarbija on juba vahetult pärast juhtumit väitnud, et tema ei teinud vaidlusaluseid tehinguid ning ei tea, kuidas kolmandad isikud PIN-koodi teada said. Ta pöördus juhtunuga kohaliku politsei poole ning on esitanud politseile tehtud avaldusega seotud materjale. Samuti on tarbija esitanud juhtumile ajaliselt lähedase kirjavahetuse teiste isikutega ning hotelliga. Tarbija esitas komisjonile ka hotellis tehtud videosalvestused ning selgitas, et nendel on ta ligikaudu kell 01.00 Filipiinide aja järgi hotellis ning tema liikumisest ja käitumisest nähtub tasakaaluhäireid ja segasusseisundit.

Komisjon arvestab seejuures, et tarbija väidet uimastamise kohta ei ole kinnitatud toksikoloogilise uuringuga. Ainuüksi politseile esitatud avaldus ega hilisem meditsiiniline dokument ei võimalda kindlalt tuvastada, millise aine mõju all tarbija oli või kas tema joogile lisati uimastavat ainet. Selle küsimuse lõplik tuvastamine ei ole aga käesoleva vaidluse lahendamiseks vajalik. Otsustav on, kas esitatud tõendite kogumist saab järeldada, et vaidlusalused maksed olid tarbija poolt autoriseeritud või et nende tegemine sai võimalikuks tarbija tahtliku või raske hooletuse tõttu toime pandud kohustuse rikkumise tagajärjel.

Tarbija selgitusi toetab ka asjaolu, et teise makseteenuse pakkuja Wise kaardiga toimusid samal perioodil samuti Chip&PIN tehingud. Wise palus tarbijalt politseidokumente ja täiendavaid selgitusi ning tagastas pärast nende läbivaatamist vaidlustatud tehingute summad. Wise'i otsus ei ole kauplajale siduv ega tõenda iseenesest, et kaupleja kaardiga tehtud tehingud olid autoriseerimata. See on siiski üks tõenditest, mida saab hinnata koos ülejäänud menetlusmaterjalidega, kuna ka Wise'i puhul ei välistanud füüsilise kaardi ja PIN-koodi kasutamine pärast asjaolude täiendavat kontrollimist tehingute käsitamist vaidlustatud tehingutena. Menetluses ei ole esitatud tõendit selle kohta, et tarbija oleks PIN-koodi hoidnud koos pangakaardiga, avaldanud selle teadlikult kolmandale isikule või muul konkreetsel viisil eiranud turvaelemendi hoidmise kohustust. Kaupleja järeldab tarbija hoolekohustuse rikkumise sisuliselt üksnes sellest, et kolmas isik sai tehingute tegemisel kasutada õiget PIN-koodi. Kaupleja on sõnaselgelt leidnud, et kui tehinguid ei teinud tarbija ise, pidi ta PIN-koodi kolmandale isikule avaldama. Selline järeldus ei ole VÕS § 733⁴ lg 2 kohaselt piisav tahtluse või raske hooletuse tõendamiseks.

Raske hooletuse tuvastamiseks ei piisa asjaolust, et tagantjärele oleks olnud võimalik käituda ettevaatlikumalt. VÕS § 104 lg 4 tähenduses eeldab raske hooletus käibes vajaliku hoole olulisel määral järgimata jätmist. Komisjoni hinnangul ei tõenda ka kaupleja viidatud asjaolu, et tarbija võttis välismaal võõrastelt inimestelt vastu joogi, iseenesest makseinstrumendi või PIN-koodi hoidmise kohustuse olulisel määral rikkumist. Kaupleja ei ole näidanud, kuidas see asjaolu põhjustas PIN-koodi sattumise kolmanda isiku valdusesse või millise konkreetse makseinstrumendi kasutamise kohustuse tarbija seeläbi rikkus.

Kaupleja viitab veel sellele, et teade kaardi sulgemiseks jõudis temani 15.03.2026 kell 16.45.06 Eesti aja järgi ja kõik vaidlusalused tehingud olid selleks ajaks juba tehtud. Panga andmetel tehti vaidlusalused tehingud 14.03.2026 kell 15.08.37 kuni 15.03.2026 kell 09.44.49 Eesti aja järgi.

Ka sellest asjaolust ei saa järeldada tarbija vastutust kogu kahju eest. VÕS § 733⁷ lg 1 ja § 733¹⁰ lg 1 punkti 2 kohaselt tekib maksjal kohustus makseteenuse pakkuja autoriseerimata kasutamisest

teavitada pärast seda, kui ta on sellisest kasutamisest või makseinstrumendi kaotusest teada saanud. Menetluses ei ole tõendatud, et tarbija teadis kaardi kadumisest või selle õigustamatust kasutamisest juba vaidlusaluste tehingute tegemise ajal ning jättis sellest hoolimata pankka teavitamata. Tarbija on selgitanud, et avastas juhtunu järgmisel päeval ning pöördus seejärel pankade poole. Kaupleja ei ole tõendanud vastupidist.

VÕS § 733⁸ lg 1 kohaselt kannab maksja autoriseerimata makse korral, mis on tehtud kadunud või varastatud makseinstrumendiga, üldjuhul riisikut kuni 50 euro ulatuses. Sama paragrahvi lg 2 kohaselt ei kohaldata nimetatud piirangut, kui maksja tegutses pettuse teel või rikkus tahtlikult või raske hooletuse tõttu seadusest või makseinstrumendi kasutamise tingimustest tulenevaid kohustusi. Käesolevas asjas ei ole tarbija pettust ega tahtlikku või raske hooletuse tõttu toime pandud kohustuse rikkumist tõendatud.

Käesolevas asjas ei jää tarbija kanda ka VÕS § 733⁸ lg-s 1 sätestatud kuni 50 euro suurune riisiko. VÕS § 733⁸ lg 4 kohaselt ei kanna maksja nimetatud riisikut muu hulgas juhul, kui maksja ei olnud enne autoriseerimata makse tegemist teadlik makseinstrumendi kaotusest või vargusest, välja arvatud juhul, kui maksja tegutses pettuse teel. Menetluses puudub alus järeldada, et tarbija oli enne vaidlusaluste maksete tegemist kaardi kaotusest või selle kolmanda isiku valdusesse sattumisest teadlik. Samale põhimõttele vastab PSD2 art 74 lg 1 punkt a (25.11.2015 Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv (EL) 2015/2366).

Kõiki menetluses esitatud asjaolusid ja tõendeid kogumis hinnates leiab komisjon, et kaupleja on tõendanud vaidlusaluste tehingute autentimise, kuid ei ole tõendanud nende autoriseerimist tarbija poolt. Samuti ei ole tõendatud, et tarbija võimaldas tehingute tegemise tahtlikult või makseinstrumendi ja selle turvaelementide hoidmise kohustust raske hooletuse tõttu rikkudes.

VÕS § 733² lg 2 kohaselt on makseteenuse pakkuja autoriseerimata makse puhul kohustatud maksesumma maksjale tagastama ja taastama maksekontol olukorra, mis oleks olnud, kui autoriseerimata makset ei oleks toimunud. VÕS § 733⁸ lg-test 2 ja 4 ei tulene käesolevas asjas alust jätta kahju täielikult või osaliselt tarbija kanda.

Tarbija täpsustas menetluses, et nõuab konto väljavõttes kajastatud tehingute nr 111-141 tagastamist. Nimetatud tehingute kogusumma on 3268,35 eurot. Kaupleja on ühe vaidlustatud tehingu summas 50,04 eurot juba tarbijale tagastanud ning vastav tagasikanne kajastub ka tarbija konto väljavõttes. Seega on kaupleja poolt täiendavalt tagastamisele kuuluv summa 3218,31 eurot. Eeltoodust tulenevalt tuleb tarbija avaldus rahuldada ning kohustada kauplejat tagastama tarbijale 3218,31 eurot.

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/