Krediitkaardi tehingute vaidlustamine

Uuendatud 16.09.2026

Kui märkate krediitkaarditehingut, mida Te ei ole teinud ega kinnitanud, teavitage sellest panka esimesel võimalusel. Vajaduse korral sulgeme kaardi, et vältida selle edasist võimalikku väärkasutamist.

Autoriseerimata krediitkaarditehing

Kui Te ei ole tehingut teinud ega selle tegemiseks nõusolekut andnud, saate sellest pangale teatada krediitkaarditehingute vaidlustamise avaldusega.

Autoriseerimata tehingust tuleb pangale teatada viivitamata pärast sellest teada saamist, kuid mitte hiljem kui 13 kuu jooksul konto debiteerimise kuupäevast.

Pärast avalduse saamist edastab pank selle AS-ile Wallester, kes kontrollib tehingu asjaolusid ja autoriseeritust ning vajaduse korral algatab kaardiorganisatsiooni reeglite kohase *chargeback*'i menetluse.

Chargeback on kaardiorganisatsiooni reeglitel põhinev menetlus, mida kasutatakse tehingu vaidlustamiseks ja võimaliku raha tagasinõude tegemiseks. Seda tuleb eristada kliendi seadusest tulenevast õigusest teatada autoriseerimata maksetehingust.

Muud krediitkaarditehingute vaidlustamise juhud

Tehingu vaidlustamiseks võib olla põhjust ka juhul, kui olete tehingu ise teinud, kuid kaupmehega on tekkinud probleem. Sellistel juhtudel palume võimaluse korral esmalt pöörduda kaupmehe või teenusepakkuja poole. Näiteks:

- kui kaup või teenus on puudusega, ei vasta kokkulepitule või kaup ei ole lubatud tähtajaks saabunud, proovige esmalt lahendada probleem kaupmehega;
- korduvmakse (*recurring payment*) puhul lõpetage esmalt tellitud teenus teenusepakkuja juures. Kui pärast teenuse lõpetamist võetakse Teie kaardilt jätkuvalt makseid, säilitage teenuse lõpetamist tõendavad dokumendid ja kirjavahetus;
- hotelli- ja autorenditehingute puhul kontrollige enne vaidlustamist, kas tegemist võib olla kokkulepitud lisatasuga, näiteks minibaari arve, teemaksu, liiklustrahvi või mitteilmumise (*no-show*) tasuga. Vajaduse korral küsige teenusepakkujalt tehingu kohta täiendavat teavet.

Hoidke alles kaupmehe või teenusepakkujaga peetud kirjavahetus, tehingukviitungid ja muud tehinguga seotud dokumendid. Palume need võimaluse korral koos vaidlustamise avaldusega pangale esitada.

Sõltuvalt vaidlustuse asjaoludest võib AS Wallester kasutada kaardiorganisatsiooni reeglite kohast *chargeback*-menetlust. *Chargeback*-menetluse lahendamine võib võtta kuni kaks kuud.

Vaidlustamisega seotud tasud

Vaidlustuse esitamine ja võimalikust autoriseerimata maksetehingust teatamine on tasuta.

Panga hinnakirjas on sätestatud 20 € alusetu tagasinõude tasu. Tasu võib kohalduda üksnes juhul, kui menetluse tulemust ja kõiki juhtumi asjaolusid arvestades selgub, et tagasinõue oli alusetu.

Kliendi heauskne teavitus tehingust, mida ta enda hinnangul ei ole autoriseerinud, ei ole iseenesest alusetu tagasinõue. Samuti ei kohaldata tasu automaatselt üksnes seetõttu, et vaidlustus või tagasinõue ei lahene kliendi kasuks.

Täpsem teave teenustasude kohta on panga hinnakirjas.

Kuidas tehingut vaidlustada?

Täitke krediitkaarditehingute vaidlustamise avaldus ning märkige iga vaidlustatav tehing eraldi reale. Kui tehinguid on rohkem, kui avaldusel ridu, võite esitada mitu avaldust.

Palume avaldus digitaalselt allkirjastada ja pangale saata.

Kaarditehingute vaidlustamise avalduse leiad siit.