

# FINANTSTEENUSTEGA SEOTUD VAIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE MUDELI VÄLJATÖÖTAMISKAVATSUS

## Sisukord

1.	Sissejuhatus .....	2
2.	Hetkeolukord .....	4
2.1.	Tarbijavaidluste komisjon .....	4
2.2.	Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan .....	5
2.3.	Finantsinspeksioon .....	6
2.4.	Vahekohtud .....	6
2.5.	Kokkuvõtte vaidluste ja kaebuste lahendamise võimalustest .....	7
3.	Probleemid, eesmärgid ja sihtrühm .....	9
	<b>3.1. Probleemid ja eesmärgid</b> .....	9
	3.2. Sihtrühm .....	11
4.	Tehtud uuringud ja analüüsid, kehtivad regulatsioonid ning rahvusvahelised soovitused .....	13
4.1.	Tehtud uuringud .....	13
4.2.	Kehtiv regulatsioon .....	14
4.3.	Maailmapanga soovitused .....	18
<b>5.</b>	<b>Kaalutud lahendused</b> .....	20
5.1.	Finantsinspeksiooni mudel .....	20
5.2.	Turumudel .....	23
5.3.	Tarbijavaidluste komisjoni mudel .....	25
5.4.	Kokkuvõtte .....	28
6.	Teiste riikide praktika ja regulatsioonid .....	29
6.1.	Madalmaad .....	29
6.2.	Iirimaa .....	30
6.3.	Rootsi .....	30
7.	Mõjude eelanalüüs .....	32
7.1.	Finantsinspeksiooni mudeli mõjuanalüüs .....	32
7.2.	Turumudeli mõjuanalüüs .....	34
7.3.	Tarbijavaidluste komisjoni mudeli mõjuanalüüs .....	35
8.	Seotud strateegiad ja arengukavad .....	38
9.	Eeldatav ajakava .....	38
10.	Kaasatavad valitsusasutused ja valitsusvälised organisatsioonid .....	38
11.	Väljatöötamiskavatsuse ettevalmistajad .....	38
Lisa 1.	Ülevaade finantsteenuste osutajatest 2020. aasta aprilli seisuga ning finantsteenustest .....	39
Lisa 2.	Finantssektori EL õigusaktid .....	41
Lisa 3.	Vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelite võrdlus .....	47
Lisa 4.	Näited finantsteenustega seotud vaidlustest .....	54
Lisa 5.	Finantsteenustega seotud vaidluste kohtuväliselt lahendamise üksused teistes riikides .....	58

## 1. SISSEJUHATUS

**Finantsteenustega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeli väljatöötamiskavatsuse (VTK)** eesmärk on analüüsida, kuidas muuta Eestis finantsteenustega seotud vaidluste kohtuväliselt lahendamise võimalused efektiivsemaks.

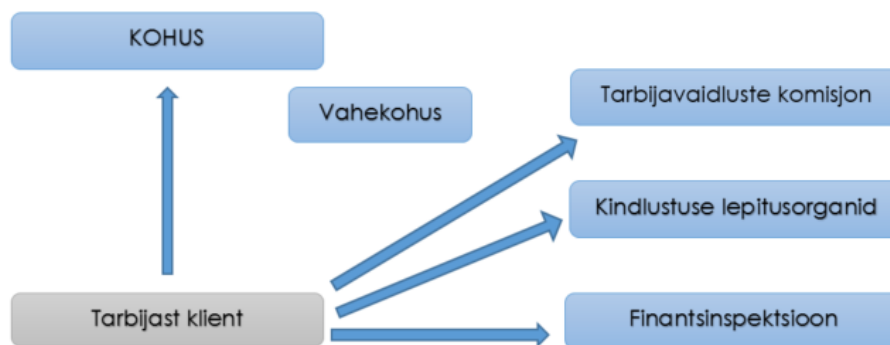
**Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamine?** Vaidluste kohtuvälise lahendamine on menetlus, kus kliendi ja teenuse osutaja/toote pakkuja vaheline vaidlus lahendatakse ilma kohtusse pöördumata. See hõlmab erapooletut institutsiooni – vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse – kaasamist. See on lihtsam ja kulusäästlik ning üldjoontes vähem formaalne kui kohtumenetlus.

Selline kohtuvälise üksus vastab üldjoontes järgmistele tunnustele:

- tagatud on erapooletus;
- see on kliendile taskukohane;
- see on tõhus, sh kiire menetlus;
- tagatud on läbipaistvus;
- vaidluste lahendajate asjatundlikkus vaidluste valdkonnas.

Eestis tegutsevatest finantsteenustega seotud kohtuvälisest üksustest on esitatud ülevaade VTK punktis 2, kuid kokkuvõtlikult võib välja tuua, et ühtne, kõiki finantsteenuste osutajaid ja kliente hõlmav ning ainult finantsteenustele spetsialiseerunud **kohtuvälise vaidluste lahendamise üksus Eestis puudub**. Finantsteenuste klientidel on keeruline orienteeruda, kuhu finantsteenuse kasutamisest tekkinud vaidluse kohtuväliseks lahendamiseks oleks kõige õigem pöörduda. Võib eeldada, et paljud kliendid ei teagi, et tekkinud vaidluse võiks lahendada ka kohtuväliselt, kaasates selleks kolmanda osapoole.

**Joonis 1.** Kaebuste esitamise ja vaidluste lahendamise võimalused Eestis (vt ka lisa 4 esitatud näidet 1)



Finantsteenused muutuvad elanike igapäevaelus järjest tähtsamaks ning sellega seoses suureneb ka finantsteenuste kasutamisest tulenevate vaidluste hulk. Finantsteenuse mõistet võib tõlgendada erinevat moodi. Finantsteenuse osutajad, kes kuuluvad Finantsinspeksiooni (FI) järelevalve<sup>1</sup> alla, on näiteks pangad, kindlustusandjad- ja vahendajad, fondivalitsejad, investeerimisühingud ja krediidiandjad, samuti vahendajad, makseasutused ja e-raha asutused. Lisaks sellele pakuvad finantsteenuseid ka isikud, kes ei

<sup>1</sup> Vt lisa 1 – loetelud finantsteenuse osutajatest ja finantsteenustest Eestis

kuulu VTK väljatöötamise hetkel finantsjärelevalve alla (hoiu-laenuühistud, valuutavahetusteenuse pakkujad, liisinguandjad, ühisrahastuse platvormid ning virtuaalvääringu teenuse pakkujad).

Samuti võivad finantsteenuste valdkonna vaidlused oma loomult oluliselt erineda. Näiteks kindlustusvaidlused on tihti seotud hüvitise saamise ja selle suurusega, sealjuures on iga juhtum erinev ja olukorrapõhine (nt ükski liiklusavarii pole täpselt samasugune ning sellest tulenevalt ka liikluskindlustusvaidlused), samas kui mitmed muud finantsteenuste osutamisest tekkinud vaidlused tulenevad tihti finantsregulatsioonide ja teenusetingimuste tõlgendamisest (nt tüüptingimuste kohaldamine või lepinguelse teabe andmine).

## 2. HETKEOLUKORD

Selleks, et probleeme ja eesmärke täpsemalt kirjeldada, on asjakohane kaardistada need institutsioonid, kuhu finantsteenuste klient saab kehtivate normide ja praktika kohaselt vaidluse tekkimisel kohtuväliselt pöörduda.

Euroopas on vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks riigiti erinevad võimalused. Vaidluste kohtuvälise lahendamise teenuseid pakuvad näiteks lepitajad, vahendajad, vahekohtunikud, ombudsmanid ja tarbijakaitseametid, aidates lahenduse leidmiseks kokku viia klient ja teenuse osutaja/toote pakkuja (vt ka lisa 5 ülevaadet Euroopa kohtuvälisest vaidluste lahendamise üksustest). Nad saavad teha lahendustettepaneku või isegi määrata siduva lahenduse (nt vahekohus).

Eestis saab finantsteenuste osutamisega seotud vaidluste lahendamiseks kohtuväliselt pöörduda järgmiste üksuste poole (kui teenuse osutajaga kokkuleppele ei ole võimalik jõuda):

- Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (TTJA) juures tegutsev **tarbijavaidluste komisjon** (edaspidi TVK), (kaebuse esitajaks saab olla ainult füüsiline isik) - rahastaja on riik;
- Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKSL) loodud **kindlustuse lepitusorgan** (kindlustuslepingust tõusetuvad vaidlused) - rahastus liidu liikmemaksudest;
- Eesti Liikluskindlustuse Fondi (LKF) juures tegutsev **liikluskindlustuse lepitusorgan** (üksnes liikluskindlustuslepingust tõusetuvad vaidlused) - rahastus fondi liikmemaksudest;
- **vahekohtud** – Tallinna Börsi ja kindlustuse vahekohus (mis oma olemuselt on kohtule sarnased, kuid siiski kohtuvälised).

Seega on finantssektoris loodud vaid kindlustusvaidluste lahendamiseks tarbijavaidluste komisjoni kõrvale eraldi kaks lepitusorganit, mis on ühtlasi riigi poolt tunnustatud üksused tarbijakaitseaduse tähenduses. Kui soovitakse esitada järelevalve alla kuuluva subjekti tegevuse kohta kaebus, puutub finantsteenuste valdkonna probleemküsimustega igapäevaselt kokku järelevalveasutusena ka **Finantsinspektsioon**. Kaebuse teenuseosutaja tegevuse kohta saab esitada ka **TTJA-le**.

### 2.1. Tarbijavaidluste komisjon

TVK on tarbijakaitseaduse alusel tegutsev tarbijavaidlusi lahendav sõltumatu ja erapooletu üksus, mis lahendab tarbijavaidlusi. Selle pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid nii riigisiseseid kui ka piiriüleseid tarbija algatatud tarbijavaidlusi, mille üheks osapooliks on kaupleja, kelle asutamiskoht on Eestis.

2019. aasta tegevusaruande<sup>2</sup> kohaselt on tarbijad esitanud TVK-le 2375 avaldust<sup>3</sup>, aastal 2018 oli avalduste arv 3383, 2017. aastal oli avalduste arv 3246 ning 2016. aastal 2816. Seega on tarbijavaidluste arv Eestis olnud suur.

TVK praktika kohaselt laheneb suur osa avaldustest iga-aastaselt menetluse käigus poolte kokkuleppel või kaupleja poolt vabatahtlikult nõude rahuldamisega. Tarbijavaidluste komisjoni otsusega lahendati 2019. aastal 612 avaldust (koos lepituskokkulepetega). Komisjoni puhul on menetluse efektiivsust ja tulemuslikkust mõjutavate oluliste aspektidena aruannetes välja toodud tõendite kogumise temaatika ning komisjoni õiguslikult mitte siduvate otsuste täidetavus.

<sup>2</sup> [https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni\\_2019\\_tegevuse\\_aruanne.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni_2019_tegevuse_aruanne.pdf)

<sup>3</sup> Avalduste vähenemine on tingitud klassifitseerimise meetoodika muutusest

Finantsteenustest pöörduiti komisjoni poole 2019. aastal kõige enam kindlustuse vaidlustega, erinevad kindlustusliigid jagunesid küllaltki ühtlaselt. Finantsteenustega seotud avaldusi esitati 2019. aastal kokku 86, avalduste arv on jäänud ligikaudselt sarnaseks võrreldes 2018. aastaga.

TVK-l on võimalik avaldusi lahendada ja menetleda üksnes poolte esitatud dokumentaalsete tõendite alusel. Juhul, kui tõendid puuduvad või on ebapiisavad, ei pruugi taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses olla mõttekas. Aastal 2018 olid 445-l juhtumil menetlusega seotud asjaolud sellised, et avalduse lahendamist komisjoni menetluses ei võimaldanud. Tekkis vajadus asja põhjalikult uurida ja ära kuulata tunnistajad, probleemiks oli tõendite kogumine ning asjaolu, et otsuse täitmine ei olnud perspektiivikas. See tõi kaasa menetluse lõpetamise, sest asi osutus komisjonimenetluseks sobimatuks.

Pädevuse puudumise tõttu jäeti 144 avaldust menetlusse võtmata. Vaidluses puudus tarbija ja kaupleja suhe, vaidlust oli lahendatud teises vaidluste lahendamise organis, vaidluse sisu ei olnud komisjoni pädevusega vastavuses ning kaupleja oli registreeritud väljaspool Eestit, seega selliselt esitatud kujul puudus komisjonil pädevus selle lahendamiseks.

TVK otsuste täitmiseks puuduvad vahetud sunnivahendid (otsused on nõ soovitusliku iseloomuga ja täitmiseks vabatahtlikud). Juhul, kui kaupleja ei täida komisjoni otsust, mis on tehtud tarbija kasuks, lisatakse kaupleja nimi komisjoni veebilehel olevasse musta nimekirja (komisjoni otsuseid mittetäitnud ettevõtjate nimekiri) ning teavitatakse sellest avalikkust. 2018 aastal lisati eelnimetatud nimekirja 151 otsust.

**Tabel 1.** Tarbijavaidlused 2015–2019.a

	2015	2016	2017	2018	2019
Esitatud avaldusi kokku	2058	2816	3246	3383	2375
Esitatud avaldusi, finantsteenused			72	85	86
Menetlusse võetud, finantsteenused (sulgudes kindlustus)	3 (1)	7 (3)	- (6)	30 (18)	40
Finantsteenuses tarbijale kasulik otsus <sup>4</sup>	3	7	- (6)	10	-

## 2.2. Kindlustuse lepitusorgan ja liikluskindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamisest või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi. Liikluskindlustuse lepitusorgan lahendab liikluskindlustuse seadusest, liikluskindlustuse lepingust, kahju hüvitamisest või liikluskindlustuse seaduse alusel esitatud tagasinõudest tulenevaid vaidlusi.

Lepitusorganite avaldatud statistika<sup>5</sup> kohaselt esitati 2019. aastal lepitusorganitele lepitusmenetluse algatamiseks 291 avaldust, 2018. aastal 332 avaldust ning 2017. aastal 324. Vastavalt algatati neist 266 (2019.a), 295 (2018.a) ja 307 (2017.a) menetlust. Vaidluste sisuks on põhiliselt hüvitise saamine ja selle suurus, moodustades 80–90% vaidlustest. Lepitusorgani menetluse eelduseks on poolte valmidus lepitusele allutada ning tulemuseks on poolte kokkulepe. 2019. aastal lõppes 68% kindlustuse lepitusorganis lõpetatud lepitustest kokkuleppega ning liikluskindlustuse asjadest lõppes lepitustest 75% kokkuleppega. Lepitusmenetluse tagasisidele vastajatest 61% leidis, et lepitusvõimalusest oli kasu.

2020. aasta esimeses pooles registreeriti 147 avaldust, mis on 16 avaldust vähem, kui 2019. aasta esimeses pooles.

<sup>4</sup> Otsusega seotud menetluse algus võib jääda eelmisesse perioodi

<sup>5</sup> [https://www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusorgan\\_aruanne\\_2019%287%29.pdf?433](https://www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_aruanne_2019%287%29.pdf?433)

**Tabel 2.** Kindlustuse lepitusorganite statistika 2015 – 2019.a

	2015	2016	2017	2018	2019
Esitatud avalduste arv	232	321	324	332	291
Menetlusse võetud avalduste arv	213	304	307	295	266
Kokkuleppele jõutud lepituste arv			200	211	202

## 2.3. Finantsinspeksioon

FI poole on võimalik pöörduda, kui soovitakse esitada järelevalve alla kuuluva subjekti tegevuse kohta kaebus, kuid arvestades FI pädevust, ei ole kaebuste menetlemise eesmärk mitte pooltevahelise vaidluse lahendamine, vaid järelevalve subjekti tegevuse suunamine, kontrollimine. Kaebuse esitajaks võib olla nii tarbija kui muu finantsteenuste klient.

FI-l puudub vaidluste lahendamise pädevus ning FI ei anna konkreetsetes juhtumites hinnangut, kas poole tegevus on õiguspärane. FI saab kaebuse alusel teha finantsasutusele järelepärimise ning kontrollida, kas selle tegevus vastab seadusele, selle põhjal annab FI kaebajale selgitusi. Kliendikaebuste registreerimine ja süstematiseerimine annab FI-le ülevaate finantsteenuste turu peamistest vaidlustest. See aitab kaasa riskipõhise järelevalvemudeli rakendamisele teenusejärelevalve valdkonnas.<sup>6</sup>

Finantsteenustega seotud ja kliendi esitatud kaebuste maht, sh teenuseliigi- ja pakkuja lõikes on FI summeeritult välja toonud oma aastaraamatutes<sup>7</sup>. 2019. aastal esitati FI-le finantsteenuste kohta kokku 233 kaebust, aasta varem oli neid olnud 196 ning 2017. aastal 186. Seega nähtub, et klientide kaebuste arv finantsteenuste kohta on kasvamas.

**Tabel 3.** Finantsinspeksioonile esitatud kaebuste arv valdkonna kaupa 2015.–2019. a

	2015	2016	2017	2018	2019
Pangateenused	78	102	92	121	139
Kindlustus, sh kindlustusvahendus	31	45	44	45	42
Krediidiandjad ja -vahendajad		19	47	23	39
Muud	3	8	3	7	13
<b>Kokku</b>	<b>112</b>	<b>174</b>	<b>186</b>	<b>196</b>	<b>233</b>

Pankade puhul esitatakse kõige rohkem kaebusi arvelduste, peamiselt maksetehingute täitmise kohta. Samuti laekus kaebusi selle kohta, et pank on keeldunud kliendisuhete loomisest või otsustanud kliendisuhete lõpetada. Krediidiandjate ja -vahendajate puhul tekib kõige rohkem erimeelsusi krediidi kulukuse määra ja lepingujärgsete kohustuste täitmise üle. Kindlustuses vaieldakse kõige sagedamini kahjude hüvitamisest keeldumise ja hüvitise suuruse üle, kuid ka kahjujuhtumite menetlemise aja ja kahjude hüvitamise meetodite üle.

## 2.4. Vahekohtud

Vahekohus ehk arbitraaz on alternatiivne vaidluste lahendamise vorm, milles õigusliku vaidluse osapooled annavad oma seisukohad sõltumatule kolmandale osapoolle otsustamiseks. Vahekohtu otsus on

<sup>6</sup> Finantsinspeksiooni aastaraamat 2018. lk 39: [https://www.fi.ee/sites/default/files/2019-05/fi\\_aa\\_2018.pdf](https://www.fi.ee/sites/default/files/2019-05/fi_aa_2018.pdf)

<sup>7</sup> <https://fi.ee/et/teema/aastaraamat>

võrreldav kohtuotsusega. Kui seda vabatahtlikult ei täideta, rakendatakse tavapärasest täitemenetlust. Üldiselt on vahekohtus vaidluste lahendamine kiirem kui kohtusüsteemis ning sellega ei pruugi kaasneda ka kohtumenetlusele omaseid kulusid.

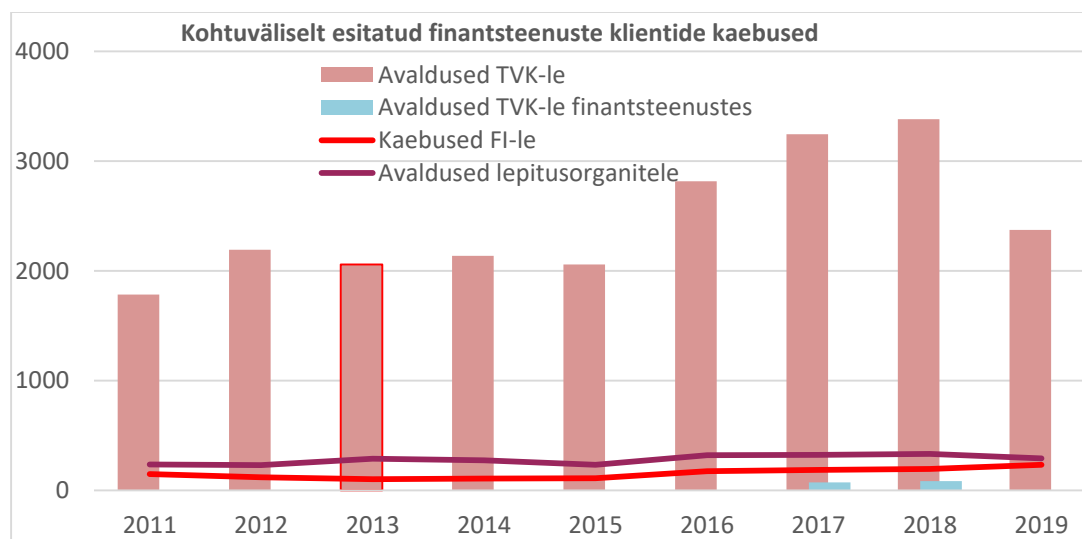
Nasdaq Tallinna vahekohtus. Vahekohtu reglement on aastast 2004, mistõttu kannab vahekohtus nimetust Tallinna Börsi Vahekohtus<sup>8</sup>. Tegemist on alaliselt tegutseva sõltumatu vahekohtuga, mille eesmärgiks on Börsil tehingute tegemise või väärtpaberite noteerimisega või muul viisil Börsiga seotud vaidluste lahendamine, kui poolte vahel on olemas kehtiv vahekohtu kokkulepe. Viimasel viiel aastal on vahekohtus lahendatud kolm vaidlust (2018. aastal 2 ja 2017. aastal 1).

Kindlustuse vahekohtus. Kindlustuse vahekohtus<sup>9</sup> lahendatakse kindlustusvaidlus siis, kui vaidlevad pooled on selles kokku leppinud. Tavaliselt lahendatakse vahekohtus kindlustusandjate omavahelisi vaidlusi. Vahekohtu menetlus võib olla lepitusmenetluse jätk, kui pooled lepituse käigus nii kokku lepivad. 2019. aastal ühtegi vaidlust vahekohtus ei menetletud. Aastatel 2018 ja 2017 menetleti kummalgi aastal üks vaidlus.

## 2.5. Kokkuvõtte vaidluste ja kaebuste lahendamise võimalustest

Kokkuvõttes on Eestis kohtuväliseks vaidluse lahendamiseks võimalik finantsteenuse puhul pöörduda kindlustuse valdkonnas lepitusorgani poole ja tarbijatel sõltumata valdkonnast TVK poole. Praktikas pöörduakse siiski olulisel määral ka FI ning TTJA poole, lootuses saada tuge oma õiguste kaitseks. Seega puudub ühtne, kõiki finantsteenuseid hõlmav kohtuväliselt vaidluste lahendamise üksus.

**Joonis 2:** Koondjoonis TVK-le ja kindlustuse lepitusorganitele esitatud avaldustest ning Finantsinspektsiooni poole pööratud kaebustest (allikas: Rahandusministeerium)



Jooniselt 2 nähtub, et finantsteenustega seotud kaebuste arvud nii komisjonile, lepitusorganitele kui ka FI-le moodustavad üsna väikese osa TVK-le esitatud kaebuste koguarvust.

<sup>8</sup> [https://www.nasdaqbaltic.com/files/tallinn/oigusaktid/ee\\_bors\\_vahekohtu\\_reglement.pdf](https://www.nasdaqbaltic.com/files/tallinn/oigusaktid/ee_bors_vahekohtu_reglement.pdf)

<sup>9</sup> [https://www.lkf.ee/sites/default/files/Vahekohtu\\_reglement\\_kinnitatud.pdf](https://www.lkf.ee/sites/default/files/Vahekohtu_reglement_kinnitatud.pdf)

Siit saab tõstatada järgmised küsimused:

- Kas finantsteenustega seotud vaidlusi ongi pigem vähe või ongi vaidluste arv proportsiooniliselt finantsteenuste mahtudega?
- Kas finantsteenuste tarbijad pöörduvad erimeelsuste korral pigem kohtusse või jäävadki probleemid lahendusetuta, st erimeelsuste korral loobutakse edasisest vaidlemisest?
- Kas finantsteenuste kliendid pole piisavalt teadlikud vaidluste kohtuväliselt lahendamise võimalustest?
- Kas finantsteenuste osutajatega on lihtsam jõuda kokkuleppele ja kas erapooletu üksuse abi pole vaidluste lahendamisel asjakohane?

Kui võrrelda aga 2019. aastal kindlustuse lepitusorganite menetlusse võetud avalduste arvu (261) ja TVK-s menetlusse võetud kindlustusvaidluste arvu (10), siis nende suurusjärgu erinevus tuleneb asjaolust, et kindlustusandjate kindlustustingimustes on üldjuhul vaidluste lahendamise üksusena välja toodud just (liiklus)kindlustuse lepitusorgan. Samuti soovib tarbijavaidluste komisjon ise asjakohastel juhtudel tarbijatel pöörduda pigem lepitusorgani poole. Sealjuures saab tarbija ka pärast lepitusorgani lepitusmenetlust pöörduda sama vaidlusega tarbijavaidluste komisjoni poole. Alati jääb tarbijale õigus pöörduda pärast ebaõnnestunud lepitust oma õiguste kaitseks sama vaidluse lahendamiseks kohtusse.

Kui võrrelda FI-le esitatud kaebuste ning TVK-s menetletud avalduste arvu, võib eeldada, et finantsteenusega seondub olulisel määral vaidlusküsimusi, mis vajavad eraldi ja valdkonnapõhist tähelepanu.

VTK lisas 4 on esitatud näide kliendi valikukohtadest seoses vaidluse lahendamise ja näited finantsteenustega seotud vaidlustest, sealhulgas nii aastate vältel avalikkuse ette jõudnud õiguslikult keerulistest vaidlustest kui ka lihtsamatest tarbijavaidlustest.



### 3. ROBLEEMID, EESMÄRGID JA SIHTRÜHM

#### 3.1. Probleemid ja eesmärgid

<p><b><u>PROBLEEM 1.</u></b></p> <p><b>Klient ei ole motiveeritud pöörduma või ta ei tea kuhu pöörduda, kui ta soovib finantsteenuse osutajaga vaielda (ilma, et peaks kohtusse pöörduma)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Avalikkuse informeerimine on puudulik vaidluse kohtuväliselt lahendamise võimalustest (puudub lihtne teavituskanal/portaal).</li> <li>1.2. Finantsinspeksioon ei lahenda vaidlusi.</li> <li>1.3. Kindlustuslepitusorgan lahendab üksnes kindlustusvaidlusi, teised erialaliidud (Pangaliit) ei ole vastavat lepitusorganit moodustanud või mõnes finantsteenuste valdkonnas puudub erialaliit.</li> <li>1.4. Kliendid ei pruugi usaldada erialaliidu moodustatud lepitusorganit.</li> </ol>	<p><b><u>EESMÄRK 1.</u></b></p> <p><b>Kliendid teavad, kuhu pöörduda ja julgevad pöörduda</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Informatsioon vaidluste lahendamise nn üksuse ja tema tegevuse kohta on piisavalt kättesaadav.</li> <li>1.2. Vastav menetlus on reglementeeritud ja eeskirjad avalikud.</li> <li>1.3. Huvide konflikti olukorrad on maandatud.</li> <li>1.4. Vaidlustega seotud statistika on avalik.</li> </ol>
<p><b><u>PROBLEEM 2.</u></b></p> <p><b>Kõik kliendid ei saa finantsteenustega seotud vaidlusi kohtuväliselt lahendada või kõiki finantsteenustega seotud vaidlusi ei lahendata</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Juriidilisest isikust klient ei saa pöörduda TTJA juures oleva komisjoni (TVK) poole (samal ajal õigus näeb ette ka sellise võimaluse juriidilistest isikutest klientidele).</li> <li>2.2. Kõik finantsteenuste pakujad ei kuulu Finantsinspeksiooni järelevalve alla.</li> <li>2.3. Kohati on ebaselge, kas tegemist on finantsteenusega (nt krüptovaldkond).</li> </ol>	<p><b><u>EESMÄRK 2.</u></b></p> <p><b>Võimalikult suur osa finantsteenuste klientidest saab oma vaidluse kohtuväliselt lahendada</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Üldjuhul saavad kohtuvälisel teel oma vaidlust lahendada kõik finantsteenuste kliendid, nii tarbijad kui juriidilised isikud.</li> <li>2.2. Üldjuhul lahendatakse kõiki finantsteenustest tõstatuvaid vaidlusi (sh ka Finantsinspeksiooni järelevalve alla mittekuuluvate subjektide pakuvate teenustega seotud vaidlusi – nt hoiu-laenuühistute pakutavad teenused või nn krüptoteenused).</li> <li>2.3. Vaidluste lahendamine on kliendile tasuta või mõistliku tasu eest.</li> </ol>
<p><b><u>PROBLEEM 3.</u></b></p> <p><b>Tänane vaidluste kohtuväliselt lahendamise korraldus/süsteem ei pruugi kliendi ja/või järelevalve jaoks olla efektiivne/tulemuslik</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Ebapiisav ressurss (vähe on isikuid, kes vaidluste lahendamise tegelevad)<sup>10</sup>.</li> </ol>	<p><b><u>EESMÄRK 3.</u></b></p> <p><b>Vaidluste kohtuväliselt lahendamise süsteem on efektiivne, sh suunab finantsteenuste osutajaid ja kliente mõistlikule käitumisele</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Menetlus on tõhus ja kiire:</li> </ol>

<sup>10</sup> Näiteks TVK punktis 4.1 viidatu EY raporti kohaselt „TVK lahendatavad tarbijavaidlused puudutavad väga erinevaid valdkondi ning TVK-s ei eksisteeri komisjoni esimeeste hulgas spetsialiseerumist konkreetsetele toodetele või teenustele, mis võib viia olukorrani, kus komisjoni esimees ei ole konkreetse vaidluse lahendamiseks piisavalt kompetentne.“

<p>3.2. Teadmiste nappus või vähene kokkupuude finantsteenuste turuga TVK-s (arvestades, et finantsteenustega seotud vaidlused on sageli keerulised).</p> <p>3.3. Menetlus ei pruugi alati olla ülemäära kiire<sup>11</sup>.</p> <p>3.4. TVK otsused ei ole osapooltele siduvad (teenuseosutaja ei ole kohustatud otsust täitma).</p> <p>3.5. Vähene kaebuste integreeritus finantsjärelevalve planeerimisse ja protsessidesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- süsteem on kulusäästlik (võimalusel kasutatakse süsteemi loomiseks olemasolevaid struktuure);</li> <li>- menetlustähtajad on mõistlikud ja neist peetakse üldjuhul kinni ning ülekoormuse vältimiseks leitakse kiireid ja tõhusaid viise;</li> <li>- rakendatakse filtreid või eelmenetlust, kus on lihtsad kaasused (näiteks poolte omavahelised möödärääkimised), mis lahenevad eelkõige tänu selgitamisele;</li> <li>- vaidluspooled täidavad vastuvõetud otsuseid/kokkulepet (juhul kui otsuste täitmine on vabatahtlik, mitte siduv);</li> <li>- olukordades, kus lahendust ei sünni, pakub süsteem siiski lisaväärtust, nt oma seisukoha näol;</li> <li>- tüüpvaidluste olemus ja otsuste sisu avaldatakse sobivas üldistusastmes, et suunata klientide ja teenusepakkujate praktikat.</li> </ul> <p>3.2. Süsteem on jätkusuutlik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tagatud on stabiilne rahastamine (kas läbi riigieelarve või tasudega, mida maksavad otseselt finantsteenuse osutajad);</li> <li>- personal on järjepidevalt koolitatud ja töö piisavalt tasustatud;</li> <li>- võimekus teha vajadusel koostööd nii Eesti kui ka välisriikide kolleegidega;</li> </ul> <p>3.3. Võimaluse korral panustab süsteem ka elanike finantsteadmiste edendamisse.</p>
---	---

**Eesmärkide saavutamiseks on käesoleva VTK punktis 5 analüüsitud kolme vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelit:**

❖ **FI mudel.** FI juures tegutseva finantsteenuste ombudsmani loomine, mille pädevusse kuuluks kõiki finantsteenuste osutajaid ja finantsteenuseid hõlmav vaidluste menetlus. Paralleelselt säilib võimalus lahendada vaidlusi erasektori initsiatiivil loodud lepitusorganites (nt kindlustus), kui selliseid on loodud, kuid TTJA juures tegutsev komisjon FI mudeli loomise korral finantsteenuste alaseid vaidlusi enam ei lahendaks. Eraldi vajab otsustamist kohustusliku liikluskindlustuse alaste vaidluste lahendamise asukoht,

<sup>11</sup> TVK aruande ([https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni\\_2019\\_tegevuse\\_aruanne.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni_2019_tegevuse_aruanne.pdf)) kohaselt "Üle poole vastanutest (u 60%) jäi menetluse tähtaegadega pigem või väga rahule. Samas on paljudel menetluses osalenud tarbijatel ja kauplejatel arusaam ning ootus, **et menetlus peaks olema veelgi kiirem**. Üldistatud tagasisides töid tarbijad välja soovi, et otsuste täitmine võiks olla kauplejatele kohustuslik, ning ootuse kiiremale menetlusele."

mille iseloomust tulenevalt võib olla otstarbekas jätta nende lahendamine igal juhul Liikluskindlustuse Fondi juures tegutseva lepitusorgani juurde<sup>12</sup>. FI mudeli korral oleks eelkõige vaja muuta Finantsinspektsiooni seadust.

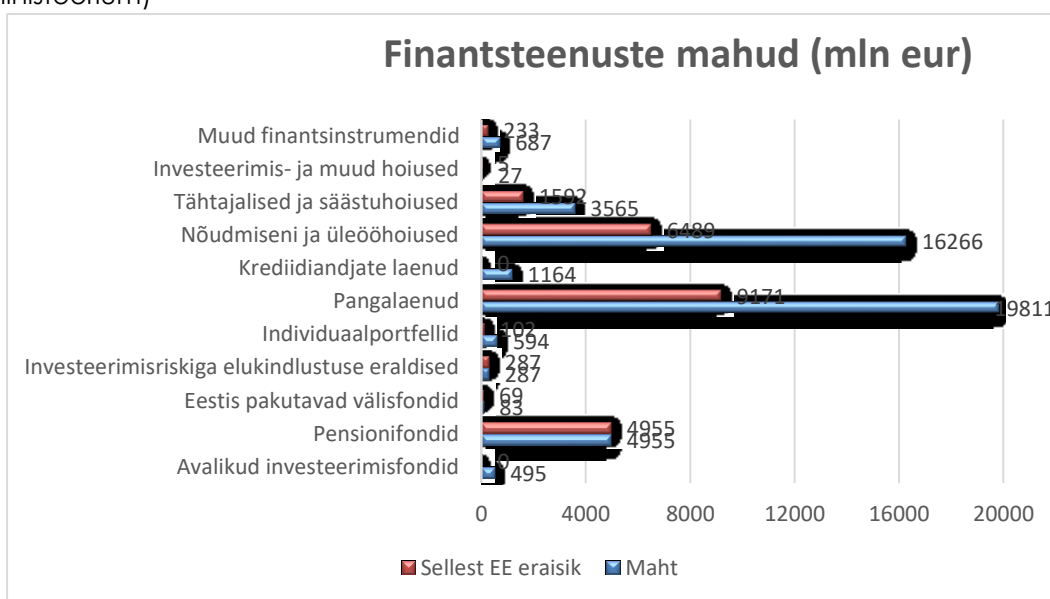
- ❖ **Turumudel.** Turuosaliste erialaliitude juures tegutsev(ad) finantsteenuste osutamisega seotud vaidluste lahendamise lepitusorgan(id). Selle mudeli korral ei ole tõenäoliselt vaja õigusakte muuta (vajab samas veel eraldi hindamist). Paralleelselt säilib tarbijatel võimalus lahendada vaidlusi TTJA juures tegutsevas komisjonis.
- ❖ **TVK mudel.** TTJA juures juba tegutsev komisjon. Paralleelselt säilib võimalus lahendada vaidlusi erasektori initsiatiivil loodud lepitusorganites (nt kindlustus), kui selliseid on loodud, kuid FI juures finantsteenuste alaseid vaidlusi lahendada ei saaks. Ka selle mudeli puhul tuleks eraldi otsustada liikluskindlustuse vaidluste küsimus (vt FI mudel). Selle mudeli korral oleks vaja õigusakte muuta (nt et tagada ka juriidilistest isikutest klientidele vaidlemise võimalus, lisaks mitmed menetlusnormid võivad vajada täiendamist).

### 3.2. Sihtrühm

Peamised sihtrühmad, keda potentsiaalsed muudatused võivad mõjutada, on eelkõige:

- tarbijad, ent ka juriidilisest isikust finantsteenuste kliendid;
- finantsteenuste osutajad, nagu pangad, krediidiandjad ja -vahendajad, investeerimisühingud, fondivalitsejad, makseasutused, kindlustusandjad ja -vahendajad ning ka finantsjärelevalve alla (veel) mitte kuuluvad teenuse osutajad (vt lisa 1);
- välisriigi finantsteenuste osutajate filiaalid Eestis;
- järelevalve ja vaidluste lahendamise üksused, nagu TVK, kindlustuse lepitusorganid ja FI, kohtutäiturid, kohtud, erialaliidud.

**Joonis 3.** Finantsjärelevalve alla kuuluva sihtrühma suurus mahtudes (allikas: Finantsinspektsioon: Eesti finantsasutuste osutatud investeerimis- ja pangateenuste maht 2019. aasta lõpu seisuga; joonis: Rahandusministeerium)



<sup>12</sup> Ligikaudu 80% vaidlustest puudutavad kas liiklusõnnetuse toimumise asjaolusid või saadava hüvitise suurst.

Eesti Liisingühingute Liitu kuuluvate liisinguettevõtjate uusmüügi maht oli 2020. aasta veebruaris 66,2 miljonit eurot ning jääk veebruari seisuga 2 547,8 miljonit eurot. Hoiu-laenuühistud väljastasid 2019. aastal laene 125 884,30 tuhande euro eest ning kaasasid hoiuseid 128 131,70 euro eest.

Sihtrühma määratlust mõjutavad tegurid:

- Finantsteenuse klient - kohtuvälise vaidluse algatajaks on finantsteenuse klient. VTK eelduseks on, et lisaks tarbijatele vajavad vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalust ka juriidilised isikud kliendid. Eraldi vajab täpsustamist, kas vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeliga peaks olema kaetud vaid väikeettevõtjast kliendid. Lisaks, kas tuleks ette näha piirangud seoses tarbijate finantsteadlikkusega (kutselised investorid), välistades nad vaidlustest.

VTK punktis 4.2.1 ja lisa 2 on välja toodud EL õigusest lähtuvad normid, mille kohaselt tuleb tagada kohtuvälise vaidluste lahendamise võimalus teatud juhul mitte üksnes tarbijatele, vaid kõigile klientidele. Üheks selliseks näiteks on makseteenused, mis ettevõtluse toimimise seisukohalt seoses õiguse ja võimalusega käsutada oma vara makseteenuse raames on võrdselt olulised nii eraisikute kui ettevõtjate jaoks. Vaadates FI ja kindlustuse lepitusorganite poole kaebustega pöördumiste statistikat, siis on näha, et oma vaidlusele finantsteenuse pakkujaga otsivad kohtuvälise lahendust sageli ka juriidilised isikud.

- Finantsteenuse osutaja, kes ei kuulu finantsjärelevalve alla – kuivõrd eesmärgiks on võimalusel luua kõiki finantsteenuseid hõlmav vaidluste lahendamise süsteem, on käesoleva VTK eelduseks, et sinna alla kuuluvad ka teenuseosutajad, kes ei kuulu FI finantsjärelevalve alla. Näiteks 2019. aastal oli TVK-s menetluses kolm finantsteenuste valdkonna kaebust seoses teenuseosutajatega, kes ei kuulu FI finantsjärelevalve alla (nt valuutavahetusteenus ja virtuaalväeringute teenus).

## 4. TEHTUD UURINGUD JA ANALÜÜSID, KEHTIVAD REGULATSIOONID NING RAHVUSVAHELISED SOOVITUSED

### 4.1. Tehtud uuringud

Ernst & Young Baltic AS viis 2019. aastal Riigikantselei ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tellimisel läbi analüüsi „Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis“<sup>13</sup> (edaspidi *EY raport*). Uuringu eesmärk oli analüüsida Eesti tänase tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise skeemi toimimist ning võimalusi selle parendamiseks, et tagada usaldusväärsete, jätkusuutlike ja tõhusate tarbijavaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste olemasolu.

Uuringu tulemusena toodi välja järgmised hetkel Eesti kohtuväliste tarbijavaidluste süsteemis esinevad probleemid:

- komisjoni esimeeste valdkondlike teadmiste vähesus;
- TVK ebapiisava rahastuse tõttu ei ole võimalik tasustada erialaliitude esindajate tööd komisjonis;
- valdavalt kauplejatel lasuv tõendamiskohustus ning musta nimekirja mõju;
- küsitlusele vastanud kauplejate madal usaldusmäär komisjoni ja menetlusprotsessi osade vastu.

Lõpparuanne sisaldab ka ettepanekuid tänase tarbijavaidluste süsteemi parendamise ning efektiivsemaks muutmise kohta, kuid käesolevas VTK-s on eelkõige välja toodud finantsteenuste valdkonnaga seotud soovitused.

Aruande punktis 8.3.3 (lk 105) on kirjas, et intervjuudest FinanceEstonia krediidiandjate nõukogu esindajaga, Bigbanki esindajaga ning FI esindajaga selgus, et eraldiseisva kohtuvälise tarbijavaidluste lahendamise üksusena **oleks mõttekas luua finantsvaidlustele spetsialiseerunud üksus**.

Konkreetne üksus saaks olla kas TVK-st eraldiseisev või selle juurde kuuluv erialane finantsvaidlustele keskendunud üksus ning üksus võiks toimida ja olla üles ehitatud EKsL-i ning LKF-i lepitusorganite põhimõttel. See tähendab, et iga Eestis tegutsev finantsasutus liituks selle üksusega vabatahtlikult. Selle rahastamine oleks kaetud liikmemaksudest ning menetluse liigiks oleks lepitusmenetlus. Selline üksus aitaks finantssektoris esineda võivaid tarbijavaidlusi ühe üksuse alla koondada ja ühtlustada menetluspraktikat, suurendada tarbijate õigusi ning tagada tarbijatele vaidluste lahendamisel ühtse kvaliteedi.

Finantsvaidlusi lahendava üksuse haldusalasse kuuluksid kõik FI-lt tegevusloa saanud organisatsioonid (v.a EKsL-i ja LKF-i lepitusorganitesse kuuluvad kindlustusandjad) – pangad, investeerimisühingud, fondivalitsejad, investeerimis- ja pensionifondid, makseasutused, e-raha asutused, krediidiandjad- ja vahendajad ning väärtpaberitega tegelevad isikud. Lisaks tuleks kaaluda võimalust anda ADR-üksusele võimalus lahendada ka hetkel FI-lt tegevusloa mittesaanud hoiu- ja laenuühistuid ning muid finantsteenuseid pakkuvaid kolmandaid isikuid puudutavaid vaidlusi.

EY raporti järgi eksisteerib eraldiseisva finantsvaidlustega tegeleva üksuse loomiseks kaks võimalust:

<sup>13</sup>[https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/uuringud/tarbijavaidluste\\_kohtuvälise\\_lahendamise\\_võimalikud\\_mudelid\\_eestis.pdf](https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/uuringud/tarbijavaidluste_kohtuvälise_lahendamise_võimalikud_mudelid_eestis.pdf)

- FI avaldas seisukohta, et selline üksus peaks eksisteerima loogiliselt hetkel finantsjärelevalvet tegeva FI juures.
- FinanceEstonia ning Bigbank esindasid seisukohta, et finantsüksus võiks eksisteerida eraldiseisva ning vabatahtlikkuse alusel loodava üksusena, mis ei kuuluks FI haldusalasse ega oleks otseselt FI poolt kontrollitud.

EY aruande koostajate **soovitus on, et finantsüksuse kui kohtuvälise tarbijavaidlusüksuse tegevus oleks loodud FI juurde eraldiseisva haruna.**

Lisaks hõlmab EY raporti punkt 8.5 Business to business (B2B) vaidluste lahendamise võimalusi. Raporti kohaselt avaldas FI seisukohta, et B2B vaidluste lahendamine väike- ja mikroettevõtete ning finantsasutuste vahel oleks kindlasti vajalik ning FI on ka seisukohal, et kui luua nende juurde vaidlustega tegelev finantsüksus, oleks mõttekas ning ka efektiivne nii kulude kui ka kompetentsi ja õigusloome poolest **anda finantsüksusele õigus lahendada ka B2B vaidlusi**. Rahastusskeem B2B vaidluste lahendamiseks oleks identne finantsüksuse juures toimuvate tarbijavaidluste lahendamise skeemiga. Üksuse rahastamine toimuks FI-le makstavatest tasudest ning ettevõtetele peaks rakendama menetlustasu, millel oleks ühtlasi distsiplineeriv iseloom ja mis tagastataks ettevõtjale, kui B2B vaidlus võidetakse.

FinanceEstonia ning Bigbanki esindajad arvasid samuti, et Eesti kontekstis oleks mõttekas luua kas TVK juures eraldiseisev või selle haldusalasse kuuluv B2B kohtuvälise vaidluste lahendamise üksus, mis tegeleks mikro- ja väikeettevõtete ning finantsteenuste osutaja vaheliste vaidlustega. Peamiseks puuduseks peetakse hetkel üldkohtumenetlusele kuluvat aega (3-4 aastat) ning raha. Samuti ei pakuvat lahendust eksisteerivad vahekohtud, nagu Eesti Kaubandus ja Tööstuskoja arbitraažikohus tulenevalt finantssektori spetsiifikast ning seda reguleerivast keerulisest õiguslikust raamistikust. FinanceEstonia ja Bigbanki esindajad leidsid uuringu käigus, et eraldiseisev B2B-üksus annaks võimaluse finantsasutustele ja võlausaldajatele lahendada vaidlusi kiirelt ning efektiivselt väiksema aja- ja rahakuluga. Vaidlusüksus lahendaks ka investeerimisteenustega ja vara valitsemisega seotud vaidlusi ning pakuks börsil noteeritud äriühingute väikeaktsionäridele kaitset. Samuti aitaks sellise üksuse olemasolu ühtlustada menetluspraktikat ning samuti võiks tekkiv menetluspraktika olla sisendiks seadusandjale tulevikus õigusliku raamistiku kujundamisel.

Rohkem kõnealuses valdkonnas viimastel aastatel uuringuid läbi viidud ei ole.

## 4.2. Kehtiv regulatsioon

### 4.2.1. Euroopa Liidu õigusest tulenevad nõuded ja soovitus

#### Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv

Eestis kehtiv kohtuvälise tarbijavaidluste lahendamise korraldus baseerub Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivil **2013/11/EL** tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta<sup>14</sup>, Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusel (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta ning 1. märtsil 2016 jõustunud tarbijakaitseadusel. Direktiivist lähtuvalt on **liikmesriigid kohustatud tagama tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste olemasolu**, mis menetleksid kaupade ja teenuste müügilepingutest tulenevaid vaidlusi. Tarbijakaitseadus näeb ette, et tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi viivad läbi vastavad vaidluste kohtuvälise lahendamisega tegelevad üksused, keda on vastava asutusena

<sup>14</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL, tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (21. mai 2013)

tunnustanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (vt VTK punkte 2.1 ja 2.2, kui tunnustatud finantsteenustega seotud vaidluste lahendamise üksused).

#### Direktiivi põhipunktid:

- Eli riigid peavad tagama, et kõik lepinguõiguslikud vaidlused, mis tekivad ELis elavate tarbijate ja ELis registreeritud kauplejate vahel seoses kaupade müügi või teenuste osutamisega, saaksid esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele. Seda kohaldatakse nii internetipõhistele kui ka interneti vahenduseeta müügile või teenuse osutamisele.
- Vaidluste kohtuvälise lahendamine pakub tarbijatele taskukohase, lihtsa ja kiire vaidluste lahendamise võimaluse, juhul kui kaupleja keeldub toote parandamisest või raha tagastamisest, kui tarbijal on selleks õigus.
- Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused tegutsevad neutraalsel viisil, nt vahendaja, ombudsmani või vaidluskomisjoni kaudu, kes üritab lahendada vaidlust vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse teel. Olenevalt konkreetse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kasutatavast menetluse vormist võib erapooletu osapool kas:
  - pakkuda või määrata lahenduse või
  - tuua pooled kokku, eesmärgiga jõuda kokkuleppeni.
- Menetluste puhul, mille eesmärk on vaidluse lahendamine määratud lahenduse abil, võib kõnealune lahendus olla poolte suhtes siduv ainult siis, kui pooli teavitatakse eelnevalt selle lahenduse siduvast iseloomust ning nad on sellega selgesõnaliselt nõus. Kaupleja ei pea väljendama selgesõnalist nõusolekut, kui siseriiklike eeskirjadega on ette nähtud, et lahendused on kauplejate suhtes siduvad.
- Kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peavad vastama siduvatele kvaliteedinõuetele, mis tagavad nende tõhusa, õiglase, sõltumatu ja läbipaistva tegevuse.
- Iga ELi riik peab määrama ühe või mitu pädevat asutust, kes teostavad siseriiklikul tasandil järelevalvet vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste üle ja tagavad kvaliteedinõuetele vastavuse. Pädevad asutused koostavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste siseriiklikud nimekirjad.
- Kauplejad, kes kohustuvad või on kohustatud kasutama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi, peavad teavitama tarbijaid oma veebisaidil vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest ja müügi või teenuse osutamise üldtingimustest. Kui vaidlust ei ole võimalik lahendada vahetult tarbija ja kaupleja vahel, peavad nad lisaks teavitama tarbijat vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest.
- Läbipaistvuse huvides tagavad liikmesriigid, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused annavad oma veebisaitidel selget ja kergesti mõistetavat teavet. Sealhulgas peavad nad märkima oma kontaktandmed, nende pädevusse kuuluvate vaidluste liigid, vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse keskmise kestuse ja kulud ning vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse õigusliku tagajärje. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peavad oma veebilehel avaldama ka oma tegevuse aastaaruanded, mis sisaldavad teavet menetletud vaidluste kohta.

#### Finantsteenuste direktiivid ja määrused

Käesoleva VTK lisas 2 on välja toodud EL finantsteenuste direktiivid ja määrused, mille järgi peavad liikmesriigid looma finantsteenuste osutamisest tulenevate vaidluste lahendamiseks kohtueelse (või kohtuvälise) menetluse süsteem. Esmaseks eesmärgiks peetakse vajadust kaitsta finantsteenuste kasutajat kui finantsteenuse osutajaga sõlmitava lepingu nõrgemat poolt ning lisaks tagada vaidluste kiirem ja odavam lahendamine.

EL finantsteenuseid puudutavates õigusaktides on kohtuvälise vaidluste lahendamise üksuste pädevust kajastatud subjektide suhtes mõnevõrra erinevalt. Kui teatud osa õigusaktidest kohustab looma kohtuvälise vaidluste lahendamise üksust eelkõige tarbijate kaebuste jaoks, siis on mitmed direktiivid ja määrused, mis laiendavad üksuse pädevust ka muudele klientidele. Selline kohustus tuleneb ka näitena määrusest (EÜ) 924/2009 piiriüleste maksete kohta ja määrusest (EL) 2015/751 kaardipõhiste makseteenuste vahendustasude kohta. Direktiividena laiendavad kohtuvälise vaidluste lahendamise üksuse pädevust näiteks direktiiv 2016/97/EL kindlustuse turustamise kohta, direktiiv 2009/110/EÜ e-raha asutuste kohta, direktiiv 2009/138/EÜ kindlustustegevuse kohta ja direktiiv (EL) 2015/2366 makseteenuste kohta.

Vaidluste lahendamise sätete täpne sõnastus võib EL õigusaktides olla erinev, kuid üldistavalt võib tuua välja järgmised tunnused ja põhimõtted:

- tagada tuleb kohtueelne või -väline vaidluste lahendamise kord (*out-of-court settlement of disputes*);
- vaidluste kohtuvälise lahendamise kord on mõistlik, erapooletu, läbipaistev ja tulemuslik;
- menetlus on tõhus ja kiire (võrreldes kohtumenetlusega). Menetluse tõhusus hõlmab ka nõuet, et menetlus oleks tarbijale või muule finantsteenuse kliendile rahaliselt kättesaadav;
- EL õiguses antud suunisest soodustada kohtuvälise vaidluste lahendamise üksuste teket on alates 2008.a. saanud riigi kohustus tagada vastava üksuse olemasolu, kuid EL õigus ei määratle üksuse vormi;
- subjektidena tarbijate, kuid teatud ulatuses ka muude klientide hõlmamine;
- suunitlus juba olemasolevate struktuuride (*using existing bodies where appropriate*) kasutamisele, kui see on asjakohane;
- rõhuasetus on ka finantsteenuste osutamisest tulenevate piiriüleste vaidluste lahendamisel. Piiriüleste vaidluste lahendamise võimaldamiseks pannakse liikmesriikidele kohustus kas tagada (*ensure*) või soodustada (*encourage*) liikmesriigis asuva ja finantsteenuste osutamisest tulenevaid kohtueelseid vaidlusi lahendava asutuse õigust ja võimalusi teha koostööd teiste liikmesriikide samasuguste asutustega. Koostöö eesmärgina peetakse (eelkõige) silmas piiriüleste vaidluste lahendamise sujuva läbiviimise tagamist.

Lisaks on Euroopa Komisjon oma teatises „Tarbijatele suunatud finantsteenuste tegevuskava: paremad tooted ja laiem valik“<sup>15</sup> rõhutatud tarbijatele suunatud finantsteenuste järelevalve rolli tugevdamise vajadust, mille üheks osaks on tarbijate teadlikkus ja võimalus pöörduda oma õiguste kaitseks pädeva alternatiivse vaidluste lahendamise organi poole.

Komisjon on loonud FIN-NETi võrgustiku<sup>16</sup>, mis ühendab riiklike asutusi, kes tegelevad tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisega finantsteenuste valdkonnas. FIN-NETi eesmärk on soodustada koostööd finantsteenuste valdkonnas tegutsevate riiklike ombudsmanide vahel ning aidata tarbijatel finantsteenustega seotud piiriüleste vaidluste puhul hõlpsasti kasutada neile sobivat kohtuvälise vaidluste lahendamise menetlust. FIN NET 2018. aasta statistikast<sup>17</sup> selgub, et kokku oli 2649 piiriülest vaidlust

<sup>15</sup> Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile, Nõukogule, Euroopa Keskpangale, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele. Tarbijatele suunatud finantsteenuste tegevuskava: paremad tooted ja laiem valik. 23.3.2017 COM(2017) 139 final [https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:055353bd-0fba-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0018.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:055353bd-0fba-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0018.02/DOC_1&format=PDF)

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_et](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_et)

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2018-activity-report\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2018-activity-report_en.pdf)



finantsteenuste valdkonnas, millest panganduses oli 1382, kindlustuses 343, investeerimises 458 ja muid finantsteenuste valdkonnaga seotud vaidlusi oli 465.

Euroopa Komisjoni avaldatud 2018. aasta tarbijaturgude tulemustabeli<sup>18</sup> kohaselt on enamikus ELi liikmesriikides tarbijate jaoks finantssektor kolme kõige problemaatilisema valdkonna hulgas. Täpsemalt nähakse, et finantsteenuste sektor tekitab tarbijatele probleemide korral kõige rohkem kahju (rahalist kahju või ajakulu). Aruande kohaselt on vähemalt 35%-le tarbijatest, kel on olnud probleeme muu hulgas kodukindlustuse, hüpoteeklaenude, laenude ja krediidiga, tekkinud tõsine kahju. Probleemset valdkonda iseloomustavad näiteks ka sellised näitajad, nagu teenuste valik ja nende võrreldavus, teenuseosutaja vahetamise lihtsus, tarbija tunnetus, et teenuseosutaja arvestab tarbijaõigustega, samuti teenuse hinnad. Võrrelduna Euroopaga on Eesti puhul kõige problemaatilisema tarbijaturu sektorina tabelis välja toodud investeerimis- ja pensionitooted ning väärtpaberid<sup>19</sup>. Tõusetuvate probleemide lahendamise seisukohalt on olulisel kohal vaidluste lahendamise võimalus ja tulemuslikkus vastavas riigis.

Tarbijate teadlikkust ja võimalusi oma õigusi kaitsta, seal hulgas tarbijakaebuste ja vaidluste lahendamisega seonduvat kajastab Euroopa Komisjoni koostatav tarbijatingimuste tulemustabel<sup>20</sup>. Tulemustabeli 2019. a avaldatud väljaande kohaselt paistab Eesti puhul silma vajadus lihtsustada vaidlusmehhanismides osalemist ja tõhustada nende toimimist, kuna tarbijate usaldus kohtuvälise vaidluse lahendamise üksuste tõhususe suhtes on üks EL-i madalamaid<sup>21</sup>.

#### 4.2.2. Õigusraamistik Eestis

Eestis reguleerib vaidluste kohtuvälise lahendamise riikliku tasandi üksuse ehk TVK tegevust tarbijakaitseadus. Tarbijakaitseaduse § 40 kohaselt on tarbijavaidluste tarbijavaidlusi lahendav sõltumatu ja erapooletu üksus, mis tegutseb TTJA juures Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas ning lahendab vaidlusi sõltumatult, lähtudes seadusest ja muudest õigusaktidest. Komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid nii riigisiseseid kui ka piiriüleseid tarbija algatatud tarbijavaidlusi, mille üheks osapooliks on kaupleja, kelle asutamiskoht on Eesti Vabariigis.

EY raporti lehekülgedel 18–20 on esitatud õiguslik ülevaade TVK tööst, toimimisest ja vaidluste menetlemisest.

Kindlustuse lepitusorganid lähtuvad oma tegevuses lepituste menetluskorrast ja lepitusseadusest.

Finantsteenuste eriseadustes nähakse ette järgmised vaidluste kohtuvälise lahendamise korra kehtestamise või sellisest üksusest kliendi teavitamise sätted:

- Kindlustustegevuse seaduse § 192 lõike 2 punkti 13 kohaselt peab kindlustusmaakler esitama kliendile teabe kohtuvälise lahendamise üksuse kohta, kelle poole klient võib pöörduda kindlustuslepingut puudutava vaidluse lahendamiseks.

<sup>18</sup> 2018. aasta tarbijaturgude tulemustabel: eurooplaste usaldust teenuste vastu tuleb suurendada: [https://ec.europa.eu/estonia/news/20181012\\_tarbijaturgude\\_uuring\\_et](https://ec.europa.eu/estonia/news/20181012_tarbijaturgude_uuring_et)

<sup>19</sup> 2018 edition, Consumer Markets Scoreboard. Making markets work for consumers: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/eujus15a-1816-i02\\_-\\_the\\_consumer\\_markets\\_scoreboard\\_2018\\_-\\_accessibility\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/eujus15a-1816-i02_-_the_consumer_markets_scoreboard_2018_-_accessibility_final.pdf)

<sup>20</sup> Consumer Conditions Scoreboard. Consumers at home in the Single Market. 2019 EDITION [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition\\_en2017](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition_en2017) EDITION

<sup>21</sup> Consumer Conditions Scoreboard. Consumers at home in the Single Market. 2019 EDITION. Lk 29. [https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition\\_en](https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard-consumers-home-single-market-2019-edition_en).

- VÕS § 54<sup>1</sup> lõike 1 punkti 17 kohaselt peab finantsteenuse osutaja esitama tarbijale sidevahendi abil sõlmitud finantsteenuse lepingu korral andmed tarbija võimaluste kohta pöörduda kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava organi poole ning pöördumise tingimused.
- VÕS § 404 lõike 2 punkti 10 kohaselt peab tarbijakrediidilepingu puhul tarbija tahteavalduses olema märgitud teave tarbijakrediidilepingust tulenevate vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kohta.
- VÕS § 417<sup>1</sup> lõike 1<sup>1</sup> punkti 6 kohaselt peab kredidivahendaja elamukinnisvaraga seotud krediidi vahendamise korral esitama tarbijale teabe kredidivahendaja kohta kaebuste esitamise sisemise korra kohta, mida võivad kasutada tarbija ja muud huvitatud isikud, ning asjakohasel juhul võimalused vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse kasutamiseks.
- VÕS § 428 lõike 1 punkti 10 kohaselt peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse kohtuvälise lahendamise üksusest, kelle poole kindlustusvõtja võib pöörduda kindlustuslepingut puudutava vaidluse lahendamiseks.
- VÕS § 711 lõike 1 punkti 24 kohaselt peab makseteenuse pakkuja esitab makseteenuse lepingu tingimuste kohta igale kliendile teabe vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kohta.
- Krediidiasutuste seaduse § 63 lõike 2 punkti 3 kohaselt peab olema krediidiasutusel kehtestatud tarbija vaidluste lahendamise kord.
- Investeeringufondide seaduse § 90 lõike 1 punkti 1 ja § 269 lõike 1 punkti 3 kohaselt tuleb fondivalitsejal valitsetava fondi kohta teha investorile kättesaadavaks vaidluste lahendamise kord.

Vahekohtu tegevust reguleerib tsiviilkohtumenetluse seadustiku 14. osa. Lisaks on väärtpaberituruseaduse (VpTS) 22. peatükis ette nähtud sätted Eesti turu korraldaja moodustatava vahekohtu toimimiseks. Vahekohus lahendab turu ja selle korraldajaga seotud lepingu- ja teistest tsiviilõiguslikest suhetest tulenevaid vaidlusi.

#### 4.2.3. Võimalikud muutmist vajavad õigusaktid

Sõltuvalt kaalutud lahendustest, võib osutada vajalikuks muuta järgmisi õigusakte:

- Finantsinspektsiooni seadus (RT I, 08.01.2020, 5);
- kohtute seadus (RT I, 19.12.2019, 8);
- tarbijakaitseseadus (RT I, 08.01.2020, 3);
- tsiviilkohtumenetluse seadustik (RT I, 19.03.2019, 23);
- täitemenetluse seadustik (RT I, 19.03.2019, 16);
- finantssektori seadused lepitusseadus (RT I 2009, 59, 385).
- 

#### 4.3. Maailmapanga soovitus

Tuginedes 2010. aastal Maailmapanga poolt Eestile esitatud soovitudele<sup>22</sup>, peaks Maailmapanga ekspertide hinnangul vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteem vastama järgmistele põhimõtetele:

- süsteemi tõhusus;
- erapooletus ja sõltumatus;
- lahendatavate vaidluste võimalikult lai ulatus.

<sup>22</sup> Alternative Dispute Resolution Mechanisms – Finding the Most Effective Option for Estonia

Maailmapanga eksperdid soovivad erinevate riikide kogemustele tuginedes finantsteenuste kohtuvälise vaidluste lahendamise mudeli juurutamisel lähtuda ja arvesse võtta eelkõige järgmisi kriteeriume:

- kaebuse esitajal (eraisikud ja väikeettevõtjad) peab olema kohustus esitada kõigepealt oma nõue finantsteenuse osutajale;
- kaebuse esitaja ja finantsteenuse osutaja vahelise kokkuleppe mittesaavutamisel on finantsteenuse osutajaga lepingu sõlminud isikul õigus pöörduda vaidluste lahendaja poole;
- vaidluste lahendajaks on üks õigusvahemees (*financial ombudsman*), kes on nii vaidluse esitaja nõustajaks kui ka finantskirjaoskuse<sup>23</sup> edendajaks;
- õigusvahemehe erapooletus ja sõltumatus on tagatud seadusega, mis kindlustab nii teenuseosutajate kui ka tarbijate usalduse;
- õigusvahemehe vahendusel on vaidluste lahendamiseks efektiivsed, selged ja läbipaistvad menetlusreeglid;
- õigusvahemehel on sanktsioonijõuga tagatud õigus nõuda vaidluse osapooltelt ning kolmandatelt isikutelt vaidluse lahendamiseks vajalikku teavet ja dokumente;
- õigusvahemehel on õigus langetada vaidluses sisuline otsus juhul, kui vaidluse osapooled kokkuleppele ei jõua;
- õigusvahemehe poolt tehtud otsused avalikustatakse;
- menetlusosalistel on edasikaebeõigus maakohtusse;
- õigusvahemehe tegevuse üle teostab üksikutesse otsustesse sekkumiseta järelevalvet teenusepakkujate, tarbijate ning riigiasutuste esindajatest koosnev järelevalve nõukogu;
- vaidluste lahendamise rahastamine peaks olema teenusepakkujate kohustuseks;
- süsteemi juurutamisel tuleks võimalikult palju kasutada ära olemasolevaid struktuure;
- valitavad lahendused peaksid arvestama riigi traditsioone ning olemasolevat konteksti.

---

<sup>23</sup> Finantskirjaoskus on rahaasjades arukate otsuste tegemiseks vajalikud teadmised, oskused ja hoiakud.

## 5. KAALUTUD LAHENDUSED

### VTK põhiküsimus

1. Milline punktides 5.1–5.3 esitatud finantsteenustega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelist on asjakohane ja sobilik Eesti finantsteenuste osutajate ja klientide jaoks?

### 5.1. Finantsinspektsiooni mudel

FI juures tegutsev eraldiseisev üksus, mille pädevusse kuuluksid kõikide finantsteenuste osutajatega tekkinud vaidluste lahendamised ning see hõlmaks lisaks tarbijavaidlustele ka ettevõtjate poolt esitatud kaebuste menetlemist. Menetluses osalemine oleks teenuse osutajale kohustuslik.

5.1.1. Eesmärk. Võimalikult suur osa finantsteenuste klientidest saab oma vaidluse kohtuväliselt lahendada

#### Vaidluste ulatus

- FI mudel **hõlmaks kõiki finantsteenustega seotud vaidlusi** ehk mis on esitatud nii finantsjärelevalve alla kuuluvate teenuseosutajate kui ka selliste finantsteenuse osutajate vastu, kes (veel) ei kuulu FI järelevalve alla. Samuti peaks mudeliga hõlmatud olema Eestis asutatud finantsteenuste filiaalid (vt lisas 1, millised finantsteenuste vaidlused peaksid mudeliga hõlmatud olema).
- FI mudel ei välista käesoleva VTK punktis 5.2. kirjeldatud finantsteenuste erialaliitude lepitusorganite loomist (nõ. turumudel) ja kindlustuse lepitusorganite jätkamist. Vajadusel saab klient ka kindlustusvaidluse korral FI poole pöörduda. Eraldi vajab otsustamist kohustusliku liikluskindlustuse alaste vaidluste lahendamise asukoht, mille iseloomust tulenevalt võib olla otstarbekas jätta nende lahendamine igal juhul Liikluskindlustuse Fondi juures tegutseva lepitusorgani juurde.
- FI mudeli loomisel TVK-s finantsteenuste vaidlusi üldjuhul edaspidi ei menetleta.
- Kaebuse võivad esitada **finantsteenuste kliendid, olenemata, kas tegemist on füüsilise või juriidilise isikuga**.
- Täiendavalt vajab analüüsimist, kas on otstarbekas ja võimalik näha ette **piirangud seoses kaebuse esitanud juriidilisest isikust kliendi suurusega** (näiteks hõlmata vaidluste lahendamise mudeliga ainult väike- ja mikroettevõtjad), **tarbija finantsteadlikkusega** (nt välistada kutselised investorid) või maandada nõ „suurte vaidluste“ riski vaidlustele **rahalise ülempiiri kehtestamisega**.
- Täiendavalt vajab analüüsimist, kas nõue peaks kaebuse esitamise ajal tingimata olema rahaliselt hinnatav? Kas sellisel juhul on üldse asjakohane ette näha vaidluste hinna alam- ja/või ülempiiri, kui teatud juhtudel ei ole vaidluse rahaline suurus hinnatav.

#### Vaidluse tasu

- Tarbijast kliendile** on kaebuse esitamine ja läbivaatamine **tasuta**
- Juriidilisest isikust kliendile** oleks ette nähtud **mõistlik** avalduse esitamise **tasu**, mis oleks kas iga kliendi jaoks sama ehk fikseeritud või sõltub proportsionaalselt konkreetse vaidluse summast (sealjuures tuleb arvesse võtta ka asjaolu, et kõikidel juhtudel ei pruugi olla vaidlusel rahalist mõõdet).

#### Väljastused

- FI mudeli pädevusest välja jäävad vaidlused oleksid:
  - täitemenetlust puudutavad vaidlused;
  - finantsteenuste osutajate vahelised vaidlused;
  - lepingueelsetest läbirääkimistest tulenevad vaidlused;
  - finantsteenuste osutaja õigust kliente valida, v.a. maksekontot puudutavas osas;

- finantsteenuste osutaja majandustegevuse üldisi põhimõtteid (näiteks hinnakirjad, kindlustusmaksete kalkulatsioonide alused) puudutavad vaidlused.

### VTK küsimused

2. Kas nõustute, et FI mudeli korral menetletakse ka selliseid vaidlusi, mis on esitatud FI järelevalve alla mitte kuuluvate finantsteenuse osutajate vastu (vt lisa 1)?
3. Kas nõustute, et FI mudel peaks hõlmama lisaks tarbijatele ka juriidilisest isikust kliente? Kas ette tuleks näha piirangud ettevõtja suurusel? Kui jah, siis millised?
4. Kas kutselised investorid tuleks FI mudeli ulatusest välistada?
5. Kas kehtestada tuleks vaidluste rahalised alam-/ülempiirmäärad?
6. Kas või millised täiendavad kriteeriumid tuleks seoses vaidluste ulatusega ette näha? Kas nõustute väljapakutud vaidluste kataloogiga, mis jäävad FI mudeli pädevusest välja või tuleks selles teha muudatusi?

**5.1.2.** Eesmärk. Vaidluste kohtuväliselt lahendamise süsteem on efektiivne, sh suunab finantsteenuste osutajaid ja kliente mõistlikule käitumisele

### Vaidluste lahendamise süsteemi toimimine ja rahastamine

- a. FI mudel on eelduslikult **kulusäästlik ja tõhus**, tuginedes osaliselt juba olemasolevale struktuurile ja võimaldades kasutada olemasolevaid kogemusi ja teadmisi (finantsteenustega seotud vaidluste lahendamine eeldab eriteadmisi finantsteenuste regulatsioonidest). Võimalik hoida kokku süsteemi-, asutamise- ja tegevuskulude pealt.
- b. Samas, tuleks tagada järelevalve ja vaidluste lahendamise ülesannete lahusus FI siseselt (ühelt poolt oleks FI vaidluse ühe osapoolte järelevalveasutus, kuid teiselt poolt eelduslikult neutraalne vaidluse lahendaja). Samal ajal võib nende ülesannete täitmine ka üksteist toetada, näiteks vajalikku infovahetust hõlbustades.
- c. Tagatud oleks **stabiilne rahastamine**, eelkõige läbi finantsteenuse osutaja poolt makstavate **tasude**. Täiendavalt tuleks analüüsida, kas ette näha **täiendav finantseerimine riigieelarvest**.
- d. Üldise põhimõttena võiks finantsteenuse osutaja poolt makstav tasu arvestada õiglaselt konkreetse sektori (nt pangandus, makseteenus, kindlustusteenus jms) mahtu ja vaidluste osakaalu kogu vaidluste arvust ning samuti võiks kaaluda teenuseosutaja põhise lisatasu rakendamist, mis lähtub tema suhtes eelmisel arvestusperioodil esitatud kaebuste arvust (teenuseosutajate jaoks, kelle suhtes esitatakse palju kaebusi, on tasu kõrgem ja vastupidi).
- e. Rahastamise osakaalu sidumine teenuseosutajate vastu esitatavate kaebuste arvuga on positiivseks faktoriks turuosaliste suunal **soodustades teenuste kvaliteedi tõstmist**.
- f. Jätkusuutlik rahastamine peaks tagama, et vaidluste lahendamise töö on piisavalt tasustatud ning vajadusel on vaidluste lahendajatele võimalik ette näha asjakohaseid koolitusi.

### Menetluse tõhusus ja kiirus

- g. Eesmärk on, et vaidluste menetlemine oleks võrreldes **kohtumenetlusega kiirem**.
- h. Vaidluste lahendamine oleks eelkõige suunatud lepitamisele, kuid vajadusel menetlusosalisi kohustav. **Kokkulepped (teatud juhtudel lepituseettepanekud) oleksid osapooltele siduvad** (sealjuures kohtusse edasikaevatavad). Kokkulepete sundtäitmisega tegeleb kohtutäitur.
- i. Ettevõtjatevaheliste vaidluse lahendamise liigiks peaks olema lepitusmenetlus, mis oma olemuselt suunab vaidlevaid pooli otsima kompromissi, mis oleks mõlemale poolele rahuldav ning seeläbi oleks tagatud ka otsuste täidetavus<sup>24</sup>.

### Piiriülene koostöö

<sup>24</sup> B2B vaidluste lahendamise liigi kirjelduse aluseks on EY raporti lk 126 kirjeldatud FI seisukoht.

- j. FI mudeliga oleks tagatud ka piiriülene koostöö teiste riikide pädevate asutustega seoses piiriüleste vaidlustega. FI teeb tihedat koostööd teiste liikmesriikide finantsjärelevalveasutustega.
- k. Lisaks on tarbijakaitsealase koostöö määruse rakendamisel FI pädevaks asutuseks mitme direktiivi puhul ja peaks vajadusel tegema koostööd teiste liikmesriikide asjakohaste pädevate asutustega, sealhulgas mitte finantsjärelevalveasutustega. Viidatud koostöö ei hõlma juriidilisest isikust klientidega seotud vaidlusi.

#### VTK küsimus

- 7. Kuidas teie hinnangul peaks olema korraldatud FI mudeli rahastamine?
- 8. Kas ja kuidas peaks teie hinnangul olema tagatud kokkulepete täitmine?

#### 5.1.3. Eesmärk. Kliendid teavad kuhu pöörduda ja julgevad pöörduda

- a. Kuivõrd üks eesmärkidest on tõsta **klientide teadlikkust vaidlemiste võimalustest**, on FI mudeli puhul asjakohane platvorm selleks juba olemas, nt minuraha veebileht. FI saab kasutada minuraha veebiplatvormi vaidluste lahendamise võimaluste „reklaamimiseks“ (**klientide teavitamine**).
- b. FI-l on järelevalvelised vahendid, et hinnata, kui nõuetekohaselt FI järelevalve alla kuuluvad teenuseosutajad täidavad finantssektori eriseadustest tulenevat kohustust teavitada kliente vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalustest.

#### Vaidluste lahenduste avalikustamine

- c. Kuivõrd lahendite avalikustamine võib motiveerida teenuseosutajaid paremini järgima kehtivat õigust, tegevusala head kehtivat tava ning arvestama kliendi huvidega, tuleks täpsemalt analüüsida **tüüpvaidluste olemuse ja otsuste sisu avaldamist** sobivas üldistusastmes, võttes arvesse isikuandmete kaitse seadust.

#### VTK küsimus

- 9. Kuidas teie hinnangul saab veel tõsta kliendi teadlikkust kohtuvälisest vaidluste lahendamise võimalustest?
- 10. Kas teie hinnangul tuleks vaidluste lahendid avalikustada (arvestades isikuandmete kaitse nõudeid)?

#### 5.1.4. Üldine õiguslik alus ja seaduste muutmiste vajadus

FI mudeli toimimise aluseks oleks lepitusseadus ja Finantsinspektsiooni seadus. Viimases nähakse ette loodava üksuse üldine korraldus ja selle tegevuse rahastamise alused ning menetluse erisused võrreldes lepitusseadusega, samuti finantsteenuse osutajate, kes ei kuulu FI järelevalve alla, kaasamise võimalused protsessi.

Tegemist oleks lepitusorganiga lepitusseaduse § 19 lõike 1 tähenduses, kuid tema poolt läbiviidavale menetlusele kohalduksid järgmised erisused<sup>25</sup> võrreldes lepitusseadusega:

- a. finantsteenuse osutaja kohustus lepitusmenetluses osaleda – lepitusseaduse § 22 lõikest 2 tulenevalt võib lepitusorgan kohustada poolt menetluses osalema;
- b. tuleks ette näha finantsteenuse osutaja, sh FI järelevalve alla mitte kuuluva teenuseosutaja, kohustused asjakohase teabe esitamisel;
- c. erandid tuleks kehtestada lepitusseaduse § 25 lõigetest 5 ja 6, mille kohaselt seisukoha esitamata jätmist käsitatakse ettepanekuga mittenoustumisena ja lepitaja tunnistab lepitusmenetluse

<sup>25</sup> Erandite tegemise võimalus tuleneb lepitusseaduse § 19 lõikest 2, mis sätestab, et lepitusmenetluse seaduses sätestatud lepituskorda kohaldatakse lepitusorganile niipalju, kui lepitusorgani menetlust reguleerivas õigusaktis ei sätestata teisiti.

ebaõnnestunuks neil juhtudel, mil kas üks või kumbki lepitusmenetluse osapooltest ei väljenda kümne tööpäeva jooksul oma nõustumist lepitaja tehtud lepitusettepanekuga. Vastupidiselt lepitusseaduse § 25 lõikes 6 sätestatule, tuleks lepitusettepanek lugeda pooltele siduvaks kokkuleppeks ka neil juhtudel, mil pool või pooled ettepanekuga ei nõustu, samuti juhul, kui finantsteenuse osutaja ei ole oma seisukohta esitanud (vaatamata sellele, et kokkulepe on talle kättetoimetatud). Kui finantsteenuse osutaja, kes lepitusettepanekuga ei nõustu, ei soovi ka kohtusse pöörduda, siis on lepituskokkulepe täitedokument lepitusseaduse § 28 lõigetes 1 ja 2 sätestatud alustel. Sellise reegli kehtivuse eelduseks on mõlemale poolele tagatud võimalus nende seisukohtade eelnevalt ära kuulamiseks ja poolte esitatud tõendite igakülgne hindamine.

Üldist korraldust puudutavates sätetes tuleb reguleerida muuhulgas lepitaja(te) ametisse nimetamise korda ja tähtaega, ametiaja pikkust ja ametist vabastamise aluseid.

## 5.2. Turumudel

Turuosaliste erialaliitude kokkuleppel tegutsev finantsteenuste osutamisega seotud vaidluste lahendamise lepitusorgan. Tegemist oleks kindlustuse lepitusorganite analoogiga.

**5.2.1. Eesmärk.** Võimalikult suur osa finantsteenuste klientidest saab oma vaidluse kohtuväliselt lahendada

### Vaidluste ulatus

- Kaebuse saaksid esitada nii **finantsteenuste tarbijad kui ka juriidilisest isikust kliendid** kõigi kokkuleppena liitunud finantsteenuse osutajate vastu.
- Ülesse võib kerkida küsimus eeskätt erialaliitudesse mitte kuuluvate teenuseosutajate soovist kokkuleppena liituda.
- Analoogselt FI mudeliga tuleks analüüsida, kas tuleks ette näha piirangud **kaebuse esitanud juriidilisest isikust kaebaja suurusel, tarbija finantsteadlikkusele ja/või piirmäärad vaidluse hinnale**.
- Näiteks kindlustuse lepitusorganis on ette nähtud, et lepitusmenetlust ei toimu lepitusorgani kaudu, kui lepitusasja hind ületab 350 000 eurot, välja arvatud juhul, kui osapooled sellega nõustuvad. Lepitusasja hinna määramisel lähtutakse tsiviilkohtumenetluse seadustikus tsiviilasja hinna kohta sätestatust.
- Turumudel ei välista finantsteenustega seotud kaebuste jätkuvat esitamist TVK-i.

### Vaidluse tasu

- Tarbijast kaebajale** võiks kaebuse esitamine ja läbivaatamine olla **tasuta**, kuid see sõltub täpsemalt, kuidas see menetluskorras kokku lepitakse.
- Täiendavalt tuleks analüüsida vajadust kehtestada juriidilisest isikust klientidele nõ. **distsiplineeriv** avalduse esitamise **tasu**.

### Välistused

- Lepitusorgani pädevusse ei kuuluks:
  - lepingueelsetest läbirääkimistest tulenevad vaidlused, s.h vaidlused selle üle, kas teenuseosutajal oli õigus lepingu sõlmimisest keelduda (lepinguvabaduse põhimõte),
  - vaidlused teenuseosutaja tüüptingimuste sisu ja hinnapakumuse adekvaatsuse üle;
  - välistatud peaks olema ka selliste vaidluste lahendamine, mis oma olemuselt ei sobi lepitusmenetluseks. Täpsemalt tuleks välistused ette näha menetluskorras.

## VTK küsimus



11. Kas nõustute turumudeli pädevuse ulatusega, sh sellega, et mudel peaks hõlmama lisaks tarbijatele ka juriidilisest isikust kliente?
12. Kas tuleks kehtestada piirangud, millised tarbijad ja ettevõtjad saavad kaebusi esitada?
13. Kas kehtestada tuleks vaidluste rahalised alam/ülem piirmäärad?

**5.2.2.** Eesmärk. Vaidluste kohtuväliselt lahendamise süsteem on efektiivne, sh suunab finantsteenuste osutajaid ja kliente mõistlikule käitumisele

#### Vaidluste lahendamise süsteemi toimimine ja rahastamine

- a. Turumudeli puhul võib tekitada küsitavust kogu finantsteenuste turgu kaasava süsteemi loomise võimalikkus ja võimekus.
- b. Tagatud oleks **kõrge finantstestadmiste tase**, keskendumine üksnes finantsvaldkonnale.
- c. Turumudeli jätkusuutlikkuse peaksid tagama lepitussüsteemiga liitunud turuosaliid: osaliselt vastava turuosaliste erialaliidu liikmemaksust koguneva eelarve vahenditest ja osaliselt konkreetsetes vaidlustes osalenud ettevõtja.
- d. Menetluskorras nähakse ette lepitajale esitatud nõuded, et tagada lepitaja sõltumatus.

#### Menetluse tõhusus ja kiirus

- e. Vaidluste menetlemine oleks võrreldes **kohtumenetlusega kiirem**. Kuigi lepitusseadusest ei tulene tähtaega, mille jooksul lepitusosalised võivad lepitaja poole pöörduda ega lepitusmenetluse läbiviimise vormi, kuid need saaks määratleda kokkuleppelises menetluskorras.
- f. Lepitusmenetlus ei pruugi alati olla efektiivne, kuna lepitusmenetluses osalemine on üldreeglina vabatahtlik ja osalemisest võib loobuda igas faasis kuni kokkuleppe kinnitamiseni.
- g. Kokkuleppe saavutamisele kohalduksid lepitusseaduse sätted.
- h. **Kui osapooled ei jõua kokkuleppele, esitatakse lepitusettepanek, mis ei ole kummagi lepitusosalise jaoks siduv.** Kui ka siis ei lõppe lepitusmenetlus kokkuleppega, viitab lepitaja avaldaja õigusele pöörduda oma õiguste kaitseks kohtusse.
- i. Kui kokkulepet vabatahtlikult ei täideta, on võimalik tunnistada kokkulepe täidetavaks läbi kohtu. Lepitusmenetluse tulemusel sõlmitud kokkuleppe tunnistab täidetavaks maakohus tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-des 627<sup>1</sup> ja 627<sup>2</sup> sätestatud korras<sup>26</sup>.
- j. Lepitusorgani kinnitatud kokkuleppe puhul on edasikaebamine lubatud väga piiratud ulatuses (lepitusseadus § 29 lg 4), lepitaja kinnitatud kokkuleppe puhul ei sätesta ei lepitusseadus ega tsiviilkohtumenetluse seadustik selgelt edasikaebamise õigust.

#### Piiriülene koostöö

- k. Kui lepitusorgan on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tunnustatud üksus, peab ta tegema mh koostööd tarbijaõigusi käsitlevate õigusaktide täitmise tagamisega tegelevate riikliku järelevalve ülesannet täitvate asutustega. Juriidilisest isikust klientidega seotud vaidlusi see ei hõlma.

#### **VTK küsimus**

14. Kuidas motiveerida, et finantssektori erialaliidud loovad selliseid üksuseid?
15. Kuidas tagada, et kui erialaliit on sellise üksuse loonud, siis vaidluste kohtuväliselt lahendamise kokkuleppega liituksid ka erialaliitudesse mitte kuuluvad finantsteenuste osutajad?

**5.2.3.** Eesmärk. Kliendid teavad kuhu pöörduda ja julgevad pöörduda

<sup>26</sup> Kindlustuse lepitusorgani menetluskorras



- a. Kuna erialaliit esindab teenuseosutajaid, kes on vaidluses üheks osapooleks, vajab eraldi tähelepanu autoriteedi saavutamise ja sõltumatuse tagamine nii teenuseosutaja, avalikkuse kui kliendi silmis.
- b. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tunnustatud lepitusorgan peab vastama TKS-s kehtestatud nõuetele.
- c. Tagada tuleks lepitusorgani üle järelevalve teostamine. Näiteks EKSL'i kindlustuse lepitusorgani üle teostab järelevalvet nõukoda, kuhu kuuluvad esindajad TTJA-st, Finantsinspeksioonist, Rahandusministeeriumist, Eesti Kindlustus-maaklerite liidust, Eesti Kindlustusseltside liidust.
- d. TTJA teostab järelevalvet mh TKS § 26 lõikes 2 sätestatud kohustuse täitmise üle, mille kohaselt kaupleja teavitab tarbijat TKS alusel tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, kelle poole tarbija võib pöörduda kauplejaga tekkiva vaidluse lahendamiseks. Teave peab sisaldama vähemalt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või selle loonud isiku nime, kontaktandmeid, veebilehe aadressi ja infot selle kohta, kus saab tutvuda vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetlusreeglitega.

#### Vaidluste lahenduste avalikustamine

- e. Lepitust koordineeriv **erialaliit avalikustab oma veebilehel vaidlustega seotud statistika ja üldise teabe lepitusvõimaluste kohta.**
- f. Variandiks oleks kokkulepete avaldamine n.ö anonüümsete näidiskaasustena, võttes selleks eelnevalt lepitusosalistelt nõusoleku. Lepitusosaliste nimesid seejuures ei avalikustata.

#### 5.2.4. Üldine õiguslik alus

- a. Lepitusorgani õiguslik alus tuleneks lepitusseadusest.
- b. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poolt tunnustatud lepitusorgan peaks mh järgima TKS-s tunnustatud vaidluste lahendamise üksuse kohta sätestatud.
- c. Eraõiguslikest juriidilistest isikutest moodustatud vaidluse osapoolte lepitamise üksuse saab moodustada ilma õigusakte muutmata.

### 5.3. Tarbijavaidluste komisjoni mudel

Tegemist oleks eksisteeriva, TTJA juures tegutseva TVK menetlusnormide täiendamisega või ka alternatiivvariandina erialase (finantsteenuste) komisjoni loomisega, tagamaks, et finantsteenustega seotud vaidluste lahendamine oleks spetsialiseeritum ning hõlmaks lisaks ka juriidilisest isikust klientidega seotud vaidluste menetlemist.

Siinjuures on oluline meeles pidada asjaolu, et tulenevalt EY raporti ühest eesmärgist – esitada ettepanekud tänase tarbijavaidluste süsteemi parendamise ning efektiivsemaks muutmise kohta – **sõltub käesoleva mudeli lahendus suuresti ka sellest, kuidas otsustatakse Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi eestvedamisel TVK vaidluste lahendamise korda tulenevalt EY raporti ettepanekutest muuta.**

#### VTK küsimus

16. Kas teie hinnangul tuleks luua TTJA juurde finantsteenuste erikomisjon, mis lahendaks lisaks tarbijavaidlustele ka juriidilisest isikust klientide kaebusi, või piisab eesmärgi saavutamiseks olemasoleva komisjoni menetluskorra täiendamisest? Kui piisab menetluskorra täiendamisest, siis mis osas ja ulatuses seda tuleks teha?

### 5.3.1. Eesmärk. Võimalikult suur osa finantsteenuste klientidest saab oma vaidluse kohtuväliselt lahendada

#### Vaidluste ulatus

- TVK mudel **hõlmaks kõiki** lisas 1 nimetatud **finantsteenustega seotud vaidlusi**.
- TVK mudel ei välista kindlustuse lepitusorganite toimimise jätkamist, kuid vajadusel saab klient ka kindlustusvaidluse korral TVK poole pöörduda.
- Kaebuse võivad esitada **finantsteenuste kliendid, olenemata, kas tegemist on füüsilise või juriidilise isikuga**, kuid täiendavalt tuleks ette näha kriteeriumid, millised vaidlused võetakse menetlusse.
- Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivil 2013/11/EL kohaselt on liikmesriigil lubatud kehtestada vaidlustele eelnevalt kindlaks määratud rahalised piirmäärad, et piirata juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, kuid neid ei tohiks kehtestada sellisel tasemel, et need oluliselt halvendaksid tarbijate juurdepääsu kaebusi menetlevatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele.
- Tarbijakaitseaduse kohaselt võib komisjon jätta avalduse menetlusse võtmata, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus või tarbija nõude suurus on alla 30 euro. Ülempiiri kehtestatud pole.

#### Vaidluse tasu

- Kehtiva korra kohaselt on menetlusprotsess nii tarbijatele kui ka kauplejatele **tasuta**. Tarbijavaidluste direktiivi kohaselt peab vaidluste lahendamine olema tarbijale tasuta, sümboolse tasu eest või tagastatakse tarbijale tasu tarbijavaidluse positiivse tulemi korral.
- Juriidilisest isikust kliendile** oleks ette nähtud **mõistlik** avalduse esitamise **tasu**, mis oleks kas iga kliendi jaoks sama ehk fikseeritud või sõltuma proportsionaalselt konkreetse vaidluse summast (sealjuures tuleb arvesse võtta ka asjaolu, et kõikidel juhtudel ei pruugi olla vaidlusel rahalist mõõdet).

#### Välistused

- Komisjon ei lahenda vaidlust, mille puhul kahjunõue tuleneb surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest, samuti vaidlust, mille lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes kooskõlas käesolevas seaduses sätestatud nõuetega.

#### **VTK küsimus**

- Kas nõustute TVK mudeli pädevuse ulatusega, sh sellega, et mudel peaks hõlmama lisaks tarbijatele ka juriidilisest isikust kliente?
- Kas tuleks kehtestada piirangud, millised tarbijad ja ettevõtjad saavad kaebusi esitada?
- Kas kehtestada tuleks vaidluste rahalised alam/ülem piirmäärad?

### 5.3.2. Eesmärk. Vaidluste kohtuväliselt lahendamise süsteem on efektiivne, sh suunab finantsteenuste osutajaid ja kliente mõistlikule käitumisele

#### Vaidluste lahendamise süsteemi toimimine ja rahastamine

- Juba täna on **olemas struktuur ja ressursid vaidluste lahendamiseks**.
- Suhteliselt kõrge erapooletuse tase**, kuna rahastatakse riigieelarvest ja vaidlusi lahendavate komisjonide esimehed on neutraalsed isikud, tarbijakaitseaduses on komisjoni sõltumatus *expressis verbis* sätestatud (§ 33 lg 1).
- Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses vaidluste lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud peavad olema sõltumatud, erapooletud ja piisavalt asjatundlikud.
- Pikaajaline tarbijate kaebuste menetlemise kogemus. Eelis nende kaebuste lahendamisel, mis lisaks finantsteenusele sisaldab ka muud tavalise toote või teenuse komponenti (nt liisingteenused).
- Tagatud on menettejate koolitused.

- f. Menetlus on **kohtumenetlusest kiirem**<sup>27</sup>.
- g. Tegevust **rahastatakse riigieelarvest** TTJA-le selleks eraldatud vahendite arvel, kuid oluline on siinjuures see, kas või kuidas muudetakse tulenevalt EY raportis esitatule üldiselt tarbijavaidluste komisjoni rahastamise ja menetlustasude korda (vt EY raporti lk 98 ja 99). Sealhulgas tuleks analüüsida varianti, et siduda rahastamine finantsteenustest tõusetuvate vaidluse arvuga.
- h. Rahastamine riigieelarvest ja sidumatus finantsteenustest tõusetuvate vaidluste arvuga ei motiveeri finantsteenuste osutajaid oma teenuste kvaliteedi tõstmisel edasiste vaidluste ärahoidmiseks.

#### Menetluse tõhusus ja kiirus

- i. Komisjon teeb igas vaidluskaasuses otsuseid ja need on sundtäidetavad (kehtiva korra kohaselt puuduvad TVK-l otsuste täitmiseks vahetud sunnivahendid, otsused on nõ. soovitusliku iseloomuga ja täitmiseks vabatahtlikud).
- j. Vt ka EY raporti lk 99 on kirjeldatud kaheastmelist TVK menetluskorra ettepanekut.

#### Piiriülesed vaidlused ja koostöö teiste pädevate asutustega

- k. Tagatud on **koostöö teiste liikmesriikide pädevate** asutustega tänu FIN-NET võrgustikule, kuid see hõlmab vaid tarbijavaidlusi.
- l. TVK on mh ODR-platvormi<sup>28</sup> Eestipoolne kontaktpunkt, aidates lahendada piiriülesed e-teenusega seotud vaidlusi.

#### **VTK küsimus**

- 20.** Kas teie hinnagul peaks menetlus peaks olema rohkem lepitusmenetlus või siduvatele otsustele suunatud ?

#### **5.3.3.** Eesmärk. Kliendid teavad kuhu pöörduda ja julgevad pöörduda

- a. TVK veebilehel<sup>29</sup> on üksikasjalik ülevaade, kuidas avaldus esitada, menetluskäigust, menetluskulude kandmisest ja komisjoni istungitest.
- b. Finantskirjaoskuse edendamine - TTJA avalikustab oma veebilehel muuhulgas finantsteenustega seotud teavet<sup>30</sup>. Finantsteadlik klient oskab teadlikumalt hinnata teenusega kaasnevaid riske ja võimalikke ohte teenuseosutajaga.
- c. TTJA teostab järelevalvet mh TKS § 26 lõikes 2 sätestatud kohustuse täitmise üle, mille kohaselt kaupleja teavitab tarbijat TKS alusel tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, kelle poole tarbija võib pöörduda kauplejaga tekkiva vaidluse lahendamiseks. Teave peab sisaldama vähemalt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või selle loonud isiku nime, kontaktandmeid, veebilehe aadressi ja infot selle kohta, kus saab tutvuda vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetlusreeglitega.

#### Vaidluste lahendamise avalikustamine

- d. Komisjoni **otsus** ilma vaidluses osalenud tarbija isikuandmeteta **avaldatakse TTJA veebilehel** kahe tööpäeva jooksul selle allkirjastamisest arvates.
- a. Ametil on lisaks õigus teavitada üldsust komisjoni otsuse täitmata jätnud kauplejast.

<sup>27</sup> 2019. aastal oli kõigi lõpetatud menetluste puhul oli menetlusmediaan keskmiselt 46 päeva ehk kõigist pöördujatest said vähemalt pooled tagasiside oma menetluse lõppemise, komisjoni otsuse vm lahenduse kohta pooleteise kuu jooksul.

<sup>28</sup> ODR-platvorm (Online Dispute Resolution ehk veebipõhine vaidluste lahendamine) asub aadressil <http://ec.europa.eu/odr> ja on mõeldud teiste Euroopa Liidu liikmeriikide kauplejatega tekkinud ehk piiriüleste vaidluste lahendamiseks aga soovi korral saab seda kasutada ka siseriiklike kaebuste puhul. Platvorm võimaldab tarbijal edastada oma kaebus elektrooniliselt kauplejale, eesmärgiga leppida kokku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kasutamises, misjärel edastab platvorm kaebuse automaatselt ja viivitamata vastavale kohtuvälisele vaidluste lahendamise üksusele. Eestis täidab vastava üksuse ülesandeid tarbijavaidluste komisjon.

<sup>29</sup> <https://komisjon.ee/et>

<sup>30</sup> <https://www.ttja.ee/et/tarbijale/finantsteenused>

### 5.3.4. Tarbijavaidluste komisjoni üldine õiguslik alus

- a. TVK õiguslik alus tuleneb tarbijakaitseseadusest.
- b. Juriidiliste isikute vaidluste lahendamise tagamiseks on vajalik seaduse muudatus.
- c. Samuti võib osutada vajalikuks muuta seadust, kui otsustatakse luua finantsteenuste erikomisjon ja lepitusseaduse sätete kohaldamiseks, sh tehes lepitusseadusest erisusi, nt lepitusettepaneku siduvaks muutmine.

## 5.4. Kokkuvõte

- ❖ FI mudel vastaks juba täna paljudele esitatud vaidluste lahendamise mudeli eesmärkidele. Üksuse loomine FI juurde võimaldab kasutada juba olemasolevaid kogemusi ja teadmisi finantsteenustega seonduvalt (tuginemine olemasolevale struktuurile).

FI-l on võimalik tõhusamalt koguda tõendeid ja muud asjakohast teavet turukäitumise kohta ning tekitada sünergia erinevate finantsregulatsioonide rakendamisega. Kuivõrd ühtne ja kõiki finantsteenuseid hõlmav vaidluste lahendamise üksus täna puudub, on praktikas see info struktureerimata ja keeruline järelevalve eesmärkidel kasutada.

Õiguslikku regulatsiooni ja lahendust vajavad FI järelevalve alla mittekuuluvate finantsteenuse osutajate kaasamine rahastamisesse. Finantskirjaoskuse edendamise küsimuses on juba täna FI-l toimivad lahendused ning vajalik pädevus olemas (Näiteks: [www.minuraha.ee](http://www.minuraha.ee), seminarid, teemakohaste materjalide koostamine). FI nõustab täna nii juriidilisi kui eraisikuid finantsteenustega seotud küsimustes, mistõttu on võimalik teenindada vaidluste lahendamise küsimuses nii juriidilisi kui eraisikuid.

- ❖ Turuosaliste mudel vastaks nimetatud kriteeriumitele kõige vähem. Eelkõige on küsitav kogu finantsteenuste turgu kaasava struktuuri loomise võimalikkus ja võimekus (erinevate finantsteenuste osutajate erialaliitide konsensuse puudumine ühise kohtueelse menetluse süsteemi loomiseks). Samuti on küsitav sõltumatuse ja lahendite siduvuse tagamise võimalikkus. Turuosaliste esindusorgani puhul on eeliseks rahastamise sidumise võimalikkus teenuseosutajatega ning väga head teadmised finantsteenustest ja -toodetest, mis koordineeritud tegevuste kaudu toetaks tugevalt finantskirjaoskuse teadlikkuse arendamist. Selline süsteem on rangelt vabatahtlik, st. kui teenuseosutaja ei soovi ühineda, siis kohustust tal selleks ei ole ja samuti ei ole vaidluste lahendajal pädevust teha sisulist otsust siis, kui pooled ise kokkuleppele ei jõua. Samuti võib vaidluste lahendamine vaidluste ühe osapoole ehk teenuseosutaja juures tuua kaasa finantsteenuse klientide usaldamatuse.
- ❖ TVK mudeli puhul on juba käesoleval ajal nii ressursid kui ka vahendid finantsteenustest tõusetuvate vaidluste lahendamiseks (olemasolev struktuur) ning omab avalikkuse suunal sõltumatu tarbijavaidluste lahendaja reputatsiooni (sõltumatus ja usaldusväärsus). Tulenevalt asjaolust, et TVK tegeleb täna ainult tarbijate poolt esitatud kaebustega, tuleks läbi seadusemuudatuste luua juriidiliste isikute vaidluste lahendamise võimalus (ligipääsuõigus vaidluste kohtuvälisele lahendamisele). Lahendite siduvuse ja rahastamise küsimuste lahendamiseks on vajalikud muudatused seadusandluses. Rahastamine riigieelarvest ja sidumatus finantsteenustest tõusetuvate vaidluste arvuga ei motiveeri finantsteenuste osutajaid oma teenuste kvaliteedi tõstmisel edasiste vaidluste ärahoidmiseks.

## 6. TEISTE RIIKIDE PRAKTIKA JA REGULATSIOONID

Finantsteenuste klientide huvide kaitseks ning teenusega seotud kohtuvälise vaidluste lahendamiseks on Euroopas kasutusel erinevaid struktuure, põhinedes kas riiklikult loodud ühel või mitmel vaidluste lahendamise organil, mis võib olla omakorda spetsialiseerunud valdkonna põhiselt, või tuginedes erialaliitude juures asuvatel vaidlusorganitel.

EY raportis (lk 35 - 69) on põhjalik ülevaade Soome, Taani, Austria ja Ühendkuningriigi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest.

Finantsteenuste puhul on omane teenuste riigipiiride ülene mõõde, seega on nendega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise lihtsustamiseks Euroopa Komisjon loonud Euroopa Majanduspiirkonda katva FIN-NET võrgustiku<sup>31</sup>, mis võimaldab tarbijatel leida kontakti vastavate vaidlusorganitega. Tarbijate võimekus realiseerida oma õigusi ning sellega seotud teenuste usaldusvärsuse tajumine erinevate kohtuvälise vaidluste lahendamise skeemide puhul erineb EL-s oluliselt nii riigiti kui teenuste sektorite põhiselt.

Teiste riikide praktikat uurides võib leida näiteid kõigi kolme mudeli edukast toimimisest. Eestile sobiva finantsteenustest tõusetuvate vaidluste lahendamise mudeli valiku tegemisel on vajalik arvestada iga mudeli eeliseid ja puuduseid ning finantssektori kohtuvälise vaidluste lahendamise rahvusvahelist õiguslikku raamistikku. Lisaks EY raportis esitatud riikide ülevaadetele on VTK lisas 5 välja toodud tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksused riigiti. Kuna VTK eesmärk on leida ühtne finantsteenustega seotud vaidluste lahendamise üksus, on käesoleva VTK punktis 6.1–6.3 lühidalt kirjeldatud neid üksusi, milles lahendatakse kõiki finantsteenustega seotud vaidlusi.

### 6.1. Madalmaad

Kifid - finantsteenustega seotud kaebuste amet (eraõiguslik), mille pädevusse kuuluvad maksete, hoiuste, krediidi ja laenude, hüpoteegi, elu- ja kahjukindlustuse, investeringute, pensionide ja väärtpaberitega seotud vaidlused. Kaebuse saavad esitada nii tarbijad, SME-d kui ka töötajateta FIE-d.

Kifid on asutatud turuosaliste poolt iseregulatsiooni teel Madalmaade finantsjärelevalve seaduse raames. Kifid on kohustuslik kõigile litsentsi omavatele finantsasutustele (pangad, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, enamik hüpoteegipanku, enamik hüpoteegivahendajaid, enamik krediidiühistuid, mõned investeringupakkujad, mõned investeerimisvahendajad, mõned pensionivahendajad, mõned väärtpaberivahendajad).

Limiidid:

- esmalt peaks kaebust menetlema finantsteenuste osutaja, seejärel saab Kifidile kaebuse esitada;
- kaebus tuleb esitada vähemalt üks aasta pärast kaebuse esitamist finantsteenuse pakkujale;
- nõue ei tohi ületada 1 000 000 eurot;
- kaebust ei tohi olla menetletud varem kohtus ega sarnases ADR komisjonis;
- finantsteenuse osutaja (kelle vastu kaebus on suunatud) peab olema seotud Kifidiga;

<sup>31</sup> Finantsvaidluste lahendamise võrgustik: FIN-NET, [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_et](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_et)

- nõude esitaja peab vastama komisjoni määrukses tarbija määratlusele.

Kaebuse esitamine on tasuta.

Kifid on sihtasutus, mida rahastavad ühendatud finantsteenuste osutajad (2017. aastal umbes 7600). Sihtasutuse juhatus moodustatakse kolme liikmega. Juhatuse liikmed nimetatakse ametisse rahandusministri nõusolekul. Nad ei osale otsuste tegemises. Samuti ei mõjuta see kaebuste esitamise korda. Kifidi otsustusstruktuur hõlmab vaidluste komisjoni ja apellatsioonikomisjoni. Vaidluste komisjoni otsused on siduvad. Kui kaebus on vähemalt 25 000 eurot, siis võib tarbija või ettevõtja pärast vaidluste komisjoni siduva arvamuse saamist ikkagi pöörduda Kifidi apellatsioonikomisjoni poole. Sama erand kehtib ka finantsteenuse osutaja kohta. Mõlemad pooled peavad sellest viimasest siduvast otsusest kinni pidama.

Vaidluste komisjoni liikmed ja apellatsioonikomisjoni liikmed on sõltumatud. Nad on kohtunikud, juristid, raamatupidajad, investeerimiseksperdid või arstid. Nad ei ole Kifidi töötajad, kuid saavad tasu.

## 6.2. Iirimaa

Finantsteenuste ja pensionide ombudsman on avalik-õiguslik sõltumatu üksus, mille pädevusse kuuluvad maksete, hoiuste, krediidi ja laenude, hüpoteegi, elu- ja kahjukindlustuse, investeringute, väärtpaberite ja teatud pensionidega seotud vaidlused. Üksust rahastavad finantsasutused, kuid tagatud on ka sihtfinantseerimine valitsuse poolt.

Kaebuse saavad esitada finantsteenuste kliendid, aktsiaseltsid, mille käive on alla 3 miljoni euro ning heategevusühingud, klubide usaldusühingud ja seltsingud. Esialgu käsitletakse kaebust mitteametlikult, suheldes nii kaebuse esitaja kui ka teenuseosutajaga. Eesmärk on aidata vahendaja kaudu teenuseosutajaga kokkuleppele jõuda. Vahendus on mitteametlik ja täiesti konfidentsiaalne. Sageli toimub see telefoni teel. Vahenduse võimalikud tulemused on, et kaebus lahendatakse (osapooled jõuavad osas kokkuleppele), kaebusega seotud probleem on selgeks tehtud ja kaebust ei jätkata või kaebust ei lahendata või kolmanda variandina kaebus jätkub ametliku menetlusega, mis on juba aeganõudvam. Selle käigus küsitakse teenuseosutajalt ja kliendilt kaebuse kohta lisateavet. Kaebuse kohta tehakse otsus, mis on õiguslikult siduv, mis tähendab, et selle saab edasi kaevata ainult kõrgemale kohtule.

## 6.3. Rootsi

Ombudsmaniteenuste (tarbijavaidlused) üksus on avalik-õiguslik, mis koosneb 12 osakonnast, sh panganduse osakonnast ja kindlustuse osakonnast. Üksuse pädevusse kuuluvad lisaks kõikidele muudele tarbijavaidlustele vaidlused seoses maksete, hoiuste, krediidi ja laenude, hüpoteegi, elu- ja kahjukindlustuse, investeringute, pensionide ja väärtpaberitega.

Üksuse peamine ülesanne on proovida erapooletult lahendada tarbija ja ettevõtjate vahelisi vaidlusi. Nõuded esitab tarbija. Enne kaebuse esitamist peab ettevõtja olema kaebuse osaliselt või täielikult tagasi lükanud (või ei ole üldse vastanud tarbijakaebusele). Üksus esitab soovitusel vaidluste lahendamise kohta, soovitusel ei ole siduvad, kuid enamik ettevõtjaid järgib neid. Tavaliselt kulub nõude saamisest kuni otsuseni umbes kuus kuud. Kaebuse esitamine on tasuta. Nõue peab ületama teatud piirmäära. Näiteks finantsteenuse puhul on ette nähtud, et nõue peab olema vähemalt 2000 SEK (~ 183 eurot). Samas, kui vaidlus on põhimõttelise laadi või kui esinevad muud erilised asjaolud, võib üksus võtta vaidluse menetlusse ka väiksemat suuruse korral.

## 6.4. Leedu

Riiklik Tarbijakaitseamet – kaebused eelkõige seoses finantsteenustega seotud lepingute tingimustes.

Leedu Pank – alates 2012. aasta 1. jaanuarist menetleb finantsteenustega seotud tarbijakaebusi Leedu Pank. Esialgu peab tarbija pöörduma kolme kuu jooksul teenuse osutaja poole. Kui tarbija ei ole rahul teenuseosutaja lahendusega või kui teenuse osutaja ei esita lahendust, saab ta oma murega pöörduda ühe aasta jooksul Leedu Panga poole, kes menetleb kaebust 90 päeva (erijuhtudel pikendades 30 päeva võrra). Tarbija saab Panga pool pöörduda tasuta. Pank vahendab ja abistab osapooli tasakaalustatud kokkuleppe saavutamisel, kui vaidluse asjaolusid arvestades on kokkuleppele jõudmine võimalik. Kui see pole võimalik, teeb otsuse Pank, mis on soovitusliku iseloomuga ning seda ei saa edasi kaevata. Makseteenuse ja tarbijakrediidi seaduste rikkumisega seotud ostused on teenuse osutaja suhtes siduvad.

2016. aastal tuli Leedu Pank välja tehnoloogilise lahendusega, mis toetab kaebuste kohta laekunud info koordineerimist ühtsesse andmebaasi ja selle järelvalvelistel eesmärkidel kasutamist. Kasutusele võetud elektrooniline süsteem võimaldab kaebus esitada *online*'s ning Leed Pank saab sellest andmebaasist talletada ja jälgida kaebuse menetlusega seotud protsessi. Süsteemis olev teave on integreeritud järelvalveliste riskide hindamiseks, nii teenuseosutaja kui ka turu tasandil. See süsteem koosneb kahest komponendist: veebipõhine kaebuste ja vaidluste esitamise platvorm, mis asub Panga veebisaidil ja sisemine andmebaas, kuhu on salvestatud asjakohased juhtumiga seotud dokumendid ja otsused. Kui tarbija on esitanud platvormi kaudu avalduse, sobitatakse see automaatselt andmebaasis vastava teenuseosutaja kirjega. Andmebaas võimaldab luua selle teenuseosutaja riskiprofiili seoses tema turukäitumisega. Andmeid analüüsitakse, et teha kindlaks teenuseosutajate nõrkused ja riskid.

## 7. MÕJUDE EELANALÜÜS

**Mõjude täpsem hindamine viiakse läbi sõltuvalt valitud lahendusest võimaliku eelnõu koostamise raames.** Käesolevas VTK-s on tõstatanud mitmeid vaalikukohti, mis mõjutavad mõjude ulatuse hindamist. Kontseptsiooni koostamist ei plaanita.

### 7.1. Finantsinspeksiooni mudeli mõjuanalüüs

Muudatuse sisuks on FI juurde vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse loomine, milles osalemine on finantsteenuse osutajatele kohustuslik. Kaebuse saavad esitada nii eraisikust kui ka juriidilisest isikust finantsteenuste kliendid. Otsused on osapooltele siduvad.

**Mõju valdkond I:** majanduslik mõju

**Mõju sihtrühm I:** finantsteenuste kliendid

Finantsteenuste klientide all on mõeldud kõiki eraisikust finantsteenuste kliente, kuid lisaks on käesoleva VTK eesmärk välja selgitada, kas kaebuse esitamise õigus peaks olema kõikidel juriidilistel isikutel või ainult mikro- ja väikeettevõtjatel. Sellest sõltub ka sihtrühma suurus. Sealjuures kuuluvad sihtrühma ka selliste teenuste osutajate, kes ei kuulu finantsjärelevalve alla, kliendid. Sihtrühma suurust klientide arvu mõttes on käesoleval hetkel keeruline hinnata, kuid arvestades, et ainuüksi arvelduskonto on Eestis 98%-l elanikkonnast, võib väita, et sihtrühma suurusega on hõlmatud peaaegu kogu Eesti elanikkond. Sihtrühma osaline suurus teenuste mahu mõttes on esitatud VTK punktis 3.2 (ei hõlma FI järelevalve mitte kuuluvate teenuseosutajate mahte).

#### Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta

Hinnanguliselt võib välja tuua kolm majanduslikku mõju finantsteenuste kliendile. Esiteks kokkuhoid kohtukuludelt. Isegi, kui kehtestada kaebuse esitamisele sisenemistasu ja klient ei pruugi seda tagasi saada, on rahaline kaotus väiksem kui kohtumenetluse korral. Teiseks majanduslikuks mõjuks võibki pidada sisenemistasu. Kuivõrd käesolevas VTK-s on alles tõstatatud küsimus, kas sisenemistasu peaks olema fikseeritud või proportsionaalne vaidluse summast, sõltub mõju kliendile tehtavast valikust. Proportsionaalse lahenduse korral on sisenemistasu sõltuvuses vaidluse summast ja ka sellest, kas nähakse ette ülempiir vaidlusele. Kolmandaks mõjuks on kahjunõude suurus. Tulenevalt vaidluse lõpplahendusest, klient kas siis „võidab“ rahaliselt või „kaotab“ ja mõju sõltub vaidluse summast. Kindlasti on teatud mõju ka selles, et tehtavad otsused on siduvad, kuid see ei välista kohtu poole pöördumist.

Kaudne mõju avaldub ka ajalises kokkuhoius ehk samal ajal kui kohtus käia, saab klient suunata oma ajalise ja rahalise ressursi majandusliku heaolu suurendamisele.

Siiski, võttes arvesse kaebuste arvu nii FI-le, TVK-le ja kindlustuse lepitusorganitele ja sihtrühma nr 1 suurust, võib mõju pidada siiski väheoluliseks, kuivõrd mõjutab siiski väikest osa finantsteenuste klientidest.

---

**Mõju sihtrühm II:** finantsteenuste osutajad

FI mudel mõjutaks kõiki finantsteenuste osutajaid (vt lisa 1).



## Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta

Esiteks avaldub majanduslik mõju selles, et finantsteenuse osutajad rahastavad sellise üksuse tegevust, sealjuures, mida rohkem kaebusi esitatakse teenuseosutaja vastu, seda rohkem peab ta ka rahastamisesse panustama (lisaks baasmaksele). Käesolev mõjude eelanalüüs ei hõlma konkreetseid suurus, kuid baasmakse määrade kehtestamise alused on analoogsed järelevalvetasu määrade kehtestamise alustega ja konkreetsete määrade sõltuvad juba FI töömahust ja töötajate arvust ning ka sellest, kas või kui suures osas kannavad menetluskulusid finantsteenuste osutajad. Eraldi tähelepanu vajab kindlustusandjatele avalduv rahaline mõju, kuivõrd nad juba rahastavad kindlustuse lepitusorganite tegevust liikmemaksude näol.

Teiseks majandust mõjutavaks faktoriks on kahjunõude suurus ja asjaolu, kas teenuseosutaja peab seoses vaidluse lahendusega kliendile selle nõude hüvitama või mitte. Kolmandaks mõjutavad teenuseosutaja majanduslikku seisutaset menetluskulud. Käesolevas VTK-s on välja pakutud, et kui vaidluse lahendus on teenuseosutaja kahjuks, siis mõistetakse menetluskulu tervikuna välja temalt.

Majanduslik mõju teenuseosutajale avaldub selles, et mida usaldusväärsem on teenuseosutaja sihtrühma nr 1 silmis, seda paremad võimalused on tal oma kliendibaasi suurendada.

---

**Mõju sihtrühm III:** Riik, Finantsinspeksioon ja TTJA

## Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta

Vaidluste lahendamise üksuse loomine (nt isikute värbamine, IT lahendused, tasude määrade väljatöötamine) võib esialgu tähendada kulusid FI eelarvest, kuid üksuse edasine rahastamine toimiks teenuseosutajate poolt, sh halduskoormuse tõus kaetakse vastavast rahastamise skeemist. Lisaks on käesolevas VTK-s tõstatatud küsimus riigipoolse panuse vajalikkuse üle. Otsene mõju riigieelarvele avaldub juhul, kui riik hakkab osaliselt FI mudelit finantseerima.

Kuivõrd FI-le ei tähendaks üksuse loomine lisakulusid põhifunktsiooni ehk järelevalvetegevuse arvelt, võib mõju pidada väheoluliseks.

Kuivõrd FI mudeli puhul on üheks eelduseks, et TVK enam finantsteenustega seotud vaidlusi üldjuhul ei menetle, võib majanduslik mõju TTJA-le avaldused menetluskulude vähenemises.

---

**Mõju valdkond II:** muud mõjud

**Mõju sihtrühm:** kõik sihtrühma kuuluvad isikud.

Teaduslikult tõestatud faktidele viitamata võib siiski oletada, et kohtus käimine ja üleüldiselt vaidlemine (stressiolukord) võib tähendada terviseriske kliendile. Seega, mida kiiremini (ehk kohtuväliselt) vaidluses lahenduseni jõutakse, seda väiksemad kahjud võivad olla ka klientide tervisele.

Mõju võib avaldub ka klientide finantskirjaoskuse edendamises ja teadlikkuse tõstmises, et oma õiguste kaitseks on neil võimalik pöörduda ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole.

Mõju tööjõuturu aspektist vaadatuna avaldub selles, et uue üksuse loomine tähendaks ka esialgsete hinnangute kohaselt uusi töökohti. Tagamaks vaidluste lahendaja usaldusväärsus ja kompetents, tuleb vastav ametikoht täita isikuga, kes omab piisavat finantsturu ja õigusosalast kogemust. FI mudeli puhul on arvatud, et see võiks hõlmata näiteks ühe õigusvahemehe ja kahe nõustava ja menetlusi ettevalmistava juristi palkamist. Finantsinspeksiooni töötaja keskmine töötasu 2019. aastal oli 2561 eurot kuus.

Mõju riigi julgeolekule ja välissuhetele, loodus- ja elukeskkonnale, regionaalarengutele ei leitud.

Mõju avaliku sektori kuludele ja tuludele sõltub sellest, kuivõrd mõjutab uue finantsteenuste vaidlemise lahendamise üksuse loomine FI juurde TVK menetluskulusid ja sellega seoses ka eelarvet.

## 7.2. Turumudeli mõjuanalüüs

Muudatuse sisuks on turuosaliste poolt lepitusorgani loomine, milles osalemine on finantsteenuse osutajatele vabatahtlik. Kaebuse saavad esitada nii eraisikust kui ka juriidilisest isikust finantsteenuste kliendid. Kaebuste lahendamine põhineb lepitusmenetlusel.

**Mõju valdkond I:** majanduslik mõju

**Mõju sihtrühm I:** finantsteenuste kliendid

Sihtrühma suurus sõltub sellest, kui paljud finantsteenuse osutajad lepitusorgani kokkuleppega liituvad ehk kui paljude teenuseosutajate kliendid saavad lepitusorgani poole kaebustega pöörduda. Seega sihtrühma maksimaalne suurus, kui vaidluse esitajale ja vaidluse suurusele piiranguid ei seata, on kõik finantsteenuse kliendid.

### Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta

Mõju klientidele on sarnane lahenduse nr 1 osas kirjeldatud mõjuga ehk hinnanguliselt võib välja tuua kolm majanduslikku mõjutegurit finantsteenuste kliendile. Esiteks kokkuhoiud kohtukuludelt. Teiseks majanduslikuks mõjuks võib pidada sisenemistasu. Käesolevas VTK-s on välja pakutud, et tarbijale võiks olla kaebuse esitamine tasuta, kuid analüüsida tuleks, kas näha ette sisenemisetasu ettevõtjale. Kolmandaks mõjuks on kahjunõude suurus. Tulenevalt kokkuleppest, klient kas siis „võidab“ rahaliselt või „kaotab“ ja mõju sõltub vaidluse summast.

Võttes arvesse kaebuste arvu nii FI-le, TVK-le kui ka kindlustuse lepitusorganitele ja sihtrühma nr 1 suurst, võib mõju pidada siiski väheoluliseks, kuivõrd mõjutab siiski väikest osa finantsteenuste klientidest.

---

**Mõju sihtrühm II:** finantsteenuste osutajad.

Mudel mõjutab finantsteenuste osutajaid (vt lisa 1), kes lepitusorgani kokkuleppega liituvad.

### Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta

Esiteks avaldub majanduslik mõju selles, et kokkuleppega liitunud finantsteenuse osutajad rahastavad turumudelit (nt erialaliitude liikmemaksud). Samuti toimuks rahastamine osaliselt nende teenuseosutajate

arvelt, kes konkreetsetel vaidlustes osalevad. Teiseks majandust mõjutavaks faktoriks on kahjunõude suurus ja asjaolu, kas teenuseosutaja peab seoses vaidluse lahendusega kliendile selle nõude hüvitama või mitte.

Lepitusorganiga liitumine oleks finantsteenuste osalistele vabatahtlik, mistõttu ei ole tegemist olulise mõjuga.

**Mõju sihtrühm III:** erialaliidud ja TTJA

#### **Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta**

Lepitusorgani mudeli toimimise eest vastutab/vastutavad turuosalised (erialaliitude kaudu), mistõttu sõltub palju lepitusmenetluse korras kokkulepitust. Kindlasti on üheks mõjufaktoriks halduskoormuse kasv.

Näiteks kindlustuse lepitusorganis on lepitusmenetluse tasu suurus 264,081 eurot ühe lepitusasja kohta, millest lepitusasja haldustasu on 50 eurot iga lepitusasja kohta, kindlustuslepitaja tasu on 160 eurot iga lepitusreeglite kohaselt läbiviidud lepitusasja eest, millele lisandub sotsiaalmaks ja töötuskindlustusmaks, kokku 214,08 eurot.

Majanduslikku mõju TTJA-le on käesoleval hetkel keeruline hinnata, kuivõrd ei ole teada, kas lepitusorgani loomine vähendab ka realselt TVK-le esitatavate finantsteenustega seotud kaebuste arvu ning seoses sellega ka menetluskulusid.

### **7.3. Tarbijavaidluste komisjoni mudeli mõjuanalüüs**

Muudatuse sisuks on TTJA juures tegutseva TVK menetluskorra muutmine või alternatiivina finantsteenuste erikomisjoni loomine. Kaebuse saaksid esitada nii eraisikust kui ka juriidilisest isikust finantsteenuste kliendid. Komisjoni otsused on osapooltele siduvad.

**Mõju valdkond I:** majanduslik mõju

**Mõju sihtrühm I:** finantsteenuste kliendid

Finantsteenuste klientide all on mõeldud kõiki finantsteenuste tarbijaid, kuid lisaks on käesoleva VTK eesmärk välja selgitada, kas kaebuse esitamise õigus peaks olema kõikidel juriidilistel isikutel või ainult mikro- ja väikeettevõtjatel. Samuti, kas vaidluse suurusele on ette nähtud muud piirangud. Sellest sõltub ka sihtrühma suurus.

#### **Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta**

Hinnanguliselt võib välja tuua kolm majanduslikku mõjutegurit finantsteenuste kliendile. Esiteks kokkuhoiud kohtukuludelt. Kui kehtivate normide kohaselt on kaebuse esitamine tarbijale tasuta, siis käesoleva VTK raames on välja toodud, et lõplik lahendus sõltus siiski sellest, kas või kuidas muudetakse tulenevalt EY raportis esitatule üldiselt TVK rahastamise ja menetlustasude korda. EY raportis on kirjeldatud kaheastmelist TVKmenetluskorda. Tarbija maksab I astmes avalduse esitamise eest riigilõivuseaduses kehtestatud korra alusel avalduse esitamise tasu – fikseeritud summas 10 eurot, mida tarbijale olenemata tarbijavaidluse tulemusest ei tagastata. II astmes maksab tarbija avalduse esitamise eest riigilõivuseaduses kehtestatud korra alusel avalduse esitamise tasu fikseeritud summas järgmiselt: 10 eurot, kui tarbija nõude väärtus jääb

vahemikku 30–100 eurot, 20 eurot, kui nõude väärtus jääb vahemikku 101– 1000 eurot, ning 50 eurot, kui nõude väärtus on üle 1000 euro.. Tarbijale tagastatakse avalduse esitamise tasu juhul, kui tarbijavaidlus laheneb tarbija jaoks positiivselt. Kolmandaks mõjuks on kahjunõude suurus. Tulenevalt vaidluse lõpplahendusest, klient kas siis „võidab“ rahaliselt või „kaotab“ ja mõju sõltub vaidluse summast.

Sarnaselt kõikidele vaidluste kohtuväliselt lahendamise mudelitele avaldub kaudne mõju ka ajalises kokkuhoius ehk samal ajal kui kohtus käia, saab klient suunata oma ajalise ja rahalise ressursi majandusliku heaolu suurendamisele.

Võttes arvesse kaebuste arvu nii FI-le, TVK-le ja kindlustuse lepitusorganitele ja sihtrühma suurst, võib mõju pidada siiski väheoluliseks, kuivõrd mõjutab siiski väikest osa finantsteenuste klientidest.

**Mõju sihtrühm II:** finantsteenuste osutajad.

Kaalutud lahendus mõjutab kõiki finantsteenuste osutajaid (vt lisa 1).

#### **Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta**

Mõju ulatus sõltub sellest, kas või kuidas kavandatakse tulenevalt EY raportist muuta rahastamise ja menetlustasude korda. EY raportis on kirjeldatud varianti, et kaupleja tasuks fikseeritud määras vaidluse lahendamise tasu II astmes vastavalt menetluse tulemusel – tasu kauplejale tarbijaga kokkuleppele jõudmisel oleks 100 eurot ning tarbijale tarbija avalduse esitamise tasu. Tasu kauplejale tarbija avalduse rahuldamise korral oleks 200 eurot ning tarbija avalduse mitterahuldamisel osalustasu ei rakenduks. Teise võimalusena pakutud välja proportsionaalse osalustasude mudeli rakendamist. Sellisel juhul oleks tasu kaupleja jaoks proportsionaalselt sõltuv nõude väärtusest ning mudeli rakendamise puhul oleks sätestatud minimaalne ja maksimaalne potentsiaalne makstav osalustasu.

Teiseks majandust mõjutavaks faktoriks on kahjunõude suurus ja asjaolu, kas teenuseosutaja peab seoses vaidluse lahendusega kliendile selle nõude hüvitama või mitte. Kaudne majanduslik mõju teenuseosutajale avaldub selles, et mida usaldusväärsem on teenuseosutaja sihtrühma silmis, seda rohkem kliente neil on.

**Mõju sihtrühm III:** TTJA

#### **Avalduva mõju kirjeldus ja järelendus olulisuse kohta**

Täpset mõju on võimalik hinnata siis, kui on selgem, kas või kuidas kavandab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium EY raportist tulenevalt vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelit, sh rahastamist ja menetluskorda.

2018. aastal rahastati TVK tegevust TTJA eelarvest 264 840 euroga.

**Mõju valdkond II:** muud mõjud.

**Mõju sihtrühm:** kõik sihtrühma kuuluvad isikud.

Muud mõjud on analoogsed kõikide kaalutud lahenduste puhul.

Rahastamise ja osalustasude mudeli muutmisest sõltub, kas menetlustesse on võimalik kaasata rohkem erialaseid spetsialiste või pakkuda esimeestele võimalust osaleda finantsalastel koolitustel. Erialase erikomisjoni loomise variandi kasuks otsustamine tähendaks majandus- ja kommunikatsiooniministriumilt põhjalikumat mõjuanalüüsi.

Mõju riigi julgeolekule ja välissuhetele, loodus- ja elukeskkonnale ning regionaalarengutele ei leitud.

Mõju avaliku sektori kuludele ja tuludele sõltub sellest, kas rahastamise mudelit muudetakse ning kas luuakse erialane komisjon või mitte.

## 8. SEOTUD STRATEEGIAD JA ARENGUKAVAD

- ❖ Rahandusministeeriumi finantspoliitika üheks strateegiliseks eesmärgiks on konkurentsivõimelise ja usaldusväärse finantskeskkonna tagamine.
- ❖ Eesti elanike finantskirjaoskuse edendamise programmis aastateks 2013–2020 on kirjas, et Eesti elanike finantsteenustealase teadlikkuse taseme tõstmisel on oluline teoreetiliste teadmiste ja praktika sidumine. Et inimesed mõistaksid finantsteenuste sisu ja olemust ning oskaksid nende abil oma rahaasju igas eluetapis planeerida ja korraldada, keskendutakse programmi elluviimisel tegevussuundadele, mille tulemusena mõistavad inimesed finantsteenuste olemust ja neil on piisavad teadmised finantsteenustega seotud võimalustest, õigustest, kohustustest ja riskidest, aga ka finantsteenustega seotud vaidluste lahendamise võimalustest.
- ❖ Tarbijakaitseameti strateegia 2017-2021. Eesmärk on tagada tarbija seaduslikud õigused, sh tõhusa TVK töö võimaldamine ning selleks ettevalmistuste tegemine.

## 9. EELDATAV AJAKAVA

▪ VTK arvamuse avaldamiseks esitamine	2020. aasta sügis
▪ Arutelud ja võimaliku eelnõu ettevalmistamine	2020. aasta sügis-talv
▪ Õigusakti eeldatav vastuvõtmise aeg	2021. aasta suvi
▪ Õigusakti eeldatav rakendamise aeg	Sõltub rakendatavast mudelist

## 10. KAASATAVAD VALITSUSASUTUSED JA VALITSUSVÄLISED ORGANISATSIOONID

VTK edastatakse kooskõlastamiseks Justiitsministeeriumile ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile ning arvamuse avaldamiseks erinevatele kaasatavatele sihtrühmadele, sealhulgas FI-le, TTJA-le, Eesti Pangale, Riigikohtule, Õiguskantsleri Kantseleile, Eesti Advokatuurile, Eesti Juristide Liidule, Eesti Kaubandus-Tööstuskojale, FinanceEstoniale, Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Kojale, Eesti Võlausaldajate Liidule, Eesti Pangaliidule, Eesti Fondihaldurite Liidule, Eesti Kindlustusmaaklerite Liidule, Eesti Kindlustusseltside Liidule, Pensionikeskusele, Liisinguühingute Liidule, Nasdaq CSD SE Eesti filiaale, Eesti krüptorahade Liidule ning investeerimisühingutele.

## 11. VÄLJATÖÖTAMISKAVATSUSE ETTEVALMISTAJAD

Käesoleva VTK on koostanud Rahandusministeeriumist:

- finantsturgude poliitika osakonna juhataja Thomas Auväärt (thomas.auvaart@fin.ee);
- finantsturgude poliitika osakonna nõunik Janika Aben (janika.aben@fin.ee);
- kindlustuspoliitika osakonna juhataja Siiri Tõniste (siiri.toniste@fin.ee);
- kindlustuspoliitika osakonna peaspetsialist Kristiina Kubja (kristiina.kubja@fin.ee).

**Lisa 1.** Ülevaade finantsteenuste osutajatest 2020. aasta augusti seisuga ning finantsteenustest.

Finantsteenuste osutajad		Arv	
1.	<b>Finantsinspektsiooni järelevalve all olevad subjektid:</b>	<b>Eestis asutatud</b>	<b>Välisriikide subjektide filiaalid Eestis</b>
	Krediitiasutused (sulgudes neist pandikirja täiendava tegevusloaga)	9 (2)	5
	Krediidiandjad (sulgudes neist Eestis erandi all tegutsevad)	56 (11)	-
	Krediidivahendajad	9	-
	Kindlustusandjad	9	9
	Kindlustusmaaklerid	40	7
	Kindlustusagendid	387	-
	Fondivalitsejad (sulgudes fondide arv – avalik/mitte avalik)	11 (48/11)	-
	Investeeringuühingud	5	-
	Investeeringuagendid	1	-
	Reguleeritud turu korraldaja	1	-
	Väärtpaberiarveldussüsteemi korraldaja	1	-
	E-raha asutused	1	-
	E-raha edasimüüjad	-	-
	Makseasutused (sulgudes neist erandi kohaldamisega)	11(2)	1
	Makseagendid	10	-
	Aruandlusteenuse osutajad	-	-
	<b>Finantsjärelevalve alla mitte kuuluvad teenuse osutajad</b>		
2.	Hoiu-laenuühistud	23	-
3.	Ühisrahastuse platvormid	35	
4.	Liisinguteenuste osutajad	8	
5.	Virtuaalvääringu raha vastu vahetamise teenuse osutajad	254	
6.	Krüptorahakotid	223	
7.	Valuutavahetusteenuse pakkujad	44	

### Finantsteenused

KAS § 6 lg 1 p-des 1-15 nimetatud tehingute ja toimingute teostamisega seotud teenused:

- hoiustamistehingud avalikkuselt hoiuste ja muude tagasimakstavate rahaliste vahendite kaasamiseks;
- laenutehingud, sealhulgas tarbijakrediit, hüpoteeklaenu, faktooring ja muud äritehingute finantseerimise tehingud;
- liisingutehingud;
- makseteenused makseasutuste ja e-raha asutuste seaduse tähenduses;
- mittesularahaliste maksevahendite, näiteks elektrooniliste maksevahendite, e-raha, reisisekkide ja vekslite väljastamine ja haldamine;
- tagatis- ja garantiitehingud ning muud isikule tulevikus siduvaid kohustusi tekitavad tehingud;
- tehingud nii oma kui ka klientide arvel VpTS §-s 2 sätestatud kaubeldavate väärtpaberitega ning välisvaluutaga ja muud

	<p>rahaturutehingud, sealhulgas tehingud tšekkide, vekslite, hoiusesertifikaatide ja muude selletaoliste instrumentidega;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ väärtpaberite emiteerimise ja müügiga seotud tehingud ja toimingud;</li> <li>▪ klientide nõustamine majandustegevust puudutavates küsimustes ja äriühingute ühinemise, jagunemise või nendes osaluse omandamisega seotud tehingud ja toimingud;</li> <li>▪ rahamaakleri tegevus;</li> <li>▪ vara valitsemine ning investeerimisalane nõustamine;</li> <li>▪ väärtpaberite hoidmine ning haldamine;</li> <li>▪ krediidiinfo kogumine, töötlemine ja edastamine;</li> <li>▪ vara hoidmine;</li> <li>▪ muud tehingud ja toimingud, mis on sisult sarnased eelnevates punktides loetletud finantsteenustega.</li> </ul>
Kindlustuse turustamine:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kindlustuslepingutega seotud nõustamine ja kindlustuslepingute soovitamine, ettevalmistamine, sõlmimine ning nende haldamisel ja täitmisel abistamine;</li> <li>▪ teabe andmine ühe või mitme kindlustuslepingu kohta vastavalt kriteeriumitele, mille klient valib veebilehe, rakenduse või muu sellise keskkonna kaudu, kindlustusteenuste pingerea koostamist, hindade ja teenuste võrdlemist;</li> <li>▪ teabe andmine hinnasoodustuste kohta, kui klient saab sellise protsessi tulemusel otse või kaudselt sõlmida kindlustuslepingu veebilehe, rakenduse või muu sellise keskkonna kaudu.</li> </ul>
RahaPTS kohaselt lisaks:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ valuutavahetusteenus;</li> <li>▪ virtuaalvääringu vahetamise teenus;</li> <li>▪ virtuaalvääringu rahakoti teenus.</li> </ul>



**Lisa 2. Finantssektori EL õigusaktid**

Õigusakt	Artikkel	
Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/48/EÜ, 23. aprill 2008, mis käsitleb <b>tarbijakrediidilepinguid</b> ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 87/102/EMÜ:  <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547740062381&amp;uri=CELEX:02008L0048-20180101">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547740062381&amp;uri=CELEX:02008L0048-20180101</a>	<b>Artikkel 24. Vaidluste kohtuvälise lahendamine</b> 1. Liikmesriigid tagavad asjakohase ja tõhusa krediidilepinguid käsitlevate tarbijavaidluste lahendamise kohtuvälise menetluse, kasutades olemasolevaid asutusi, kui see on asjakohane. 2. Liikmesriigid julgustavad kõnealuseid asutusi tegema koostööd ka piiriüleste krediidilepinguvaidluste lahendamiseks.	<b>Article 24. Out-of-court dispute resolution</b> 1. Member States shall ensure that adequate and effective out-of-court dispute resolution procedures for the settlement of <u>consumer disputes</u> concerning credit agreements are put in place, using existing bodies where appropriate. 2. Member States shall encourage those bodies to cooperate in order to also resolve cross-border disputes concerning credit agreements.
Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2009/65/EÜ, 13. juuli 2009, <b>vabalt võõrandatavatesse väärtpaperitesse ühiseks investeringuks loodud ettevõtjaid (eurofondid)</b> käsitlevate õigus- ja haldusnormide kooskõlastamise kohta:  <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547739465119&amp;uri=CELEX:02009L0065-20140917">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547739465119&amp;uri=CELEX:02009L0065-20140917</a>	<b>Artikkel 100</b> 1. Liikmesriigid tagavad, et kehtestatakse tulemuslik ja tõhus kaebuste lahendamise ning kahju hüvitamise menetlus tarbijavaidluste kohtuväliseks lahendamiseks seoses eurofondide tegevusega, kasutades selleks võimaluse korral olemasolevaid asutusi. 2. Liikmesriigid tagavad, et õigus- või haldusnormid ei takista lõikes 1 osutatud asutustel teha tõhusat koostööd piiriüleste vaidluste lahendamisel.	<b>Article 100</b> 1. Member States shall ensure that efficient and effective complaints and redress procedures are in place for the out-of-court settlement of <u>consumer disputes</u> concerning the activity of UCITS using existing bodies where appropriate. 2. Member States shall ensure that the bodies referred to in paragraph 1 are not prevented by legal or regulatory provisions from cooperating effectively in the resolution of cross-border disputes.
Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2009/110/EÜ, 16. september 2009, mis käsitleb <b>e-raha asutuste</b> asutamist ja tegevust ning usaldatavusnormatiivide täitmise järelevalvet ning millega muudetakse direktiive 2005/60/EÜ ja 2006/48/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2000/46/EÜ:  <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009L0110-20180113&amp;qid=1548056643447">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009L0110-20180113&amp;qid=1548056643447</a>	<b>Artikkel 13. Vaidluste kohtuvälise lahendamine ja kahju hüvitamine</b> Ilma et see piiraks käesoleva direktiivi kohaldamist, kohaldatakse direktiivi 2007/64/EÜ IV jaotise 5. peatükki mutatis mutandis e-raha väljastajate käesolevast jaotisest tulenevate kohustuste suhtes.  <b>[Artikkel 83. Kohtuvälise kahju hüvitamine</b> 1. Liikmesriigid tagavad, et kehtestatakse piisavad ja tõhusad kohtuvälise kaebuste lahendamise ja kahju hüvitamise menetlused, et lahendada makseteenuse kasutajate ja nende makseteenuse pakkujate vahelisi vaidlusi, mis käsitlevad käesolevast direktiivist tulenevaid õigusi ja kohustusi, kasutades selleks vajaduse korral olemasolevaid asutusi.	<b>Article 13. Out-of-court complaint and redress procedures for the settlement of disputes</b> Without prejudice to this Directive, Chapter 5 of Title IV of Directive 2007/64/EC shall apply mutatis mutandis to electronic money issuers in respect of their duties arising from this Title.  <b>[Article 83. Out-of-court redress</b> 1. Member States shall ensure that adequate and effective out-of-court complaint and redress procedures for the settlement of disputes between <u>payment service users</u> and their payment service providers are put in place for disputes concerning rights and obligations arising under this Directive, using existing bodies where appropriate.

	2. Piiriüleste vaidluste korral tagavad liikmesriigid nende asutuste aktiivse koostöö.]	2. In the case of cross-border disputes, Member States shall make sure that those bodies cooperate actively in resolving them.]
Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2009/138/EÜ, 25. november 2009, <b>kindlustus- ja edasikindlustustegevuse alustamise ja jätkamise kohta (Solventus II)</b> :  <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009L0138-20190113&amp;qid=1548057389333">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009L0138-20190113&amp;qid=1548057389333</a>	<b>Artikkel 203. Vahekohus</b> Õigusabikulude kindlustusandja ja kindlustatud isiku vaheliste vaidluste lahendamiseks ning ilma et see piiraks liikmesriigi õigusega ette nähtud mis tahes õigust pöörduda kohtusse, näevad liikmesriigid ette võrreldava erapooletuse tagava vahekohtu- või muu menetluse. Kindlustuslepinguga nähakse ette kindlustatud isiku õigus kasutada selliseid menetlusi.	<b>Article 203. Arbitration</b> Member States shall, for the settlement of any dispute between the legal expenses insurance undertaking and <u>the insured</u> and without prejudice to any right of appeal to a judicial body which might be provided for by national law, provide for arbitration or other procedures offering comparable guarantees of objectivity. The insurance contract shall provide for the right of the insured person to have recourse to such procedures.
Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 924/2009, 16. september 2009, <b>piiriüleste maksete</b> kohta ühenduses ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2560/2001:  <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009R0924-20120331&amp;qid=1548056215959">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009R0924-20120331&amp;qid=1548056215959</a>	<b>Artikkel 11. Kohtuväline kaebuste lahendamise ja kahju hüvitamise menetlus</b> 1. Liikmesriigid kehtestavad piisava ja tõhusa kohtuvälise kaebuste lahendamise ja kahju hüvitamise menetluse, et lahendada makseteenuse kasutajate ja makseteenuse pakkujate vahelisi vaidlusi, mis käsitlevad käesolevast määrusest tulenevaid õigusi ja kohustusi. Selle jaoks määravad liikmesriigid olemasolevad organid, kui see on asjakohane, või asutavad uued organid. 2. Liikmesriigid teatavad komisjonile kõnealustest organitest hiljemalt 29. aprillil 2010. Nad teatavad komisjonile viivitamata kõik kõnealuste asutustega seotud edasised muutused. 3. Liikmesriigid võivad sätestada, et käesolevat artiklit kohaldatakse ainult nendele makseteenuse kasutajatele, kes on tarbijad või mikroettevõtjad. Sellistel juhtudel teavitab liikmesriik sellest komisjoni.	<b>Article 11. Out-of-court complaint and redress procedures</b> 1. Member States shall establish adequate and effective out-of-court complaint and redress procedures for the settlement of disputes concerning rights and obligations arising under this Regulation between <u>payment service users</u> and their payment service providers. For those purposes, Member States shall designate existing bodies, where appropriate, or establish new bodies. 2. Member States shall notify the Commission of those bodies by 29 April 2010. They shall notify the Commission without delay of any subsequent change concerning those bodies. 3. Member States may provide that this Article applies only to payment service users which are consumers or micro-enterprises. In such event Member States shall inform the Commission accordingly.
Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2014/17/EL, 4. veebruar 2014, <b>elamukinnisvaraga seotud tarbijakrediitdilepingute</b> kohta ning millega muudetakse direktiive 2008/48/EÜ ja 2013/36/EL ja määrust (EL) nr 1093/2010:	<b>Artikkel 39. Vaidluste lahendamine</b> 1. Kasutades võimaluse korral olemasolevaid organeid, tagavad liikmesriigid asjakohase ja tõhusa kaebuste ja kahjunõuete menetlemise kohtuväliselt krediitdilepinguga seotud vaidluste lahendamiseks tarbijate ning krediidiandjate, -vahendajate ja määratud esindajate vahel. Liikmesriigid tagavad, et menetlus oleks kohaldatav	<b>Article 39. Dispute resolution mechanisms</b> 1. Member States shall ensure that appropriate and effective complaints and redress procedures are established for the out-of-court settlement of <u>consumer disputes</u> with creditors, credit intermediaries and appointed representatives in relation to credit agreements, using existing bodies

<p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547739760402&amp;uri=CELEX:32014L0017">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547739760402&amp;uri=CELEX:32014L0017</a></p>	<p>krediidiandjate ja -vahendajate suhtes ning laieneks ka määratud esindajate tegevusele.</p> <p>2. Liikmesriigid nõuavad tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavatelt organitelt koostöö tegemist piiriüleste krediidilepinguvaidluste lahendamiseks.</p>	<p>where appropriate. Member States shall ensure that such procedures are applicable to creditors and credit intermediaries and cover the activities of appointed representatives.</p> <p>2. Member States shall require the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes to cooperate so that cross-border disputes concerning credit agreements can be resolved.</p>
<p>Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2014/65/EL, 15. mai 2014, <b>finantsinstrumentide turgude</b> kohta ning millega muudetakse direktiive 2002/92/EÜ ja 2011/61/EL:</p> <p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547737568714&amp;uri=CELEX:32014L0065">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547737568714&amp;uri=CELEX:32014L0065</a></p>	<p><b>Artikkel 75. Tarbijate kaebuste kohtuvälise lahendamise kord</b></p> <p>1. Liikmesriigid tagavad tulemuslike ja tõhusate kaebuste lahendamise ja heastamismenetluste kehtestamise tarbijate vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks seoses investeerimis- ja kõrvalteenuste osutamisega investeerimisühingute poolt, kasutades selleks asjakohasel juhul olemasolevaid asutusi. Lisaks tagavad liikmesriigid, et kõik investeerimisühingud on seotud ühe või mitme kaebuste lahendamise ja heastamismenetlusi rakendava asutusega.</p> <p>2. Liikmesriigid tagavad, et kõnealused asutused teevad piiriüleste vaidluste lahendamiseks aktiivset koostööd teiste liikmesriikide sarnaste asutustega.</p> <p>3. Pädevad asutused teavitavad Euroopa Väärtpaberiturujärelevalvet lõikes 1 osutatud kaebuste lahendamise ja heastamismenetlustest, mis on nende jurisdiktsioonis kättesaadavad. Euroopa Väärtpaberiturujärelevalve avaldab kõigi kohtuväliste kordade loetelu oma veebisaidil ja ajakohastab seda.</p>	<p><b>Article 75. Extra-judicial mechanism for consumers complaints</b></p> <p>1. Member States shall ensure the setting-up of efficient and effective complaints and redress procedures for the out-of-court settlement of <u>consumer disputes</u> concerning the provision of investment and ancillary services provided by investment firms, using existing bodies where appropriate. Member States shall further ensure that all investment firms adhere to one or more such bodies implementing such complaint and redress procedures.</p> <p>2. Member States shall ensure that those bodies actively cooperate with their counterparts in other Member States in the resolution of cross-border disputes.</p> <p>3. The competent authorities shall notify ESMA of the complaint and redress procedures referred to in paragraph 1 which are available under its jurisdictions. ESMA shall publish and keep up-to-date a list of all extra-judicial mechanisms on its website.</p>
<p>Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2015/751, 29. aprill 2015, <b>kaardipõhiste maksetehingute vahendustasude</b> kohta:</p> <p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547738314702&amp;uri=CELEX:32015R0751">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547738314702&amp;uri=CELEX:32015R0751</a></p>	<p><b>Artikkel 15. Kohtuvälise kaebuste lahendamise ja kahju hüvitamise kord</b></p> <p>1. Liikmesriigid tagavad asjakohase ja tõhusa kaebuste kohtuvälise lahendamise ja kahju hüvitamise korra ja soodustavad selle kasutamist või võtavad samaväärseid meetmeid, et lahendada makse saajate ja makseteenuse pakkujate vahelisi vaidlusi, mis tulenevad käesoleva määruse kohaldamisest. Selleks määravad liikmesriigid olemasolevad asutused, kui see on asjakohane, või asutavad uued asutused. Kõnealused</p>	<p><b>Article 15. Settlement, out of court complaints and redress procedures</b></p> <p>1. Member States shall ensure and promote adequate and effective out-of-court complaint and redress procedures or take equivalent measures for the settlement of disputes arising under this Regulation between <u>payees</u> and their payment service providers. For those purposes, Member States shall designate existing bodies, where appropriate, or establish new bodies. The bodies shall be independent from the parties.</p>

	<p>asutused peavad vaidluse osapooltest olema sõltumatud.</p> <p>2. Liikmesriigid teatavad komisjonile kõnealustest asutustest hiljemalt 9. juuniks 2017. Nad teatavad komisjonile viivitamata kõigist kõnealuste asutustega seotud edasistest muutustest.</p>	<p>2. Member States shall notify the Commission of those bodies by 9 June 2017. They shall notify the Commission without delay of any subsequent change concerning those bodies.</p>
<p>Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2015/2366, 25. november 2015, makseteenuste kohta siseturul, direktiivide 2002/65/EÜ, 2009/110/EÜ ning 2013/36/EL ja määruse (EL) nr 1093/2010 muutmise ning direktiivi 2007/64/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta:</p> <p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547738645631&amp;uri=CELEX:32015L2366">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547738645631&amp;uri=CELEX:32015L2366</a></p>	<p><b>Artikkel 101. Vaidluste lahendamine</b></p> <p>1. Liikmesriigid tagavad, et makseteenuse pakkujad kehtestavad piisavad ja tõhusad kaebuste lahendamise menetlused ja kohaldavad neid, et lahendada kaebused, mis makseteenuse kasutajad esitavad seoses käesoleva direktiivi III ja IV jaotise alusel tulenevate õiguste ja kohustustega, ning jälgivad nende menetluste toimimist.</p> <p>Menetlust kohaldatakse igas liikmesriigis, kus makseteenuse pakkuja makseteenuseid pakub, ning see on ligipääsetav asjakohase liikmesriigi ametlikus keeles või ühes ametlikus keeles või mõnes muus makseteenuse pakkuja ja makseteenuse kasutaja vahel kokku lepitud keeles.</p> <p>2. Liikmesriigid nõuavad, et makseteenuse pakkujad teevad kõik endast oleneva, et vastata kas paberkanalil või, kui makseteenuse pakkuja ja makseteenuse kasutaja vahel on nii kokku lepitud, mõnel muul püsival andmekanalil makseteenuse kasutajate kaebustele. Selline vastus esitatakse mõistliku tähtjaga, kuid hiljemalt 15 tööpäeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest ning selles käsitletakse kõiki tõstatatud küsimusi. Erandjuhtudel, kui vastust ei saa esitada 15 tööpäeva jooksul makseteenuse pakkujast sõltumatutel põhjustel, on makseteenuse pakkuja kohustatud saatma vahevastuse, esitades selgelt kaebusele vastamisel tekkinud viivituse põhjused ja konkreetse tähtjaga, mille jooksul makseteenuse kasutaja saab lõpliku vastuse. Ühelgi juhul ei ole lõpliku vastuse saamise tähtaeg pikem kui 35 tööpäeva.</p> <p>Liikmesriigid võivad kehtestada või jätta kehtima vaidluste lahendamise menetluse normid, mis on</p>	<p><b>Article 101. Dispute resolution</b></p> <p>1. Member States shall ensure that payment service providers put in place and apply adequate and effective complaint resolution procedures for the settlement of complaints of <u>payment service users</u> concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV of this Directive and shall monitor their performance in that regard.</p> <p>Those procedures shall be applied in every Member State where the payment service provider offers the payment services and shall be available in an official language of the relevant Member State or in another language if agreed between the payment service provider and the payment service user.</p> <p>2. Member States shall require that payment service providers make every possible effort to reply, on paper or, if agreed between payment service provider and payment service user, on another durable medium, to the payment service users' complaints. Such a reply shall address all points raised, within an adequate timeframe and at the latest within 15 business days of receipt of the complaint. In exceptional situations, if the answer cannot be given within 15 business days for reasons beyond the control of the payment service provider, it shall be required to send a holding reply, clearly indicating the reasons for a delay in answering to the complaint and specifying the deadline by which the payment service user will receive the final reply. In any event, the deadline for receiving the final reply shall not exceed 35 business days.</p> <p>Member States may introduce or maintain rules on dispute resolution procedures that are more advantageous to the payment service</p>

	<p>makseteenuse kasutajate jaoks soodsamad kui esimeses lõigus sätestatud normid. Sellisel juhul kohaldatakse neid menetlusnorme.</p> <p>3. Makseteenuse pakkuja teavitab makseteenuse kasutajat vähemalt ühest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, mis on pädev lahendama vaidlusi seoses III ja IV jaotise alusel tulenevate õiguste ja kohustustega.</p> <p>4. Lõikes 3 osutatud teave esitatakse selgelt, arusaadavalt ja kergesti kättesaadaval viisil makseteenuse pakkuja veebisaidil (kui see on olemas), filiaalis ning makseteenuse pakkuja ja makseteenuse kasutaja vahelise lepingu üldtingimustes. Selles selgitatakse, kuidas saada täiendavat teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse ja selle poole pöördumise tingimuste kohta.</p> <p><b>Artikkel 102 Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus</b></p> <p>1. Liikmesriigid tagavad, et kooskõlas asjakohase siseriikliku ja liidu õigusega ja vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile 2013/11/EL (35) kehtestatakse piisav, sõltumatu, erapooletu, läbipaistev ja tõhus vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus, et lahendada makseteenuse kasutajate ja nende makseteenuse pakkujate vahelisi vaidlusi, mis käsitlevad käesoleva direktiivi III ja IV jaotisest tulenevaid õigusi ja kohustusi, kasutades selleks olemasolevaid pädevaid asutusi, kui see on asjakohane. Liikmesriigid tagavad, et selline menetlus on kohaldatav makseteenuse pakkujate suhtes, hõlmates ka määratud esindajate tegevust.</p> <p>2. Liikmesriigid kehtestavad nõude, et käesoleva artikli lõikes 1 osutatud organid teeksid tulemuslikult koostööd III ja IV jaotisest tulenevaid õigusi ja kohustusi käsitlevate piiriüleste vaidluste lahendamiseks.</p>	<p>user than that referred to in the first subparagraph. Where they do so, those rules shall apply.</p> <p>3. The payment service provider shall inform the payment service user about at least one ADR entity which is competent to deal with disputes concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV.</p> <p>4. The information referred to in paragraph 3 shall be mentioned in a clear, comprehensive and easily accessible way on the website of the payment service provider, where one exists, at the branch, and in the general terms and conditions of the contract between the payment service provider and the payment service user. It shall specify how further information on the ADR entity concerned and on the conditions for using it can be accessed.</p> <p><b>Article 102 ADR procedures</b></p> <p>1. Member States shall ensure that adequate, independent, impartial, transparent and effective ADR procedures for the settlement of disputes between <u>payment service users</u> and payment service providers concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV of this Directive are established according to the relevant national and Union law in accordance with Directive 2013/11/EU of the European Parliament and the Council (35), using existing competent bodies where appropriate. Member States shall ensure that ADR procedures are applicable to payment service providers and that they also cover the activities of appointed representatives.</p> <p>2. Member States shall require the bodies referred to in paragraph 1 of this Article to cooperate effectively for the resolution of cross-border disputes concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV.</p>
Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2016/97/EL, mis käsitleb <b>kindlustustoodete turustamist</b> :	<p><b>Artikkel 15. Vaidluste kohtuvälise lahendamise</b></p> <p>1. Liikmesriigid tagavad, et kooskõlas asjaomaste liidu seadusandlike aktide ja</p>	<p><b>Article 15. Out-of-court redress</b></p> <p>1. Member States shall ensure that adequate and effective, impartial and independent out-of-court complaint</p>

<p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1586424452779&amp;uri=CELEX:32016L0097">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1586424452779&amp;uri=CELEX:32016L0097</a></p>	<p>liikmesriigi õigusega kehtestatakse tõhus, erapooletu ja sõltumatu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus, et lahendada klientide ja kindlustustoodete turustajate vahelisi vaidlusi, mis käsitlevad käesolevast direktiivist tulenevaid õigusi ja kohustusi, kasutades selleks asjakohasel juhul olemasolevaid asutusi.</p> <p>Liikmesriigid tagavad, et need kindlustustoodete turustajad, kelle vastu menetlus algatatakse, kuuluvad asjaomaste asutuste pädevusvaldkonda ja et selline menetlus on nende suhtes kohaldatav.</p> <p>2. Liikmesriigid tagavad, et lõikes 1 osutatud asutused teevad käesolevast direktiivist tulenevate õiguste ja kohustuste alusel tekkivate piiriüleste vaidluste lahendamisel koostööd.</p>	<p>and redress procedures for the settlement of disputes between <u>customers</u> and insurance distributors concerning the rights and obligations arising under this Directive are established in accordance with the relevant Union legislative acts and national law, using existing bodies where appropriate. Member States shall ensure that such procedures are applicable, and the relevant body's competence effectively extends, to insurance distributors against whom the procedures are initiated.</p> <p>2. Member States shall ensure that the bodies referred to in paragraph 1 cooperate in the resolution of cross-border disputes concerning rights and obligations arising under this Directive.</p>
<p>Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2019/1238 Üleeuroopalise personaalse pensionitoote (PEPP) kohta:</p> <p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32019R1238">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32019R1238</a></p>	<p><b>Artikkel 51. Kohtuvälise vaidluste lahendamine</b></p> <p>1. Käesolevast määrusest tulenevate õiguste ja kohustuste üle PEPPi klientide ja PEPPi pakujate või PEPPi turustajate vahel tekkinud vaidluste lahendamiseks kehtestatakse, vajaduse korral olemasolevaid pädevaid asutusi kasutades, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL (21) kohane mõistlik, sõltumatu, erapooletu, läbipaistev ja tulemuslik vaidluste kohtuvälise lahendamise kord. Sellist vaidluste kohtuvälise lahendamise korda kohaldatakse ja asjaomase vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse pädevust laiendatakse ka PEPPi pakujate või PEPPi turustajate suhtes, kelle vastu on menetlus algatatud.</p> <p>2. Lõikes 1 osutatud asutused teevad käesolevast määrusest tulenevate õiguste ja kohustuste üle peetavate vaidluste lahendamiseks tulemuslikku koostööd.</p>	<p><b>Article 51. Out-of-court redress</b></p> <p>1. Adequate, independent, impartial, transparent and effective ADR procedures for the settlement of disputes between <u>PEPP customers</u> and PEPP providers or PEPP distributors concerning the rights and obligations arising under this Regulation shall be established in accordance with Directive 2013/11/EU of the European Parliament and the Council (21), using existing competent bodies where appropriate. Such ADR procedures shall be applicable, and the relevant ADR body's competence shall effectively extend, to PEPP providers or PEPP distributors against whom the procedures are initiated</p> <p>2. The bodies referred to in paragraph 1 shall cooperate effectively for the resolution of cross-border disputes concerning rights and obligations arising under this Regulation.</p>



**Lisa 3.** Vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelite võrdlus

	<b>FI mudel</b>	<b>Turumudel</b>	<b>TVK mudel</b>
<b>Olemasolev struktuur ja kogemused</b>	<p>Omab süvendatud teadmisi ja praktikat finantsvaldkonnas.</p> <p>Suur finantssektorit reguleerivate seaduste rakendamise kogemus, sh ollakse enim kursis EL finantsteenuste osutamise regulatsioonide arengutega. Olemasolev koostöö teiste riikide finantsjärelevalve asutustega on eeliseks piiriüleste vaidluste efektiivsel lahendamisel.</p>	<p>Eraõiguslikest juriidilistest isikutest moodustatud vaidluse osapoolte lepitamise organi saab moodustada ilma õigusakte muutmata.</p> <p>Head teadmised finantsteenuste ja finantstoodete sisust, luues eelduse vaidluste asjatundlikuks lahendamiseks.</p>	<p>Juba täna on olemas struktuur ja ressursid vaidluste lahendamiseks (TVK).</p> <p>Pikaajaline eraisikust tarbijate kaebuste menetlemise kogemus. Eelis nende kaebuste lahendamisel, mis lisaks finantsteenusele sisaldab ka muud tavalise toote või teenuse komponenti (nt liisingteenused).</p>
<b>Ühtne süsteem finantssektoris</b>	<p>FI ei teosta täna finantsjärelevalvet kõikide finantsteenuste osutajate üle (nt liisingfirmad, ühishastuse platvormid). Vajalikud seadusemuudatused uue süsteemi loomiseks ja rakendamiseks.</p>	<p>Eeldab vaidlusorganite asutamist alaliitude juurde või ühe organi loomist mitme alaliidu poolt. Samas pole kõik finantsteenuste valdkonnad omale liitused loonud ja kõik teenuseosutajad pole ka olemasolevate liitude liikmed.</p>	<p>Juriidiliste isikute vaidluste lahendamise tagamiseks on vajalik seaduse muudatus.</p>
<b>Õiguslik alus</b>	<p>Tuleb täiendada Finantsinspektsiooni seadust (FIS).</p> <p>Kaalutud lahendusena on pakutud välja FI juurde loodava kohtueelse vaidluste lahendamise süsteemi kujundamist lepitusorganiks lepitusseaduse § 2 punkti 4 ja §-de 19—29 tähenduses (eeldaks FIS-i täiendamist ja lepitusseadusest erisuste tegemist)</p>	<p>Lepitusseadus, mis teatud punktides viitab edasi tsiviilkohtumenetluse seadustikule. Tulevikus peaksid lisanduma turuosaliste (erialaliitude) kokkulepped ja finantsteenuste osutamise lepingute üldtingimuste täiendused.</p> <p>Seadusi muuta ei ole tarvis.</p>	<p>TVK tegevus on reguleeritud tarbijakaitse seaduse §-des 40—60. Õigusakte muuta ei ole tarvis, kui ei soovita muuta praegust töökorraldust. Nimelt ei piira seadus juba praegu TVK-s finantsteenuste osutamisest tulenevate vaidluste lahendamist.</p> <p>Samas ei võimalda tänane regulatsioon juriidilisest isikutest klientide vaidluste käsitlemist. Lisaks tõusetub õigusaktide muutmise vajadus juhul, kui muuta otsused siduvaks või kui luua eraldi finantsteenuste vaidluste erikomisjon.</p>
<b>Pädevus</b>	<p>Finantsteenuste osutamisest tulenevad vaidlused. Kaalutud lahenduse kohaselt kuuluksid ka kindlustusteenused üksuse pädevusse.</p>	<p>Finantsteenuste osutamisest tulenevad vaidlused.</p>	<p>Finantsteenuste osutamisest tulenevad vaidlused.</p>
a) kaebajate järgi, s.o kes võib esitada kaebuse	<p>Kõik finantsteenuste kasutajateks olevad füüsilised isikud ja juriidilised isikud. Juriidilisest isikust kaebuse esitaja puhul</p>	<p>Kõik finantsteenuse kliendid olevad (füüsilised ja juriidilised isikud). Täiendavalt tuleb analüüsida,</p>	<p>Tarbijate ja kauplemise vahelistest lepingutest tulenevad vaidlused. Lisaks peaks vaidluste</p>

	vajab täiendavalt analüüsimist, kas piirang seoses ettevõtja suuruse või tarbija finantsteadlikkusega on kooskõlas teatud EL direktiividega, mille kohaselt tuleks kaebuse esitamise võimalus tagada kõikidele klientidele ehk olenemata nende suurusest.	kas näha ette piirang ettevõtja suurusele ja/või tarbija finantsteadlikkusele.	lahendamise mudeliga hõlmatud olema juriidilised isikud.
b) teenuseosutaja järgi, s.o kelle vastu võib esitada kaebuse	Kaebuse saaks esitada kõikide finantsteenuste osutajate vastu, sh tuleks leida lahendus, kuidas tagada finantsjärelevalve alla mitte kuuluvate subjektide kohustuslik kaasatus menetlustega.	Kaebuse saaks esitada kõigi kokkuleppega liitunud finantsteenuse osutajate vastu, kuid võib üles kerkida küsimus eeskätt esindusorganisatsioonidesse mitte koondunud teenusepakkujate soovist kokkuleppega liituda.	Kaebuse saaks esitada kõigi kauplejate vastu — kauplejateks loetakse isikuid, kes oma majandus- ja kutsetegevuses pakuvad ja müüvad või muul viisil turustavad kaupa või osutavad teenust. Hõlmab nii FI finantsjärelevalve subjekte kui ka muid finantsteenuste osutajaid, näiteks liisinguandjad, valuutavahetajad, hoiu-laenuühistud.
c) vaidlused, mida ei lahenda	Üldreeglina ei lahenda lepingueelsetest läbirääkimistest tulenevaid vaidlusi, s.h vaidlusi selle üle, kas teenuseosutajal oli õigus lepingu sõlmimisest keelduda ning vaidlusi teenuseosutaja tüüptingimuste sisu ja hinnakujunduse adekvaatsuse üle. Hindamine, kas kaebuse esitaja vastas konkreetsel juhul teenuseosutaja tüüptingimustele, või mitte, eriti juhtudel, kui tegemist on kohustusliku kindlustusega, võiks kuuluda siiski FI vaidluskomisjoni pädevusse.	Ei lahenda lepingueelsetest läbirääkimistest tulenevaid vaidlusi, s.h vaidlusi selle üle, kas teenuseosutajal oli õigus lepingu sõlmimisest keelduda (lepinguvabaduse põhimõte), vaidlused teenuseosutaja tüüptingimuste sisu ja hinnapakumuse adekvaatsuse üle. Välistatud peaks olema ka selliste vaidluste lahendamine, mis oma olemuselt ei sobi lepitusmenetluseks. Täpsemalt tuleks välistused ette näha menetluskorras.	Tarbijakaitseaduse § 32 lõike 1 kohased kaebused ehk kui: 1) tarbija ei ole kaebuse lahendamiseks pöördunud asjaomase kaupleja poole, et probleemi vahetult kauplejaga lahendada; 2) vaidlus on sisutühi või pahatahtlik; 3) vaidlust menetleb või on eelnevalt menetlenud ja teinud otsuse teine tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või kohus; 4) nõude väärtus on väiksem või suurem eelnevalt kindlaksmääratud rahalisest piirmäärast; 5) vaidluse lahendamine häiriks tõsiselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tõhusat toimimist vaidluse keerukuse tõttu; 6) tarbija kaebusega kaupleja poole pöördumisest on möödunud rohkem kui 12 kuud.



<b>Tüüp</b>	Õiguslikult sisuline lahend, mis kujuneb lepitamise tulemusel ja tehtud kokkuleppe ettepanekul. Võib teha seaduses sätestatud juhul siduva otsuse ka juhul, kui pooled ise omavahel kokkuleppele ei jõua.  B2B vaidluse lahendamise liigiks peaks olema lepitusmenetlus, mis oma olemuselt suunab vaidlevaid pooli otsima kompromissi, mis oleks mõlemale poolele rahuldav ning seeläbi oleks tagatud ka otsuste täidetavus.	Lepitaja lepitusseaduse § 2 punkti 1 tähenduses. <sup>32</sup>	Komisjon teeb igas vaidluskaasuses otsuseid ja need on sundtäidetavad.
<b>Rahastamine</b>	Kulud kaetakse FI eelarvest, kuid täiendavalt on vaja analüüsida riigipoolset finantseerimist FI järelevalve alla mittekuuluvate isikute vastu esitatud vaidluste rahastamiseks.	Rahastavad lepitussüsteemiga liitunud turuosalised: osaliselt vastava turuosaliste erialaliidu liikmemaksust koguneva eelarve vahenditest ja osaliselt konkreetses vaidluses osalenud ettevõtja.	Rahastatakse riigieelarvest, kuid rahastamise mudel sõltub ka sellest, kas või kuidas muudetakse rahastamise korda tulenevalt EY raporti ettepanekutest.
a) maksumus finantsteenuse osutajale	Sõltub rahastamise allikate lõplikust skeemist. Teenuseosutaja kohustusliku makse puhul toimuks kulude jaotus: 1) püsikulu, mis jagatakse turuosaliste vahel vastavalt sektori (pangandus, kindlustus jne) mahtude ja kaebuste arvu suhtele sektoris 2) turuosalise vastu eelmisel arvestusperioodil esitatud rahuldatud kaebuste suhe.	Erialaliitude liikmemaksudest eraldatakse osa üldiste kulude katmiseks, lisaks konkreetses vaidluses osalenud ettevõtja tasub selle vaidlusega seotud kulud. Seega rahastavad eelkõige teenuseosutajad ise.	Pooltele, s.h ka finantsteenuse osutajale on kaebuse läbivaatamine praegu tasuta (tarbijakaitseaduse § 45 lg 4). Siiski, näiteks ekspertiisi või õigusabi kulud tuleb vaidlevatel pooltel endil kanda.  Samas sõltub menetlustasude kord ka sellest, kas või kuidas muudetakse tasude korda tulenevalt EY raporti ettepanekutest.
b) maksumus kaebajale	Kaebuse esitanud tarbijatele tasuta, kuid ettevõtetele eksisteeriks tasu, mis omaks distsiplineerivat iseloomu ja mis võidakse tagastada, kui kokkulepe on kaebaja kasuks.	Tarbijast kaebajale on kaebuse esitamine ja läbivaatamine tasuta, kuid täiendavalt tuleks analüüsida vajadust kehtestada juriidilisest isikust klientidele sisenemistasu.	Pooltele, s.h kaebajale on kaebuse esitamine ja läbivaatamine praegu tasuta (tarbijakaitseaduse § 45 lg 4). Siiski, vaidlevatel pooltel tuleb kanda näiteks ekspertiisi või õigusabi kulud.

<sup>32</sup> Lepitaja võib tegutseda juriidilise isiku kaudu, näiteks turuosalise erialaliitude kaudu ja siinkohal peetaksegi silmas just sellist lepitajat (vastandina nt riigi või KOV juures tegutsevale lepitusorganile lepitusseaduse § 2 p 4 alusel)

			Samas sõltub menetlustasude kord ka sellest, kas või kuidas muudetakse tasude korda tulenevalt EY raporti ettepanekutest.
c) kaebuse hinna ülem- või alampiir	Valikukoht, kas näha ette ülem- ja/või alampiir.	Turuosaliste endi valikukoht, kas näha ette ülem- ja/või alampiir.  Näiteks on 350 000 eurot kindlustuse lepitusorganisi ülempiiriks.	Tarbijakaitseaduse § 47 lg 3 punkt 4 kohaselt võib komisjon jätta avalduse menetlusse võtmata, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus või tarbija nõude suurus on alla 30 euro. Ülempiiri kehtestatud pole.  Valikukohaks on kaebuse hinna alampiiri muutmine ja/või ülempiiri sisseadmine.
<b>Inimesed</b>	Koosseisu nimetab FI nõukogu. FO büroo töötajatele samased nõuded FI töötajatega.	Lepitajate nimetamise kord on lahtine, sõltub turuosaliste kokkulepetest. Tegemist võib olla kas lepitajate nimekirjast valitava lepitajaga või ühe õigusvahemehega.	Komisjoni esimehed nimetab majandus- ja kommunikatsioonimister kooskõlastatult justiitsministriga. Ülejäänud liikmed nimetatakse TTJA ametnike, turuosaliste ja tarbijate esindusorganisatsioonide ettepanekul (tarbijakaitseaduse § 41).
a) õigusemõistjad	Rakenduvad FI juhatuse liikmetega samaväärsed nõuded, eelduslikult juriidilise taustaga.	Lepitajate nimetamise kord on lahtine, sõltub turuosaliste kokkulepetest.	Majandus- ja kommunikatsiooniministri kinnitatud komisjoni esimeeste ja komisjoni liikmete nimekiri, kusjuures liikmeteks on nii ettevõtlusorganisatsioonide, turuosaliste esindusorganisatsioonide kui ka tarbijaühenduste esindajad.
b) vaidlust lahendav koosseis (kollegiaalne või mitte)	Vajab täpsustamist.	Üks lepitaja valitakse lepitajate nimekirjast välja kaebuse esitaja poolt iga konkreetse vaidluse korral, v.a. kui on üks lepitaja.	Iga vaidluse jaoks kinnitatakse eraldi vaidlust lahendava komisjoni koosseis. Komisjoni koosseis on vähemalt kolm liiget: esimees ning võrdne arv ettevõtjate ja tarbijate esindajaid. Ettevõtlus- või kutseliidu esindaja määratakse komisjoni koosseisu sõltuvalt vaidlusega seotud kaupleja tegevusvaldkonnast (tarbijakaitseaduse § 41 lg 11 ja 11')

c) tugipersonal	FO büroo töötajatele samased nõuded FI töötajatega.	Erialaliitude töötajad.	TTJA töötajad
<b>Menetlusreeglid</b>	Poolte valikul kas suuline või kirjalik menetlus, üldjuhul kinnine istung, läbiviimise reeglid üsna detailsed.	Lepitaja läbiviidav menetlus, kas kirjalikus või suulises (lepituskohtumise) vormis, ei ole avalik.	Kui tarbija ei ole avaldanud soovi asja suuliselt arutada (istung) ja komisjoni esimees ei pea poolte suulist ärakuulamist vajalikuks, lahendatakse vaidlus kirjalikus menetluses.
a) menetluse läbiviimise reeglite alus, nende selgus ja üksikasjalisus	Finantsinspektsiooni seadus, lepitusseadus ning täiendavalt kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustikku.	Lepitusseadus, mida täiendavad turuosaliste sõlmitavad kokkulepped (kokkuleppeline menetluskord)	Tarbijakaitseseadus ja selle rakendusaktide vastavad sätted, menetlusreeglid on tarbijakaitseseaduses üksikasjalikult sätestatud .
b) teenuseosutaja menetluses osalemise kohustus, kas saab tegutseda ilma vastaspoole osalusega	Teenuseosutajal on kaebusele vastamise kohustus ning kui teenuseosutaja ei vasta ega ilmu ka istungile, siis loetakse, et on kokkuleppe ettepanekuga nõustunud tingimusel, et on olemas andmed asjakohaste dokumentide kättetoimetamise kohta.	Lepitusmenetluses osalemine on üldreeglina vabatahtlik ja osalemisest võib loobuda igas faasis kuni kokkuleppe kinnitamiseni. Näiteks: kindlustuse lepitusorgani menetluskorra kohaselt lahendab vaidluse lepitusorgan vaid juhul, kui osapooled on jõudnud lepitusorgani kasutamise osas kokkuleppele. Näiteks kindlustuslepingulistest suhetes teenuse kasutajatega võib menetluses osalemise kindlustusandja jaoks kohustuslikuks teha kindlustusandja tüüptingimuste kaudu. Lepitaja ei saa teha tagaseljaotsust, kokkuleppega peavad nõustuma mõlemad pooled — kui kokkuleppele ei jõuta, siis otsust teha ei saa.	Kui vaidlev pool jätab mõjuva põhjusega istungile ilmumata, vaadatakse vaidlus läbi tema kohalolekuta. (tarbijakaitseseaduse § 51 lg 5)  Valikukoht, kas tarbijakaitseseaduse sätteid täiendada selliselt, et kaupleva kohustus kaebusele vastata (menetluses osaleda) oleks tagatud sanktsiooni kasutamise võimalusega.
c) otsuse avalikustamine	Avalikustatakse üksnes need õigusvahemehe otsused, mille puhul pooled ei saavutanud kokkulepet, sealhulgas teenuseosutaja nimi, kelle vastu kaebus esitati + iga-aastane üldine statistiline ja sisuline ülevaade (nt. kaebuste koguarv, keskmiselt kaebuse läbivaatamisele kulunud aeg).	Lepituslähirääkimised ei ole avalikud (lepitusseaduse § 4, lõiked 1—4).  Koostatakse iga-aastane sisuline ja statistiline kokkuvõte, kuid ühtegi otsust eraldi ei avalikustata. Variandiks oleks kokkulepete avaldamine n.ö anonüümsete näidiskaasustena, võttes selleks eelnevalt	Otsused avaldatakse ilma vaidluses osalenud tarbija isikuandmeteta TTJA veebilehel 2 tööpäeva jooksul (tarbijakaitseseaduse § 59 lg 2). Ametil on lisaks õigus teavitada üldsust komisjoni otsuse täitmata jätnud kauplevast

		lepitusosalistelt nõusoleku. Lepitusosaliste nimesid seejuures ei avalikustata.	
e) nõude esitamise tähtaeg; otsuse tegemise tähtaeg	Nõude esitamise tähtaega ei ole reguleeritud; kaebuse läbivaatamine üldjuhul kahe kuu jooksul kaebuse esitamisest arvates.	Lepitusseadusest ei tulene tähtaega, mille jooksul lepitusosalised võivad lepitaja poole pöörduda ega lepitusmenetluse läbiviimise vormi, kuid need saaks määratleda kokkuleppelises menetluskorras.	Nõude esitamise tähtaega ei ole reguleeritud; kaebuse läbivaatamine üldjuhul ühe kuu jooksul kaebuse esitamisest arvates.
<b>Otsuse iseloom ja otsuse õigusjõud</b>	Kuigi olemuselt oleks tegemist lepitusmenetlusega, peaksid otsused olema osapooltele õiguslikult siduvad.  B2B vaidluse lahendamise liigiks peaks olema lepitusmenetlus, mis oma olemuselt suunab vaidlevaid pooli otsima kompromissi, mis oleks mõlemale poolele rahuldav ning seeläbi oleks tagatud ka otsuste täidetavus.	Lepitaja kinnitatud kokkulepe; lepitaja suunab pooli kokkuleppe saavutamise poole, kuid kui kokkulepet ei saavutata, siis piirdub üksnes lepitusettepaneku tegemisega vaidluse osapooltele. Sisulist otsust lepitaja ei tee.	Esialt proovitakse lepitamist, kuid kui see ei toimi, siis saaks ikkagi teha siduva otsuse?
a) edasikaebamise võimalus	Lepitusseaduse kohaselt saab kohtusse pöörduda piiratud juhtudel (lepitusseaduse § 29 alusel). Samas võib tarbija suhtes olla otsus siduv vaid juhul, kui tarbijat on sellest eelnevalt informeeritud ja ta sellega nõustub ning säilib kohtusse pöördumise õigus.	Lepitusorgani kinnitatud kokkuleppe puhul on edasikaebamine lubatud väga piiratud ulatuses (lepitusseadus § 29 lg 4), lepitaja kinnitatud kokkuleppe puhul ei sätesta ei lepitusseadus ega tsiviilkohtumenetluse seadustik selgelt edasikaebamise õigust (pärast kokkuleppe tunnistamist täitedokumentiks ilmselt edasi kaevata ei saa).	Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse (tarbijakaitse seaduse § 60 lg 2).
b) otsus, kui täitedokument	Kinnitatud kokkulepe on pooltele täitmiseks kohustuslik. Kui kokkulepet ei ole 30 päeva tähtaja jooksul täidetud, võib pool esitada kokkuleppe kohtutäiturile täitmiseks täitemenetluse seadustikus sätestatud korras.	Lepitaja kinnitatud kokkulepe on täitedokument, kui selle tunnistab täidetavaks maakohus oma määrusega (lepitusseaduse § 14 lõige 2, tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 627 <sup>2</sup> ).	Kehtivate normide kohaselt ei ole täitedokument, kuid valikohaks on kohaldada lepitusseaduse sätteid, mistõttu kokkulepe oleks ka täitedokument.
<b>Tegevuse erapooletus ja kompetents</b>			
a) finantsalased teadmised ja finantssektori seaduste rakendamise kogemus	Kõrge finantsteadmiste tase ja finantssektori seaduste rakendamise kogemus; keskendumine üksnes finantsvaldkonnale.	Kõrge finantsteadmiste tase; keskendumine üksnes finantsvaldkonnale.	TTJA kaubandustalistuses on kaks finantsteenuste suunitlusega juristi.

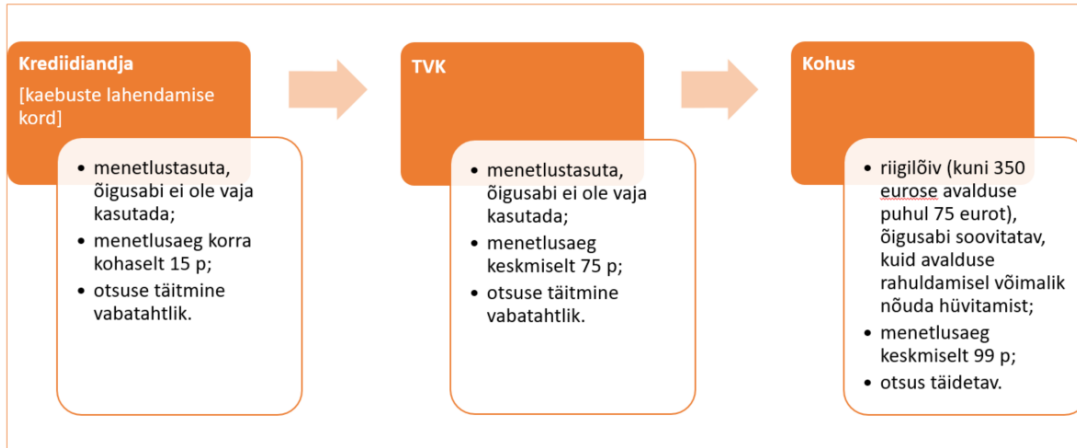
<p>b) erapooletus ja huvide konflikti vältimine</p>	<p>Tähelepanu vajab potentsiaalne huvide konflikti oht FI erinevate ülesannete vahel (ühelt poolt vaidluse ühe osapoole järelevalveasutus, teiselt poolt aga eelduslikult neutraalne vaidluse lahendaja) — samal ajal võib nende ülesannete täitmine ka üksteist toetada, näiteks vajalikku infovahetust hõlbustades.</p>	<p>Tulenevalt asjaolust, et erialaliit esindab teenuseosutajad, kes on vaidluses üheks osapooleks, vajab eraldi tähelepanu autoriteedi saavutamise ja sõltumatuse tagamine nii teenuseosutajate, avalikkuse kui klientide silmis.</p> <p>Tähelepanu vajab lepitaja valimise protsess (sõltumatus) – erapooletuse küsimus võib üles kerkida, kui lepitaja või ka abistava personali liige on tööalaselt seotud mõne finantsteenuse osutajaga. Kui tegemist on teenuseosutajate esindusliitude juures tegutseva lepitaja või lepitajatega, võib tekkida ka küsimus erapooletuna näimisest (õigusemõistmine peab mitte ainult olema, vaid ka näima erapooletu). Näiteks on EKSL-i Kindlustuslepitusorgani menetluskorras kirjeldatud kindlustuslepitajale esitatud nõuded, et tagada kindlustuslepitaja sõltumatus.</p>	<p>Võib eeldada suhteliselt kõrget erapooletuse taset, kuna rahastatakse riigieelarvest ja vaidlusi lahendavate komisjonide esimehed on neutraalsed isikud, tarbijakaitseaduses on komisjoni sõltumatus expressis verbis sätestatud (§ 33 lg 1). Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses vaidluste lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud peavad olema sõltumatud, erapooletud ja piisavalt asjatundlikud.</p>
<p>c) järelevalve lepitusorgani tegevuse üle (ei puuduta tehtud otsuste õiguslikku külge, vaid tegevuse üldist erapooletust ja kooskõla seadustega)</p>	<p>Vajab täpsustamist, kuid võib siduda sellega, kellel on ametisse nimetamise ja ametist vabastamise õigus. Samuti on variant luua FI (järelevalve)nõukoda, kuhu kuuluks võrdselt nii turuosaliste kui ka tarbijate esindajaid. Tegemist oleks üldise õigusvahemehe tegevuse järelevalvega, kus ei anta hinnanguid üksikutele lahenditele – seda teeb ainult kohus.</p>	<p>Vajab täpsustamist, kuid näiteks EKSL'i kindlustuse lepitusorgani üle teostab järelevalvet nõukoda, kuhu kuuluvad esindajad TTJA-st, Finantsinspeksioonist, Rahandusministeeriumist, Eesti Kindlustusmaaklerite liidust, Eesti Kindlustusseltside liidust.</p>	<p>Komisjon tegutseb TTJA juures Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas ning lahendab vaidlusi sõltumatult, lähtudes seadusest ja muudest õigusaktidest.</p>

## Lisa 4. Näited finantsteenustega seotud vaidlustest (nii kohtumenetlused kui ka kohtuvälised)

### Näide 1. Kliendi valikukohad finantsteenusega seotud vaidluse lahendamisel

Tarbija laenas krediidiandjalt kolmeks kuuks 300 eurot, kuid viimase osamakse (100 eurot) tagasimaksega hilines 1 päeva ning maksis seetõttu viivist 0,6% päeva eest. Krediidiandja väitel oli ühepäevase viivituse korral kohustus tasuda intress (57 eurot) ja täiendavad tasud, sest lepingust tulenevalt on kohustus tasuda intress ja viivis kogu laenusummalt, mitte laenu tagastamata osalt. Klient tasus täiendavalt 65,27 eurot, kuid leidis, et nõue oli alusetu.

Klient soovib laenuandjalt 65,27 euro tagastamist<sup>33</sup>. Selleks on tal tarbijana järgmised võimalused:



**Krediidiandja poolt kaebuse lahendamine.** KAVS § 44 lg 3 p 12 kohaselt peab olema krediidiandjal kehtestatud tarbija kaebuste lahendamise kord. Samasisuline nõue laieneb näiteks ka pankadele, investeerimisühingutele, fondivalitsejatele. Näitena kasutatud korras on kaebuse lahendamise ajaks märgitud 15 päeva. Kaebuse esitamine on kliendile tasuta. Saavutatud kokkulepe või otsus on täidetav hea tahte alusel. Samuti on kindlustusandja kohustatud esitama kliendile enne lepingu sõlmimist kaebuste lahendamise korra.

**TVK.** Menetluse läbiviimise aeg keskmiselt 74,5 päeva<sup>34</sup>. Menetlus on nii tarbijale kui kauplejale tasuta. Tarbijal ei ole vajal õigusabi kasutada. Kuid kokkuleppe või otsuse täitmine on vabatahtlik ja näiteks 2018. aastal oli täitmata lahendite osakaal 48% tarbija kasuks tehtud otsustest.

Kindlustusvaidluse korral on võimalik pöörduda näiteks (sõltuvalt tootest) **kindlustuse lepitusorganisse või liikluskindlustuse lepitusorganisse**, milles menetluse läbiviimise aeg on keskmiselt 62 päeva ning menetlus on tasuta, kuid lepituses saavutatud kokkuleppe täitmine on samuti vabatahtlik. Teadaolevalt on aga praktikas kõik saavutatud kokkulepped täidetud.

**Kohus.** Menetlusaeg I astme kohtus on keskmiselt 99<sup>35</sup> päeva. Hagiavalduse esitamisel riigilõiv sõltuvalt nõude suuruselt. Näiteks kuni 350 euro suuruse nõude korral on riigilõiv 75 eurot<sup>36</sup>. Õigusabi kasutamise korral saab nõuda hagi rahuldamisest õigusabikulude hüvitamist, mille suurusjärgu määrab kohus. Otsuse jõustumise korral on see täidetav.

<sup>33</sup> Tarbijavaidluste kohta tehtud otsused: [https://takis.tja.ee/avalik/otsused?rid=5499488304438587&sort=-dokument.algus%2C-dokument.id&alates=&kuni=&nr=&pealkiri=&stext=laenu&on\\_kasuks=1&on\\_kasuks=0&otsi=N%C3%A4ita](https://takis.tja.ee/avalik/otsused?rid=5499488304438587&sort=-dokument.algus%2C-dokument.id&alates=&kuni=&nr=&pealkiri=&stext=laenu&on_kasuks=1&on_kasuks=0&otsi=N%C3%A4ita)

<sup>34</sup> [https://www.mkm.ee/sites/default/files/tarbijavaidluste\\_kohtuvaline\\_lahendamine\\_aruanne\\_2018.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/tarbijavaidluste_kohtuvaline_lahendamine_aruanne_2018.pdf) lk 3.

<sup>35</sup> [https://www.kohus.ee/sites/www.kohus.ee/files/elfinder/dokumendid/i\\_ja\\_ii\\_astme\\_kohtute\\_2017.a\\_statistilised\\_koondandmed.pdf](https://www.kohus.ee/sites/www.kohus.ee/files/elfinder/dokumendid/i_ja_ii_astme_kohtute_2017.a_statistilised_koondandmed.pdf)

<sup>36</sup> <https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/1010/2201/9012/lisa1.pdf#resid>

**Näide 2.** Luminori krediitkaart koos ERGO reisikindlustusega (ehk nii pangateenuse kui ka kindlustusteenusega seotud vaidlus)<sup>37</sup>

Tarbija omas Luminor Gold krediitkaarti, millega kaasnes kogu maailmas kehtiv reisikindlustus temale ja tema pereliikmetele, sealjuures oli Luminor ise kindlustusvõtja, kes oli sõlminud ERGO Insurance SEga kindlustuslepingu. Enne reisi pöördus tarbija Luminori kontorisse ja teavitas oma pere eelseisvast reisist USA-sse ja palus reisikindlustuse kohta dokumente, mille ta ka sai. Reisil juhtus tarbija lapsega õnnetus. Sellega seoses pidi ta pöörduma haiglasse, saades jätkata reisi hiljem. Tarbija pidi selleks ostma uued lennupiletid.

Kindlustusandja hüvitas tarbijale vastavalt reisikindlustuse hüvitislimiitidele 2000 eurot, millest arvati maha omavastutus 15%, tarbijale maksti reisitõrkega seoses kaupleja poolt sõlmitud kindlustuslepingu alusel välja 1700 eurot, kuid tarbija lisakulud uutele lennupiletitele, majutusele ja transpordile olid kokku 3371,88 eurot. Tarbija soovis Luminorilt lisakulude hüvitamist summas 1371 eurot. Tarbija leidis, et teda ei teavitatud reisikindlustusega seotud piirangutest - omavastutus, hüvitamislimiitidest ja kaupleja pidanuks seega ise hüvitama selle osa kahjust, mida ei hüvitanud kindlustusandja.

Luminor leidis, et on omalt poolt kõik kindlustuslepingu sõlmimise ja teavitamisega seotud kohustused täitnud, sealjuures tuues välja, et kindlustust pakub kindlustusandjaks olev ERGO Insurance SE mitte pank. Lisaks olevat kliendinõustaja esitanud tarbijale nõutud poliisi ja andnud täiendavalt soovitusel tutvuda reisikindlustuse tingimuste ning hüvitislimiitidega panga veebilehel. Panga poolsete teavituste sisuga tutvumise riisiko lasub kliendil ja pangal puuduvad täiendavad sunnivahendid, sundimaks klienti panga teavitusi lugema.

TVK tõi välja, et poolte vahel sõlmiti finantsteenuse osutamise leping (krediitkaardi leping) ning selle täitmisel teatas kaupleja tarbijale, et tagab tarbijale kui krediitkaardi lepingu poolele kogu maailmas kehtiva reisikindlustuse. Luminor ei teatanud, et tema poolt lubatud reisikindlustus sisaldab omavastutust ja hüvitamise piiranguid. Tarbija oli esitanud nõude krediitkaardi lepingu alusel ja nõudis kauplejalt täitmist selle lepingu alusel. Luminori täitmise kohustus on kaupleja ja tarbija vahel sõlmitud lepingu, mitte kaupleja ja kindlustusandja vahel sõlmitud lepingu alusel. Kaupleja ja tarbija lepingus ei sisaldunud hüvitise vähendamise piiranguid.

Komisjon leidis, et Luminor peab tarbijale hüvitama nõutud summa.

**Näide 3.** Gildi Bakuu investeeringud

AS Gild Financial Advisory Services kogus juulis 2007 Seaside Residence Baku OÜ (SRB) võlakirjaemissiooni käigus üle 12 miljoni euro, et osta Aserbaidžaanis Bakuu külje all mereäärne 147-hektarine maatükk, kehtestada detailplaneering, ehitada välja infrastruktuur ning siis maa maha müüa. Paraku ei teeninud investorid emissioonist kasumit ega saanud oma raha tagasi. Investorite nimekirja olid emissiooni pakkumise käigus saanud nii erinevad äriühingud kui ka eraisikud suuremate ja väiksemate investeeringutega<sup>38</sup>.

Hilisema uurimise käigus selgus, et SRB kontolt liikus pea kogu emissiooniga kogutud raha lühikese aja jooksul pärast emissiooni USAs registreeritud offshore-firma Law Firm BM LLC arvelduskontole Läti Parex Bankas. Asja lahendamiseks esitasid kohtule hagi üle 30 kannatanu – isikute kahjud ulatusid asjas kuni mitme miljoni euronini.

Kohtuhagile eelnevalt püüdsid investorid leida kaitset oma õigustele suhtluses järelevalveasutusega. Arvestades investeeringuks kasutatud struktuuri ja kaasatud rahasummasid oli kannatanute jaoks esmalt ebaselge, kuidas finantsteenust kvalifitseerida, kas tegemist oli suunatud või avaliku investeerimisvõimaluse pakkumisega (viimasele laienevad oluliselt suuremad investorkaitse nõuded). Finantsteenuse osutamine põhineb usaldusel ja oskusteabel ning alusmaterjalide jõudmine klientideni, mis võimaldaks veendunult esitada teenuse osutaja hoolsuskohustuse rikkumist või investeerimiskelmust, on tulenevalt teabe asümmeetriast oluliselt raskendatud.

<sup>37</sup> Tarbijavaidluse komisjoni otsus nr 28-1-19-006745

<sup>38</sup> Kohtuotsuse kohaselt mõisteti näiteks eraisikutele välja tsiviilhagi põhjal summasid suurusjärgus 1000 eurot kui 290 000 eurot.

Menetluste tulemusena jõustus 10. veebruaril 2015 Tallinna Ringkonnakohtu 22. oktoobri 2014. a otsus<sup>39</sup> kriminaalasjas nr 1-12-5921, millega mõisteti Erki Piirsalu, Tõnis Haavel, Harles Liiv ja AS Gild Financial Advisory Services (uue nimega AS GFAS) süüdi kõnealuste võlakirjade emissiooniga seotud investeerimiskelmuses.

Kohtumenetluse käigus oli AS GFAS muutunud täielikult maksejõuetuks, seega kuulusid menetluses kannatanutena osalenud äriühingud ja erasisikud vastavalt pankrotimenetluse lõpparuandele valdavalt rahuldamata nõuete omanike nimekirja<sup>40</sup>. Arvestades menetluse pikkust ning keerulisust, oli see investorite jaoks finantsturu usaldusväärset oluliselt mõjutav vaidlus, mille kohtuotsusele järgnes veel investorite hagi riigi vastu tegevusetusest põhjustatud kahju hüvitamiseks. See nõue hinnati kohtumenetluses aegunuks<sup>41</sup>.

#### Näide 4. Liikluskindlustuse vaidlus lepitusorganis<sup>42</sup>

Sõiduk Audi parkis kortermaja hoovis. Majanaaber nägi, et veok sõitis Audile otsa ja kahjustas Audit. Veoki juht lahkus sündmuskohalt Audi omanikku või Politseid teavitamata. Audi juht selgitas veoki registreerimismärgi järgi LKF-i päringu abil välja veoki liikluskindlustuse kindlustusandja ja esitas kindlustusandjale nõude.

Kindlustusandja käsitles nõuet ja, tuginedes Politseilt saadud teabele, et juhtumit ei menetleta, kuna õnnetuse teine osapool on teadmata, keeldus ta kahju hüvitamast. Kindlustusandja ei hüvitanud nõuet, sest ei olnud tõendatud, et veoki juht kahju tekitas. Audi omanik andis seepeale Politseile veoki registreerimismärgi. Politsei käivitas menetluse, mis päädis Politsei tellitud ekspertiisiga, mille kohaselt võis Audi omanikule tekitatud kahju olla tekitatud veokiga. Ekspert võrdles fotosid Audi ja veoki vigastustest. Audi omanik edastas uue teabe kindlustusandjale, kuid kindlustusandja pöördumisele ei reageerinud.

Audi omanik pöördus liikluskindlustuse lepitusorgani poole. Lepitaja kaasabil tõdesid osapooled, et tõendid on piisavad, et olla veendunud kindlustusjuhtumi toimumises. Kokkuleppe kohaselt nõustus kindlustusandja kandma Audi remondiga seotud kulu.

#### Näide 5. AS Eesti Telekom aktsiate ülevõtmine

04.12.2009 AS Eesti Telekom (uue nimega Telia Eesti AS, TE) erakorralisel üldkoosolekul otsustati TeliaSonera AB poolt ülejäänud aktsionäridele (v.a Baltic Tele AB) kuuluva 3 338 472 (2,42% kõigist aktsiatest) Eesti Telekomis aktsia ülevõtmine vastavalt VpTS §-le 182<sup>1</sup>. Vähemusaktsionäridele tasumisele kuuluvaks hüvitiseks määrati 93 krooni iga ülevõetud aktsia eest. 12. jaanuaril 2010 kandis Eesti Väärtpaberite Keskregistri pidaja Telia Eesti vähemusaktsiad üle TeliaSonerale.

Väikeaktsionärid leidsid, et Telia Eesti erakorralisel üldkoosolekul väikeaktsionäridele määratud hüvitis 93 krooni (5,943 eurot) aktsia kohta ei ole õiglaseks hüvitiseks VpTS § 182<sup>1</sup> ja AS § 363<sup>1</sup> tähenduses. Toodi välja, et hüvitise maksmiseks kohustatud isik ei määranud hüvitise suuruse määramisel kõrgeimat hinda, mida ülevõtja või temaga kooskõlastatult tegutsevad isikud olid pakkumisele eelnenu kuu kuu jooksul selle aktsia eest maksnud, kasutades aktsiate õiglase väärtuse kindlaksmääramiseks VpTS ja AS kohaselt nõutavaid meetodeid, samuti ei arvestatud väärtipaberituru olukorda.

18.01.2010 esitas AS Kawe Kapital Harju Maakohtule avalduse Telia Eesti AS aktsia hinna suhtes hüvitise suuruse määramiseks. Avaldusega liitusid ka teised väikeaktsionärid (rohkem kui 1500 väikeaktsionäri) ning nõude sisuks oli määrata TeliaSonera AB poolt vähemusaktsionäridele aktsiate eest makstavaks hüvitiseks 10 eurot 9 senti (157 krooni 87

<sup>39</sup> Tallinna Rkk 1-12-5921/240: <https://www.riigiteataja.ee/kohtulahendid/detailid.html?id=147388412>

<sup>40</sup> Tallinna Rkk 2-15-4746/30: <https://www.riigiteataja.ee/kohtulahendid/detailid.html?id=202747274>

<sup>41</sup> Riigikohus HK 3-16-519: <https://www.riigikohus.ee/et/lahendid?asjaNr=3-16-519/21>

<sup>42</sup> [http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitus\\_naidisjuhtumid\\_202001.pdf#961](http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitus_naidisjuhtumid_202001.pdf#961)



senti) aktsia kohta ning mõista kohtu poolt määratud õiglane hüvitis hüvitise saamiseks õigustatud isikute kasuks välja. Kohtumenetlus keskendus õiglase hüvitise määramise meetodikale kombineerituna finantsturu toimimise eripäradega.

Menetlus erinevates kohtuetappides kestis kokku üle kuue aasta jõudes lahendini juulis 2016<sup>43</sup>, mille kohaselt sai väikeaktsionäridele hüvitisesummaks 64 euro senti aktsia kohta, ühiselt oli selleks märkimisväärne summa (vähemalt 951 834,88 eurot). Kuid lahendi jõustumine ei toonud kõigile väikeaktsionäridele kaasa veel hüvitise tegelikku väljamakset. Vaidlus aktsionäride esindamise ja väljamaksete protsessi ning menetluskulude üle on jätkunud ning toonud kaasa uue kohtumenetluse.

## Näide 6. Swedbank AS Rumeenia investeringud

9. mail 2006 sõlmisid Swedbank AS ja AS IPC Real Estate investeringute vahendamise ja info edastamise kokkuleppe, mille eesmärk oli edastada panga personaalse varahalduse osakonna klientidele IPC Real Estate korraldatavate võlakirjaemissioonide raames tehtud võlakirjade pakkumise kohta informatsiooni. Kokkuleppe järgi sai Swedbank teenuse osutamise eest vahendustasu, mille suurus sõltus vahendatud võlakirjade omandamise eest tasutud summadest.

2. oktoobril 2006 otsustas IPC Real Estate nõukogu alustada investeerimisprogrammiga Rumeenia erinevates piirkondades kinnisvara ostmiseks. Samas asutati selleks otstarbeks ka tütaräriühing IPC Land Portfolio OÜ (uue ärinimega Nord Hill Land Portfolio OÜ), mis korraldas 2007. aastal võlakirjaemissiooni kogumahus 8 467 000 eurot eesmärgiga omandada emissiooniga kaasatud raha eest erineva sihtotstarbega maad (ehk 46,6 ha põllumaad) Rumeenias ning teenida tulu maa väärtuse kasvust. Esialgsete märkimistulemuste kohaselt märkis suure hulga võlakirjadest Swedbank, osa portfelli halduse teenuse raames ning osa oma privaatpanganduse klientidele. Maatükid omandas IPC Land Portfolio tütarettevõtja Rumeenias, kellele anti maade omandamiseks tagamata laenu 8 465 000 eurot intressiga 7% aastas. Võlakirjade lunastustähtaeg pidi saabuma 14. jaanuaril 2011, mida emitend juhatus pikendas kuni 31. märtsini 2015. Ühtegi omandatud maad ei õnnestunud aga võõrandada ning võlakirjad jäid investoritele lunastamata.

Alates 2015 on investorid teinud investeerimisprogrammi korraldajatele kompromissettepanekuid, püüdnud pidada läbirääkimisi, mis investorite jaoks on jäänud tulemuseta. Seega järgmise sammuna esitati järelevalvele kaebus (2016) põhjendusega, et Swedbank AS ei ole lahendanud kliendi kaebuseid sisuliselt vastavalt kaebuste lahendamise korrale ning pole andnud piisavalt informatsiooni. Investorite tegevus tulemust ei ole andnud ning vaidlusküsimus on lahendamata.

Käeolevaks ajaks on investeerimiskeemi vahendanud emitent maksejõuetu ning pankrotihalduri esindamisel on kohtus menetlemisel nõue Swedbank AS vastu. Riigikohus on selle nõude saatnud uuesti tagasi ringkonnakohtule menetlemiseks ja asjaolude täpsustamiseks<sup>44</sup>.

Investorite, kelle nimekirjas on nii eraisikuid kui äriühinguid, põhiliseks raskuskohaks suhtluses emitendi ja Swedbank AS-ga on olnud teabe kättesaadavus, dokumentide puudumine investeringute täpsemate asjaolude kohta. Infovahetuse raskustest tulenevalt on investeringu tegemisest möödunud oluline aeg ning taaskord on investorite jaoks lahenduse saavutamisel hoopis määravaks asjaoluks aegumise kohaldamise otsustamine.

<sup>43</sup> Tallinna RKK 2-10-2551/220: <https://www.riigiteataja.ee/kohtulahendid/detailid.html?id=187259789>

<sup>44</sup> RK TK 2-16-4918/86: <https://www.riigiteataja.ee/kohtulahendid/detailid.html?id=226847599>

**Lisa 5.** Finantsteenustega seotud vaidluste kohtuväliselt lahendamise üksused teistes riikides (allikas: FIN-NET)

<b>Austria</b>	Austria pangandussektori lepitusnõukogu	hüpoteegipangad, makseasutused, investeringupakkujad, enamik panku, enamik krediidiühistuid
	Tarbijatehingute vahekohus	hüpoteegivahendajad, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, investeerimisvahendajad, pensionivahendajad, mõned pangad, mõned hüpoteegipangad, mõned krediidiühistud, mõned investeringupakkujad, mõned pensionipakkujad.
<b>Belgia</b>	Kindlustusombudsman	kindlustusandjad, mõned hüpoteegivahendajad, mõned pensionivahendajad.
	Omdusfin	pangad, hüpoteegipangad, krediidiühistud, investeringupakkujad, investeerimisvahendajad, väärtpaberivahendajad.
<b>Bulgaaria</b>	-	
<b>Horvaatia</b>	Horvaatia kindlustusameti vahekohus	kindlustusandjad
	Horvaatia majanduskoja vahekohus	kõik
<b>Küpros</b>	-	
<b>Tšehhi</b>	Tšehhi Vabariigi finantsvahekohus	pangad, hüpoteegipangad, krediidiühistud, enamik hüpoteegivahendajaid, enamik investeringupakkujaid, muud makseteenuste pakkujad (välispangad, välisriikide finantsasutused, riiklikud ja välisriikide e-raha asutused, väikesemahulised e-raha väljastajad, välisriikide ja riiklikud makseasutused, väikesemahulised makseasutused).
<b>Taani</b>	Taani väärtpaberi- ja börsikaebuste komisjon	enamik investeerimisvahendajaid.
	Finantsettevõtetega seotud kaebuste lahendamise nõukogu	pangad, hüpoteegiasutused ja investeerimisfondid.
	Taani kindlustuskaebuste amet	kindlustusandjad, enamik pensionipakkujaid.
<b>Soome</b>	Investeerimiskaebuste amet	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, enamik investeringupakkujaid, enamik investeerimisvahendajaid.
	Tarbijavaidluste amet	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, mõned investeringupakkujad, mõned investeerimisvahendajad, mõned pensionipakkujad, mõned pensionivahendajad.
	Soome panganduskaebuste amet	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud.
	Soome kindlustuskaebuste amet	kindlustusandjad, enamik kindlustusvahendajaid, enamik pensionipakkujaid, enamik pensionivahendajaid.
<b>Prantsusmaa</b>	Finantsturuameti ombudsman	investeringupakkujad, enamik investeerimisvahendajaid, enamik väärtpaberivahendajaid, mõned pensionipakkujad.
	Prantsuse finantsettevõtete ühenduse vahekohus	enamik krediidiühistuid, mõned pangad, mõned hüpoteegipangad.
	Kindlustusvahekohus	kindlustusandjad, mõned krediidiühistud, mõned kindlustusvahendajad, mõned pensionipakkujad.

<b>Saksamaa</b>	Mitte-finantsvarade ja investeerimisfondide ombudsman	alternatiivsete investeerimisfondide valitsejad, kinniste fondide pakkujad, usaldusfondid, alternatiivsed investeerimisfondid, kinnised fondid.
	Saksa hoiupankade ühendus	ainult Saksa hoiupangad.
	Saksa ühistupankade ombudsman	enamik panku, mõned hüpoteegipangad.
	Saksa avaliku sektori pankade ombudsman	mõned pangad.
	Erakommertspankade ombudsman	enamik panku, enamik hüpoteegipanku.
	Eratervisekindlustuse ja pikaajalise hoolduse kindlustuse ombudsman	mõned kindlustusandjad.
	Investeerimisfondide ombudsman	mõned investeerimisteenuste pakkujad, mõned pangad ja mõned depoopangad.
	Saksa Föderaalpanga (Deutsche Bundesbank) vahekohus	hüpoteegivahendajad, investeerimisteenuste pakkujad, investeerimisteenuste vahendajad, väärtpaberivahendajad, mõned pangad, mõned hüpoteegipangad, mõned krediidiühistud.
	Föderaalne Finantsjärelevalveameti (BaFin) vahekohus	kõik BaFin'i järelevalve all olevad asutused.
	Eraviisiliste asutuste Bausparkassen liit - Vahekohus	ainult eraviisiliste asutuste Bausparkassen liitu kuuluvad eraasutused. Avaliku sektori asutused Bausparkassen ei ole kavaga seotud.
	Kindlustusombudsman	kindlustusandjad, kindlustusvahendajad.
<b>Kreeka</b>	Kreeka finantsombudsman – vaidluste alternatiivse lahendamise mittetulundusühendus (HFO – ADRO)	pankad, investeerimisteenustega tegelevad ettevõtjad, portfelliinvesteeringutega tegelevad ettevõtjad, usaldusfondid, maakleräriühingud.
<b>Ungari</b>	Budapesti vahekohus	mõned investeerimisvahendajad.
	Finantsvahekohus	pankad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, investeeringupakkujad, investeerimisvahendajad, pensionivahendajad, väärtpaberivahendajad, enamik pensionipakkujaid.
<b>Iirimaa</b>	Finantsteenuste ombudsman	pankad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, investeeringupakkujad, investeerimisvahendajad, väärtpaberivahendajad, mõned pensionipakkujad, mõned pensionivahendajad.
<b>Itaalia</b>	ABF – pangandus- ja finantsombudsman	pankad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, makseasutused, e-raha asutused, Poste Italiane S.p.A (Itaalia postiteenus).
	Itaalia kindlustussektori järelevalveasutus	kindlustusandjad, kindlustusvahendajad.
	Pangandusombudsman	pankad, investeeringupakkujad, investeerimisvahendajad.
	ACF – väärtpaber- ja finantsombudsman	pankad, krediidiühistud, mõned kindlustusandjad, mõned investeeringupakkujad, enamik investeerimisvahendajaid, enamik väärtpaberivahendajaid, depositooriumid.
<b>Läti</b>	-	
<b>Liechtenstein</b>	Pangandusombudsman	pankad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud.

	Kreeditkorraldusega tehtud välismakseid käsitlevate vaidluste lahendamise tegev vahekoos	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud.
<b>Leedu</b>	Riiklik tarbijakaitseamet / Leedu keskpang	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, mõned kindlustusandjad, mõned kindlustusvahendajad, mõned investeringupakkujad, mõned investeerimisvahendajad, mõned pensionipakkujad, mõned pensionivahendajad, mõned väärtpaberivahendajad.
<b>Luksemburg</b>	Aufsichtskommission für den Finanzsektor – CSSF	pangad, hüpoteegipangad, investeringupakkujad, investeerimisvahendajad.
<b>Malta</b>	Finantsteenuste vahekoos	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, investeringupakkujad, investeerimisvahendajad, pensionipakkujad, pensionivahendajad, väärtpaberivahendajad, deponitooriumid, makseteenuse pakkujad. Kõik finantsteenuste osutajad, kellel on Malta finantsjärelevalveameti väljastatud litsents või muu asjaomane luba.
<b>Holland</b>	Finantsteenustega seotud kaebuste amet	pangad, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, enamik hüpoteegipanku, enamik hüpoteegivahendajaid, enamik krediidiühistuid, mõned investeringupakkujad, mõned investeerimisvahendajad, mõned pensionivahendajad, mõned väärtpaberivahendajad.
<b>Poola</b>	pangandusombudsman (Poola Pangaliit)	enamik panku, enamik hüpoteegipanku.
	finantsombudsman	pädevusse kuuluvad finantsasutused: pangad, hüpoteegipangad, enamik hüpoteegivahendajaid, kindlustusandjad, mõned kindlustusvahendajad, enamik investeringupakkujaid, enamik investeerimisvahendajaid, mõned pensionipakkujad, mõned pensionivahendajad, mõned väärtpaberivahendajad.
	Poola finantsjärelevalveameti vahekoos	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, investeringupakkujad, investeerimisvahendajad, pensionipakkujad, pensionivahendajad, väärtpaberivahendajad.
<b>Portugal</b>	Portugali väärtpaberiturü järelevalveamet (CMVM)	pangad, krediidiühistud, investeringupakkujad, investeerimisvahendajad, väärtpaberivahendajad, enamik kindlustusandjaid.
	Lissaboni tarbijavaidluste vahekoos	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, mõned investeringupakkujad, mõned investeerimisvahendajad.
<b>Rumeenia</b>	-	
<b>Slovakkia</b>	Slovakkia pangaliit (SBA)	enamik panku, enamik hüpoteegipanku, enamik makseteenuste pakkujaid.
<b>Sloveenia</b>	Sloveenia kindlustusliidu vahekoos	kõik kindlustusandjad, enamik pensionipakkujaid.
<b>Hispaania</b>	Investitorite amet – CNMV investorite üksus	pangad, investeringupakkujad, investeerimisvahendajad, väärtpaberivahendajad.

	Kindlustus- ja pensionifondide peadirektoraadi kaebuste talitus	kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, pensionivahendajad, pensionipakkujad.
	Turukäitumise ja nõuete osakond (Banco de España)	pangad, hoiupangad, laenuühistud, makseasutused ja mõned muud asutused.
<b>Rootsi</b>	Ombudsmaniteenused (tarbijavaidlused)	pangad, hüpoteegipangad, hüpoteegivahendajad, krediidiühistud, kindlustusandjad, kindlustusvahendajad, investeringupakkujad, investeerimisvahendajad, pensionipakkujad, pensionivahendajad, väärtpaberivahendajad.