

Finantsinspektsiooni seaduse ja täitemenetluse seadustiku muutmise seaduse eelnõu seletuskiri

1. Sissejuhatus

1.1. Sisukokkuvõte

Eelnõu eesmärk on luua Eesti inimestele ja ettevõtjatele võimalus lahendada senisest kiiremini ja lihtsamalt oma finantsteenuste tarbimisel tekkinud erimeelsused teenuseosutajaga. Selleks luuakse Finantsinspektsiooni juurde eraldi vaidlusi lahendav üksus, keda hakkab juhtima finantsvaidluste volinik. Vaidlused, mida finantsteenuste kliendid saavad voliniku juures lahendada, võivad puudutada näiteks erinevaid pangandus- või investeerimisteenuseid. Vaidluste sellisel viisil lahendamine pole kohustuslik – kliendid võivad ka tulevikus pöörduda jätkuvalt oma õiguste kaitseks otse kohtusse. Samas finantsteenuse osutajale on protsessis osalemine kohustuslik, kui klient on otsustanud sellist kohtuvälise menetlemise võimalust kasutada.

Ainult finantsteenustele spetsialiseerunud kohtuväliste vaidluste lahendamise üksus Eestis praegu puudub. Tarbijavaidluskomisjon (TVK) lahendab vaid tarbijavaidlusi ning kindlustuse lepitusorganid vaid kindlustusteenusega seotud vaidlusi.

Eelnõu eesmärk on:

- luua Eestis vaidluste kohtuväliselt lahendamise üksus, mis lahendab ainult finantsteenustega seotud vaidlusi ning mida juhib finantsvaidluste volinik;
- tagada, et võimalikult suur osa finantsteenuste klientidest saaks soovi korral vaidlust lahendada selle üksuse juures, mistõttu lahendatakse seal kõikide finantsteenuste klientide vaidlusi sõltumata nende nõude suurusest ja finantsteenuste klientide profiilist;
- julgustada finantsteenuste kliente oma erimeelsusi finantsvaidluste voliniku kaasabil lahendada, kuna loodav protsess on usaldusväärne, läbipaistev ja erapooletu;
- tagada, et vaidluste lahendamine üksuse juures on efektiivne ja kliendile taskukohane.

Finantsteenuse klient saab üksuse poole pöörduda, kui tal on erimeelsus:

- pangaga;
- krediidiandja või krediidivahendajaga;
- kindlustusandja või kindlustusmaakleriga;
- fondivalitsejaga;
- investeerimisühingu või investeerimisagendiga;
- reguleeritud turu korraldajaga;
- e-raha asutuse või e-raha edasimüüjaga;
- makseasutuse või makseagendiga;
- ühisrahastusteenuse osutajaga.

Eelnõu mõjutab eelkõige eelpool nimetatud finantsteenuste osutajaid, nende kliente ja loodavat üksust.

Eelnõu kohaselt alustab finantsvaidluste lahendamise üksus oma tööd 2023. aasta 1. juunil.

1.2. Eelnõu ettevalmistaja

Eelnõu ja seletuskirja on välja töötanud Rahandusministeeriumi finantsteenuste poliitika osakonna peaspetsialist Kristiina Kubja (6113658, kristiina.kubja@fin.ee), osakonnajuhataja Siiri Tõniste (6113487, siiri.toniste@fin.ee), osakonnajuhataja asetäitja Thomas Auväärt (611 3633, thomas.auvaart@fin.ee) ja jurist Marit Maidla (marit.maidla@fin.ee).

Eelnõu töötati välja koostöös Finantsinspeksiooniga. Eelnõu väljatöötamise käigus konsulteeriti Justiitsministeeriumi õiguspoliitika osakonna õigusloome korralduse talitusega terminoloogilises küsimuses – kuidas nimetada loodava üksuse juhti.

Eelnõu ja seletuskirja juriidilist kvaliteeti kontrollis Rahandusministeeriumi personali- ja õigusosakonna nõunik Agnes Peterson (Agnes.Peterson@fin.ee, 6113161) ja keeleliselt toimetab sama osakonna keeleteimetaja Sirje Lilover (Sirje.Lilover@fin.ee).

1.3. Märkused

Eelnõu ei ole seotud Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammiga. Eelnõu on seotud paralleelselt menetluses oleva tarbijakaitseseaduse, täitemenetluse seadustiku ja riigilõivu seaduse muutmise seaduse eelnõuga¹. Tarbijakaitseseadus (TKS) näeb ette, millistele nõuetele peab kohtuväliselt tarbijavaidlusi lahendav üksus vastama (tunnustatud üksus). Viidatud eelnõu hetkeversioon muudab selles osas vaid TKS §-i 36, kuid menetluse käigus tuleb tähelepanu pöörata, et kahe eelnõuga tehtavate muudatuste vahel ei tekiks vastuolusid.

Eelnõu on seotud järgmiste EL õigusaktidega:

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL, 21. mai 2013, tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (edaspidi *tarbijavaidluste direktiiv*)². Samaaegselt direktiiviga on vastu võetud ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, mille alusel on loodud platvorm vaidluste veebipõhiseks lahendamiseks³;

¹ <https://eelvoud.valitsus.ee/main/mount/docList/9d36850e-7201-4c6b-bbdb-c1db87b9e80e>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011>

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> Platvormi kaudu on tarbijal võimalik esitada avaldus ja leida pädev vaidluste lahendamise üksus, et lahendada teises liikmesriigis asuva kauplusega internetis sõlmitud lepinguga seonduvat vaidlust.

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2002/65/EÜ, milles käsitletakse tarbijale suunatud finantsteenuste kaugturstust ja millega muudetakse nõukogu direktiivi 90/619/EMÜ ning direktiive 97/7/EÜ ja 98/27/EÜ, artikkel 14;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/48/EÜ, 23. aprill 2008, mis käsitleb tarbijakrediidilepinguid ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 87/102/EMÜ⁴;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2009/65/EÜ, 13. juuli 2009, vabalt võõrandatavatesse väärtpaberitesse ühiseks investeringuks loodud ettevõtjaid (eurofondid) käsitlevate õigus- ja haldusnormide kooskõlastamise kohta⁵;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2009/110/EÜ, 16. september 2009, mis käsitleb e-raha asutuste asutamist ja tegevust ning usaldatavusnormatiivide täitmise järelevalvet ning millega muudetakse direktiive 2005/60/EÜ ja 2006/48/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2000/46/EÜ⁶;
- Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2009/138/EÜ, 25. november 2009, kindlustus- ja edasikindlustustegevuse alustamise ja jätkamise kohta (Solventus II)⁷;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 924/2009, 16. september 2009, piiriüleste maksete kohta ühenduses ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2560/2001⁸;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2014/17/EL, 4. veebruar 2014, elamukinnisvaraga seotud tarbijakrediidilepingute kohta ning millega muudetakse direktiive 2008/48/EÜ ja 2013/36/EL ja määrust (EL) nr 1093/2010⁹;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2014/65/EL, 15. mai 2014, finantsinstrumentide turgude kohta ning millega muudetakse direktiive 2002/92/EÜ ja 2011/61/EL¹⁰;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2015/751, 29. aprill 2015, kaardipõhiste maksetehingute vahendustasude kohta¹¹;
- 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 kohta¹²;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2016/97/EL, mis käsitleb kindlustustoodete turustamist¹³;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2019/1238 üleeuroopalise personaalse pensionitoote (PEPP) kohta¹⁴.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547740062381&uri=CELEX:02008L0048-20180101>

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009L0110-20180113&qid=1548056643447>

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009L0110-20180113&qid=1548056643447>

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009L0138-20190113&qid=1548057389333>

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:02009R0924-20120331&qid=1548056215959>

⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547739760402&uri=CELEX:32014L0017>

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547737568714&uri=CELEX:32014L0065>

¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547738314702&uri=CELEX:32015R0751>

¹² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1547738645631&uri=CELEX:32015L2366>

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1586424452779&uri=CELEX:32016L0097>

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32019R1238>

Eelnõuga muudetakse:

- Finantsinspektsiooni seadust (edaspidi *FIS*) redaktsioonis RT I, 07.12.2021, 8;
- täitemenetluse seadustikku redaktsioonis (edaspidi *TMS*) RT I, 09.04.2021, 3.

Eelnõu vastuvõtmiseks on vajalik Riigikogu poolthäälte enamus.

2. Seaduse eesmärk

2.1. Eelnõu algatamise vajalikkus

Tabelis 1 on kaardistatud probleemid, mida uue üksuse loomisega kavandatakse lahendada ning eesmärgid, mida lahendusettepanekute abil loodetakse saavutada.

Tabel 1. Tuvastatud probleemid ja eelnõu eesmärgid

| | |
|--|---|
| <p><u>PROBLEEM 1.</u> Kõik kliendid ei saa finantsteenustega seotud vaidlusi kohtuväliselt lahendada või kõiki finantsteenustega seotud vaidlusi ei lahendata</p> <p>1.1. Juriidilisest isikust klient ei saa pöörduda TTJA juures oleva komisjoni (TVK) poole, samas EL õigus näeb ette ka sellise võimaluse juriidilistest isikutest klientidele.</p> <p>1.2. Kõik finantsteenuste osutajad ei kuulu Finantsinspektsiooni järelevalve alla ja Finantsinspektsioonil puuduvad vahendid selliste teenuseosutajate kliente kaitsta.</p> | <p><u>EESMÄRK 1.</u> Võimalikult suur osa finantsteenuste klientidest saab oma vaidluse kohtuväliselt lahendada</p> <p>1.1. Kohtuväliselt saavad oma vaidlust lahendada kõik finantsteenuste kliendid, nii tarbijad kui ka juriidilised isikud (sh sõltumata juriidilise isiku suurusest).</p> <p>1.2. Üldjuhul lahendatakse kõiki finantsteenuste kasutamisest tõstatuvaid vaidlusi ja sõltumata vaidluse rahalisest suurusest. Esiolgu lahendatakse ainult Finantsinspektsiooni järelevalve alla kuuluvate teenuseosutajatega seotud vaidlusi. Paari aasta pärast lisatakse vaidluste kohaldamisulatusse ka teiste finantsteenuse osutajatega seotud vaidlused.</p> <p>1.3. Vaidluste lahendamine on füüsilisest isikust kliendile sümboolse tasu eest.</p> |
| <p><u>PROBLEEM 2.</u> Tänane vaidluste kohtuväliselt lahendamise korraldus/süsteem ei pruugi kliendi ja/või järelevalve jaoks olla efektiivne/tulemuslik</p> | <p><u>EESMÄRK 2.</u> Vaidluste kohtuväliselt lahendamise süsteem on efektiivne, sh suunab finantsteenuste osutajaid ja kliente mõistlikule käitumisele</p> <p>2.1. Menetlus on tõhus ja kiire:</p> |

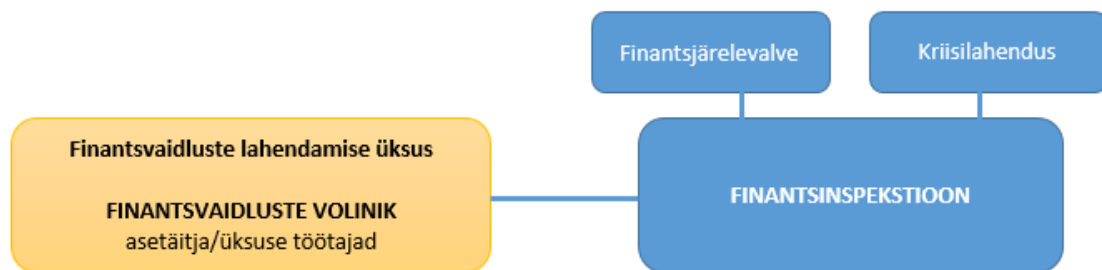
| | |
|---|---|
| <p>2.1. Ebapiisav ressurss (vähe on isikuid, kes vaidluste lahendamise tegelevad)¹⁵.</p> <p>2.2. Teadmiste nappus või vähene kokkupuude finantsteenuste turuga TVK-s (arvestades, et finantsteenustega seotud vaidlused on sageli keerulised).</p> <p>2.3. Menetlus ei pruugi alati olla ülemäära kiire¹⁶.</p> <p>2.4. Otsused ei ole osapooltele siduvad (teenuseosutaja ei ole kohustatud otsust täitma).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - süsteem on kulusäästlik (võimalusel kasutatakse süsteemi loomiseks olemasolevaid struktuure); - menetlustähtajad on mõistlikud ja neist peetakse üldjuhul kinni ning ülekoormuse vältimiseks leitakse kiireid ja tõhusaid viise; - rakendatakse filtreid või eelmenetlust, kus on lihtsad kaasused (näiteks poolte omavahelised möödaraäkimised), mis lahenevad eelkõige tänu selgitamisele poolte kokkuleppel; - vastuvõetud otsuseid täidetakse; - tüüpvaidluste olemus ja otsuste sisu avaldatakse, et suunata klientide ja teenuseosutajate praktikat. <p>2.2. Süsteem on jätkusuutlik</p> <ul style="list-style-type: none"> - tagatud on stabiilne rahastamine (läbi tasude, mida maksavad finantsteenuse osutajad); - personal on järjepidevalt koolitatud ja töö piisavalt tasustatud; - võimekus teha vajadusel koostööd nii Eesti kui ka välisriikide kolleegidega; <p>2.3. Võimaluse korral panustab süsteem ka elanike finantstestadmiste edendamisse.</p> |
| <p><u>PROBLEEM 3.</u></p> <p>Klient ei ole motiveeritud pöörduma või ta ei tea kuhu pöörduda, kui ta soovib finantsteenuse osutajaga vaielda (ilma, et peaks kohtusse pöörduma)</p> <p>3.1. Avalikkuse informeerimine on puudulik, puudub lihtne teavituskanal/portaal.</p> <p>3.2. Pöördatakse Finantsinspektsiooni poole, aga nad ei lahenda sisulisi vaidlusi;</p> | <p><u>EESMÄRK 3.</u></p> <p>Kliendid teavad, kuhu pöörduda ja julgevad pöörduda</p> <p>3.1. Informatsioon vaidluste lahendamise nn üksuse ja tema tegevuse kohta on piisavalt kättesaadav.</p> <p>3.2. Vastav menetlus on reglementeeritud ja eeskirjad avalikud.</p> |

¹⁵ Ernst & Young Baltic AS raporti „Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis“ 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.“

¹⁶ TVK aruande (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 tõid tarbijad välja soovi, et otsuste täitmine võiks olla kauplejatele kohustuslik, ning ootuse kiiremale menetlusele.“

| | |
|--|---|
| <p>3.3. Kindlustuslepitusorganite poole saab pöörduda ainult kindlustusvaidluste lahendamiseks, teised erialaliidud ei ole vastavat lepitusorganit moodustanud või mõnes finantsteenuste valdkonnas puudub erialaliit.</p> <p>3.4. Kliendid ei pruugi usaldada erialaliidu moodustatud lepitusorganit.</p> | <p>3.3. Huvide konflikti olukorrad on maandatud.</p> <p>3.4. Vaidlustega seotud statistika on avalik.</p> |
|--|---|

Seega on eelnõu eesmärk võimaldada finantsteenuse klientidel kasutada finantsvaidluste voliniku abi finantsteenuse osutajaga erimeelsuse lahendamisel. Selleks louakse Finantsinspektsiooni juurde finantsvaidluste lahendamise üksus.



Joonis 1. Finantsvaidluste lahendamise üksuse paiknemine Finantsinspektsiooni struktuuris

Ülevaade lahendusettepanekutest eesmärgi saavutamiseks on esitatud käesoleva seletuskirja punktis 2.3. Järgmises punktis 2.2 on välja toodud erinevad valikukohad eesmärkide saavutamiseks.

2.2. Väljatöötamiskavatsus ja valikukohad

Hea õigusloome ja normitehnika eeskirja § 1 kohaselt koostati ja esitati huvipooltele kooskõlastamiseks ja arvamuse avaldamiseks finantsteenustega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeli väljatöötamiskavatsus¹⁷ (edaspidi *VTK*).

VTK-s tutvustati kolme võimalikku mudelit seatud eesmärgi saavutamiseks:

- 1) Finantsinspektsiooni mudel (edaspidi *FI mudel*) – Finantsinspektsiooni juures tegutsev eraldiseisev üksus, mille pädevusse kuuluksid kõikide finantsteenuste osutajatega tekkinud vaidluste lahendamised ning see hõlmaks lisaks tarbijavaidlustele ka ettevõtjatest finantsteenuste klientide poolt esitatud kaebuste menetlemist. Menetluses osalemine oleks finantsteenuse osutajale kohustuslik.

¹⁷ <https://eelroud.valitsus.ee/main/mount/docList/b13e7bd6-e546-42f7-89e7-dc9a93b0d722>

- 2) turumudel – turuosaliste erialaliitude kokkuleppel tegutsev finantsteenuste osutamisega seotud vaidluste lahendamise lepitusorgan. Tegemist oleks kindlustuse lepitusorganite analoogiga.
- 3) tarbijavaidluste komisjoni mudel (edaspidi *TVK mudel*) – 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.

Erinevate mudelite analüüsimisel võeti aluseks, et vaidluste kohtuväline lahendamine on menetlus, kus kliendi ja teenuse osutaja/toote pakkuja vaheline vaidlus lahendatakse ilma kohtusse pöördumata. See hõlmab erapooletu institutsiooni – vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse – kaasamist. Selline kohtuväline 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.

VTK edastati kooskõlastamiseks Justiitsministeeriumile (JuM) ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile (MKM) ning arvamuse avaldamiseks kohtutele ning erinevatele kaasatavatele huvirühmadele, sealhulgas FI-le, TTJA-le, Eesti Pangale (EP-le), Õiguskantsleri Kantseleile, Eesti Advokatuurile, Eesti Juristide Liidule, Eesti Kaubandus-Tööstuskojale (Koda), FinanceEstoniale (FE), Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Kojale, Eesti Võlausaldajate Liidule, Eesti Pangaliidule (EPL), Eesti Fondihaldurite Liidule, Eesti Kindlustusmaaklerite Liidule, Eesti Kindlustusseltside Liidule (EKsL), Pensionikeskusele, Liisingühingute Liidule (ELL), Nasdaq CSD SE Eesti filiaale ning investeerimisühingutele.

Tagasiside saadi JuM-lt, MKM-lt, FI-lt, EP-lt, EPL-ile, FE-lt, EKsL-lt, ELL-lt, Kojalt, TTJA-lt, Pärnu maakohtult, Riigikohtult¹⁸ ja Harju maakohtult¹⁹.

Järgnevalt on ülevaade VTK-s tõstatatud küsimustest ja huvirühmade arvamustest nendes küsimustes.

Valikukoht 1. Millist mudelit huvirühmad eelistavad?

VTK-le laekunud tagasiside põhjal eelistatakse järgmisi mudeleid:

| | |
|-----|-----------|
| MKM | TVK mudel |
| FI | FI mudel |

¹⁸ „Riigikohus praegu nimetatud väljatöötamiskavatsuse kohta arvamust ei avalda.“

¹⁹ „Konsultatsioonidokumendi kohta Harju Maakohtus arvamusi ega tähelepanekuid ei esitatud.“

| | |
|----------------|--|
| EKsL | Turumudel |
| EP | FI/TVK mudel |
| EPL | FI mudel |
| FE | FI mudel (samas, kas üldse on vaja midagi muuta) |
| ELL | <i>Status Quo</i> (või TVK mudeli täiustamine) |
| Koda | <i>Status Quo</i> |
| TTJA | TVK mudel |
| Pärnu maakohus | FI/TVK mudel |

Tulenevalt laekunud tagasisidest ning täiendavatest aruteludest TTJA, MKM-i ja FI-ga (nii kirjalikult kui ka videokonverentsina) jõudsid eelnõu koostajad seisukohale, et kõige paremini vastab seatud eesmärkidele FI mudel, eelkõige kuna FI mudel hõlmaks põhiosa finantsvaidlusi ja seal saaks lahendada ka juriidilisest isikust finantsteenuste klientide vaidlusi.

VTK-s on viidatud ka 2019. aastal koostatud Ernst & Young Baltic AS uuringule „Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis“²⁰, mille kohaselt on ka aruande koostajate soovitus, et finantsüksuse kui kohtuvälise tarbijavaidlusüksuse tegevus oleks loodud Finantsinspektsiooni juurde eraldiseisva haruna. Uuringus toodi välja ka 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.

Eelnevast valikukohast tulenevalt on ka järgmiste valikukohtade juures analüüsitud vaid neid küsimusi, mis tõstusid seoses FI mudeli väljatöötamise ja rakendamisega.

Valikukoht 2. Milliseid finantsteenustega seotud vaidlusi lahendatakse?

| | |
|------|---|
| MKM | Kõikide finantsteenuste osutajatega seotud |
| FI | FI järelevalve subjektidega seotud vaidlused, kuid avatud skoobi laiendamise osas |
| EKSL | Kõikide finantsteenuste osutajatega seotud, va kindlustusvaidlused |
| EP | Kõikide finantsteenuste osutajatega seotud |
| EPL | Kõikide finantsteenuste osutajatega seotud |
| FE | Kõikide finantsteenuste osutajatega seotud |

Kuigi kõige paremini vastab seatud eesmärgile lahendus, mille kohaselt lahendatakse finantsvaidluste lahendamise üksuses kõiki finantsteenustega seotud vaidlusi, jõuti eelnõu koostamisel järeldusele, et esimestel aastatel ei kuulu vaidluste lahendamise üksuse

²⁰Ernst & Young'i uuring: https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/uuringud/tarbijavaidluste_kohtuvälise_lahendamise_võimalikud_mudelid_eehis.pdf

regulatsiooni kohaldamisulatusse vaidlused seoses FI järelevalve alla mitte kuuluvate finantsteenuste osutajatega. Kui üksus on paar aastat tegutsenud, on võimalik kogemuste ja kogunenud statistika põhjal hinnata, kuidas kaasata ka ülejäänud teenuseosutajad vaidluste lahendamise ulatusse, sealhulgas, kuidas määrata õiglane vaidluste lahendamise tasu sellistele isikutele. Käesoleva seletuskirja tabelis 3 on esitatud ülevaade finantsteenuse osutajatest, kellega seotud vaidlusi volinik esialgu ei lahenda.

Eraldi otsustuskoht oli, kas (liiklus)kindlustusvaidlused peaksid tulevikus jääma ainult FI mudeli ulatusse või on paralleelselt võimalik lahendada viidatud vaidlusi ka kindlustuse ja liikluskindlustuse lepitusorgani juures. Käesoleva eelnõuga ei piirata kindlustusvaidluste lahendamist ka edaspidi kindlustuse lepitusorganite juures, kuid finantsvaidluste volinikul on õigus mitte võtta menetlusse vaidlust, mida juba lahendatakse või on lahendatud teises tunnustatud vaidluste kohtväliselt lahendamise üksuses ehk tegemist on voliniku kaalutusõigusega lähtuvalt vaidluse sisust. Liikluskindlustusega seotud vaidlused on regulatsiooni kohaldamisulatuses siiski välja (vt selgitust § 34¹ juures).

Lisaks tõstatus küsimus, kas finantsteenustega seotud tarbijavaidlust on tulevikus võimalik menetleda ka TVK-s, kuivõrd kehtiva TKS § 40 lõike 5 kohaselt TVK ei lahenda vaidlust, mille lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes kooskõlas TKS-is sätestatud nõuetega ehk kui loodav finantsvaidluste lahendamise üksus saab olema tunnustatud üksus, siis TVK-s finantsvaidlusi enam ei lahendata. Ka VTK-s oli FI mudeli puhul välja pakutud, et FI mudeli loomisel TVK-s finantsteenuste vaidlusi üldjuhul edaspidi ei menetleta. Siiski peab TVK ka edaspidi lahendama vaidlusi, mis on seotud teenuseosutajatega, kes ei kuulu käesoleva regulatsiooni kohaldamisulatusse.

Valikukoht 3. Milliste finantsteenuste klientide vaidlusi lahendatakse? Kas esitatud kaebuse/nõude suurusel on piirmäärad?

| | |
|------|---|
| JuM | Toetavad rahalise ülempiiri kehtestamist. |
| MKM | Ettevõtjad ja tarbijad. Finantsteadlikkus ei saa olla välistuseks. Ülemine piirmäär ei ole oluline. |
| FI | Kõik kliendid, va kutselised investorid. Peaks olema kriteeriumid. Nimetatu vähendab võimalikku vaidluste mahtu ja fokusseerib ka vaidluste sisu olulisematele kaasustele. |
| EKSL | Ettevõtja suurusele piirangut ette mitte näha. Kaaluda nt VTPS § 6 lg 2 p 2-3 nimetatud kutseliste investorite välistamist. Ei toeta alam- ega ülempiiri |
| EPL | Tarbijad ja piirangutega juriidilised, sh välisada finantsteenuse osutajate omavahelised vaidlused ja kutselised investorid. Välistada kaebuseid, mille nõude summa ületab teatavat piirmäära. |
| EP | Kõik Vaidluste piirmäärade kehtestamine võib olla problemaatiline. Rahalised piirmäärad on asjakohased, kui ei ole muid vahendeid vältida menetleja koormamist tühistate või antud menetluse vormi jaoks sobimatute vaidlustega. |
| FE | Tarbijad ja väikeettevõtjad (aastakäive kuni 1 mln eur). |

| | |
|----------|--|
| Pärnu mk | Piirmäär 5000-10000 EUR oleks juba piisav |
| ELL | Ainult tarbijad, kuid kui plaanis ulatust laiendada, siis ehk FIE-d ja mikroettevõtted |

Täiendavate arutelude tulemusel FI-ga jõuti järeldusele, et finantsvaidluste lahendamise üksus peaks menetlema nii tarbijavaidlusi kui ka ettevõtjate vahelisi vaidlusi (v.a finantsteenuse osutajate omavahelised vaidlused). Samas kaebuse peaks saama esitada vaid finantsteenuse klient.

Rahalise piirmäära kehtestamine nõude suurusele ei ole eelnõu koostajate hinnangul kooskõlas EL õigusega, mille kohaselt tuleb tagada, et kõik kliendid saavad esitada kaebuse, sõltumata nõude suurusest. Lisaks ei pruugi olla kõik nõuded rahaliselt mõõdetavad.

Pigem kaaluti varianti, et vaidluste välistamise sisulise alusega maandada riski, et menetlusse satuvad pahatahtlikud ja põhjendamatud kaebused. Samuti on volinikul kaalutusõigus menetlusse mitte võtta kaebusi, mille lahendamine häiriks suure keerukuse tõttu vaidluste lahendamise üksuse tegevust (tegemist peaks pigem olema harva olukorraga).

EL õigusaktide nimekiri, mille kohaselt tuleb menetleda mh ka kõikide juriidiliste isikute esitatud kaebusi:

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2009/110/EÜ (e-raha);
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 924/2009 (piiriülesed maksed);
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2015/751 (kaardipõhiste maksetehingute vahendustasud);
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2015/2366 (makseteenused);
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2016/97/EL (kindlustuse turustamine);
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2019/1238 (PEPPid);

Valikukoht 4. Kas avalduse esitamine peaks olema tasuline?

VTK-s oli FI mudeli puhul välja pakutud variant, et tarbijast kliendile on kaebuse esitamine ja läbivaatamine tasuta. Juriidilisest isikust kliendile oleks ette nähtud mõistlik avalduse registreerimistasu, mis oleks kas iga kliendi jaoks sama ehk fikseeritud või sõltub proportsionaalselt konkreetse vaidluse summast (sealjuures võttes arvesse ka asjaolu, et kõikidel juhtudel ei pruugi olla vaidlusel rahalist mõõdet).

Eelnõus on välja pakutud lahendus, et ka tarbijast kliendile on ette nähtud avalduse esitamise tasu 15 eurot. Arvestades tarbijakaebuste olemust, siis teatav sümboolne tasu võimaldab selgelt määratleda, et kaebus on loetud esitatuks siis, kui tasu on makstud ja maksmist tõendav dokument on üksusele edastatud. Lisaks vähendab tasu kehtestamine pahatahtlikke ja sisutühje kaebusi, mis võivad päris menetlusi takistama hakata, koormates üksuse ressursse.

Käesoleva valikukoha puhul analüüsiti ka teiste riikide praktikaid tarbijate vaates ehk kuidas neil on tarbijavaidluste direktiivis sätestatud – „tasuta või sümboolne tasu“ – finantsteenuste puhul rakendatud. Euroopa majanduspiirkonna riigid, kus tarbijakaebuse esitamisele on ette nähtud, tasud:

- Sloveenia kindlustuse vahekohus (20 eur);
- Poola pangandusombudsman (~12 eur või kui nõude suurus on alla 12 eur, on tasu ~4,5 eur);
- Malta finantsteenuste vahekohus (25 eur, mis on tagastatav);
- Itaalia ABF – pangandus- ja finantsombudsman (20 eur, mis on tagastatav);
- Islandi kindlustuskaebuste komisjon (~35 eur, mis on tagastatav);
- Islandi finantsettevõtetega toimivate tehingute kaebuskomisjon (~30 eur, mis on tagastatav);
- Taani finantsettevõtetega seotud kaebuste lahendamise nõukogu (~27 eur);
- Horvaatia majanduskoja vahekohus (keskmiselt 150 eur).

Valikukoht 5. Milline on finantsvaidluse lahendus?

VTK-s oli FI mudeli korral välja pakutud lahendus, kus:

- vaidluste lahendamine oleks eelkõige suunatud lepitamisele, kuid vajadusel menetlusosalisi kohustav;
- kokkulepped (teatud juhtudel lepitusettepanekud) oleksid osapooltele siduvad (sealjuures kohtusse edasikaevatavad);
- kokkulepete sundtäitmisega tegeleb kohtutäitur;
- 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.

| | |
|------|---|
| JuM | Ei saa nõustuda FI mudeli puhul pakutud vaidluse lahendamise mehhanismiga. /.../ . JuM on probleemi pikemalt kirjeldanud oma kooskõlastuskirjas VTK-le. |
| FI | Kokkulepped (teatud juhtudel lepitusettepanekud) oleksid osapooltele siduvad (sealjuures kohtusse edasikaevatavad). Kokkulepete sundtäitmisega tegeleks kohtutäitur |
| MKM | VTKs pakutud siduv lepitusettepanek ei saa olla lahendus. FI mudeli puhul peaks tarbijavaidluste menetlus olema suunatud vaidluse lahendamisele, mis ei tähenda seda, et menetluse läbiviimise käigus ei oleks võimalik pooltevaheline kokkulepe. Kui ettevõtjate vaheliste vaidluste puhul on eelistatum lepitusmenetlus, siis tarbijavaidluse puhul ei ole lepitusmenetlus kõige sobivam. |
| EKsL | FI ja TVK mudeli korral kohtusarnast pädevust ei toeta. |
| EPL | Esmalt lepitusmenetlus eesmärgiga saavutada kokkulepe. Juhul kui poolte lepitamine ebaõnnestub, on poolel õigus taotleda vaidluse lahendamist kollegiaalses organis (KLO). Pooltel jääb õigus kuni lepituskokkuleppe, lepitaja ettepaneku või KLO otsuse jõustumiseni pöörduda kohtusse, jõustumise järel oleks otsus pooltele siduv ja sundtäidetav |
| EP | Lepitamine |
| FE | Lepitus, pole siduv, aga jätaks võimaluse pöörduda kohtusse. |

| | |
|----------|--|
| Pärnu mk | Vastava organi lahend oleks täitedokument, s.t kui tahad nõudest pääseda, pead kohtusse minema. Kogu menetlus oleks kohtumenetluse moodi, v.a tunnistajate ülekuulamine. |
|----------|--|

Tulenevalt laekunud tagasisidest ja aruteludest FI-ga on eelnõus pakutud lahendus erinev VTK-s pakutud lahendusest. Sobiva lahenduse leidmisel analüüsiti muu hulgas töövaidluste lahendamise regulatsiooni, sealhulgas toimus videokohtumine töövaidluskomisjoni juhatajaga, kes töövaidluste parimaid praktikaid ka käesoleva eelnõu koostajatele tutvustas. Arutelude tulemusel otsustati luua analoog töövaidluste lahendamiseks. Eelnõus on ette nähtud lahendus, et finantsvaidluse lahendus on pooltele täitmiseks kohustuslik. Eelkõige suunab finantsvaidluste volinik pooli sõlmima kompromissi või leidma muul viisil kokkulepet ning alles seejärel, kui see ei õnnestu, võtab vastu otsuse. Analoogne lahendus on välja pakutud ka tarbijakaitseseadust muutvas eelnõus.

Lisaks juhtis Justiitsministeerium VTK tagasisides tähelepanu asjaolule, et lepitusseaduse § 19 lõike 1 kohaselt: „Lepitusorgan käesoleva seaduse tähenduses on õigusaktis sätestatud riigi või kohaliku omavalitsuse organi juures asuv üksus, mis tegutseb lepitajana käesoleva seaduse § 1 lõikes 3 nimetatud valdkonnas“. FIS § 4 lõige 1 ja Eesti Panga seaduse (EPS) § 1 lõige 2 sätestavad: „Finantsinspeksioon on autonoomse pädevusega ja oma eelarvega Eesti Panga juures asuv asutus, mille juhtimisorganid tegutsevad ja esitavad aruandeid käesolevas seaduses sätestatud korras.“ ; „(2) Eesti Pank on juriidiline isik, tal on oma põhikiri, pitsat, vapp ja muu seadusega lubatud atribuutika.“. Seega on Finantsinspeksiooni näol tegemist Eesti panga juures asuva asutusega, kuid Eesti Pank ei ole ei riik ega kohaliku omavalitsuse organ, nagu seda näeb lepitusorgani puhul ette lepitusseaduse § 19 lõige 1. Eelnevalt tulenevalt ei vii finantsvaidluste volinik läbi lepitusmenetlust.

Valikukoht 6. Milline peaks olema üksuse rahastamise mudel? Kas täiendavad rahalised vahendid tuleks ette näha riigieelarvest?

| | |
|-------|--|
| MKM | Finantsteenuste osutaja ja juriidilise isiku vaidluse lahendamist peaks rahastama vaidlevad pooled ise või peaks see alternatiivina olema teenuse osutaja kohustus. |
| FI | Kaaluda tasustamise lisamist tänasesse Finantsinspeksiooni rahastamise mudelisse. |
| EKS L | Mudelit peaks rahastama finantsteenuste osutajad, kellega tekkinud vaidlusi organ lahendab. |
| EP | Finantsjärelevalve kulud katavad proportsionaalsel alusel järelevalvatavad turuosalised. Kui lisada Finantsinspeksioonile finantsjärelevalvega sidumata kohustusi, tuleb rahastamiskohustus jagada õiglaselt, kaasates vajadusel riigi või vaidluste osapoolte vahendeid. |
| ELL | Kindlasti ei oleks kohane määrata mudeli rahastamiseks süsteemi, mis sunniks krediidiandjaid kohustuslikus korras tasuma teatud tasusid viisil, mis võtaks arvesse konkreetse krediidiandjaga seotud vaidluste arvu. |
| Koda | Kas ja kui suures ulatuses on riik valmis rahastama finantsteenustega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelit. Näiteks Finantsinspeksiooni ja TVK mudel eeldab raha eraldamist ka riigieelarvest. Kui riik ei soovi selleks piisavalt raha eraldada, siis ei ole otstarbekas ka selle temaga edasi liikuda. Oleme täheldanud, et riik soovib pigem vähendada kui suurendada rahalisi vahendeid seoses vaidluste kohtuvälise |

| |
|--|
| lahendamisega. Näitena võib tuua hiljutise ettepaneku, kus riik soovib, et ettevõtte maksaks tarbijavaidluste komisjonile tasu juhul, kui otsus tehakse tarbija kasuks. Kaubanduskoda on vastu lahendusele, kus uue vaidluste lahendamise organi loomisega seotud kulud lähevad finantssektori ettevõtetele. |
|--|

Eelnõu koostamisel võeti lähenemine, et üksuse tegevust riigieelarvest ei toetata. Rahastamise mudel peab olema selline, et üksuse tegevus oleks jätkusuutlik, samas rahastamine lihtne. Eelnõus on välja pakutud lahendus, et üksuse tegevust rahastatakse järelevalvetasudest ja registreerimistasudest. Järelevalvetasude kasutamine katteallikana tähendab, et järelevalvetasude mahuosa määra kehtestamisel võetakse arvesse ka suurus, mis läheb üksuse tegevuse rahastamiseks.

Valikukoht 7. Kuidas nimetada uut üksust ja selle juhti?

VTK seda küsimust ei käsitlenud, kuid eelnõu arutelude käigus kaaluti erinevaid variante, kuidas nimetada FI juures asuva üksuse nime, kus vaidlusi lahendatakse ja kuidas nimetada isiku nime, kes neid lahendab. Alustuseks kaaluti termini finantsombudsman kasutamist, kuid see tõstas küsimuse, kas termin finantsombudsman sobitub Eesti õiguskeelde. Selleks analüüsiti ka teiste riikide praktikat seoses ombudsman termini kasutamisega.

| Riik | Üksuse nimi | Juhi nimetus või vaidluste lahendajad |
|-----------------------------|---|---|
| Saksamaa | - Ombudsmann der privaten Banken - Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung - Ombudsstelle für Investmentfonds - Versicherungsombudsmann e.V | - Viis ombudsleute't - Ombudsmann - Kaks fondsobudsmann'i - Ombudsmann |
| Belgia ²¹ | - Ombudsfin | - Ombudsman |
| Prantsusmaa ²² : | - Autorite des Marchés Financiers | - AMF Ombudsman |
| Kreeka ²³ | - The Hellenic Financial Ombudsman | - Financial Ombudsman |
| Iirimaa ²⁴ | - The Financial Services and Pensions Ombudsman/ Biúró an Ombudsman um Sheirbhísi Airgeadais | - Financial Services and Pensions Ombudsman |
| Itaalia ²⁵ | - The Banking and Financial Ombudsman/ Arbitro Bancario Finanziario (Itaalia Panga juures sõltumatu üksus) | - Seitse piirkondlikku paneeli, mida juhivad eesistujad. |
| Poola ²⁶ | - Financial Ombudsman - Banking Ombudsman/ Bankowy Arbitraz Konsumentencki | - Financial Ombudsman - Banking Ombudsman |

²¹ <https://www.ombudsfin.be/en/individuals/home>

²² <https://www.amf-france.org/en/amf-ombudsman/ombudsman-presentation>

²³ <https://hobis.gr/en/>

²⁴ <https://www.fspo.ie/>

²⁵ <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>

²⁶ <https://rf.gov.pl/en/home/>

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Ühendku ningriik ²⁷ | - The Financial Ombudsman Service | - Chief Ombudsman |
| Šveits | - The Swiss Banking Ombudsman - The Swiss Ombudsman of Insurance/Ombudsman de l'assurance | - Banking Ombudsman - Ombudsman of Private Insurance and of Suva/Ombudsman de l'assurance privee et de la Suva |
| Soome | - Finnish Financial Ombudsman Bureau | - Managing Director |

Eesti õigusaktides on kasutatud terminit „ombudsman“ vaid Euroopa Parlamendi valimiste seaduses. Euroopa Ombudsman on institutsioon, mis loodi 1992. aastal. Alates Euroopa Ombudsmani institutsiooni loomisest on sellel ametikohal töökohustusi täitnud kolm inimest. Seega Eesti keeles on vastav nimetus kasutusel juba aastakümneid. Lisaks kasutatakse viidatud terminit Eestis ka mitmel muul juhul – lasteombudsman²⁸, Tallinna ombudsman²⁹, koduomanike ombudsman³⁰. EKI ühendsõnastik 2020 defineerib ombudsmani järgmiselt – sõltumatu riigiametnik, kes aitab ennetada kollektiivseid töötülisid vm vaidlusalaseid probleeme, lahendada kodaniku, riigiasutuste ja ametiisikute vahelisi tülisid. Kaaluti ka termini õigusvahemees kasutamist, kuivõrd Eesti Keele Instituut viitab, et tegemist on parema terminiga kui ombudsman.

Selles küsimuses pöörduiti Justiitsministeeriumi poole, kes soovitas kasutada terminit „finantsvaidluste volinik“. Seda seetõttu, et kuna Eesti seadus riigisisises õiguses „ombudsmani“ ametinimetust ei kasuta, ei soovitanud ka nemad seda sinna tuua. Sõna „ombudsman“ tuleks jätta Euroopa Liidu konteksti. Sõna „volinik“ sobib Eesti Keele Instituudi ühendsõnastikus antud esimeses tähenduses ehk volinik on inimene, kes on (asutuses, piirkonnas) valitud või nimetatud täitma teatavat ülesannet, esindama (asutust, piirkonda) selles valdkonnas.

2.3. Eelnõu lahendusettepanekud eesmärgi saavutamiseks

Eesmärk 1. Võimalikult suur osa finantsteenuste klientidest saab oma vaidluse kohtuväliselt lahendada

Finantsvaidluste ulatus

- Üksus lahendab vaidlusi, mis on esitatud finantsjärelevalve alla kuuluvate teenuseosutajate vastu.
- Avalduse saavad esitada finantsteenuste kliendid, olenemata, kas tegemist on füüsilise või juriidilise isikuga ning olenemata nende profiilist.
- Avalduse võib esitada, sõltumata rahalise nõude suuruselt. Avalduse võib esitada teatud juhtudel ka siis, kui kaebuse sisu ei ole rahaliselt mõõdetav.

²⁷ <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>

²⁸ <https://www.oiguskantsler.ee/et/laste-ja-noorte-%C3%B5igused>

²⁹ <https://www.tallinn.ee/est/ombudsman/Ombudsmani-tutvustus>

³⁰ <https://www.omanikud.ee/oiguskindlus/ombudsman>

- d. Soovi korral saavad finantsteenuste erialaliidud jätkata oma lepitusorganites poolte lepitamist või luua vastavaid lepitusorganeid.

Avalduse registreerimistasu

- e. Tarbijast klient peab tasuma sümboolse tasu avalduse registreerimiseks (15 eur).
- f. Juriidilisest isikust kliendile on ette nähtud 150 eurone avalduse esitamise tasu.

Eesmärk 2. Vaidluste kohtuväliselt lahendamise süsteem on efektiivne, sh suunab finantsteenuste osutajaid ja kliente mõistlikule käitumisele

- a. Finantsvaidluste lahendamise üksus on eelduslikult kulusäästlik ja tõhus, võimaldades kokku hoida süsteemi-, asutamise- ja tegevuskulude pealt. Samas on tagatud finantsjärelevalve ja vaidluste lahendamise ülesannete lahusus Finantsinspektsiooni siseselt.
- b. Tagatud on stabiilne rahastamine, eelkõige läbi finantsteenuse osutaja poolt makstavate tasude ja avalduse esitaja poolt makstavate registreerimistasude.

Menetluse tõhusus ja kiirus

- c. Eesmärk on, et vaidluste menetlemine oleks võrreldes kohtumenetlusega kiirem.
- d. Vaidlusi lahendatakse kirjalikult, kui pooled ei ole avaldanud soovi lahendada erimeelsusi istungil. Finantsvaidluste volinikul on diskretsioon teatud alustel otsustada, kas menetlus on suuline või kirjalik.
- e. Vaidluste lahendamine on eelkõige suunatud kokkuleppe otsimisele või kompromissi sõlmimisele, kuid vajadusel teeb finantsvaidluste volinik otsuse, mis on pooltele täitmiseks kohustuslik.

Piiriülene koostöö

- f. Tagatud on piiriülene koostöö teiste riikide pädevate asutustega seoses piiriüleste vaidlustega.

Eesmärk 3. Kliendid teavad kuhu pöörduda ja julgevad pöörduda

- a. Finantsteenuse klient teab, et on olemas selline üksus, mis lahendab ainult finantsteenustega seotud vaidlusi. Kuna üksus on spetsialiseerunud ainult finantsteenustele, siis kliendid usaldavad üksuse pädevust.
- b. Finantsinspektsioonil on järelevalvelised vahendid, et hinnata, kui nõuetekohaselt järelevalve alla kuuluvad teenuseosutajad täidavad finantssektori eriseadustest tulenevat kohustust teavitada kliente vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalustest.

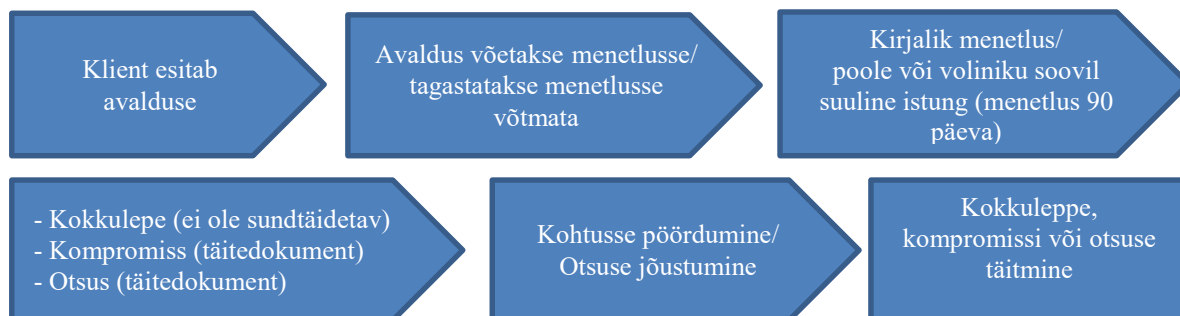
Vaidluste lahenduste avalikustamine

- c. Kuivõrd lahendite avalikustamine võib motiveerida teenuseosutajaid paremini järgima kehtivat õigust, tegevusala head kehtivat tava ning arvestama kliendi

huvidega, avalikustatakse jõustunud otsus finantsvaidluste lahendamise üksuse veebilehel.

- d. Lisaks avaldatakse kord aastas aastaaruanne, mis sisaldab teavet nii riigisiseste kui ka piiriüleste vaidluste kohta.

Finantsvaidluste lahendamise skeem



Joonis 2. Vaidluste lahendamise skeem

3. Eelnõu sisu ja võrdlev analüüs

3.1. Finantsinspektsiooni seaduse muutmine

Eelnõu p 1 - § 1 lg 1. Täpsustatakse seaduse reguleerimisala. Seadus reguleerib lisaks riiklikule finantsjärelevalvele ja finantskriisi lahendamise eesmärkidele finantsvaidluste lahendamise korda ning finantsvaidluste lahendamise üksuse õiguslikku seisundit ja tegevuse aluseid, samuti rahvusvahelise koostöö korraldust ja rahastamise aluseid.

Eelnõu p 2 - § 6 lg 3. Selguse huvides täpsustatakse, et finantsvaidluse lahendamine finantsvaidluste lahendamise üksuses ei ole haldusmenetlus haldusmenetluse seaduse tähenduses.

Eelnõu p 3 - § 18 lg 3. Uue punkti kohaselt nimetab finantsvaidluste voliniku ametisse FI juhatus.

Eelnõu p 4 – uus peatükk. Nähakse ette eraldi peatükk finantsvaidluste lahendamise reguleerimiseks. Peatükk koosneb 22st uuest paragrahvist.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹ – finantsvaidluste lahendamise üldsätted

Lõikes 1 defineeritakse finantsvaidlus. Tegemist on finantsteenuse osutaja ja finantsteenuse kliendi vahelise vaidlusega. Vaidluse sisu ja ulatuse määratlemiseks on lõikes 3 defineeritud finantsteenuste klient ja lõikes 4 on välja toodud, mida ei peeta uue peatüki tähenduses finantsvaidluseks.

Tarbijavaidluste direktiiv (art 2) kohaldub selliste riigisiseste ja piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste suhtes, mis käsitleb selliste müügi- või teenuse osutamise lepingutest tulenevaid lepingulisi kohustusi, mis on sõlmitud liidus asuva kaupleja ja liidus elava tarbija vahel. Seetõttu on ka finantsvaidluse definitsioonis täpsustatud, et finantsvaidlus on Eestis asutatud finantsteenuse osutaja ja Eesti või lepinguriigi kliendi vaheline vaidlus ehk üksus peaks lahendama ka piiriüleseid vaidlusi.

Lõikes 2 on määratletud finantsteenuse osutaja, kellega seotud vaidlusi finantsvaidluste lahendamise üksuses lahendatakse (vt ka seletuskirja punktis 6.1.2 esitatud sihtrühma suurust). Erialgu saab finantsteenuse klient esitada kaebuse FI järelevalve alla kuuluvate subjektidega (sh välisriigi äriühingute Eesti filiaalid) seotud vaidluste lahendamiseks. Kui finantsvaidluste lahendamise üksus on paar aastat tegutsenud, on võimalik kogutud statistika ja kogemuste põhjal hinnata, kuidas hõlmata finantsvaidluste lahendamise korraga ka sellised vaidlused, mis on seotud FI järelevalve alla mitte kuuluvate isikutega, sealhulgas, kuidas määrata õiglane vaidluste lahendamise tasu sellistele isikutele.

Finantsvaidluste lahendamise üksuse kohaldamisulatusse ei kuulu otseselt vaidlused, kus Eesti klient tarbib teenuseosutamise vabaduse sätete alusel Eestis piiriülevalt teenust osutava finantsteenuse osutaja teenuseid. Siiski peavad kohtuvälise lahendamise üksused tegema piiriüleste vaidluste lahendamisel koostööd. Euroopa Komisjon on loonud FIN-NETi võrgustiku³¹, mis ühendab riiklikke asutusi, kes tegelevad tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisega finantsteenuste valdkonnas. FIN-NET aitab klientidel kohtuväliselt lahendada piiriüleseid vaidlusi. Hetkel on FIN-NETil 60 liiget 27 riigis.

Lõikes 3 määratletakse finantsteenuste klient, kes saab käesoleva vaidluste lahendamise regulatsiooni kohaselt avalduse finantsteenuste osutaja vastu esitada. Seda saavad teha nii füüsilised kui ka juriidilised isikud ning täiendavaid piiranguid kliendi profiilile ette ei nähta. Eelkõige peaks sellisel isikul olema lepinguline suhe finantsteenuse kasutamiseks. Lisaks loetakse käesoleva regulatsiooni tähenduses kliendiks isikuid, kes on astunud finantsteenuste osutajaga lepingu eelsetesse läbirääkimistesse finantsteenuse osutajaga lepingu sõlmimiseks. Kindlustuse poole peal on oluline välja tuua, et avalduse peaks saama esitada ka kindlustatud isikud, soodustatud isikud ja kahjustatud isikud.

Lõige 4. Regulatsiooni kohaldamisulatusse ei kuulu finantsteenuse osutajate omavahelised vaidlused ja ka täite-, pankroti- ja likvideerimismenetlust puudutavad vaidlused. Kui üldreegel on, et finantsvaidluste volinik ei sekku ka sellistesse vaidlustesse, mis on seotud finantsteenuse osutaja õigusega valida klienti, siis erand on tehtud seoses isiku sooviga avada maksekonto. Näiteks on Rahandusministeeriumi poole pöördunud õiguskantsler³², kes tõi märgukirjas põhimakseteenuste tagamise kohta välja, et õiguskantsleri poole on pöördunud mitmed inimesed kaebusega, et pangad on piiranud nende põhimakseteenuste (internetipank,

³¹ 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

³² https://www.oiguskantsler.ee/sites/default/files/field_document2/M%C3%A4rgukiri%20p%C3%B5himakseteenuste%20tagamise%20kohta.pdf

kaardimaksed ja sularahaautomaat) kasutamist või sulgenud pangakonto ning keeldunud uut kontot avamast. Õiguskantsleri praktikas olnud juhtudel ei ole inimesele tema konto sulgemist põhjendatud kuigi sisuliselt. Pank on teadaolevatel juhtudel viidanud üksnes muutustele riskiisus või ärimudelil. Inimesel ei ole sellise põhjenduse vastu end võimalik ka kuidagi kaitsta, sest põhjendus ei lähtu inimesest endast või vähemalt ei esitata vastavaid sisulisi selgitusi, mida oleks võimalik kuidagi ümber lükata. Üksnes riskiisu või ärimudeli muutumine ei ole piisav põhjendus tarbija pangakonto sulgemiseks. See tähendab, et inimestel, kes on mingil põhjusel kõrgema riskitasemega või keda kahtlustatakse inimese enda teadmata nt ebahariliku tehingu tõttu rahapesus, suletakse konto ja neil on väga keeruline uuesti pangakontot avada. Ühtlasi puudub sellel inimesel juurdepääs põhimakseteenustele. Lisaks tõi õiguskantsler välja, et puudub ka tõhus vaidlustamise kord. Arvestades seda, kui oluline on inimesele pangakonto olemasolu, tuleb selle sulgemisega seotud vaidlused lahendada võimalikult kiiresti.

Lisaks ei kuulu kohaldamisulatusse finantsteenuste osutaja majandustegevuse üldisi põhimõtteid puudutavad vaidlused (nt kuidas teenuste tingimused on ette nähtud). Kuna vahekohtumenetlus on samuti alternatiivne vaidluste lahendamise viis, kus lahendamiseks võetakse vaidlusi, kui poolte vahel on kirjalik kokkulepe juba tekkinud või tekkida võiva vaidluse vahekohtule lahendada andmise kohta, siis finantsvaidluste lahendamise üksuse finantsvaidluste lahendamise kohaldamisalasse ei kuulu ka sellised vaidlused, kus pooled on vastava kokkuleppe sõlminud. Siiski on tarbijate kaitse huvides ette nähtud, et see välistus ei kehti, kui tegemist on füüsilisest isikust finantsteenuste kliendiga.

Üksus ei lahenda ka liikluskindlustuse vaidlusi. Kuna riik on liikluskindlustuse seaduse alusel sõlminud Liikluskindlustuse Fondiga halduslepingu³³, mille punktis 6 on lepitud kokku liikluskindlustuse alaste vaidluste lahendamise kord, siis ei kuulu nimetatud vaidlused finantsvaidluste lahendamise üksuse skoopi. Arvestades liikluskindlustuse vaidluste olemust (eelkõige vaidlused liikluseeskirjade täitmise ja kahjuhüvitise suuruse üle) sobib nende lahendamine olemuslikult Liikluskindlustuse Fondi juurde, kes vastutab laiemalt Eestis liikluskindlustuse süsteemi toimimise eest vastavalt seadusele ning halduslepingule.

Lõige 5. Üldsätete all on ka välja toodud, et finantsvaidluse lahendus (mis võib olla nii kompromiss kui ka jõustunud otsus) on õiguslikult siduv ehk see kuulub täitmisele, mistõttu on muudetud ka TMS § 2 lõiget 1.

Lõikes 6 tuuakse selguse huvides välja, et finantsteenuste klient saab sama vaidlusega pöörduda ka kohtusse. Samas ei võta tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TmSM) § 371 lõike 1 punkti 4 kohaselt kohus hagi menetlusesse, kui on olemas jõustunud lahend kohtueelses menetluses. Seega saab kohtusse pöörduda sama vaidlusega vaid enne finantsvaidluste voliniku lahenduse jõustumist.

³³ <https://www.riigiteataja.ee/akt/117092014014?leiaKehtiv>

Finantsvaidluste lahendamise üksuse poole pöördumine ei ole kohtusse pöördumise eeltingimuseks.

Seaduse täiendamine uue §-ga § 34² – kohaldatav menetlus

Finantsvaidluse lahendamise menetlusele kohaldatakse TsMS sätteid, nt menetluse kinniseks kuulutamise, menetlusosaliste ja kohtuistungil viibivate isikute saladuse hoidmise kohustuse, kohtuistungil edastamise ja salvestamise, tõendite, asitõendite ja ekspertarvamuse ning menetlusdokumendi kätte toimetamise kohta.

Seaduse täiendamine uue §-ga § 34³ – finantsvaidluste lahendamise üksus

Lõikega 1 reguleeritakse finantsvaidluste lahendamise üksuse struktuuri. Üksust juhib ja esindab finantsvaidluste volinik, kuid lisaks volinikule kuuluvad üksuse struktuuri üksuse töötaja ja asjakohasel juhul asetäitja. Asetäitja võib olla nii ajutine kui ka püsivalt üksuse struktuuris ning ta nähakse ette juhtudeks, kui finantsvaidluste volinik ise ei saa finantsvaidlust lahendada (näiteks esinevad taandamise asjaolud, volinik on puhkusel või haige). Seetõttu on nõuded asetäitjale võrdväärset finantsvaidluste volinikule ette nähtud nõuetega.

Töötajate all on mõeldud eelkõige juriste, kes aitavad finantsvaidluste volinikku/asetäitjat vaidluste lahendamise menetlustes, kuid kellel poleks volitusi vastu võtta õiguslikult siduvaid lahendusi.

Lõige 2. Analoogselt FI-s moodustatud finantskriisi lahendamise üksusele tuleb finantsvaidluste lahendamise üksuse struktuurne eraldatus ja tegevuse sõltumatus ning tekkida võivate huvide konfliktide juhtimine ja teabevahetus täpsemalt ette näha FI asjakohastes sise-eeskirjades.

Lõike 3 kohaselt nimetab finantsvaidluste voliniku ametisse Inspektsiooni juhatus viieks aastaks. Finantsvaidluste volinik ise ei osale FI juhtimises ega ole muud moodi finantsjärelevalvega seotud.

Lõikes 4 on sätestatud, millistele nõuetele finantsvaidluste volinik (ja asjakohasel juhul tema asetäitja) peab vastama. Lisaks magistrikraadile õigussuunal (või sellele vastav kvalifikatsioon Eesti Vabariigi haridusseaduse § 28 lõike 2² kohaselt) peavad finantsvaidluste volinikul olema vajalikud teadmised ja kogemused vaidluste kohtuvälise või kohtulahenduste alal.

Punktis 2 esitatud sobivusnõude kohaselt peab volinik olema kõrgete kõlbeliste omaduste ning laitmatu eri- ja ärialase reputatsiooniga. Erinevalt FI juhatuse liikmele esitatud nõudest peab finantsvaidluste volinikul olema kokku vähemalt viieaastane töökogemus finantsteenuste või juriidilisel alal nende aladega seotud ametis avaliku teenistujana. Lisaks ei tohiks ta eelneva aasta jooksul olnud olla finantsteenuse osutaja juhtorgani liige ning

samuti ei tohiks esineda finantsvaidluste volinikuks olemise välistavaid asjaolusid ning seaduse rikkumisi.

Lõikes 5 on esitatud sobivusnõuded tagamaks, et finantsvaidluste volinik on laitmatu eri- ja ärialase reputatsiooniga.

Lõige 6. Finantsvaidluste voliniku tagasikutsumisele kohaldatakse Finantsinspektsiooni juhatuse liikme kohta sätestatud. Samuti kohaldatakse finantsvaidluste volinikule FI töötaja kohta sätestatud kohustust, et töötaja on kohustatud täitma oma tööülesandeid heas usus, järgima häid tavasid ning tegutsema avaliku võimu teostamiseks vajaliku hoole ja temalt oodatava ettenägelikkuse ning kompetentsusega vastavalt ametikohale esitatavatele nõuetele. Finantsvaidluste volinikule kohalduvad lisaks FIS huvide konflikti vältimise ja konfidentsiaalse teabe saladuses hoidmise sätteid.

Lõige 7. Finantsvaidluste volinik täidab oma kohustusi erapooletult ja omakasupüüdmatult. Tarbijavaidluste direktiivi artikli 6 lõike 1 punktide c ja d kohaselt ei tohiks volinikku tasustada viisil, mis ei ole seotud menetluse tulemusega ja ta ei tohiks saada tegevusjuhiseid kummaltki vaidlevalt poolelt ega ka nende esindajatelt. Lisaks peab volinik käituma laitmatult nii vaidluse lahendamisel kui ka väljaspool seda, hoidudes tegudest, mis kahjustavad finantsvaidluste lahendamise üksuse mainet.

Lõike 8 kohaselt peab FI juhatus mõistliku aja jooksul nimetama ametisse uue finantsvaidluste voliniku. Seda juhul, kui vana voliniku volitused lõppevad. Vana voliniku võib uueks perioodiks ka tagasi valida.

Lõige 9. Täpsustatakse, et ka üksuse töötajate suhtes kohaldatakse FI töötajate kohta seaduses sätestatud.

Lõige 10. Asetäitja, kellel on asjakohastel juhtudel (näiteks finantsvaidluste voliniku taandumine) voli võtta vastu otsuseid või sõlmida kompromisse, peab vastama samadel sobivusnõuetele, millele finantsvaidluste volinik (vt ka selgitusi finantsvaidluste voliniku asendamise juures).

Lõikega 11 nähakse ette, et FI peab võimaldama finantsvaidluste lahendamise üksusele ülesannete täitmiseks vajalike ruumide, infotehnoloogia ja töötajate kasutamise.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34⁴ – finantsvaidluste voliniku taandumine finantsvaidluse lahendamise menetlusest ja tema asendamine

Lõikes 1 on esitatud asjaolud, mil finantsvaidluste volinik ei või finantsvaidlust menetleda. Tegemist on põhimõtteliselt samade asjaoludega, mis on esitatud TsMS §-s 23, mil kohtunik ei või tsiviilasja menetleda ja peab ennast taandama. Taandamise eesmärgiks on välistada finantsvaidluste voliniku ja menetluses osaleva poole vahel huvide konflikti tekkimist. Erapoolikuse hindajaks on finantsvaidluste volinik esmalt ise, kuivõrd temale endale on

eelkõige teada asjaolud, mis välistavad tal menetlust läbi viia. Finantsvaidluste volinik peab ennast koheselt taandama, kui ilmneb mõni asjaolu, et ta ei või vaidlust menetleda. Seda ka siis, kui menetlus juba käib, kuid taandumise alused saavad teatavaks alles hiljem.

Punkti 1 teise poole kohaselt ei või finantsvaidluste volinik vaidlust menetleda, kui muud asjaolud tekitavad kahtlust tema erapooletuses. Tsiviilkohtumenetluses on analoogset alust analüüsitud näiteks Tartu Ülikooli bakalaaurusetöös „Kohtuniku taandamine tsiviilkohtumenetluses ja halduskohtumenetluses“ (lk 14).³⁴ Nimetatud töös on välja toodud, et see säte on äärmiselt suure määratlematuse astmega, mistõttu tekib selle kohaldamisel praktiliselt probleeme, kuna jääb selgusetuks, kuidas mõistet „muu asjaolu“ saaks ja tuleks sisustada. Seega tuleks seda läbi erapooletuse hinnata, isik peab seda ise tundma, kus ta ei ole erapooletu.

Tarbijavaidluste direktiivi art 6 lõike 1 punkti e kohaselt peavad vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud avaldama põhjendamatu viivitusega vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kõik asjaolud, mis võivad mõjutada nende sõltumatust ja erapooletust või mida võidakse käsitada kui nende sõltumatust ja erapooletust mõjutavatena või millest võib alguse saada huvide konflikt lahendatava vaidluse ühe või teise poolega. Selliste asjaolude avaldamise kohustust tuleb täita kogu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse jooksul. Seda ei kohaldata, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus koosneb ainult ühest füüsilisest isikust nagu käesoleva eelnõu puhul.

Lõikega 2 nähakse ette, et kui finantsvaidluste volinik ei saa lõikes 1 sätestatud asjaoludel finantsvaidlust ise menetleda, siis teeb seda tema asetäitja, kellele kohaldatakse lõike 4 kohaselt finantsvaidluste voliniku kohta sätestatud. Ka asetäitja puhul ei tohi esineda asjaolusid, mis välistavad tal finantsvaidlusti menetleda.

Lõige 3. Finantsvaidluste voliniku taandumise ja asendamise täpsem kord kehtestatakse üksuse sise-eeskirjades. Vajadus finantsvaidluste volinikku ka muudel juhtudel asendada võib tuleneda näiteks tema tervislikust seisundist või puhkusegraafikutest.

Lõige 4. Juhul, kui finantsvaidlust menetleb finantsvaidluste voliniku asetäitja, kohaldatakse tema suhtes finantsvaidluste voliniku kohta sätestatud ehk samad õigused ja kohustused, mis on finantsvaidluste volinikul, kohalduvad ka tema asetäitjale. See puudutab vaidluste menetlemisega seotud õigusi ja kohustusi, kuid mitte näiteks eelarvega seotud teemasid. Seega saab ka asendaja näiteks otsuseid teha, kompromisse sõlmida või muudel alustel menetlust lõpetada jne. Sobivusnõuetele peab ka asendaja vastama igal hetkel. Sama on huvide konflikti vältimise ja vaikimiskohustuse nõuetega.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34⁵ – koostöö teiste asutuste ja isikutega

³⁴ Kairi Sudakov „Kohtuniku taandamine tsiviilkohtumenetluses ja halduskohtumenetluses“ http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/32018/sudakov_kairi.pdf

Lõige 1. Nähakse ette, et finantsvaidluste volinik teeb koostööd kohtute, kohtutäiturite ning välisriikide ja riigisiseste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega, samuti muude pädevate asutuste ja isikutega. Finantsvaidluste volinik ei kogu FI-lt teavet seoses vaidlustega ega saa FI-lt järelevalvelisi andmeid.

Lõikes 2 täpsustatakse, et koostöö raames teiste vaidluste lahendamise üksustega vahetatakse parimaid tavasid vaidluste lahendamise kohta. Sealhulgas vahetatakse eksperditeadmisi ning arutatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustega seotud probleeme.

Lõige 3. Tarbijavaidluste direktiivi artiklis 17 lõike 1 kohaselt peavad liikmesriigid tagama koostöö vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja tarbijaõigusi käsitlevate liidu õigusaktide täitmise tagamisega tegelevate siseriiklike asutuste vahel. Lõikes 3 on viide TKS §-le 38, mis reguleerib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse koostööd järelevalveasutustega.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34⁶ – avalduse esitamine

Lõige 1. Avalduse saab esitada ainult finantsteenuste klient. Finantsvaidluse lahendamise üksus ei lahenda vaidlust, kui finantsteenuse osutajal on pretensioone kliendi osas.

Lõiked 2 ja 3. Avalduse peab saama esitada nii elektrooniliselt kui ka paberil. Finantsvaidluste lahendamise üksus näeb selleks ette standardse avalduse vormi. Tarbijavaidluste direktiivi artikli 8 punkti a kohaselt peab vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus olema mõlemale poolele kättesaadav ja kergesti juurdepääsetav nii interneti vahendusel kui ka interneti vahenduseeta, olenemata sellest, kus nad asuvad.

Lõige 4. Kuigi lõike 2 kohaselt näeb finantsvaidluste lahendamise üksus ette standardse avalduse vormi, mida on võimalik täita ja esitada elektroonselt, nähakse lõikega 4 ette, milline teave tuleb avalduses ära märkida. Kuivõrd finantsvaidluste volinikul on õigus avalduse menetlusse võtmisest keelduda, kui klient pole esitanud ette nähtud tähtaja jooksul nõuetekohast avaldust, peaks ka seaduses olema selgemad suunised avalduse sisule.

Avalduses tuleb ära märkida avalduse esitanud finantsteenuste kliendi nimi või ärinimi, elu- või asukoht ning kontaktandmed ning finantsteenuse osutaja nimi, keda vaidlus puudutab. Lisaks tuleks ära märkida finantsvaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud ning tõendid, mis kinnitavad nõude aluseks olevaid asjaolusid, viidates konkreetselt, millist asjaolu millise tõendiga tõendada soovitakse. Lisaks peaks volinik teadma, kas vaidlust menetleb või on menetlenud teine tunnustatud vaidluste lahendamise üksus või et vaidlust ei menetle või ei ole eelnevalt menetlenud kohus.

Kuna üksuse poole pöördumise eelduseks on, et finantsteenuse klient on eelnevat üritanud vaidlust lahendada finantsteenuse osutajaga, tuleks esitada ka kinnitus selle kohta, et klient on eelnevalt pöördunud kokkuleppe saavutamiseks finantsteenuse osutaja poole.

Üldnorm on, et finantsvaidlust menetletakse kirjalikult, kuid kui üks pooltest seda soovib, siis menetletakse vaidlust suulisel istungil, välja arvatud kui finantsvaidluste volinik ei otsusta teisiti. Seega tuleks avalduses ära märkida, kas pool on nõus, et vaidlust menetletakse kirjalikult või ta soovib siiski suulist istungit. Siiski jääb volinikule õigus teatud alustel ise otsustada, kas menetlus on suuline või kirjalik (vt § 34¹² lg 6 ja 7).

Tarbijavaidluste direktiivi artikli 10 lõike 2 kohaselt tagavad liikmesriigid, et vaidluste kohtuvälise lahendamise 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. Eelnõuga nähakse ette, et avalduses tuleb ka ära märkida, et finantsteenuse klient nõustub, et finantsvaidluse lahendus (kompromiss või otsus) on pooltele täitmiseks kohustuslik. Finantsvaidluste voliniku jõustunud otsus ja kompromissi kinnitamise määrus on täitedokument täitemenetluse seadustiku tähenduses

Lõige 5. Koos avalduse esitamisega tuleb tasuda ka registreerimistasu ja selle maksmist tõendav dokument avaldusele lisada. Samuti tuleb avalduse lisada kõik tõendid.

Lõige 6. Finantsteenuste klient võib kasutada esindajat (aga ei pea). Sellisel juhul lisatakse avaldusele esindaja esindusõigust tõendav volikiri.

Lõige 7. Menetluse algatamise aluseks on korrektselt esitatud dokumendid, mistõttu võib finantsvaidluste volinik nõuda avalduse esitamisega seotud puuduste kõrvaldamist. Registreerimistasu sellisel juhul uuesti maksta ei pea, kui avaldus esitatakse uuesti. Finantsvaidluste volinik annab avalduse esitanud finantsteenuste kliendile kuni 15 kalendripäeva puuduste kõrvaldamiseks ning kui seda ettenähtud aja jooksul ei tehta, on volinikul õigus avalduse menetlusse võtmisest keelduda.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34⁷ – avalduse registreerimistasu

Lõige 1. Avalduse esitamine on tasuline ning tasu tuleb maksta avalduse esitamisel. Avaldust ei võeta menetlusse, kui pole tasutud registreerimistasu. Paragrahv 34⁶ lõike 7 kohaselt on avalduse esitanud kliendil aega kuni 15 kalendripäeva avalduse esitamisega seotud puuduste kõrvaldamiseks, sealhulgas tasu mitte maksmisega seotud puuduse kõrvaldamiseks.

Lõige 2. Üldnorm on, et registreerimistasu ei ole tagastatav. Siiski on ette nähtud, et teatud juhtudel registreerimistasu tagastatakse. Seda seetõttu, et finantsvaidluse klient ei pruugi alati üheselt aru saada, kas finantsvaidlus kuulub üksuse pädevusse või mitte. Samuti tagastatakse tasu juhul, kui üksus ei saa vaidlust lahendada seetõttu, et finantsvaidluste

voliniku suhtes esinevad asjaolud, et ta peab ennast vaidluse lahendamisest taandama ning ka tema asetäitja ei saa vaidlust lahendada.

Lõige 3. Tarbijavaidluste direktiivi artikli 8 punkti c kohaselt peab vaidluse kohtuvälise menetluse kättesaadavuse tagamiseks vaidlus olema tarbijale tasuta või sümboolse tasu eest. Eelnõuga nähakse ette, et avalduse registreerimistasu füüsilisele isikule on 15 eurot ja juriidilisele isikule 150 eurot (vt selgitust ka seletuskirja punktis 2.2 esitatud valikukoha 6 juures).

Lõikes 4 on viide FIS §-le 45¹⁰, mis reguleerib, et tasu tasutakse enne taotluse esitamist või toimingute sooritamist Inspektsiooni kontole ning selle tasumise korral näidatakse menetlustasu tasumist tõendaval dokumendil toimingute nimetus, mille eest menetlustasu tasuti, või viide käesoleva seaduse sätte, mille alusel toimingute tasu tasuti. Samuti märgitakse menetlustasu tasumist tõendaval dokumendil isiku nimi, kelle eest toimingute tasu tasuti.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34⁸ – avalduse menetlusse võtmine või selle tagastamine

Lõige 1. Finantsvaidluste volinik otsustab avalduse menetlusse võtmise kümne tööpäeva jooksul. Kümme tööpäeva hakkavad jooksma nõuetekohase avalduse esitamisest arvates ehk kui kõik puudused on kõrvaldatud. Menetlus algab avalduse menetlusse võtmise otsustamisest.

Lõigetes 2 ja 3 on ette nähtud alused, mil avaldust menetlusse ei võeta või otsustatakse mitte võtta ja see tagastatakse finantsteenuste klindile, kes avalduse esitas.

Lõige 2. Vaidlust ei võeta menetleda, kui selle lahendamine ei kuulu üksuse pädevusse, sealhulgas see ei ole seotud teenusega, mida osutab finantsteenuste osutaja. Samuti peab avaldus olema nõuetekohane ehk kui avalduse esitanud klient ei ole puudusi kõrvaldanud ette nähtud aja jooksul, sealjuures ei ole tasutud registreerimistasu. Kui näiteks finantsvaidluste volinik ega ka tema asetäitja ei saa vaidlust lahendada, ka siis ei võeta avaldust menetlusse. Sellisel juhul registreerimistasu tagastatakse avalduse esitajale. Samuti ei võeta avaldust menetlusse, kui sama vaidlus on esitatud lahendamiseks kohtule või sama asi on juba lahendatud kohtus.

Lõige 3. Kui lõikes 2 on sätestatud, millal avaldust ei võeta menetlusse, siis lõikes 3 on esitatud asjaolud, mille alusel võib otsustada, et avaldust ei võeta menetlusse (finantsvaidluste voliniku kaalutusõigus). Tegemist on suuresti tarbijavaidluste direktiivi artikli 5 lõikes 4 ette nähtud alustega. Direktiivis on ka öeldud, et sellised menetluseeskirjad ei tohi oluliselt halvendada tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, sealhulgas piiriüleste vaidluste korral.

Näiteks võib keelduda avalduse menetlusse võtmisest, kui avaldus ei ole esitatud kliendi eeldatava ja seadusega kaitstud õiguse või huvi kaitseks. Finantsvaidluste volinik ei peaks

menetlusse võtma teenuseosutaja avalik-õiguslikke tegevusnõuetega seotud vaidlusi, näiteks vaidlused seoses küsimusega, kas subjekti juht vastab sobivusnõuetele. Samas oleks kohaseks võtta menetlusse vaidlusi seoses üldiste turutoimimise reeglite järgimisega, näiteks kas krediidi andmisel on järgitud vastutustundliku laenamise põhimõtet ja teavitamisreegleid.

Muu hulgas võib otsustada, et vaidlust ei võeta menetlusse, kui sama vaidlust on lahendatud või seda on võimalik lahendada muus TKS § 30 lõike 6 kohaselt tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses. Eesti kontekstis on silmas peetud eelkõige kindlustusalaseid vaidlusi, mille lahendamiseks lepitusmenetluse vormis on Eestis 10 aastat tagasi loodud klientidele vastav võimalus. Seega, kui kliendil on samas asjas olemas näiteks jõustud lepitusmenetluse kokkulepe, siis on volinikul õigus keelduda sellise avalduse menetlusse võtmisest. Vastava teabe esitab klient avalduse esitamisel. Volinik saab sellisel juhul otsuse teha näiteks vaidluse sisust lähtuvalt. Kuna kindlustuse lepitusmenetlusest on kujunenud osa kindlustusandjate kahjukäsitlusprotsessist (kolmas osapool ehk lepitaja kaasatakse, kui kliendil on tekkinud kindlustusandjaga vaidlus), siis ei ole alati otstarbekas selliseid kaasusi lahendada finantsvaidluste lahendamise üksuses. On mõistlik, et need lahendatakse lepituse vormis ning turu poolt loodud süsteemis, kui selline on olemas. Finantsvaidluste voliniku juurde võiks seega jõuda sellised kindlustuskaasused, kus lepitus pole toimunud või mis väljuvad tavapäraest kahjukäsitluses tõusetuvatest küsimustest. See hoiab optimaalsena ka voliniku lauale jõudvate avalduste arvu arvestades, et kindlustuse lepitusorganismenetletakse aastas ca 300 avaldust, millest kokkuleppega lõpeb umbes 70%.

Üheks keeldumise aluseks võib olla ka asjaolu, et pooled ei ole seda vaidlust eelnevalt proovinud lahendada kokkuleppe teel. Seega üksuse poole pöördumise eelduseks peaks olema, et klient on eelnevalt suhelnud või üritanud suhelda teenuseosutajaga.

Lõige 4. Kui finantsvaidluste volinik on teinud otsuse selle kohta, kas võtta avalduse menetlusse või mitte, teavitab ta viivitamata sellest ka pooli.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34⁹ – avalduse täpsustamine

Avalduse esitanud finantsteenuste klient võib pärast avalduse menetlusse võtmist taotleda avalduses esitatud faktiliste või õiguslike väidete täiendamist või parandamist, ilma et muudetakse avalduse aluseks olevaid põhilisi asjaolusid. Avalduse täiendamine on võimalik vaid faktiliste ja õiguslike väidete täiendamise või parandamise näol. See on selleks, et finantsteenuste klient ei avastaks vaidluse arutamise kestel veel nõudeid, mille esitamiseks tal õigus on. Uute nõuete esitamiseks tuleks esitada uus avaldus.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹⁰ – avalduste liitmine

Finantsvaidluste volinik võib liita avaldused määrusega ühte menetlusse, kui nõuded on õiguslikult omavahel seotud või need nõuded oleks võinud esitada ühes menetluses ning

nende ühine menetlemine võimaldab nende kiiremat lahendamist või lihtsustab nende menetlemist.

Lõige 2 täpsustab, et avalduste liitmine on põhjendatud eelkõige juhul, kui menetluses on ühel ajal mitu üheliigilist avaldust: 1) milles on samad pooled; 2) mille on esitanud finantsteenuste klient eri finantsteenuste osutajate vastu; 3) mille on esitanud mitu klienti sama finantsteenuste osutaja vastu. Avaldusi saab liita, kui nõuded on õiguslikult omavahel seotud ning nende ühine menetlemine võimaldab avalduste kiiremat ja lihtsamat menetlemist. Avalduste liitmine on voliniku kaalutusõigus. Avalduste liitmine ei ole kohustuslik.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹¹ – finantsvaidluse menetluse ettevalmistamine

Enne, kui vaidlust hakatakse lahendada, nähakse ette teatud eeltoimingud.

Lõige 1. Koos avalduse menetlusse võtmise teatega saadetakse finantsteenuse osutajale viivitamatult ka avalduse koopia koos muude dokumentaalsete tõenditega (ehk näiteks registreerimistasu maksmist tõendava dokumendi koopia ei saadeta edasi). Ühtlasi antakse finantsteenuste osutajale teada, et kui ta ei esita finantsvaidluste volinikule ettenähtud teavet tähtaja jooksul, võetakse finantsvaidluse menetlemisel aluseks finantsteenuse kliendi avaldus ja olemasolev teave.

Lõiked 2 ja 5. Finantsteenuse osutaja peab määratud tähtjaks esitama omapoolse vastuse. Tähtaja määramisel peaks volinik lähtuma mõistlikkuse põhimõttest. Vastuses peab finantsteenuste osutaja teada andma, kas ta nõustub kaebuse sisuga ja kas tema arvates on võimalik asi lahendada kompromissiga või jõuda muul viisil finantsteenuste kliendiga kokkuleppele, sealjuures pakkudes välja võimaliku lahenduse. Kui tal on vaidluse sisu osas erinev seisukoht, siis peab ta ka teada andma, mis tõenditega ta oma vastuväiteid põhjendab. Vajadusel esitab ta tunnistajate nimed ja nende kontaktandmed ning mis asjaolude kohta võivad tunnistajad ütlushi anda. Lisaks peaks ta teada andma, kas ta on nõus kirjaliku menetlusega või soovib vaidluse menetlemist istungil.

Kui juhtub, et finantsteenuse osutaja ei esita vastust tähtaja jooksul, võtab finantsvaidluste volinik finantsvaidluse lahendamisel aluseks finantsteenuste kliendi avalduse ja olemasoleva teabe (lg 5).

Lõige 3. Kui finantsteenuste osutaja on omapoolse vastuse saatnud, saadetakse tema vastuse koopia omakorda finantsteenuste kliendile, kes esitab määratud tähtjaks oma seisukoha finantsteenuste osutaja vastuväidete kohta, kommenteerides finantsteenuste osutaja esitatud tõendeid ja faktilisi asjaolusid ning ekspertide arvamusi. Lisaks esitab finantsteenuste klient oma arvamuse võimaliku kompromissi või muu kokkuleppe kohta. Nimelt näeb tarbijavaidluste direktiivi artikli 9 lõike 1 punkt a ette, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses on pooltel mõistliku ajavahemiku jooksul võimalik väljendada oma seisukohta ja saada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuselt teise poole argumente, tõendeid,

dokumente ja fakte, ekspertide seisukohti ja arvamusi ning neid kommenteerida.

Lõige 4. Finantsvaidluste volinik vahendab poolte esitatavat teavet elektrooniliselt ja vajaduse korral posti teel. Elektroonilisele teatele peab pool esitama kinnituse, et on teate finantsvaidluste volinikult kätte saanud. Kui finantsvaidluste volinik ja pool on varasemalt olnud suhtluses sama elektronposti vahendusel, loetakse, et elektrooniline teade on kätte saadud selle saatmisele järgmisel tööpäeval.

Lõige 6. Finantsvaidluse lahendamist ette valmistades teeb finantsvaidluste volinik vaidluse lahendamiseks vajalikud toimingud. Samuti määrab ta istungi toimumise koha ja aja, kui üks pooltest on avaldanud soovi menetleda vaidlust suulisel istungil või kui volinik on teinud vastava otsuse. Sellisel juhul korraldab finantsvaidluste volinik ka kutsete saatmise.

Lõige 7. Tarbijavaidluste direktiivi artikli 9 lõike 2 punkti a kohaselt on pooltel igal ajal võimalus menetlusest loobuda, kui menetluse teostamise viis neid ei rahulda. Neid teavitatakse sellest õigusest enne menetluse algust. Kui kaupleja kohustuslik osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses on siseriiklike eeskirjadega ette nähtud, kohaldatakse käesolevat punkti ainult tarbija suhtes. Seega teavitatakse ka avalduse esitanud finantsteenuse klienti sellest, et tal on võimalik avaldusest loobuda igal ajal enne finantsvaidluste voliniku otsuse jõustumist.

Lõikes 8 täpsustatakse, et avaldusest loobumise korral ei saa finantsteenuse klient enam pöörduda sama kaebusega finantsvaidluse voliniku poole, kuid see ei välista kohtusse pöördumist.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹² – finantsvaidluse menetluse üldsätted

Lõige 1. Finantsvaidlust lahendab finantsvaidluste volinik. Samas see ei tähenda, et üksuse töötajad (juristid) ei võiks teda selles aidata, kuid nad ei tohi võtta vastu otsuseid ja sõlmida kompromisse. Finantsvaidluse lahendamise volitused on ka finantsvaidluste voliniku asetäitjal.

Lõige 2. Menetlus tuleb läbi viia eesmärgipäraselt ja efektiivselt ning finantsvaidlus lahendada õigesti, võimalikult lihtsalt, kiirelt ja väikeste kuludega.

Lõige 3. Finantsvaidluste volinik peab kogu menetluse ajal tegema kõik endast sõltuva, et finantsvaidlus või osa sellest lahendataks kompromissiga. Kompromiss oleks küll täitmiseks kohustuslik, kuid eelduslikult on mõlemad pooled selle lahendusega nõus olnud. Kogu menetluse ajal võivad pooled ka lihtsalt kokkuleppele jõuda, kuid sellisel juhul lõpetatakse menetlus avaldusest loobumisega.

Lõige 4. Vaidlust menetletakse eesti keeles, kuid teavet võib koguda ja vahetada ka muus keeles kui eesti keeles, aga ainult juhul, kui mõlemad pooled on sellega nõus ja ka finantsvaidluste volinik on sellega nõus.

Lõige 5. Üldnorm on, et menetlus on kirjalik, välja arvatud, kui üks poolest on avaldanud soovi menetleda vaidlust istungil. Lisaks on lõike 6 kohaselt finantsvaidluste volinikul otsustusõigus lahendada vaidlust olenemata poolte soovist suulisel istungil. Istung tähendab ka menetluskonverentsina (nt veebikeskkonna vahendusel) korraldatavat istungit.

Lõige 6. Kuigi üldnorm on, et menetlus on kirjalik, võib finantsvaidluste volinik otsustada, et vaidlust lahendatakse suulisel istungil. Seda ka juhul, kui kumbki pool pole selleks soovi avaldanud. Finantsvaidluste volinik võib nii otsustada, kui kogutud teabe ja tõendite alusel või kui ta hinnangul on poole isiklik ilmumine avalduse aluseks olevate asjaolude selgitamiseks mõödapääsmatu. Seega saab volinik seda otsustada kindlatel alustel.

Lõige 7. Vastupidiselt lõikele 6 võib finantsvaidluste volinik otsustada ka, et menetlus on kirjalik, kui vaidluse menetluse ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel on vaidluse asjaolud selged ning vaidlus on võimalik lahendada ka pooli suulisele istungile kutsutama.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹³ – esindaja kasutamine, ekspertarvamus ja tunnistaja kaasamine

Lõige 1. Nii finantsteenuste klient kui ka finantsteenuste osutaja võib kogu menetluse ajal kasutada õiguslaste eriteadmistega isiku abi või õigusnõustajat või kasutada võimalust, et teda abistab või esindab muu isik. Pooli teavitatakse vastavast õigusest (tarbijavaidluste direktiivi artikli 9 lõige 1 punkt b).

Lõige 2. Samuti võib menetluses omal kulul kasutada eksperte, sealhulgas võib omal kulul seda teha volinik. Seda, kas ekspert kutsuda ka istungile, otsustab finantsvaidluste volinik.

Lõiked 3 ja 4 kohaselt on ka tunnistajate kaasamine poole taotlusel lubatud, kuid finantsvaidluste volinik võib jätta poole taotluse tunnistaja kaasamiseks rahuldamata, kui tunnistaja kaasamine on vaidluse asjaolusid arvestades ebamõistlik.

Lõiked 5-8. Tunnistajad võivad küsimustele vastata kirjalikult ning seda ka juhul, kui istungi toimumisel sellele ilmumine on tunnistajale ebamõistlikult koormav ja kirjaliku ütluse andmine on finantsvaidluste voliniku hinnangul küsimuse sisu ning tunnistaja isikut arvestades tõendamiseks piisav. Tunnistaja vastus peab olema allkirjastatud ning see saadetakse viivitamata mõlemale poolele ehk avalduse esitanud finantsteenuste kliendile kui ka finantsteenuste osutajale, kelle vastu avaldus esitati. Küsimusi saab esitada finantsvaidluste volinik, kuid ka poolel on õigus tunnistajale finantsvaidluste voliniku kaudu kirjalikult küsimusi esitada, kuid sellisel juhul määrab finantsvaidluste volinik, milliste küsimuste kohta tunnistaja vastust soovitakse. Tunnistaja võib ka keelduda ütluste andmisest. Sellisel juhul kohaldatakse TsMS §-s 257 sätestatut.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹⁴ – menetluskulud

Lõige 1 sätestab, et vaidluste lahendamise seotud menetluskulud on poolte endi kanda, kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti (nt kompromissi korral eksperdikulud pooleks). Vaidluste lahendamine peaks olema võimalikult lihtne ja kiire võrreldes tsiviilkohtumenetlusega. Üksus ei peaks hakkama hindama menetluskulude otstarbekuse ja mõistlikkuse üle.

Lõige 2. Samas ei ole välistatud kulude, kui kohtueelse menetluse kulude, hüvitamine hilisemas kohtumenetluses.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹⁵ – finantsvaidluse menetlemine istungil

Paragrahvis on ette nähtud menetluskorra üldsätted istungi korral.

Lõike 1 kohaselt on istung avalik ja seda juhib finantsvaidluste volinik.

Lõige 2. Lisaks võimaldab lõige 2 volinikul kuulutada menetluse või osa menetlusest omal algatusel või poole taotlusel kinniseks, kui see on ilmselt vajalik TsMS sätestatud alustel. Menetluse kinniseks kuulutamisele ja kinnisele istungile isiku lubamisele kohaldatakse TsMS menetluse kinniseks kuulutamise sätteid. Eesmärk on tagada ka sellistele finantsteenuse klientidele võimalus pöörduda finantsvaidluste lahendamise üksuse poole, kelle vaidlus on seotud ärisaladuse või eriliigiliste isikuandmetega.

Lõikes 3 on ette nähtud teave, mida istungi kutse peaks sisaldama.

Lõigetes 4–7 on sätestatud, mis juhtub, kui üks pooltest või nende esindajatest ei ilmu istungile. Alustuseks peaks sellest teada andma enne istungi algust või viivitamata pärast istungil osalemist takistava asjaolu äralangemist (näiteks poole lennuk hilineb ja tal ei ole tehnilist vahendit teavituse edastamiseks) ning ka põhistama istungile mitte ilmumise takistatust. Kui selleks on mõjuv põhjus, siis lükatakse istung poole taotlusel edasi. Kui avalduse esitaja või tema esindaja ei ilmu istungile ja ta ei ole esitanud taotlust istungi edasilükkamiseks, siis võib finantsvaidluste volinik lõpetada menetluse otsust tegemata. Siia on jäetud finantsvaidluste volinikule otsustuskoht, kuivõrd teatud juhtudel võib istungile mittejõudmine olla seotud olukorraga, mil avalduse esitanud klient või tema esindaja ei jõua istungile temast sõltumatul asjaolul ja ta ei jõua sellest ka enne istungi algust teada anda.

Kui aga finantsteenuste osutaja, kelle vastu kaebus esitati, või tema esindaja ei ilmu istungile ja ei ole taotlenud ka arutelu edasilükkamist, vaadatakse avaldus läbi tema kohalolekuta.

Lõige 8. Võib ka juhtuda, et avalduse esitanud finantsteenuste klient või finantsteenuste osutaja, kelle vastu avaldus esitati, ei soovi istungil osaleda. Sellisel juhul tuleb esitada kirjalik nõusolek, et avaldus vaadetakse istungil läbi ilma tema või tema esindaja kohalolekuta. See ei kehti juhul, kui finantsvaidluste volinik on ise pidanud vajalikuks menetleda vaidlust suulisel istungil ja poole isiklik ilmumine istungile on avalduse aluseks olevate asjaolude selgitamiseks mõödapääsmatu.

Lõigetega 9 ja 10 tagatakse võimalus pidada istungeid ka menetluskonverentsina (nt veebikeskkonnas).

Lõike 11 kohaselt võivad pooled istungil esitada lisatõendeid, mida nad menetlusele eelnevalt finantsvaidluste volinikule ei esitanud.

Lõige 12. Istungil osalejate sõnavõttude peaks olema konkreetsed ja hästi ettevalmistatud, mistõttu võib finantsvaidluste volinik asjakohastel juhtudel ajaliselt piirata seisukohtade esitamist.

Lõige 13. Kuigi § 34¹³ lõigete 5 ja 6 kohaselt saavad finantsvaidluste volinik ja pooled esitada tunnistajale küsimusi, millele tunnistaja võib vastata kirjalikult (sealhulgas istungi toimumise korral), jääb finantsvaidluste volinikule võimalus kutsuda tunnistaja istungile suuliselt ütlusi andma (vaatamata kirjalikult antud ütlustele).

Lõige 14. Istungi kohta tuleb koostada ka protokoll, milleks võib olla ka istungi elektrooniline lindistus.

Seaduse täiendamine uue §-ga § 34¹⁶ - menetluse tähtaeg

Lõige 1. Tarbijavaidluste direktiivist tulenevalt peaks vaidlusi menetlema kiiresti ning üksus peaks tegema vaidluste menetluse tulemuse kättesaadavaks 90 kalendripäeva jooksul alates kuupäevast, mil üksus sai kätte avalduse, sealhulgas kõik kõnealuse vaidlusega seotud asjakohased dokumendid, ning lõpetades vaidluste lahendamise menetluse tulemuse teatavastegemise kuupäevaga. Seetõttu on lõikes 1 sätestatud, et avaldus vaadatakse läbi ja finantsvaidluse lahendus tehakse pooltele kättesaadavaks 90 päeva jooksul avalduse menetlusse võtmisest arvates. Avalduse menetlusse võtmine on sätestatud § 34⁸ lõikes 1, mil finantsvaidluste volinik peab tegema otsuse, kas avaldus võetakse menetlusse või mitte. Avalduse menetlusse võtmise kohta otsuse tegemine on seotud nõuetekohase avalduse laekumisega finantsvaidluste volinikule.

Lõige 2. Teatavatel erandjuhtudel, nt väga keerulise iseloomuga vaidluste korral peaks saama seda tähtaega asjaomase juhtumi läbivaatamiseks üks kord pikendada. Volinik peaks tähtaja pikendamisel siiski lähtuma mõistlikkuse põhimõttest. Pooli tuleks kõikidest sellistest pikendamisest teavitada ning teatada neile eeldatav ligikaudne aeg, mis on vajalik asjaomase vaidluse lahendamiseks.

Lõige 3 ja 4. Kui menetluse jooksul peaks selguma, et finantsvaidluste volinik ei saa vaidlust edasi menetleda ning ta tuleb asendada, hakkab ka menetluse tähtaeg uuesti kulgema. Ka sellisel juhul tuleb pooli viivitamatult tähtaja muudatustest teavitada.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹⁷ – menetluse lõpetamine

Paragrahvis on sätestatud menetluse lõpetamise alused, kui otsuse tegemiseni või otsuse jõustumiseni ei jõuta.

Lõige 1. Kuni otsuse jõustumiseni saab sõlmida kompromissi, mistõttu on üheks menetluse lõpetamise aluseks kompromiss. Menetlus lõpetatakse, kui avalduse esitanud finantsteenuste klient loobub avaldusest. Näites peaks ta avaldusest loobuma, kui soovib esitada kohtule sama vaidluse lahendamiseks avalduse. Nimelt ei võta kohus TsMS § 371 lõike 1 punkti 6 kohaselt hagiavaldust menetlusse, kui seadusega sätestatud kohtueelses menetluses, milles võib teha otsuse täitedokumendina, on samade poolte vahel asi sama nõude kohta samal alusel. Samuti võib avaldusest loobuda, kui pooled jõuavad kokkuleppele muul viisil, kuid mille puhul kompromissi ei sõlmita. Avaldusest võib loobuda ka, kui klient lihtsalt loobub nõudest. Üheks menetluse lõpetamise aluseks on ka olukord, kui finantsteenuse osutaja tunnistab avalduse esitanud finantsteenuse kliendi nõuet ja nõustub seda rahuldama (kokkulepe, kuid kompromissi ei sõlmita).

Kui finantsteenuste osutaja ei ilmunud suulisele istungile ilma põhjuseta, siis menetletakse vaidlust tema kohalolekuta, kuid kui avalduse esitanud klient ei ilmu istungile, siis võib finantsvaidluste volinik lõpetada menetluse otsust tegemata. Menetlus lõpetatakse ka juhul, kui menetluse jooksul ilmneb mõni avalduse menetlusse võtmise keeldumise alus või kui pooleks olev füüsiline isik on surnud ja vaieldav õigussuhe ei võimalda õigusjärglust või juriidiline isik on lõppenud õigusjärgluseta.

Lõige 2. Menetluse lõpetamise määrus tehakse pooltele viivitamata teatavaks, nimetades selle muu hulgas menetluse lõpetamise aluse.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹⁸ – kompromiss

Lõige 1 annab pooltele õiguse sõlmida kompromiss kogu menetluse vältel ning kuni finantsvaidluse lahendamiseks tehtud otsuse jõustumiseni. Kui pooled sõlmivad kompromissi, on finantsvaidluste volinikul õigus kinnitada kompromiss vastavasisulise määrusega. Kinnitatud kompromiss on täitedokumendiks täitemenetluses ning seega annab kompromissi kinnitamine pooltele võimaluse kompromissi täitmisele pööramiseks.

Lõige 2 sätestab poolte kohustuse esitada kompromissi sõlmimisel finantsvaidluste volinikule allkirjastatud kompromissileping või kinnitada poolte vahel sõlmitud kompromissi selliselt, et selle sõlmimise fakt ja olulised tingimused oleks võimalik anda protokollis.

Lõige 3 lubab kompromissi sõlmida ka tingimuslikult.

Lõige 4. Finantsvaidluste volinik ei kinnitada poolte vahel sõlmitud kompromiss, kui kompromiss on voliniku hinnangul heade kommetega või seadusega vastuolus. Samuti võib keelduda kompromissi kinnitamisest, kui esineb kompromissi tingimuse täitmise võimatus.

Lõige 5. Kui finantsvaidluste volinik keeldub kompromissi kinnitamisest, peab ta vastavasisulises määruises põhjendama kompromissi kinnitamisest keeldumist ning jätkama finantsvaidluse menetlemist.

Lõige 6 Kompromissi määruis kuulub täitmisele pärast selle jõustumist ning on täitedokumentiks täitemenetluse seadustikus sätestatud korras. Kompromissi kinnitamise määruis jõustub, kui finantsvaidluste volinik on selle allkirjastanud.

Lõige 7 sätestab kompromissi tühistamise alused. Kompromissi tühistamisele kohaldatakse tsiviilseadustiku üldosas kehtestatud tühistamise sätteid. Lisaks on võimalik kompromissist taganeda või kompromiss üles öelda võlaõigusseaduses sätestatud alustel. Kompromiss on kahe poole vaheline leping ja kui esinevad näiteks TsÜSis nimetatud olukorrad (§ 90 lg 1), siis saab osapool selle tühistada, nt kui kompromiss sõlmitakse ähvaruse tulemusena või kui klienti petetakse mingites asjaoludes, et ta oleks kompromissiga nõus. Sellisel juhul saab klient ikkagi finantsvaidluste voliniku määruisega kinnitatud kompromissi tühistada/sellest taganeda. Lepingust taganemise nõ protsessi ja tulemused sätestab VÕS § 188 ja § 195 – nt et klient peab tegema taganemise kohta avalduse finantsteenuse osutajale.

Lõige 8 täiendab, et sarnaselt tsiviilkohtumenetluses sõlmitud kompromissile, on ka finantsvaidluste üksuses sõlmitud kompromissi võimalik kohtus toimuva pankrotimenetluse või täitemenetluse tagasivõitmise korras kehtetuks tunnistada.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34¹⁹ – finantsvaidluse otsuse tegemine

Lõige 1 annab finantsvaidluste volinikule õiguse teha finantsvaidluses otsus, kui vaidlust on tema hinnangul arutatud ammendavalt ja asi on lõpliku lahendi tegemiseks valmis. Finantsvaidluste volinik saab teha otsuses ainult nõude piires.

Lõige 2. Otsus peab olema põhjendatud ja tuginema seadustel. Otsus tehakse vaid esitatud tõendite ning asjaolude alusel, mille võimalikke õiguslikke tagajärgi on menetluse kestel osalejatele selgitatud ning antud võimalus nende kohta arvamusi avaldada.

Lõige 3. Kui finantsvaidluste volinik hindab esile toodud asjaolu otsuses erinevalt menetluses osalejatest, peab ta eelnevalt olema juhtinud sellele nende tähelepanu ja andnud võimaluse avaldada oma seisukoht.

Lõige 4. Otsus peab koosnema sissejuhatusest, resolutsioonist, kirjeldavast ja põhjendavast osast. Ülejäänud paragrahvi lõigetes on täpsustatud nõudeid otsuse sisule.

Lõige 5. Sissejuhatuses tuleb ära märkida otsuse teinud finantsvaidluste voliniku nimi või asjakohasel juhul asendaja nimi, otsuse tegemise aeg, suulise istungi toimumisel protokollija nimi ja istungi aeg või viide, et vaidlust lahendati kirjalikus menetluses. Lisaks tuleb ära märkida poolte ja nende esindajate nimed ning isiku- ja registrikoodid või sünniajad.

Lõige 6. Sissejuhatuses tuleks ka eraldi märkida, kui avaldus vaadati istungil läbi finantsteenuse osutaja kohalolekuta. Seda siis juhul, kui teenuseosutaja ei ilmunud suulisele istungile mõjuva põhjuseta või kui ta oli andnud ise nõusoleku, et avaldus vaadatakse läbi tema kohalolekuta. Kui avalduse esitanud finantsteenuste klient ei ilmu suulisele istungile, siis lõpetatakse menetlus otsust tegemata.

Lõige 7 sätestab otsuse kirjeldava osa tingimused. Otsuse kirjeldavas osas tuleb eelkõige märkida lühidalt ja loogilises järjekorras menetluses eitatud nõuded ning nõuete vastuväited ja nende tõendamiseks esitatud tõendid, mis kirjeldavad olulises osas vaidluse sisu.

Lõige 8. Otsuse põhjendavas osas peab finantsvaidluste volinik märkima vaidluse menetlemisel tuvastatud asjaolud ja nendest tehtud järeldused, muuhulgas ka tõendid, millele finantsvaidluste voliniku järeldused tuginesid ning kohaldatud õigusaktid. Lisaks on otsuse põhjendavas osas finantsvaidluste volinikul kohustus põhjendada kui vaidluse menetluse käigus ei nõustunud menetluspoolte faktiliste väidetega.

Lõige 9. Otsuse resolutsiooniga lahendab finantsvaidluste volinik selgelt ja ühemõtteliselt vaidluse. Resolutsioon peab olema selgelt arusaadav ja täidetav ka otsuse muude osadeta. Resolutsioon peab olema eristatav otsuse muudest osadest.

Lõige 10. Resolutsioon peab sisaldama ka teave selle kohta, et avalduse esitanud finantsteenuse kliendil on õigus pöörduda sama vaidlusega kohtusse.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34²⁰ – finantsvaidluse otsuse teatavakstegemine, selle tühistamine ja muutmine

Lõige 1. Finantsvaidluse otsus tehakse pärast selle tegemist viivitamata pooltele teatavaks. Otsuse teatavakstegemise päeval antakse pooltele otsuse ära kiri või toimetatakse otsus pooltele kätte seaduses sätestatud korras.

Lõige 2. Kuivõrd kompromissi on võimalik sõlmida kuni finantsvaidluste voliniku otsuse jõustumiseni, saab finantsvaidluste voliniku mittejõustunud otsust tühistada, kui enne selle jõustumist jõutakse sõlmida kompromiss. Samuti saab mitte jõustunud otsuse tühistada, kui finantsteenuse klient loobub avaldusest, kuid ka finantsteenuste osutaja peab sellega eelnevalt nõustuma. Nõusoleku eesmärk on tagada, et finantsteenuste kliendid ei hakkaks liiga kergekäeliselt loobuma avaldustest, kui tehtud otsus on nende jaoks ebasoodne.

Lõigetega 3–5 nähakse ette võimalus sarnaselt kohtumenetluses tehtud otsustele viia neis läbi muudatusi. Otsust saab muuta, kui parandused ei mõjuta otsuse sisu. Volinik võib ära kuulata ka pooled enne kui teeb määruse otsuse parandamiseks. Otsuse parandamise määruse kohta tehakse märges otsusele ja pärast määruse tegemist väljastatavale ära kirjalikult. Määrus toimetatakse pooltele kätte. Juhul, kui on vaja omakorda määruses vigu parandada, kohaldatakse eeltoodut ka määruse muutmiseks.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34²¹ – kohtusse pöördumine

Lõige 1. Kui pool on finantsvaidluste voliniku otsuse kätte saanud, ei tähenda see, et tegemist on juba jõustunud otsusega. Pool saab otsusega mittenõustumisel pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks kohtusse 30 kalendripäeva jooksul otsuse kättesaamisest arvates. Kui pooled seda 30 kalendripäeva jooksul ei tee, siis finantsvaidluste voliniku otsus jõustub. TsMS § 371 lõike 1 kohaselt ei võta aga kohus enam sama vaidlust menetlusse, kui on olemas juba jõustunud lahend kohtueelses menetluses.

Lõige 2. Kohtusse ei saa esitada avaldust otsuse vaidlustamiseks, vaid sama vaidluse uuesti läbivaatamiseks. Kohus peab seejuures hindama, kas finantsvaidluse üksuse juures toimus vaidlus samal alusel sama eseme üle.

Lõige 3. Olukorras, kui volinik jätab avalduse rahuldamata või rahuldab selle osaliselt, võib finantsteenuse klient esitada kohtusse hagi vaidluse lahendamiseks rahuldamata osas. Hagi võib esitada üksnes samad nõuded, mis esitati finantsvaidluste volinikule.

Lõiked 4–8. Kui aga finantsvaidluste volinik rahuldab avalduse täielikult või osaliselt, võib teine pool esitada kohtule taotluse, et kohus vaataks finantsvaidluste volinikule esitatud avalduse läbi hagimenetluse korras hagina. Sel juhul on hageja finantsvaidluste voliniku poole pöördunud isik ehk finantsteenuste klient ja kostja kohtule taotluse esitanud pool ehk finantsteenuste osutaja. Avaldus, mis esitati finantsvaidluste lahendamise üksusele lahendamiseks, loetakse hagiavalduseks. Kohus annab pooltele vajaduse korral tähtaja avalduse esitamiseks hagimenetluses ettenähtud vormis, oma seisukohtade täiendavaks põhjendamiseks ja täiendavate tõendite esitamiseks. Finantsvaidluste volinikule esitatud dokumente ei pea kohus pooltele eraldi kätte toimetama.

Kui kohtule esitatakse hagi või avaldus finantsvaidluses, mida finantsvaidluste volinik on juba lahendanud, tuleb seda hagi või avalduses märkida ja lisada otsuse ära kiri. Hagi või avalduse saamisel nõuab kohus finantsvaidluste volinikult välja finantsvaidluse lahendamise materjalid ja võtab need toimikusse. Esitatud tõendid loetakse kohtusse esitatuks.

Kui finantsvaidluste voliniku poole pöördunud isik ehk finantsteenuse klient ei esita käesoleva paragrahvi lõikes 5 sätestatud juhul avaldust hagiavaldusele ettenähtud vormis kohtu määratud ajaks, jätab kohus avalduse läbi vaatamata. Sel juhul finantsvaidluste voliniku otsus vaidlustatud ulatuses ei jõustu. Kohus juhhib sellele hageja tähelepanu, kui ta annab tähtaja avalduse esitamiseks hagiavalduse vormis.

Kui kohtule avalduse esitanud isik peaks avaldusest loobuma, jõustub finantsvaidluste voliniku otsus.

Seaduse täiendamine uue §-ga 34²² – finantsvaidluse otsuse jõustumine ja selle avalikustamine

Täitemenetluse saab alustada üksnes jõustunud täitedokumentiks oleva haldusorgani otsuse suhtes. Seetõttu on paragrahvis ette nähtud alused, millal finantsvaidluste voliniku otsus jõustub. Alles pärast otsuse jõustumist võib sissenõudja pöörduda otsuse sundtäitmiseks kohtutäituri poole.

Sättes täpsustatakse, millistel juhtudel jõustub finantsvaidluste voliniku otsus, kui pooled on pärast finantsvaidluste voliniku otsust pöördunud sama vaidluse lahendamiseks kohtusse.

Lõike 1 alusel jõustub finantsvaidluste voliniku otsus pärast kohtusse pöördumise tähtaja möödumist järgmistel juhtudel:

- kui kumbki pool ei esitanud (õigeaegselt) avaldust kohtusse;
- kui kohus jättis avalduse menetlusse võtmata;
- kui kohus jättis hagi läbi vaatamata;
- kui kohus lõpetas menetluse.

Lõike 1 punktis 3 lähtutakse TsMS §-st 423, mis sätestab hagi läbivaatamata jätmise alused. Suurem osa hagi läbivaatamata jätmise alustest on seotud hageja tegevusega. Eelnõukohase § 34²¹ lõike 4 alusel on avaldusega kohtusse pöördumisel hagejaks finantsteenuste klient ja kostjaks finantsteenuste osutaja. Kui finantsvaidluste voliniku otsus jõustuks finantsteenuste kliendi tegevusest või tegevusest tingitud hagi läbivaatamata jätmise tõttu, annaks see võimaluse hagejal pahatahtlikult loobuda vaidlusest, et jõustada varem tehtud finantsvaidluse otsus. Seega nähakse ette, et finantsvaidluste voliniku otsus jõustub juhul kui kohus jätab hagi läbi vaatamata põhjusel, et õigustatud isiku nimel hagi esitanud isik ei ole tõendanud esindusõiguse olemasolu.

Lõike 1 punktis 4 lähtutakse TsMS §-st 428, mis sätestab alused kohtu menetluse lõpetamiseks otsust tegemata.

Kuna finantsvaidluse lahendamine finantsvaidluste lahendamise üksuses ei ole kohustuslik kohtueelne menetlus, siis ei ole TsMS § 428 lõike 1 punkti 1 alusel menetluse lõpetamine kohaldatav finantsvaidlusele, millega pöördutakse finantsvaidluse lahendamise üksuse järel edasi kohtusse. Olukorras, kus kohtumenetluses hageja loobub seaduses ettenähtud korras oma nõudest (TsMS § 428 lg 1 p 3), ei ole õiguse üldpõhimõtetega kooskõlas, kui jõustuks varem sama nõude alusel tehtud finantsvaidluste voliniku otsus. Olukorras, kus pooled jõuavad kohtumenetluses kompromissile (TsMS § 428 lg 1 p 4), ei saa ühel ajal jõustuda kohtu poolt kinnitatud kompromiss ja varem samas asjas tehtud finantsvaidluste voliniku otsus. Olukorras, kus kohus on menetluse lõpetanud põhjusel, et poole surma või juriidilise isiku lõppemise järel õigusjärglus puudub, ei saa jõustuda ka varem tehtud finantsvaidluste voliniku otsus, sest vastav otsus ei oleks õigusjärgluse puudumise tõttu täidetav (TsMS § 428 lg 1 p 5).

Muud võimalikud alused peavad olema seaduses otseselt sätestatud (TsMS § 428 lg 2). Seega sätestatakse, et finantsvaidluste voliniku otsus jõustub juhul, kui kohus lõpetab samas vaidluses menetluse TsMS § 428 lõike 1 punkti 2 või sama paragrahvi lõike 2 alusel. Finantsvaidluste voliniku otsus on muuks lahendiks TsMS § 428 lõike 1 punkti 2 tähenduses.

Lõikes 2 on täpsustatud, et kui finantsvaidluste volinik rahuldab avalduse vaid osaliselt, siis jõustub finantsvaidluste voliniku otsus vaid osas, mida kohtus ei vaidlustatud. Kohus on finantsvaidluse lahendamisel seotud finantsvaidluste voliniku otsuse resolutsiooniga selle vaidlustamata osas.

Lõige 3. Jõustumismärke lisab otsusele finantsvaidluste volinik. Jõustumismärke loob kohtutäituri jaoks eelduse, et otsus on jõustunud ja et ta võib seda täita.

Lõige 4. Jõustunud otsus avalikustatakse finantsvaidluste lahendamise üksuse veebilehel, kuid selles ei ole avalduse esitanud poole ehk finantsteenuste kliendi isikuandmed nähtavad.

Lõige 5. Lisaks võib volinik poole taotlusel või omal algatusel otsustada, et otsuse avalikustamine ei ole põhjendatud. Näiteks, kui otsus sisaldab eriliiki isikuandmeid. Volinik võib otsustada otsust mitte avalikustada ka omal algatusel.

Eelnõu § 1 p 5. Seaduse täiendamine uue §-ga 35¹ – finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevuse rahastamine

Finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevust rahastatakse FI eelarvest, kuid selleks tuleb FI eelarves ette näha eraldi eelarve osa. Ettepaneku eelarve osa suuruse kohta teeb finantsvaidluste volinik. Üksuse tegevusega seotud kulud kaetakse nii registreerimistasudest kui ka võimalikest muudest allikatest, kuid põhiosa kulude katteks tuleb finantsjärelevalve subjektide järelevalvetasudest.

Järelevalvetasu mahuosa määra kehtestamisel tuleb edaspidi arvesse võtta vahendid, mis lähevad finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevuse rahastamiseks.

Eelnõu § 1 punktid 6 ja 7. Seaduse § 54² pealkiri muudetakse tulenevalt uue lõike 4 lisandumisest. Uue lõike 4 kohaselt peab finantsvaidluste lahendamise üksus rakendama vajalikke meetmeid, et finantsvaidluste lahendamise menetluses tagada isikuandmete töötlemine isikuandmete kaitse seaduse ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2016/679 kohaselt.

Eelnõu § 1 p 8. Seaduse täiendamine uue §-ga 54⁴ – finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevuse avalikustamine ja aruandlus

Finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevuse avalikustamise nõuded tulenevad suuresti tarbijavaidluste direktiivi artikli 7 lõikest 1.

Lõige 1. Üldreegel on, et lõikes 1 loetletud teave tuleb avalikustada üksuse veebilehel, kuid taotluse korral tuleks see kättesaadavaks teha mh püsival andmekandjal või muul viisil. Üksuse veebilehel peaks olema avalikustatud üksuse kontaktandmed ja üksuse aastaaruanded (lõikes 2 on täpsustatud aastaaruannete sisu), finantsvaidluste voliniku nimi

ja tema ametisse määramise viis ja ametiaja kestus, samuti tema asetäitjate nimed. Samuti peaks veebileht andma teavet üksuse pädevusse kuuluvate vaidluste kirjelduste ja menetluskorra ning avalduse registreerimistasu ja selle menetluse võtmisest keeldumise aluste kohta. Kuivõrd menetluskeel on eesti keel, peaks veebileht sisaldama teavet ka selle kohta. Pooled peaksid olema teadlikud ka sellest, et neil on alati võimalus menetlusest loobuda. Kuigi eelnõu kohaselt kannab menetluskulud kumbki pool ise (kui kokku ei lepita teisi), peaks sellekohane teave samuti veebilehel avalikustatud olema. Kuivõrd finantsvaidluse lahendus võib olla nii kompromissi sõlmimine kui ka finantsvaidluse otsus, siis peaks veebileht sisaldama teavet ka selle kohta, mis on nende kahe lahenduse vahe ja millised on nende lahenduste mittetäitmise tagajärjed. Kui üksus osaleb vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikus, siis tuleks avaldada teave ka selle kohta ning link Euroopa Komisjoni veebilehele, mis sisaldab vaidlusi kohtuväliselt lahendavate tunnustatud üksuste konsolideeritud nimekirja³⁵.

Lõige 2. Kord aastas tuleb koostada aastaaruanne. Lõikes 2 on nimekiri teabest, mida selline aruanne sisaldama peab. Nimekirja aluseks on tarbijavaidluste direktiivi artikli 7 lõige 2. Punkti 1 kohaselt peaks aastaaruanne sisaldama üksusele esitatud avalduste arvu ja kaebuste liigitust vastavalt kaebuste sisule. Kaebuste liigitamisel on soovitatav aluseks võtta Komisjoni soovitus tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud meetodika kasutamise kohta³⁶, mille lisa B jao punktis 3 on esitatud liigitus ka finantsteenuste lõikes. Kuigi menetluskorra all tuleks avalikustada, et menetluse tähtaeg on 90 päeva, tuleks eraldi aastaaruandes välja tuua vaidluste lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg.

3.2. Täitemenetluse seadustiku muutmine

Eelnõu § 2 p 1 ja 2. Seaduse § 2 lõike 1 täiendamine uue punktiga 7⁴ ja § 12 lõigete 1 ja 2 muutmine

Selleks, et finantsvaidluste voliniku otsus või sõlmitav kompromiss oleks sundtäidetav, on see lisatud TMS § 2 lõike 1 loetellu.

Täitmisele võetakse jõustumismärkega finantsvaidluste voliniku otsus. Jõustumismärke loob kohtutäituri jaoks eelduse, et otsus on jõustunud ja et ta võib seda täita. Jõustumata otsuse puhul puudub täitedokument, mille alusel täitemenetlust läbi viia. Finantsvaidluste voliniku otsusele väljastab jõustumismärke finantsvaidluste volinik pärast otsuse jõustumist.

4. Terminoloogia

³⁵ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_et

³⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32010H0304>

Eelnõuga võetakse kasutusele termin finantsvaidluste volinik, kelle näol on tegemist isikuga, kes juhib finantsvaidluste lahendamise üksust. Vt ka seletuskirja punktis 2.2 kirjeldatud valikukohta seoses termini valikuga.

5. Eelnõu vastavus Euroopa Liidu õigusele

Eelnõu on seotud käesoleva seletuskirja punktis 1.3 nimetatud EL õigusaktidega. Tarbijavaidluste direktiiv on üle võetud tarbijakaitseseadusega ning selleks, et finantsvaidluste lahendamise üksus saaks olla mh tunnustatud vaidluste lahendamise üksus, peab see olema asutatud kooskõlas tarbijakaitseseaduse/tarbijavaidluste direktiiviga.

Seletuskirja punktis 1.3 nimetatud muud EL õigusaktide vastavustabel on esitatud käesoleva seletuskirja lisa 1.

6. Seaduse mõjud

Muudatuste sisuks on FI juurde eraldiseisva ja sõltumatu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse loomine, mis menetleb vaidlusi, mis tekivad finantsteenuste osutaja ja kliendi vahel.

6.1. Mõju valdkond I: majanduslik mõju

6.1.1. Mõju sihtrühm I: finantsteenuste kliendid

Sihtrühma suurus. Finantsteenuste klientide all on mõeldud kõiki isikuid, kellel on lepinguline suhe FI järelevalve all oleva finantsteenuse osutajaga finantsteenuse kasutamiseks. Vaidluse kohta saavad esitada avalduse ka need kliendid, kes on astunud sellise finantsteenuse osutajaga lepingueelsetesse läbirääkimistesse finantsteenust puudutava lepingu sõlmimiseks. Kindlustusvaidluse korral on kliendi all mõeldud ka kahjustatud, kindlustatud ja soodustatud isikuid.

Sihtrühma suurust klientide arvu mõttes on käesoleval hetkel keeruline hinnata, kuid arvestades, et ainuüksi arvelduskonto on Eestis 98%-l täisealisest elanikkonnast, võib väita, et potentsiaalse sihtrühma suurusega on hõlmatud peaaegu kogu Eesti täisealine elanikkond. Mõjude hindamisel on võetud eelduseks, et sihtrühma suurusjärguks on isikute arv, kes potentsiaalselt esitavad loodavale üksusele avalduse vaidluse lahendamiseks. Hinnanguliselt on selliseid isikuid aastas 1000–1500.

Sihtrühma suurusest võib anda ülevaate ka finantsteenuste klientide ja teenuseosutajate vaheliste erimeelsuste statistika

Finantsvaidluste volinik menetleb finantsteenuste klientide esitatu kaebusi FI järelevalve alla kuuluvate subjektide osas. Järgnevalt vaadatakse kaebusi, mis on esitatud FI-le, kindlustuse lepitusorganitele ja tarbijavaidluste komisjonile (TVK) ning viimase nelja aasta jõustunud kohtulahendeid. Ülevaates ei võeta arvesse vaidluseid, mis ei kuulu

finantsvoliniku pädevusse, mh näiteks pankrotimenetlused, sundtäitmisega seotud vaidlused, töölepingust tulenevad vaidlused jmt.

Subjektide löikes võib välja tuua järgmiseid tendentse:

Kõigi fondivalitsejate löikes on tsiviilkohtuvaidlusi viimase nelja aasta löikes vähe (alla viie) ning need puudutavad eelkõige näiteks üldkoosoleku otsuse tühisuse tuvastamist. Seejuures puudutavad nimetatud vaidlused tegevusloaga fondivalitsejaid. TVK ei ole teinud ühegi otsust seoses fondivalitsejatega. FI loa alusel tegutseb seitse Eesti investeerimisühingut, kellega seoses on tsiviilvaidlusi olnud samuti vähe (alla viie). TVK ei ole teinud ühegi otsust seoses investeerimisühingutega.

Kindlustusandjate ja klientide vahelisi kohtuvaidlusi on võrreldes eelnevate subjektidega oluliselt rohkem. Maakohtu lahendeid kliendi algatatud kohtuvaidlustes on viimas nelja aasta löikes umbes 50, lisaks on jõudnud umbes 30 vaidlust ka ringkonnakohtusse ja alla viie ka Riigikohtusse. TVK tegi kindlustusandjate osas umbes 28 otsust. Siinjuures tuleb arvesse võtta, et lisaks kohtumenetlusele on tarbijal võimalik pöörduda vaidluse lahendamiseks ka Eesti Liikluskindlustuse Fondi ja Eesti Kindlustusseltside Liidu juures tegutsevate lepitajate poole.

FI loa alusel pakub Eestis teenuseid kokku 26 makseasutust (sh makseagendid). Sarnaselt fondivalitsejate ja investeerimisühingutega, võib pidada klientide esitatud hagide alusel jõustunud kohtulahendite arvu tagasihoidlikuks (alla viie). Välja võib seejuures tuua, et kaebused on tihti seotud maksehäirete avaldamisega, kus klient palub lõpetada eksitavate andmete avaldamise. FI on andnud tänaseks välja ka kaks e-raha asutuse tegevusluba, kellega seoses ei ole ühegi jõustunud kohtulahendit. Samuti ei ole TVK teinud ühegi otsust seoses makseasutuste ega e-raha asutustega.

Ka krediidiandjate (Finantsinspektsiooni luba 47-1) ja kredidivahendajatega (Finantsinspektsiooni luba 22-1) seotud vaidluseid jäävad alla 20 lahendi vaadeldava perioodi kohta. Sarnaselt makseasutustega puudutavad kaebused maksehäirete avaldamist, aga ka võlgade aegunuks tunnistamist. TVK statistika näitab, et tehtud on 126 krediidiandjaga seotud otsust. Siinkohal tuleb siiski võtta arvesse, et mitmed krediidiandjad tegelevad tegelikult eelkõige kaupade müügiga (nt telekommunikatsiooniettevõtted ja veebipoed), kelle jaoks krediidiandmine on kõrvaltegevus ning suurem osa tarbijavaidlustest tulenevad ettevõtjate põhitegevusest. Seetõttu on TVK statistika osas keeruline hinnata, kui suur osa puudutab tegelikult krediidilepingust tulenevaid vaidlusi.

Krediidiasutuste osas vaadeldi nii Eesti krediidiasutustega (9), kui ka välisriikide filiaalide (6) ja Eestis erandi alusel tegutsevate krediidiandjatega (11) seoses. Tarbijate avalduste alusel on alla 30 jõustunud kohtulahendit, umbes 20 ringkonnakohtu lahendit ja kaks riigikohtu lahendit. TVK on teinud 15 otsust seoses krediidiasutustega. Siinkohal tuleb välja tuua, et olulise osa (umbes kolmandiku) vaidlustest moodustab pangateenuse ja arvelduskontolepingute kehtivuse tuvastamise hagid. Suurem osa hagnosisid on esitatud

juriidiliste isikute poolt. Seda võib pidada mõneti üllatavaks, kui võtta arvesse, et Eesti Panga statistika kohaselt suurema osa (ligikaudu 80%) lõpetatud kliendisuhetest puudutab füüsilisi isikuid.³⁷ Probleemile, et harvad ei ole füüsiliste isikute on pangakontode sulgemised, on juhtinud tähelepanu ka õiguskantsler.³⁸ Osati võib füüsiliste isikute kaebuste tagasihoidlikku esindatust kohtulahendites seletada sellega, et tihti peetakse kohtuvaidlust keerukaks ja kalliks, ning vaidlusest pigem loobutakse. Seetõttu luuakse ka finantsvoliniku eelnõus maksekontodega seotud kaebuste esitamise võimalus, et teha füüsilistele isikutele oma õiguste kaitsmine lihtsamaks ja taskukohasemaks.

Ei ole alust arvata, et mõne eelpool nimetatud FI järelevalve all oleva subjekti osas kaebuste arv oluliselt tõuseks või ebaproportsionaalselt muutuks seoses võimalusega odavamalt ja lihtsamalt esitada avaldusi kohtuvälise vaidluste menetlemise korras. Seega võib prognoosida, et peamiselt jõuab finantsvaidluste voliniku menetlusse krediidasutuste ja kindlustusandjatega seotud vaidlused. Mõneti võib küll suureneda maksekontodega seotud vaidluste hulk, mis on seotud eelkõige krediidasutusega.

Finantsinspeksioonile esitatud kaebused 2020³⁹. FI-le esitatud kliendikaebuste hulk on viimastel aastatel olnud kasvutrendis. 2020. aastal esitati FI-le kokku 284 kaebust. Pankade peale kaevati kõige rohkem arvelduste teemal. Peamiselt ei olnud kliendid rahul maksetehingute täitmisega, aga ka sellega, et krediidasutus keeldus kliendisuhete loomisest või otsustas kliendisuhete lõpetada. Lisaks oli pangaklientidel probleeme laenu- ja krediidilepingutega. Krediidiandjate ja -vahendajate puhul vaieldi enim krediidilepingulistel teemadel, nagu näiteks lepingujärgsete kohustuste täitmine ja õiguspärase krediidivõimelisuse hindamine. Kindlustuses tekkis enim erimeelsusi seoses kahjude hüvitamisega, peamiselt kahjude hüvitamisest keeldumise ja hüvitise suuruse tõttu, aga ka kahjujuhtumite menetlemise aja ning kahjude hüvitamise meetodi üle.

Kindlustuste lepitusorganitele esitatud kaebused 2020⁴⁰. 2020. aastal esitati lepitusorganitele 296 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2019. aastal esitati 291 avaldust, 2018. aastal 332). 144 avaldust esitati kindlustuse lepitusorganile (2019. aastal 125 ehk 15% vähem kui 2020. aastal) ning 152 avaldust esitati liikluskindlustuse lepitusorganile (2019. aastal 166 ehk 8% rohkem kui 2020. aastal). Koroonaeg tõi lepitusorganile kaasa varasemast enam reisikindlustuse vaidlusi. Lisaks jäid silma ka juhtumid, mille puhul kahju hüvitamine on kindlustuse põhimõttega vastuolus.

Tarbijavaidluste komisjonile esitatud kaebused finantsteenuste kohta⁴¹. Tarbijavaidluste komisjonile esitati 2020. aastal kokku 2756 avaldust. Kokku tehti 885

³⁷ Eesti Pank, „Rahapesuvastaste meetmete karmistumine pole Eestisse tehtud omakapitaliinvesteeringutele suurt jälge jätnud“: <https://www.eestipank.ee/blogi/rahapesuvastaste-meetmete-karmistumine-pole-eestisse-tehtud-omakapitaliinvesteeringutele-suurt-jalge>

³⁸ ERR, „Inimesed hädas: pangad sulgevad nende kontosid, otsust põhjendamata“: <https://www.err.ee/1062597/inimesed-hadas-pangad-sulgevad-nende-kontosid-otsust-pohjendamata>

³⁹ https://fi.ee/sites/default/files/fi_aa_2020_est_r.pdf

⁴⁰ http://www.eksl.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_aruanne_2020%285%29.pdf?91

⁴¹ https://komisjon.ee/sites/default/files/tvk_2020_tegevusaruanne.pdf

otsust. Finantsteenustega seotud menetluste arv oli 124 ja kindlustusteenustega seotud menetluste arv oli 52.

Mõju ulatus. Hinnanguliselt võib välja tuua neli majanduslikku mõju finantsteenuste kliendile:

- 1) registreerimistasu – eelnõu kohaselt on see tasu füüsilisele isikule 15 eurot ja juriidilisele isikule 150 eurot. Võrdluseks, et riigilõiv kohtumenetluses algab 75 eurost (sõltub tsiviilasja hinnast).⁴² Ernst & Young'i uuringu raames läbiviidud küsitluse tulemustest selgus, et 54% tarbijatest oleks nõus maksma tasu sõltuvalt nõude summast ning 28% tarbijatest oleks nõus maksma avalduse esitamise eest tasu juhul, kui see tarbijale positiivse lahenduse korral tagastatakse.⁴³ Käesolevas eelnõus on tasu suurus fikseeritud ja see ei ole tagastatav, välja arvatud erandajaoludel (vt ka seletuskirja punkti 2.2. valikukoha nr 4 selgitust);
- 2) menetluskulud – eelnõu kohaselt kannavad vaidluse pooled menetlusulud ise. Menetluskulu suurus sõltub muu hulgas sellest, kas finantsteenuse klient kasutab esindajat, õigusabi või tellib ekspertarvamuse. Pooled võivad omavahel ka kokku leppida, et kulud tehakse pooleks;
- 3) kahjunõude suurus – kuivõrd finantsvaidluste voliniku jõustunud otsus ja kompromissi kinnitamise määrus on täitedokument, võib mõjutada kliendi kasuks tehtud otsus tema majanduslikku olukorda positiivselt;
- 4) kokkuvõtte kohtukuludelt – isegi koos registreerimistasu ja kliendi kantavate kuludega võib menetluskulu olla väiksem kui kohtumenetluse korral (kuid see ei ole reegel).

Kaudne mõju avaldub ka ajalises kokkuvõttes ehk samal ajal kui kohtus käia, saab klient suunata oma ajalise ja rahalise ressursi majandusliku heaolu suurendamisele. 2021. I poolaasta seisuga maakohtutes lahendatud asjade keskmine menetlusaeg oli 107 päeva⁴⁴, võrrelduna, et TVK-s lahendati aastal 2019 vaidlused keskmiselt 40 päevaga. Siinjuures tuleb arvesse võtta asjaolu, et ajaline võit ei pruugi olla nii suur, kui enne otsuse jõustumist pöördatakse kohtusse. Kliendile võib tähendada ajakulu ka olukord, kui algatada tuleb täitemenetlus.

Kuna finantsvaidluse lahendus on täitmiseks kohustuslik, tõstab see ka finantsteenuste klientide usaldust kohtuvälise menetlemise vastu ja rohkem isikuid julgeb oma murega üksuse poole pöörduda. See tähendab, et rohkem isikuid võib leida oma erimeelsuse lahenduse, mis jällegi võib mõjutada nende majanduslikku olukorda positiivselt. Lisaks avaldub kaudne positiivne mõju selles, et lahendite avalikustamine võib motiveerida teenuseosutajaid paremini järgima kehtivat õigust, tegevusala head kehtivat tava ning arvestama kliendi huvidega.

⁴² <https://www.riigiteataja.ee/aktiis/1250/6202/1005/lisa1.pdf#>

⁴³ Ernst & Young'i uuring: lk 8

⁴⁴ https://www.kohus.ee/sites/www.kohus.ee/files/elfinder/dokumentid/i_ja_ii_astme_kohtute_2021.a_i_pa_menetlusstatistika.pdf

Mõju avaldumise sagedus. Mõju avaldub iga kord, kui finantsteenuste kliendil on tekkinud erimeelsus finantsteenuste osutajaga seoses kasutatava finantsteenusega ning pooled ei ole eelnevalt suutnud omavahel kokkuleppele jõuda.

Ebasoovitavate mõjude avaldumise risk avaldub juhul, kui üks pooltest ei ole rahul finantsvaidluse lahendamise tulemusega ning pöördub sama vaidlusega ka kohtusse, mis tähendab täiendavaid kulusid lisaks üksuses vaidluse menetlemisega seotud kuludele, sealhulgas teise poole kulude kandmist.

Ebasoovitav mõju võib avalduda ka juhul, kui finantsteenuse klient kui täitemenetluses sissenõudja peab hoopis ise kandma kohtutäituri tasu. Sedasi võib juhtuda näiteks, kui võlgnik on nõude nõuetekohaselt täitnud enne sissenõudja poolt avalduse esitamist kohtutäiturile ja kui kohtu poolt on sundtäitmise lubamatuks tunnistatud. Juhul, kui võlgnik on nõude sissenõudja ees nõuetekohaselt tasunud, peab menetluse alustamise tasu ja pool kohtutäituri põhitasust maksma sissenõudja. Sundtäitmise lubamatuks tunnistamise hagi rahuldamise korral jäävad täitemenetluse kulud sissenõudja kanda. Tegemist on pigem väga väikese tõenäosusega, et kirjeldatud risk realiseerub.

Mõju olulisus. Võttes arvesse sihtrühma suurust võrreldes finantsteenuse klientide koguarvuga (98% kogu täisealisest elanikkonnast) võib mõju pidada siiski väheoluliseks, kuivõrd mõjutab siiski väikest osa finantsteenuse klientidest ehk hinnanguliselt 1000–1500 klienti aastas. Üksuse poole pöördumine on vabatahtlik.

6.1.2. Mõju sihtrühm II: finantsteenuste osutajad

Sihtrühma suurus. Sihtrühma suurusest annab lisaks ülevaate punktis 6.1.1 esitatud statistika klientide ja teenuseosutajate erimeelsuste kohta.

Tabel 2. Finantsteenuse osutajad 2021. aasta novembri seisuga.

| Finantsinspektsiooni järelevalve all olevad subjektid: | Arv | |
|---|-----------------|--|
| | Eestis asutatud | Välisriikide subjektide filiaalid Eestis |
| Krediidiasutused (sulgudes neist pandikirja täiendava tegevusloaga) | 9 (2) | 6 |
| Krediidiandjad (sulgudes neist Eestis erandi all tegutsevad) | 59 (12) | - |
| Krediidivahendajad | 10 | - |
| Kindlustusandjad | 9 | 9 |
| Kindlustusmaaklerid | 42 | 6 |
| Fondivalitsejad | 11 | - |
| Tegevuslooga väikefondi valitsejad | 5 | - |
| Investeeringusühingud | 7 | - |

| | | |
|---|---------------------|---|
| Investeeringisagendid | 1 | - |
| Reguleeritud turu korraldaja | 1 | - |
| Väärtpaberiarveldussüsteemi korraldaja | 1 | - |
| E-raha asutused | 2 | - |
| E-raha edasimüüjad | - | - |
| Makseasutused (sulgudes neist erandi kohaldamisega) | 15(4) | 1 |
| Makseagendid | 10 | - |
| Ühisrahastusteenuse osutajad | 10-15 ⁴⁵ | |

Eelnõu kohaldamisulatusse ei kuulu esialgu FI järelevalve alla mitte kuuluvad finantsteenuse osutajad. Kuna ka nemad on plaanis lisada paari aasta jooksul finantsvaidluste lahendamise regulatsiooni kohaldamisulatusse, on ülevaade nendest esitatud tabelis 3.

Tabel 3. Finantsinspektsiooni järelevalve alla (hetkel) mitte kuuluvad teenuseosutajad

| | | |
|---|-------------------|---|
| Hoiu-laenuühistud | 24 ⁴⁶ | - |
| Ühisrahastusteenuse osutajad, kes ei kuulu ühisrahastusmääruse kohaldamisulatusse | ~15 ⁴⁷ | - |
| Liisinguteenuste osutajad | 8 | - |
| Virtuaalvääringu teenuse osutajad | 481 ⁴⁸ | - |
| Inkassoteenuse osutajad | 214 ⁴⁹ | - |
| Valuutavahetusteenuse osutajad | 32 | - |

Tabelis 3 esitatud teenuseosutajatest hakkavad lähiaastatel FI järelevalve alla kuuluma ühisrahastusteenuse osutajad, virtuaalvääringuteenuse osutajad ja osaliselt inkassoteenuse osutajad. Seega teenuseosutajate ring, kelle vastu ei saa üksusesse esialgu kaebust esitada, on pigem väike.

⁴⁵ Täpsem arv selgub, kui nad on tegevusloa saanud

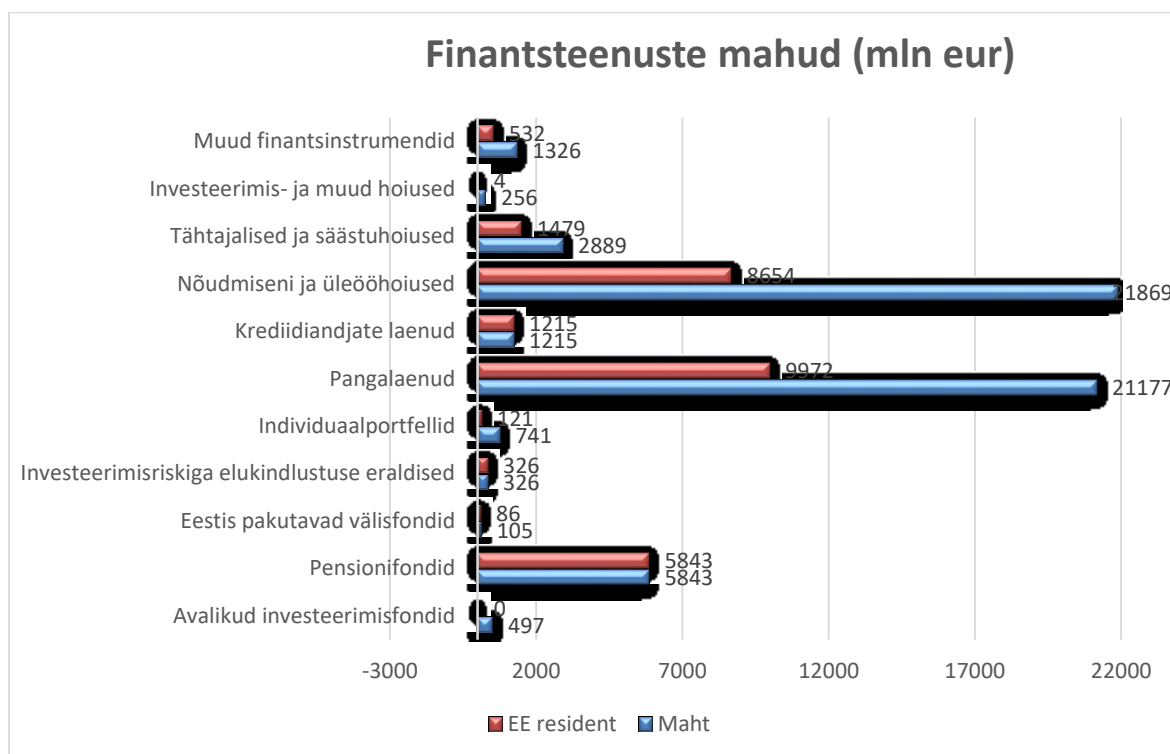
⁴⁶ <https://statistika.eestipank.ee/failid/mbo/hly.html>

⁴⁷ Täpsem statistika puudub

⁴⁸ Seisuga 1.09.2021

⁴⁹ 11.11.2021. a seisuga oli äriregistris EMTAK koodiga 8291 ehk „Inkassoteenus ja krediidiinfo“ registreeritud 206 juriidilist isikut põhitegevusalana ja 8 juriidilist isikut lisategevusalaks.

Finantsteenuste mahud. Sihtturust ülevaate saamiseks on joonisel 3 esitatud finantsteenuste mahud.



Joonis 3. Finantsjärelevalve alla kuuluva sihtrühma suurus mahtudes (allikas: Finantsinspeksioon: Eesti finantsteenuste turg 30. juuni 2021 seisuga; joonis: Rahandusministeerium)

Kindlustusmahud. 2021. aasta esimesel poolel sõlmiti Eestis 1 687 838 uut kahjukindlustuslepingut. Nende alusel laekus 2021. aasta esimesel poolel kindlustusmakseid 204 miljoni euro ulatuses. Ligikaudu 18% uute kahjukindlustuslepingute kindlustusmaksetest laekus kindlustusagentide kaudu ja 31% kindlustusmaaklerite kaudu. Elukindlustuses sõlmiti 14 443 uut kindlustuslepingut. Nende alusel laekus 6,2 miljoni euro ulatuses kindlustusmakseid. Enim kasvas uute lepingute müük kindlustusagentide segmendis, kust laekus 13% uute elukindlustuslepingute kindlustusmaksetest.

Mõju ulatus. Hinnanguliselt võib välja tuua kolm otsest majanduslikku mõju finantsteenuse osutajale:

- 1) finantsteenuse osutajad rahastavad finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevust;
- 2) menetluskulud – eelnõu kohaselt kannavad vaidluse pooled menetluskulud ise, kui nad ei ole kokku leppinud teisiti;
- 3) finantsvaidluse lahenduse täitmisega seotud kulud – kui tulemus on kliendi kasuks (näiteks rahalise nõude korral) mõjutab see ka finantsteenuse osutaja majanduslikku olukorda.

Eraldi võiks välja tuua kindlustusandjatele avalduv rahaline mõju, kuivõrd nad juba rahastavad kindlustuse lepitusorganite tegevust liikmemaksude näol, mistõttu tähendaks üksuse rahastamine täiendavaid kulusid.

Majanduslik mõju teenuseosutajale avaldub kaudselt ka selles, et mida usaldusväärsem on teenuseosutaja potentsiaalsete klientide silmis (hea mainega, sh täidab otsuseid), seda paremad võimalused on tal oma kliendibaasi (äritegevuse mahte) suurendada ja vastupidi.

Mõju avaldumise sagedus. Mõju avaldub iga kord, kui finantsteenuste kliendil on tekkinud erimeelsus finantsteenuse osutajaga seoses osutatava teenusega (vaidluse ulatus on määratletud ettepanekus finantsteenuste kliendi kaudu) ja pooled ei ole eelnevalt suutnud omavahel kokkuleppele jõuda. Lisaks on mõju avaldumise sagedus seotud finantsvaidluse tulemusega ehk kas finantsteenuste osutajal tekib kohustus nõuet täita. Mõju avaldub ka siis, kui FI saadab järelvalvetasu arve ehk siis regulaarselt igal aastal ja sõltumata sellest, kas turuosalise vastu oli kaebusi või ei.

Ebasoovitavate mõjude avaldumise risk. Kuivõrd finantsvaidluste voliniku jõustunud otsus ja kompromiss on sundtäidetavad, võib esineda olukord, et täitemenetluse algatamise korral peab finantsteenuste osutaja tasuma ka täitekulud. Täitemenetluse kuludeks on kohtutäituri tasu ning kohtutäituri ja sissenõudja või kolmanda isiku poolt pärast täitemenetluse alustamist täitemenetluseks tehtud vajalikud kulutused.

Finantsvaidluse lahenduse sundtäidetavaks muutmine võib mõjutada väga üksikuid teenuseosutajaid, kes jätavad otsuse või kompromissi täitmata.

Mõju olulisus. Võttes arvesse sihtrühma suurust ja klientide koguarvu (98% kogu täisealisest elanikkonnast) võib mõju pidada siiski väheoluliseks.

6.1.3. Mõju sihtrühm III: finantsvaidluste lahendamise üksus ja selle töötajad

Mõju ulatus. Hinnanguliselt võib välja tuua viis majanduslikku mõju finantsvaidluste lahendamise üksusele:

- 1) üksuse loomisega seotud kulud, sh kontori sisustus, isikute värbamine, vajadusel töötajate koolitamine jne;
- 2) püsikulud – palgakulud ja halduskulud;
- 3) vaidluste menetlemise kulud, mis on seotud konkreetse vaidluse menetlemisega (nt ekspertiisi tellimine, istungisaali rent jne);
- 4) avalduse registreerimistasud (tulu);
- 5) finantsjärelevalve subjektide järelevalvetasude see osa, mis on üksuse kulude katmiseks (tulu).

Üksuse esimeste aastate eelarve kulude pool võiks hinnanguliselt kujuneda järgmiselt:

- töökoha kompleksteenuse:

- ✓ infotehnoloogia teenus (IT-süsteemid ja –teenused, arendus, hooldus jne), raamatupidamine, kinnisvarahalduse kompleksteenus (ruumid). Tasu töökoha kohta aastas 10000 eurot. Nelja töötaja (sh voliniku) korral 40000 eurot aastas.
- töötasu:
 - ✓ juht – aastakulu 113000 eurot;
 - ✓ töötaja – aastakulu 48300 eurot (kolme töötaja korral 145000 eurot);
- täiendavad kulud:
 - ✓ koduleht jne – aastakulu 20000 eurot;
 - ✓ arvutid, kontoritarbed, võimalik istungisaali rentimine (näiteks TVK puhul on 80% vaidlustest kirjalikud), ekspertiis – 40000 eurot;
- reserv – 25000 eurot.

Kokku oleks esmane eelarve 383000 eurot aastas.

Hetkel on keeruline hinnata, milliseks võiks kujuneda ühe vaidluse lahendamise kulu loodavas finantsvaidluste lahendamise üksuses. TVK otsusega lõppeva ühe menetluse kulu riigile on keskmiselt 306 eurot. Samuti on keeruline ette prognoosida, kui suure osa tuludest moodustavad registreerimistasud, kuna see sõltub, millise osakaalu moodustavad füüsiliste isikute poolt esitatud avaldused (registreerimistasu on 15 eurot) ja millise osakaalu juriidiliste isikute poolt esitatud avaldused (registreerimistasu on 150 eurot). Eelduslikult võiks see suhe olla 80% vs 20% (juriidiliste isikute puhul eelkõige seoses kontode avamisega). Seega, kui aastas pöördub üksuse poole näiteks 1500 finantsteenuse klienti, siis näiteks 1200 füüsilise isiku avalduse korral on registreerimistasude tulu ~18000 eurot ja 300 juriidilise isiku avalduse korral ~45000 eurot (teatud juhtudel registreerimistasu tagastatakse).

Mõju avaldumise sagedus. Üksuse loomine on ühekordne ja püsikulud pidevad. Finantsteenuse osutajad tasuvad FI-le finantsvaidluse lahendamise tasusid kaks korda aastas (ettemaks ja lõppmaks). Registreerimistasude laekumise sagedus sõltub finantsteenuste klientide poolt avalduste esitamise sagedusest. Mõju seoses ekspertiisikuludega avalduvad juhul, kui finantsvaidluse lahendamiseks on vaja ekspertarvamust.

Ebasoovitavate mõjude avaldumise risk avaldub näiteks juhul, kui eelnõu kohaselt ette nähtud üksuse rahastamise mudel ei ole jätkusuutlik, mistõttu tuleks paari aasta pärast süsteemi käivitumisest alates rahastamise alused üle vaadata.

Mõju olulisus. Üksuse loomist ja selle töös hoidmist võib pidada oluliseks.

6.2. Sotsiaalne mõju

Mõju sihtrühm: kõik punkti 6.1 sihtrühma kuuluvad isikud (finantsteenuste kliendid, finantsteenuste osutajad ja finantsvaidluste lahendamise üksuse volinik ja töötajad).

Mõju tervisele. Kohtus käimine ja üleüldiselt vaidlemine (stressiolukord) võib tähendada suuremaid terviseriske. Finantsvaidluste lahendamise üksuse juures vaidlemine ei pruugi tähendada, et vaidlemine on vähem stressirohke, kuid võib eeldada, et mida kiiremini ja odavamalt on seda võimalik teha, seda vähem mõju avaldab see ka isikute tervisele.

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

Mõju tööhõivele. Mõju töajõuturu aspektist vaadatuna avaldub selles, et uue üksuse loomine tähendaks ka esialgsete hinnangute kohaselt uusi töökohti (üksuse loomine tähendab ühe juhi ja 3 töötaja määramist). Vt töötajate tasu analüüsi punktis 6.1.3.

6.3. Muud mõjud

Regulatsioonil puudub mõju riigi julgeolekule ja välissuhetele, elu- ja looduskeskkonnale ning regionaalarengule.

6.5. Halduskoormuse kokkuvõte

Halduskoormus ettevõtetele. Iga vaidlus finantsteenuse kliendiga tähendab finantsteenuste osutaja jaoks halduskoormuse tõusu.

Halduskoormus finantsteenuse klientidele. Iga vaidlus finantsteenuste osutajaga tähendab finantsteenuste kliendi jaoks halduskoormuse tõusu.

Halduskoormus avalikule sektorile. Koormus TVK-le väheneb, kuivõrd finantsvaidlusi lahendatakse edaspidi finantsvaidluste lahendamise üksuse juures. MKM halduskoormus võib suurened, kui finantsvaidluste lahendamise üksus saab olema tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus TKS tähenduses.

7. Seaduse rakendamise seotud riigi ja kohaliku omavalitsuse tegevused, eeldatavad kulud ja tulud

Mõju Finantsinspeksioonile. Vaidluste lahendamise üksuse loomine (nt isikute värbamine, IT lahendused, tasude määrade väljatöötamine) võib esialgu tähendada kulusid FI eelarvest. Ka üksuse edasine rahastamine toimuks FI eelarvest, aga selleks nähakse ette eraldi finantsvaidluste lahendamise üksuse eelarve osa. Kuivõrd FI-le ei tähendaks üksuse loomine lisakulusid põhifunktsiooni ehk järelevalvetegevuse arvelt, võib mõju pidada väheoluliseks.

Mõju MKM-ile: Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise pädevus on MKM-il (kes on pädev asustus TKS tähenduses). Tunnustamise otsustab valdkonna eest vastutav minister käskkirjaga. Seega avaldub esimene mõju selles, et pädev asutus peab

hindama üksuse vastavust ette nähtud nõuetele ning tegema vastava otsuse, kas anda tunnustus või mitte. Pädev asutus järgib ka, et juba tunnustatud üksus vastaks jätkuvalt õigusaktides ette nähtud nõuetele.

Mõju TTJA-le. Kuna üksuse loomise üheks eelduseks on, et TVK enam finantsteenustega seotud vaidlusi üldjuhul ei menetle, võib majanduslik mõju TTJA-le avalduda menetluskulude vähenemises. 2020. aastal oli TVK-s menetluses 124 finantsteenustega seotud vaidlust ja 52 kindlustusteenustega seotud vaidlust⁵⁰. TVK otsusega lõppeva ühe menetluse kulu riigile on keskmiselt 306 eurot⁵¹. Seega vaidluste arvu vähenemine mõjutab riigieelarvet, kuid mitte oluliselt, arvestades TVK-s menetletavate vaidluste koguarvu. 2020. aastal esitati tarbijavaidluste komisjonile kokku 2756 avaldust, millest lõpetati 2672.

Mõju kohtutäituritele. Seisuga 1. jaanuar 2020 kuulus ametikogusse 43 kohtutäiturit.⁵² Jõustunud otsus ja kompromissi määrus on täitedokument. Mõju sõltub sellest, kui paljud teenuseosutajad jätavad otsuse või kompromissi täitmata ning rakendatakse sundtäitmist. Võib eeldada, et vaid üksikud finantsteenuse osutajad võivad jätta otsuse või kompromissi täitmata (mainerisk).

Mõju kohtutele. Kaudselt puudutab vaidluste kohtuväline lahendamine ka kohtuid, kuivõrd eelduslikult võiks kohtute koormus väheneda (vt ka seletuskirja punktis 6.1.1 esitatud statistikat kohtulahendite kohta).

Seos kohalike omavalitsuste tegevusega. Eelnõu ei ole seotud kohalike omavalitsuste tegevusega.

8. Rakendusaktid

Eelnõuga ei kehtestata uusi rakendusakte.

9. Seaduse jõustumine

Seadus jõustub 1. juunil 2023. aastal. Jõustumise kuupäeva määramisel on võetud eelduseks, et uuel loodaval üksusel oleks piisav aeg ettevalmistuste tegemiseks.

10. Eelnõu kooskõlastamine ja huvirühmade kaasamine

Eelnõu on esitatud kooskõlastamiseks ministeeriumitele ja arvamuse avaldamiseks huvirühmadele.

⁵⁰ https://komisjon.ee/sites/default/files/tvk_2020_tegevusaruanne.pdf

⁵¹ Tarbijakaitseseaduse, täitemenetluse seadustiku ja riigilõivu seaduse muutmise seaduse eelnõu seletuskiri, <https://eelnoud.valitsus.ee/main/mount/docList/9d36850e-7201-4c6b-bbdb-c1db87b9e80e>

⁵² <https://kpkoda.ee/wp-content/uploads/2020/07/Arengukava-2020-2024-1.pdf>

Algatab Vabariigi Valitsus
..... 2022
(allkirjastatud digitaalselt)

Lisa 1. EL finantssektori õigusaktide vastavustabel

| Direktiivi/määruse (EL) säte | FIS | Vastavus EL õigusallikale | Kommentaar |
|---|---------------------------------------|---------------------------|---|
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2002/65/EÜ artikkel 14 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2008/48/EÜ artikkel 24 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2009/65/EÜ artikkel 100 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2009/110/EÜ artikkel 83 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | Mh tagatakse, et ka juriidiliste isikute kaebusi menetletakse |
| Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi 2009/138/EÜ artikkel 203 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 924/2009 artikkel 11 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | Mh tagatakse, et ka juriidiliste isikute kaebusi menetletakse |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2014/17/EL artikkel 39 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2014/65/EL artikkel 75 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2015/751 artikkel 15 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | Mh tagatakse, et ka juriidiliste isikute kaebusi menetletakse |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2015/2366 artikkel 102 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | Mh tagatakse, et ka juriidiliste isikute kaebusi menetletakse |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2016/97/EL artikkel 15 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | Mh tagatakse, et ka juriidiliste isikute kaebusi menetletakse |
| Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2019/1238 artikkel 51 | §-d 34 ¹ –34 ²² | Vastab | Mh tagatakse, et ka juriidiliste isikute kaebusi menetletakse |