

Kellelt: Kilvar Kessler, Finantsinspektsiooni juhatuse liige (õiguskeskkond ja turujärelevalve)
Kuup.: 24.10.2003
Asi: Ettekanne "Kuidas võtta finantsteenusest maksimum? Kes mind kaitseb?"

Käesoleva memorandumi autor ega Finantsinspektsioon ei eelda ega võta kohustust tulevikus värskendada Rahakompassile käesolevas memorandumis teatavakstehtud informatsiooni või eraldi teatada selles toimunud muudatustest. Käesoleva memorandumi autori väljendatud seisukohad on isiklikud ja ilmtingimata ei pruugi kattuda Finantsinspektsiooni omadega. Käesoleva memorandumi autori poolt memorandumis väljendatu ei ole õigusnõuanne.

[esimene slaid]

A. Ettekande eesmärk:

- saate selguse, et tarbijat kaitseb eelkõige tarbija hea informeeritus ja haritus, teenuse osutajate piisav konkurents ning alles seejärel finantsteenuste tarbijate turvavõrk.
- saate teada tüüpüksimused enda heaks informeerimiseks, saate julguse neid esitada.
- saate teada oma peamised õigused ja selle allikad.
- saate teada, kuidas finantsteenuste tarbijate turvavõrk kaitseb tarbijate huve.

[teine slaid]

B. Finantsteenuste tarbija kolm põhijõudu: õiged küsimused, valikuvabadus ja oma õiguste teadmine.

[kolmas slaid]

Põhijõu rakendamise eesmärk on tagada teenuse pakkuja ja tema kliendi võimalikult võrdne informeeritus teenusest võimaldamaks kliendil teha teenuse ostmiseks (hinnastamiseks) igakülgset kaalutud otsust.

[neljas slaid]

1. Esita õigeid küsimusi!

1.1 Iseendale oma vajaduste selgitamiseks:

- Kas ma vajan (pakutavat) teenust?
- Mis on minu finantsiline eesmärk?
- Palju raha annan teenuse pakkuja hoolde? Kas see on mulle jõukohane?
- Kas mul on mingeid erivajadusi?

1.2 Teenuse pakkuja kohta:

- Kas on tegevusluba teenuse osutamiseks?
- Millal ja kes on selle loa andnud? Kus seda näha saab (veebilehed)?
- Kaua teenuse pakkuja on tegutsenud?
- Millised on teenuse pakkuja eelmise majandusaasta finantsnäitajad?
- Kus teenust on veel pakutud? Kes oskab anda lisainfot teenuse pakkuja kohta?
- Kas olete volitatud esindama teenuse pakkujat? Kuidas saan kontrollida, et selline volitus eksisteerib? Millisel numbril kontakteeruda?

1.3 Teenuse kohta:

- Kas selle teenuse pakkumine on seaduslik?
- Kes veel sellist teenust pakub? Miks keegi ei paku?
- Mida ma pean teenuse kohta teadma? Millised on minu riskid seoses teenuse ostmisega? Kui palju teenus mulle maksma läheb? Täpsemalt palun!
- Palun selgitage mulle teenuse osutamise lepingut! Palun seletage mulle täpsemalt selles lepingus olevaid mulle rakenduda võivaid riske! Ma ei saa aru, palun korrake ja selgitage mulle neid lepingu sätteid! Aga miks siin siis nii kirjas ei ole?!
- Kas ma saan lepingut ühepoolsetl lõpetada? Kui kiiresti? Mis ma selleks tegema pean? Kas see läheb mulle midagi maksma? Kui kiiresti ma saan oma raha tagasi/pean oma kohustuse täitma peale lepingu lõpetamist?
- Kas teil on õigus ühepoolsetl lepingut muuta, sealhulgas teenuste hindu? Mis on selle menetlus? Kuidas mina sellest teada saan? Kas mul on õigus leping ühepoolsetl lõpetada, kui te seda eelnevalt olete ühepoolsetl muutnud?
- Mis minu rahaga edasi tehakse? Kas see pole liialt riskantne? Kas teil on riskivabamaid teenuseid?
- Mis saab mu rahast, kui te pankrotti lähete?

1.4 Juba eksisteeriva teenuse osutamise suhte probleemide puhul:

- Millisel õiguslikul alusel te seda nõuate? Millise lepingupunkti alusel te keeldute?
- Millisest lepingu sättest see tuleneb?
- Kas see on teie pakkumine? Kus me selles kokku oleme leppinud?
- Kes selle eest vastutab? Ma soovin rääkida teie ülemusega! Palun andke tema kontaktandmed, kuidas on teie nimi palun?

[viies slaid]

Mida rohkem informatsiooni teenuse kohta, seda paremini oleme me võimelised mõistma selle sisu, vajalikkust meile ja teenust hinnastama ning seda parema valiku me enda jaoks teeme.

[kuues slaid]

2. Rakenda valikuvabadust!

- Ära häbene küsida!
- Ära häbene öelda “Ma ei saa aru, palun seletage veel kord!”
- Ära häbene öelda “Ma soovin veel kaaluda selle teenuse ostmist!”
- Ära häbene uurida teenuse kohta kõigilt seda pakkuvatelt isikutelt!
- Ära häbene keelduda!
- Ära kiirusta teenust ostma esimeselt pakkujalt!
- Loe leping põhjalikult läbi enne kui selle allkirjastad!
- Võta lugemiseks aega, teenuse osutaja võib oodata! Vajadusel võta lepingu eelnõu koju kaasa, aruta asja elukaaslase/abikaasa/vanematega.
- Kui lepingus ei ole kirjas teenuse osutaja kirjeldatut, küsi selgitust!
- Vaata, et lepingus oleks vaidluste lahendamise kohaks märgitud Eesti!

[seitsmes slaid]

Mida suurem on teenuste valik ja mida vabamad oleme me valikuid tegema, seda parema valiku me teeme.

[kaheksas slaid]

3. Tea oma õigusi!

3.1 Tarbijal on teenuste tarbimisega seoses õigus:

- nõuda vähemalt kohustuslikele nõuetele vastavat kaupa või teenust.
- saada vajalikku ja tõest eestikeelset teavet pakutavate teenuste hulgast teadliku valiku tegemiseks, sealhulgas teenuse omaduste, hinna, kasutamistingimuste jms kohta.

3.2 Tutvu oma õigusi sätestavate peamiste seadustega!

3.2.1 Tarbija üldised õigused:

- Tarbijakaitseaduse §-d 4, 7 ja 8.
- Võlaõigusseaduses eriti §-d 34 (tarbija mõiste), 36 lg. 2 (kohaldatav õigus), 42 lg. 3 (tüüptingimuste käsitus), 46-62 (koduukselepingud, sidevahendi abil sõlmitud lepingud), 99 (tellimata teenuse osutamine) ja 194 (tarbijalepingutest taganemise erisused).
- Isikuandmete kaitse seaduse §-d 4-17, 29-33.

Võlaõigusseaduse puhul tuleb mõista kahte põhimõttelist konstruktsiooni: dispositiivsuse printsiip ja üld- ning eriosa vahekorra mõte. Dispositiivsus tähendab, et võlaõigusseaduses sätestatud võivad lepinguga muuta, kui seaduses endas pole selget sellekohast keeldu. Tarbijalepingute puhul sellised keelud reeglina eksisteerivad.

Üld- ja eriosa vahekorra puhul tuleb silmas pidada, et oma õiguste määratlemisel tuleb lähtuda eelkõige lepingust (vt eelkirjeldatud dispositiivsuse põhimõte), siis võlaõigusseaduse eriosast ja siis üldosast. Prevalveerib leping, siis eriosa ja siis üldosa.

3.2.2 Hoiustamise, laenude, arveldustega, faktooringu ja kasutus- ning kapitalirendiga (pankade osutatavad teenused) seoses:

- võlaõigusseaduse §-d 143-154 (tarbijakäendus), 256-258 (faktooring), 339-360(271-338) (rendileping), 361-367 (liisinguleping), 396-401 (laenu- ja krediidleping), 703-757 (arveldused) ja 883-896 (hoiuleping).
- krediidiasutuste seaduses eriti §-d 4 lg. 1, 2 ja 3 (hoiuste kaasamine kui tegevusluba nõudev tegevus; 88 (pangasaladus); 89 (kliendi kaitse).
- hoius krediidiasutuses on tagatud teatud ulatuses, kui pank pankrotistub.

3.2.3 Kindlustusteenuse osutamisega seoses:

- võlaõigusseaduse §-d 422(eriti 427)-567 (kindlustusleping), 619-634 (käsundusleping), 658-669 (maaklerileping).
- kindlustustegevuse seaduses eriti §-d 2 lg. 1 (kindlustustegevus); 8 (kindlustustegevuse liigid); 10 lg. 1, 2 (tegevusluba); 27 (konfidentsiaalsuse tagamine); 65 (kindlustuslepingute staatus pankroti korral); 66-74 (kindlustusagendid ja –maaklerid).
- liikluskindlustuse seaduses eriti §-d 2-48; 53-58.
- kindlustus ei ole tagatud.

3.2.4 Konkreetsete juhusteta raha ja väärtpaberite valitsemisega, mida tõendab väärtpaber (ehk investeerimisfondi valitsemisega) seoses:

- võlaõigusseaduse §-d 208-243 (müügileping).
- võimalikult võlaõigusseaduse §-de 619-634 (käsundusleping) printsiibid.
- investeerimisfondide seaduses eriti §-d 1, 3, 7, 12, 19, 31, 32, 34, 35, 39-47, 78, 81, 93-100, 125, 126.

- kogumispensionide seaduses eriti §-d 3-58, 62, 63, 78-80, 90, 127, 128, 137 lg. 1, 138-140, 147-152.
- investeering investeerimisfondi, välja arvatud kohustuslikku pensionifondi, ei ole tagatud.

3.2.5 Väärtpaberite pakkumise ja investeerimisteenuste osutamisega seoses:

- võlaõigusseaduse §-d 208-253 (müügileping); 619-634 (käsundusleping), 658-669 (maaklerileping), 670-691 (agendileping), 692-702 (eriti 697) (komisjonileping).
- väärt-paberituru seaduses eriti §-d 2, 5-7, 11, 12, 15-17, 22, 25-28, 35, 37, 40, 42-46, 48, 50, 66, 69, 70, 84-89, 134, 135, 142, 143, 165-168, 174-178, 180, 181, 182 lg. 1, 184-188, 189-201, 202, 203.
- investeering ehk investeerimisteenuse osutamisest tulenev kliendi nõue teenuse osutaja vastu on tagatud teatud ulatuses.

[üheksas slaid]

Mida paremini me teame oma õigusi seda väiksem on oht, et neid ei arvestata lepingu sõlmimisel, teenuse tarbimisel või probleemide lahendamisel.

... kui aga eelnev kuidagi ei aita, siis...

[kümnes slaid]

B. Finantsteenuste tarbijate kaitsevõrk

Tarbija ja teenuse osutaja vahel probleemi olemasolul on selle lahendamiseks loodud nn. turvavõrk.

[üheteistkümnes slaid]

Turvavõrgu osalised on turuosalised (sh. Tallinna Börsi vahetuskohus, Liikluskindlustuse Fondi vahetuskohus), Tarbijakaitseamet, Andmekaitse Inspeksioon, Finantsinspeksioon, Tagatisfond, politsei, prokuratuur, kohus ja tulevikus kohtueelse vaidluse lahendamise komisjon. Igal osalisel on tarbija aspektist vaadatuna oma roll.

[kaheteistkümnes slaid]

1. Mis on Finantsinspeksioon?



[kolmeteistkümnes slaid]

2. Mida Finantsinspeksioon teeb tarbijate heaks?

- Finantssektori järelevalve (süsteemse riski maandamiseks ja info asümmeetria vähendamiseks: finantssektorisse lubamine, sealt kõrvaldamine, finantssektoris reeglitekohase tegutsemise seiramine; kapitali- ja teenusejärelevalve; koostöö politsei, Tarbijakaitseameti ja Andmekaitseinspeksiooniga);
- Teavitatus;
- Kaitse: kaebused, kiirmenetlus, Tagatisfond.

[neljateistkümnes slaid]

3. Turvavõrgu teised osalised

3.1 Turuosalised

- esimene tasand probleemi lahendamiseks.
- kui pole mõistmist turuosalise ühelgi tasandil, kaeba Tarbijakaitseametisse teenuse osutamise aspektides/Andmekaitse Inspeksiooni isikuandmete käitlemisega seoses.

3.2 Tarbijakaitseamet/Andmekaitse Inspeksioon



- asetseb Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas, peamiseks tegevuseks tarbijakaitse.
- analüüsib kaebust, küsib selgitusi asjaomastelt.
- vajadusel sunnib halduslikult teenuse osutajat oma käitumist korrigeerima.
- turuosaline võib kaevata korrigeerimise peale kohtusse.
- Andmekaitse Inspeksioon.

3.3 Kohtueelse vaidluse lahendamise komisjon

- praegu veel puuduv lüli turvavõrgus.
- tulevikus võib valida Tarbijakaitseameti asemel kaebamise komisjoni või peale Tarbijakaitseametilt hea abi saamata jäämise.
- komisjon peaks vaidluse lahendama tarbijale odavalt ja kiirelt.
- komisjoni otsuse peale võib kaevata kohtusse, kuid ideaalis komisjoni professionaalse tegevuse tõttu kohtuvaidlus osutub mõttetuks aja raiskamiseks.

3.4 Tagatisfond



- Tagatisfond on avalikõiguslik juriidiline isik, kellele hoiuseid kaasavad pangad ja investeerimisteenuste osutajad maksavad tasu garantiifondidesse.
- Viimaste arvel tagatakse teatud ulatuses hoiustatud raha ja investeeringuid.

3.5 Kohus või vahekohus



- kohus on iseseisev võimuharu. Eestis on kolmeastmeline kohus: esimese astme kohus (maa ja linnakohtud, halduskohtud), apellatsioonikohus (ringkonnakohtud) ja kassatsioonikohus (Riigikohus).
- kohus tegeleb õiguse mõistmisega, lahendab õiguslikud vaidlused lõplikult, kuulutab pankrotte.

- vahekohtule võivad pooled end allutada vastastikkusel kokkuleppel. Reeglina vahekohtu otsus on lõplik ja ei kuulu edasikaebamisele.

3.6 Politsei ja prokuratuur



- Politsei asub Siseministeeriumi valitsemisalas, prokuratuur Justiitsministeeriumi valitsemisalas. Politsei tegeleb õiguskorra kaitsega, kuritegevuse ennetamise ja uurimisega. Prokuratuuri prokurörid esindavad riiki kriminaalkohtus.
- Politsei astub mängu tõsisemate rikkumiste/peetuste puhul tarbijate kaebuste, Finantsinspektsiooni avalduste või muu info alusel.
- sõltuvalt asja iseloomust toimub politsei ja prokuratuuri koostöö Finantsinspektsiooniga.

[viieteistkümnes slaid]

C. Kokkuvõte

Tarbijale parima valiku võimaldab ehk finantsteenusest võimaldab maksimumi võtta:

- Rohke ja selge teave teenuse kohta, sest teave võimaldab paremini mõista teenuse sisu, vajalikkust ja teenust hinnastada
- Teenuste suur valik ja tarbija valikuvabadus, sest valikuvabadus võimaldab teenuseid võrrelda.
- Oma õiguste hea mõistmine, sest siis on väiksem oht, et neid ei arvestata lepingu sõlmimisel, teenuse tarbimisel või probleemide lahendamisel.