
Finantsombudsman loob silmsideme võlavõimuritega

22. september 2022

Me tarbime igapäevaselt erinevaid teenuseid, seda nii taksoäppi kasutades, kui poest saia ostes. Lihtsustatult öeldes saab teenusega olla rahul või rahulolematu ja vastavalt sellele oma käitumist kujundada – teenust edasi tarbida või saia mõnest teisest pagarist osta. Paraku on aga tänases ühiskonnakorralduses palju keerukamaid teenuseid, kus oma parimate huvide tuvastamine või suisa oma valikute ja õiguste maksma panemine võib olla kas väga keerukas või niivõrd kalli hinnalipikuga, et seda lihtsalt ei tehta.

Selliste teenuste puhul võib üsna kergesti minna tasakaal turu konkurentsi osas paigast ära, sest kliendil pole lihtne „jalgadega hääletada“, teenusest loobuda või oma õigusi maksma panna. See toob aga kaasa olukorra, kus tekivad moonutused nii pakutavates teenustes kui ka hindades. Ja reeglina mitte tarbija kasuks. Üks selline keskmisest keerukamaid valdkondi puudutab erinevad finantsteenused, olgu tegu siis näiteks kas hoiustamise, laenamise, liisingu, kindlustusjuhtumi või investeerimisega.

Kohtumenetlus on tavatarbija jaoks kallis ja aeganõudev

Kirjeldatud oludest võrsub aeg-ajalt põhjendatud hüüatusi - miks riik midagi ei tee? Kus on süüdlane? Miks on nii kõrged intressid? Meid petetakse!? Samal ajal aga unustatakse ära, et kui tegu ei ole süüteoga, mille puhul tuleks esitada kuriteokaebus, siis on igaühel õigus oma vaidlus viia kohtusse. Õigus pöörduda vaidluse korral kohtu poole on põhiseadusega tagatud ja kontseptsioonilt lahendab kohus vaidluse lõplikult ära.

Mureks sellise keskmise ja tavapärase finantsvaidluse korral aga ei ole mitte vabadus pöörduda kohtu poole, vaid praktika, kus kohtumenetlus on tavatarbija vaatest kallis ja ebameeldiv protsess. Kohtukulud, mis keskmise võlanõude puhul kohtusse pöördudes on mitme tuhande euro suurused, ei ole lihtsalt talutavad. Samuti on protsessile kulutatav aeg mõõdetav aastates, mitte kuudes või päevades. Hea praktika on, et kriitilisus ei vaiki tavaliselt ka jõustunud kohtulahendi korral. Ehk kohtumenetlus on tõesti olemas ja tagatud kõigile, kuid fakt on ka see, et igaüks oma murega kohtusse ei pöördu. Ja kas üldse peakski?

Finantsombudsmani järele on tekkinud karjuv vajadus

Riigiahjus on küpsemas seadus, mis peaks tekitama oluliselt tugevama silmsideme võlavõimu rakendajatega. Nimelt on Rahandusministeerium saatnud 7. juunil 2022 kooskõlastusringile Finantsinspeksiooni seaduse ja täitemenetluse seadustiku muutmise seaduse eelnõu, lühendatult finantsombudsmani eelnõu. Kontseptsioon finantsombudsmani loomisel on lihtne – enamike finantsteenuste puhul tekib tarbijal (ka ettevõttel) võimalus erimeelsuse korral finantsteenuse osutajaga pöörduda vaidluse korral finantsombudsmani manu. Umbes samamoodi, nagu töötajatel on õigus pöörduda töövaidluskomisjoni. Finantsvaidluste ombudsmani tugev pluss on kiire menetlus, mis eelnõu kohaselt oleks üldreeglina 3 kuud, mille jooksul peab finantsombudsman olema teinud sundtäidetava otsuse. Finantsombudsmanil ja tema büroo töötajatel on eelnõu kohaselt väga kõrged erialased ja sobivusnõuded, samuti paiknemine Finantsinspeksiooni juures – selliselt tagatakse väga kõrge professionaalsus finantsteenuste ja –sektori tundmisel, samuti teadmine rakenduvast menetlusest. Taotluse esitamine ei eelda advokaadist esindaja olemasolu (võiks olla blanketipõhine) ja kõik kulud jääksid poolte endi kanda. Ehk isegi kui tarbija kaotab oma vaidluse, ei pea ta finantsteenuse osutaja kulusid eraldi kandma hakkama. Finantsombudsmani kulud kannavad finantsteenuste osutajad ise. Riigieelarvele oleks kulu sisuliselt null eurot.

Seega oleks vastava eelnõu seaduseks vormimine väga tugev sõnum riigilt võlavõimuga pahauskselt tegelejatele, kõige haavatavamate teenuste tarbijate kaitsel. Kindlasti on eelnõu osas erineva raskuse ja sügavusega teemapüstitusi, mida seadusloome protsessis hinnata ja sõnastusi kohendada vajadusel. Samas aga, kui vaadata ühiskonna poolt, muutuksin ma murelikuks, kui eelnõu ette tekib „punn“ ametnikkonna sees. Punnid oma kontseptsioonilt on ses mõttes huvitavad, et nad tihti seovad võõraid muresid konkreetse lahenduse külge ja sedapidi loovad usutava õhkkonna, et peame analüüsima, peame hindama ja pingsalt mõtlema, läheb aasta, kaks või viis, vahet pole. Tegelikult on küll vahet! Selline tagajärg, arvestades tänast olustikku, kus vajadus finantsombudsmani jaoks on vaid kasvava trendiga, oleks väga tugeva negatiivse tagajärjega,

puudutaks paljusid. Selliselt vaid polsterdataks tänast olustikku, kus võimetus oma õigusi kaitsta toidab edasi pahauskseid võlavõimuga kauplejaid. Hetkel kahjuks pole sellist õndsat head tunnet, et eelnõus kavandatu finantsombudsman saaks 1. juulil 2023 oma tööd alustada, pigem mitte. Küll aga loodan, et lähiajal see reaalsuseks saab. Küsimus on tegelikult vaid poliitilises tahtes ja suunas, kuhu riigina astuda selge probleemi lahendusel.

Siim Tammer