

TARTU ÜLIKOOL  
ÕIGUSTEADUSKOND

Anastasia Nõmmik

**TARBIJAJD KAHJUSTAVATE PRAKTIKATE KASUTAMINE INKASSOTEENUSE  
OSUTAJATE POOLT JA VÕIMALIKUD ÕIGUSLIKUD LAHENDUSED**

Magistritöö

Juhendaja  
*professor Karin Sein*

Tallinn  
2024

## SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	3
1. TARBIJATE AKTUAALSED PROBLEEMID TULENEVALT VÕLGNEVUSTE SISSENÕUDMISEST INKASSODE POOLT.....	8
1.1. Inkassode töömeetodid tarbijatelt võlgade sissenõudmisel .....	8
1.2. Tarbijavaidluste sekretariaadi praktikas tõusetunud probleemid.....	13
1.2.1. Nõude alusdokumentide puudumine ja esitamata jätmine .....	13
1.2.2. Õigusliku aluseta ja aegunud nõuete esitamine.....	19
1.3. Vahekokkuvõte .....	24
2. EBAAUSATE KAUPLEMISVÕTETE REGULATSIOONI KOHALDAMINE VÕLGNEVUSTE SISSENÕUDMISELE .....	26
2.1. Senine järelevalve inkassoteenuse osutajate üle .....	26
2.2. Inkasso tegevus võla sissenõudmisel kui kauplemisvõte tarbijakaitseaduse tähenduses.....	28
2.2.1. Ebaaus kauplemisvõte, kaupleja, tehinguotsus.....	28
2.2.2. Eksitavate kauplemisvõtete kasutamine.....	34
2.2.3. Agressiivsete kauplemisvõtete kasutamine.....	38
2.3. Vahekokkuvõte.....	41
3. VÕIMALIKUD LAHENDUSED KREDIIDIINKASSODE JA -OSTJATE SEADUSE JA ROOTSI ÕIGUSE KOHASELT .....	44
3.1. Lahendused krediidiinkassode ja -ostjate seadusest.....	44
3.2. Lahendused Rootsi õigusest.....	48
3.2.1. Rootsi inkassoregulatsiooni allikad ja kohaldamisala .....	48
3.2.2. Nõude alusdokumentidele ja edastamisele sätestatud tingimused.....	49
3.2.3. Õigusliku aluseta ja aegunud nõuete esitamise keeld .....	53
3.3. Vahekokkuvõte.....	55
KOKKUVÕTE.....	58
ABSTRACT .....	63
KASUTATUD LÜHENDID .....	66
KASUTATUD ALLIKAD.....	67
LISAD .....	73

## SISSEJUHATUS

Ühiskondlikes ning siseriiklikes poliitilistes debattides on korduvalt heidetud ametnikele ja ametkondadele ette tahet kõiki eluvaldkondi liigse detailsuse ja pedantsusega seaduste, ettekirjutuste, juhendite ja kordadega ära reguleerida. Teatud määral võib tegu olla tõese väitega, kuna alates 2004. aastast on Eesti pidanud järgi jõudma euroopalikele standarditele, väärtustele ja põhimõtetele, mis on paljudele teistele Lääne-Euroopa riikidele juba eelmisest sajandist omased ja tavapärased. Aastaks 2024 oleme saavutanud oma kindla positsioonil rahvusvahelisel ja Euroopa Liidu sisesel areenil, riik on leidnud oma nišid ja saanud paika õiguspoliitilised alustalad. Sama kehtib ka enamuse valdkondadele, kus noor Eesti pidi peale Nõukogude Liidu lagunemist ning Euroopa Liitu astumist suuri pingutusi tegema. Nüüdseks ei ole me enam liidu murelaps ning välislepingutest tulenevad kohustused on saanud meie igapäevase elu osaks.

Püüdlikkus teistele riikidele järgi jõuda on kindlasti end paljudes valdkondades väljendanud kui üliagarust kõik peensusteni ära reguleerida, kuid eksisteerib ka valdkondi, mida tänase päevani ei ole ükski ametkond, erakond või organisatsioon tahtnud puutada. Üheks selliseks nähtuseks on inkassod ehk ettevõtjad, kes tegelevad võlahaldusteenusega võlausaldaja ja võlgniku vahel. Inkassod on teatud mõttes Eesti õigussüsteemi anomaalia, millel on lastud vabalt kulgeda ilma valdkonnaspetsiifilisi regulatsioone rakendamata. Põhjusel, et puudub õiguslik raamistik inkassode üle, on „igapäevane õigus täna sellel tegevusalal vabalt alustada, teostada ning lõpetada majandustegevust. Järgida tuleb sisuliselt vaid üldist äriühingu- ja lepinguõigust“ ja valdkonnaspetsiifilisi seaduseid.<sup>1</sup> Samuti ei ole tegu uue nähtusega, sest Eesti inkassode turuliider Julianus Inkasso OÜ reklaamib end kui „Baltikumis juhtiv inkassoteenuseid pakkuv ettevõtte juba pea 30 aastat“.<sup>2</sup> Võrdluseks võiks tuua fakti, et taasiseseisvunud Eesti Vabariik on töö esitamise seisuga 32 aastat vana. Tekib küsimus, et kuidas on seadusandja, ministriumite ja ametite poolt jäänud puutumata ettevõtjate kogukond, kes justkui käituvad kui kohtutäiturid võlgade sisse nõudmisel, kuid ei allu ühegi ameti, koja või organisatsiooni järelevalvele ning mille tegevust ei reguleeri ükski seadus spetsiifiliselt.<sup>3</sup> Äriregistri andmetel on sõna „inkasso“ kasutanud enda ärinimes 323 ettevõtjat

---

<sup>1</sup> Krediidinkassode ja -ostjate seaduse eelnõu 376 SE. KIKS seletuskiri. Edaspidi: KIKS-i eelnõu. Kuigi seletuskiri puudutab vaid KIKS-i, jääb viidatud mõte kehtima ka peale KIKS-i vastu võtmist põhjusel, et KIKS reguleerib vaid inkassode seotust krediidiga ning selle reguleerimisalast jääb välja võlgade sissenõudmise teenus.

<sup>2</sup> LISA I. Julianus Inkasso OÜ koduleht. – <https://julianus.ee/ettevotest/> (05.10.2023).

<sup>3</sup> Sein, K. Abusive debt recovery practices in Estonia. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge 2023, lk 102.

ning nendest 95 on kehtivad ja registrisse kantud. Inkassode pikka tegutsemisaega taasiseseisvunud Eesti turul kinnitavad ka äriühingud, mis on esmakordselt registreeritud 1996. aastatel ning kasutanud viidet inkassole enda nimes.<sup>4</sup>

Osaliselt langeb vastutus inkassode reguleerimata jätmise eest, spetsiifiliselt võlgnevuste sissenõudmisel, Euroopa Liidule, kes on teinud minimaalselt pingutusi inkassodele miinimumnõuete kehtestamiseks ning inkassoregulatsiooni liiduüleseks harmoniseerimiseks. Seega on jäetud liikmesriikidele suhteliselt vabad käed oma riigis tegutsevate inkassode kammitsemiseks. Reguleerimatus liidus endas põhjustab üsnagi ootuspäraselt olukorra, kus liikmesriigid tegelikult ei tunne vajadust võtta ohjasi enda kätte ning luua siseriiklikult uut regulatsiooni. Näiteks puuduvad 2/3 Euroopa Liidu liikmesriikides inkassode tegevusele keskenduvad regulatsioonid.<sup>5</sup> Tegemist on murettekitava olukorraga, sest olemasolevad tarbijaõiguslikud normid ei suuda vastu panna uutele probleemidele, mis inkassoteenuse osutajate tegevusega pidevalt lisanduvad.<sup>6</sup> Inkassoteenuse osutajate uued strateegiad tekitavad potentsiaalselt olukorra, kus inkassod kasutavad võlgnevuse sissenõudmisel ebaausaid kauplemisvõtteid suurema kasumi eesmärgil.<sup>7</sup>

2023. a juunikuu pressiteates andis Rahandusministeerium teada, et kooskõlastusringile on saadetud krediidiinkassode ja -ostjate seaduse (KIKS) eelnõu, mille kohaselt hakkab Finantsinspeksioon rakendama Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2021/2167.<sup>89</sup> Eelnõuga sätestatakse nõuded krediidiinkassodele ning krediitdilepingutest tulenevate võlgade sissenõudmise ja üleostmise kord.<sup>10</sup> Kuigi KIKS on esimene seadus Eesti õigusruumis, mis on suunatud spetsiifiliselt inkassodele, mõonab ministeerium, et inkassoturg ei ole senini riiklikult reguleeritud ning puudub ülevaade turuosaliste arvu üle.<sup>11</sup>

Inkassoteenuse osutajatega seotud magistritöösid on Tartu Ülikoolis kaitstud neljal korral ning kõik varasemad autorid on käsitlenud inkassode tegevust lähtuvalt isikuandmete kaitse

---

<sup>4</sup> Äriregistri juriidilise isiku otsing märksõnaga „inkasso“.

<sup>5</sup> Stănescu, C.-G. Regulating informal debt collection in the European Union Stănescu. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge 2023, lk 13.

<sup>6</sup> Tajti, T. Contemporary European debt collection practices through the prism of the rule of law. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge, lk 28.

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Rahandusministeerium. Inkassofirmad lähevad edaspidi finantsinspeksiooni järelevalve alla, 26.06.2023. – <https://www.fin.ee/uudised/inkassofirmad-lahevad-edaspidi-finantsinspeksiooni-jarelevalve-alla> (05.10.2023).

<sup>9</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2021/2167, 24. november 2021, krediitihaldajate ja krediidiostjate kohta. — ELT L 438, 8.12.2021, lk 1-37.

<sup>10</sup> Krediidiinkassode ja -ostjate seaduse eelnõu 376 SE. — KIKS seletuskiri, lk 1. Edaspidi: KIKS seletuskiri.

<sup>11</sup> *Ibid.* Rahandusministeerium (viide 8).

seadusest või võlgnike andmete avaldamisest maksehäireregistrites.<sup>12</sup> Kuigi maksehäireregistrites võlgnike andmete avaldamine on inkassode jaoks peamine kohtuväline sunnivahend, millega mõjutatakse võlgnikke võlanõudeid tasuma, leiab selle töö autor, et inkassoteenuse osutajate tegevus omab olulist puutumust ka keelatud kauplemisvõtetega, mida varasemalt magistritöodes käsitletud ei ole. Põhjusel, et magistritöö autor soovib analüüsida, kas inkassoteenuse osutajate tegevust saab hinnata läbi ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooni, ei teki kattuvust varasemate ja praeguse magistritöö sisus.

Magistritööl on kolm eesmärki. Esmalt, kaardistada võlgnevuste sissenõudmisel inkassoteenuse osutajate poolt enim esinevaid õiguslikke probleeme, millega tarbijad inkassode tegevuse tõttu silmitsi seisavad. Kaardistuse tulemusel selguvad Eesti õigusruumis seni lahendamata probleemid, mis illustreerivad tarbijate õiguste rikkumist, ebaausate kauplemisvõtete kasutamist ning õigussüsteemi hallis ja reguleerimata alas toimetamist. Teine eesmärk on uurida, kas tarbijakaitseaduses<sup>13</sup> (TKS) sisalduv ebaausate kauplemisvõtete kehtiv regulatsioon on piisav selleks, et lahendada tarbijate probleeme tulenevalt võlgnevuste sissenõudmisest. Töö viimaseks eesmärgiks on Rootsi inkassoregulatsiooni ja KIKS-i eelnõu eeskujul pakkuda lahendusi enim levinud võlgnevuste sissenõudmisega seotud Eesti tarbijate probleemidele. KIKS-i kitsale kohaldumisalale vaatamata, pakub eelnõu lahendusi nii mõnelegi probleemile, mis puudutab inkassoteenuse osutajaid. Näiteks sätestab eelnõu loetelu tingimustest, millest peavad krediidiinkassod lähtuma krediidisajaga suheldes ning nimekirja teabest, mida krediidiinkassod peavad krediidisajale esitama krediidilepingu loovutamise korral. Eelnimetatud KIKS-is sätestatud kohustusi ei leia üheski teisest Eestis kehtivast seadusest, mis omaksid puutumust ka inkassodega. Lisaks KIKS-ile, otsitakse töös võimalikke lahendusi Rootsi õigusest põhjusel, et Rootsi oli üks esimesi Euroopa Liidu liikmesriikidest, mis võttis 1974. aastal vastu inkassoteenuse osutajate tegevust reguleeriva seaduse. Oma regulatsiooniga on Rootsi eeskujuks paljudele teistele liikmesriikidele, kes on teinud pingutusi inkassode ohjamiseks, ja elav tõestus sellest, et inkassosid on võimalik nii seadusega kui ka pehme õigusega hallata. Kuivõrd tööga soovitakse luua väärtust, pakub võrdlus Rootsi

---

<sup>12</sup> Anastasia Antonova magistritöö „Isikuandmete kaitse inkassoteenuse osutajate poolt Eestis“ (2016), Allan Alli magistritöö „Isikuandmete töötlemise õiguspärasus pärast nõude aegumise vastuväite esitamist inkasso ja krediidiregistri teenuse näitel“ (2021), Mari Kõrtsini magistritöö „Isikuandmete kaitse seaduses reguleeritud võlasuhte rikkumisega seonduva isikuandmete töötlemise õiguspärasus isikuandmete kaitse üldmääruse kontekstis“ (2022), Anu Kaupi magistritöö „Võlgnike maksehäiretega seonduvate isikuandmete avaldamine Eesti ja Soome õiguses“ (2023).

<sup>13</sup> Tarbijakaitseadus. – RT I, 06.07.2023, 95.

kontrasti ning uut perspektiivi, kuidas oleks võimalik teise riigi kogemuse ja praktika põhjal reguleerida inkassoturgu ja kaitsta tarbijaid efektiivsemalt.

Selleks, et magistritöö fookus ei kaoks, on magistritöös uuritavad subjektid ja teemad rangelt ära piiritletud. Töö peamisteks subjektideks on tarbija, võlausaldaja ja inkassoteenuse osutaja, kuna tegemist on osapooltega, kelle vahel tekivad vastavalt olukorrale kas kahepoolsed või kolmnurksuhted. Tarbija õigusliku positsiooni analüüsimisel on võetud aluseks TKS-i tarbija definitsioon ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ (edaspidi: ebaausate kaubandustavade direktiiv)<sup>14</sup> ja selle tõlgendamissuunised.<sup>15</sup> Tarbijale viidatakse töös ka kui võlgnikule, kes on asunud võlausaldajaga tarbijalepingusse, kuid on jätnud omalt poolt mingi soorituse või teingu tegemata, või rikkunud lepingu tingimusi. Võlausaldaja ja inkasso õigusliku positsiooni hindamisel on võetud aluseks TKS ja selle seletuskiri,<sup>16</sup> ebaausate kaubandustavade direktiiv ning nende tõlgendamissuunised. Mõisteid „inkasso“ ja „inkassoteenuse osutaja“ kasutatakse töös sünonüümselt. Sama kehtib ka „võlausaldaja“ ja „algse kaupleja“ kohta. Täiendavalt tuleb selgitada, et võlausaldajale ja inkassole viidates mõeldakse töö raames silmas vaid ettevõtjaid võlaõiguseaduse<sup>17</sup> (VÕS) § 1 lõike 6 tähenduses. Seega on välistatud füüsilisest isikust võlausaldajate käsitlemine, sest antud töös soovitakse uurida juriidilisest isikust võlausaldaja ja inkassoteenuse osutaja võimusuhet tarbija ehk isikuga, kes on juba automaatselt oma staatusest tingituna nõrgemas positsioonis.<sup>18</sup> Selleks, et töös ei tekiks lahkeli kohtuvälise ja kohtuliku menetluse sfääride vahel, analüüsib autor inkassodega seotud õiguslikke probleeme vaid kohtuvälises või -eelses faasis, kuna kohtupidamise reeglid on õigusriigile kohaselt juba ära reguleeritud tsiviilkohtumenetluse seadustikus (TsMS).<sup>19</sup>

Põhjusel, et tarbijalepingud on eraõiguslikud lepingud, on töö allikad enamjaolt Tarbijavaidluste sekretariaadi ehk Tarbijavaidluste komisjoni<sup>20</sup> ja Euroopa Liidu tarbija

---

<sup>14</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, 11. mai 2005, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul. — OJ L 149, 11.6.2005, lk 22-39. Edaspidi: ebaausate kaubandustavade direktiiv.

<sup>15</sup> Komisjoni teatis — Suunised Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2005/29/EÜ (mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul) tõlgendamiseks ja kohaldamiseks. — OJ C 526, 29.12.2021, p. 1–129. Edaspidi: ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuunised.

<sup>16</sup> Tarbijakaitseaduse eelnõu 37 SE. — TKS seletuskiri. Edaspidi: TKS seletuskiri.

<sup>17</sup> Võlaõiguseadus. — RT I, 06.07.2023, 116.

<sup>18</sup> EKO C-105/17, *Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:378, punkt 57, C-388/13, *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v. UPC Magyarország Kft*, ECLI:EU:C:2015:225, punkt 53, C-59/12, *BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts v. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV*, ECLI:EU:C:2013:634, punkt 36, C-89/91, *Shearson Lehman Hutton Inc. v. TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH*, ECLI:EU:C:1993:15, punkt 18.

<sup>19</sup> Tsiviilkohtumenetluse seadustik. — RT I, 28.12.2011, 44.

<sup>20</sup> Edaspidi joonealuses viites: TVK.

nõustamiskeskuse (edaspidi: ECC Eesti) menetlused, komisjoni otsused, Rootsi ja Eesti tsiviilsuhteid reguleerivad seadused ning kohtupraktika. Kuivõrd töö käigus on suur rõhk ka turuosaliste ehk inkassoteenuse osutajate enda praktikal, on autor lisanud võimalikult palju näiteid inkassode enda poolt loodud kuvandist ning avalikustatud informatsioonist, et ilmestada nende ettevõtjate poolt loodud töömeetodeid, taktikaid, võlgnevuse sissenõudmise protsessi ning inkassoturu üleüldist süsteemi.

Lähtuvalt eelpool mainitud uurimiseesmärkidest, on töö uurimisküsimused järgnevad:

1. Millised peamised õiguslikud probleemid on tõusetunud võlgnevuste sissenõudmisel tarbijatelt inkassoteenuse osutajate poolt Tarbijavaidluste sekretariaadi praktikas perioodil 2021-2023?
2. Kas tarbijakaitseaduses sisalduvat ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooni on võimalik kohaldada olukordades, kus inkassoteenuse osutaja ei esita tarbijale nõude alusdokumente või esitab tarbijale alusetuid või aegunud nõudeid? Kas antud regulatsioon võimaldab tarbijate õigusi efektiivselt kaitsta?
3. Kas Rootsi inkassoregulatsioon ja krediidiinkassode ja -ostjate seaduse eelnõu pakuvad lahendusi Tarbijavaidluste sekretariaadi praktikas tuvastatud Eesti tarbijate probleemidele?

Töö kirjutamisel ning uurimisküsimustele vastamisel on kasutatud võrdlevat, empiirilist ja dogmaatilist meetodit. Töö esimeses peatükis analüüsitakse inkassode töömeetodeid ning õiguslikult aluseta ja aegunud nõuete esitamist ning nõude alusdokumentide esitamata jätmist. Tegemist on Tarbijavaidluste sekretariaadi praktikas enim esinevate probleemidega, millega tarbijad sekretariaadi poole pöörduvad. Teises peatükis vaadeldakse esmalt, millist järelevalvet on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (edaspidi: TTJA) seni inkassoteenuse osutajate üle teostanud. Seejärel analüüsitakse, kas inkassode tegevust on võimalik hinnata lähtuvalt ebaausate kauplemisvõtete regulatsioonist ning kas töö esimeses peatükis analüüsitud näited kujutavad endas eksitava või agressiivse kauplemisvõtte kasutamist. Töö kolmandas peatükis pakutakse lahendusi inkassoteenuse osutajatega seotud probleemidele tulenevalt KIKS-i eelnõust ja Rootsi inkassoregulatsioonist.

Märksõnad: Inkasso, Tarbija, Võlgade sissenõudmine, Ebaaus kauplemisvõtte.

# 1. TARBIJATE AKTUAALSED PROBLEEMID TULENEVALT VÕLGNEVUSTE SISSENÕUDMISEST INKASSODE POOLT

## 1.1. Inkassode töömeetodid tarbijatelt võlgade sissenõudmisel

Töö esimeses peatükis uurib autor, milliseid meetodeid ja taktikaid kasutavad inkassoteenuse osutajad tarbijatelt võlgade sissenõudmisel ning millised on peamised probleemid, millega tarbijad pöörduvad Tarbijavaidluste sekretariaadi poole peale inkassolt võlateate saamist.

Viise, kuidas inkassoteenuse osutajad alustavad tarbijate vastu võlgnevuste sissenõudmist, on kaks. Esimese viisi kohaselt volitab võlausaldaja inkassoteenuste osutajat tarbijalt võlgnevust sisse nõudma käsunduslepingu alusel VÕS § 619 tähenduses. Tegemist on teenuse osutamise lepinguga, mille eesmärgiks on võlgnevuse tasumise saavutamine. Lepingus kokkulepitud soorituste tegemiseks annab võlausaldaja inkassole esindusõiguse, mille tulemusel muutub võlausaldaja esindatavaks ning inkasso esindajaks.<sup>21</sup> Käsunduslepingu sõlmimise tagajärjel tekib võlausaldaja ja inkassoteenuse osutaja vahel käsunduse sisesuhe.<sup>22</sup> Kuigi tarbija ja võlausaldaja vaheline leping on kahepoolne leping, mis moodustab ka nende kahe vahel sisesuhte, siis inkassole esindusõiguse andmisega ja selle teostamisega tekib sisesuhte kõrvale välissuhe võlausaldaja ja tarbija vahel.<sup>23</sup> Võlgnevuse sissenõudmisel inkassoteenuse osutaja poolt astub võlausaldaja piltlikult öeldes kogu protsessist välja ning ootab, kuni inkasso on lepingus kokku lepitud tulemuse saavutanud. Välissuhte tekkimisele vaatamata ei ole sissenõudmise ajal keelatud tarbijal võtta ühendust võlausaldajaga otse nendevahelise sisesuhte korras. Teise viisi järgi loovutab võlausaldaja VÕS § 164 alusel endale kuuluva nõude inkassole ehk inkassost saab uus võlausaldaja. Taolise tegevuse märgistamiseks kasutavad inkassoteenuse osutajad väljendit „võlaportfelli müümine“. Loovutamine peidab endas inkasso jaoks aga majanduslikku riski, et ostetud nõuet ei ole võimalik sisse nõuda, mistõttu võib inkassoteenuse osutaja saada loovutamise tagajärjel kasumi asemel hoopis kahjumit.

Järgnevalt antakse ülevaade inkassode töömeetoditest võlgnevuste sissenõudmisel tarbijatelt, lähtudes eeldusest, et inkasso on võlausaldaja esindaja, mitte nõude uus omanik. Kuigi Tarbijavaidluste komisjoni esimehe sõnul jõuab komisjoni lauale kaebusi, kus inkasso on nii võlausaldaja kui ka esindaja rollis, puudub komisjonil statistika selle kohta, millist rolli täites

---

<sup>21</sup> Varul, P. VÕS § 619, punkt 3.4.1. – Võlaõigusseadus III. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2021.

<sup>22</sup> Kalamees, P jt. Lepingusõigus. Tallinn: Juura (2017), lk 332.

<sup>23</sup> *Ibid.*

kaasatakse inkassoteenuse osutajaid menetlustesse kõige enam.<sup>24</sup> Sellele vaatamata on oluline analüüsida, milliseid ülesandeid täidavad inkassod võlgnevuste sissenõudmisel tarbijatelt ning kuidas võib nende tegevus mõjutada tarbijate otsust võlgnevus tasuda. Kuigi ülevaade on kirjelduslikku laadi, on see vajalik järgnevas alapeatükis nimetatud probleemide analüüsimiseks.

Võla sissenõudmine inkasso poolt:

1. Esmalt laekub inkassoteenuse osutajale võlgnevuse kogumise avaldus võlausaldajat. Avaldust saab esitada inkasso poolt hallatavas iseteenindusportaalis<sup>25</sup>, e-kirja teel<sup>26</sup> või veebivormi kaudu<sup>27</sup> ning avaldusega tuleb kaasa lisada võlgniku andmed, võlausaldaja andmed, nõude alusdokumendid ja vastavalt vajadusele ka esindaja andmed.<sup>28,29</sup>
2. Peale avalduse laekumist vaatab inkasso võlamenetleja või jurist esitatud avalduse läbi ning hakkab võlausaldaja poolt esitatud andmete põhjal otsima informatsiooni tarbija kohta. Teabe otsimine sõltub sellest, kui palju andmeid on võlausaldaja inkassole edastanud. Juhul, kui võlgniku andmed on esitatud kujul, mis lisatoiminguid ei vaja, hindab menetleja, kas tarbijal on teadaolevalt piisavalt varalisi vahendeid nõude rahuldamiseks.<sup>30</sup> Võlgniku maksevõime analüüsist sõltub see, kas võlausaldaja esindamisel on perspektiivi, kuna enamuse inkassoteenuse osutajaid töötab võlgnevuste sissenõudmisel tulemuspõhisel mudelil. Mudeli kohaselt võtab inkasso nõude tasumisel võlgniku poolt teenitud summalt teatud protsendi.<sup>31</sup> Juhul, kui nõudesumma jääb laekumata, tasumist ei toimu. Kui andmeid tarbija kohta jääb vajaka, teostab inkasso täiendavaid päringuid andmete kogumiseks.
3. Kui võlgnevuse sissenõudmisel on perspektiivi, sõlmivad võlausaldaja ja inkassoteenuse osutaja käsunduslepingu, millega võlausaldaja volitab inkassot tarbijalt võlgnevust sisse nõudma.

---

<sup>24</sup> LISA 2. Autori infopäring Tarbijavaidluste komisjoni esimehele, 11.04.2024. a e-kirja vastus.

<sup>25</sup> LISA 3. Julianus Inkasso OÜ e-inkasso iseteenindusportaal. – <https://self.julianus.ee/volausaldaja> (09.10.2023).

<sup>26</sup> LISA 4. Inkassoteenused OÜ (Kodu inkasso) kontakteerumise võimalused. – <http://koduinkasso.ee/#kontakt-kodu> (10.10.2023).

<sup>27</sup> LISA 5. CKE Inkasso OÜ avalduse veebivorm. – <https://www.ckeinkasso.ee/et/kontakt> (09.10.2023).

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> LISA 6. Svea Finance AS nõuded avalduse alusdokumentidele. – <https://www.svea.com/ee/et/ariklient/inkasso/> (09.10.2023).

<sup>30</sup> LISA 7. Five Inkasso OÜ selgitused võlgade sissenõudmise toimingutest. – <https://inkasso.five.ee/volgade-sissenoudmine/> (10.10.2023).

<sup>31</sup> LISA 8. Julianus Inkasso OÜ teave kodulehel, mille kohaselt arvestatakse tasu vaid siis, kui võlgnik tasub nõude summa. – <https://julianus.ee/volausaldajale/teenused/volgade-sissenoudmine-eestis/> (10.10.2023).

4. Kui võlgniku andmed on kokku kogutud, edastab inkassoteenuse osutaja võlgnikule võlateatise koos maksettepanekuga.<sup>32</sup> Teatis saadetakse sellele kontaktaadressile, mis on suudetud võlgniku puhul tuvastada. Juhul, kui tarbija keeldub nõude rahuldamisest või ignoreerib teatisi, hakatakse neid paralleelselt saatma mitmele aadressile korraga ühe- või kahepäevase intervalliga. Samaaegselt hakkab võlgnik saama ka kõnesid ja SMS-teavitusi inkassolt, milles tuletakse võlgnikule meelde tema võlgnevust<sup>33</sup> ning loetletakse n-ö sanktsioone, millega tarbija riskib, kui ta võlgnevust ei tasu. Sellisteks karistusteks on näiteks võlgniku nime avaldamine maksehäireportaalis<sup>3435</sup> või inkassoteenuse osutaja kodulehel,<sup>36</sup> kuid äärmisel juhul ka vara arestimine peale kohtumenetluse lõppemist ja täitemenetluse algust,<sup>37</sup> kui inkasso otsustab nõude põhjal esitada võlgniku vastu hagi kohtule.
5. Peale võlateatise kätte saamist (eeldusel, et inkassoteenuse osutaja on ikkagi õigetele aadressitele võlateatiseid edastanud, tarbija on need reaalselt kätte saanud ning tal on olnud võimalus nendega tutvuda), on võlgnikul otsustamiskoht: kas tasuda võlgnevus, ignoreerida inkasso pöördumisi, asuda inkassoga vaidlema või pöörduda kohtu poole.
  - a. Juhul, kui tarbija nõustub esitatud nõudega ning tal puuduvad pretensioonid näiteks võlausaldaja või inkasso tegevuse, nõude alusdokumentide või nõude suuruse osas, tasub ta nõutud summa. Nõude täitmisega on käsunduslepingus kokku lepitud tulemus saavutatud, lõpeb võlausaldaja nõudeõigus ning võlausaldaja suhe nii tarbija kui ka inkassoteenuse osutajaga.
  - b. Olukorras, kus tarbija jätab inkasso nõudele reageerimata, edastab inkassoteenuse osutaja lõpuks (peale korduvaid meeldetuletusi) tarbija andmed maksehäireportaalidele avaldamiseks. Välistatud ei ole ka menetluse alustamine kohtus.

---

<sup>32</sup> LISA 9. Julianus Inkasso OÜ võlahaldusprotsessi skeem. – <https://julianus.ee/volgnikule/volahaldusprotsess/> (09.10.2023).

<sup>33</sup> LISA 7 (viide 30).

<sup>34</sup> LISA 9 (viide 32).

<sup>35</sup> Tuntuimad maksehäireregistrid Eestis on creditinfo.ee, taust.ee ja kredix.ee, ning kõiki neist haldavad eraõiguslikud juriidilised isikud.

<sup>36</sup> Inkassoteenuse osutaja enda kodulehel avaldatakse enamjaolt juriidilistest isikute võlgnike andmed. Vastav võlgnikute nimekiri näiteks Aurelius Inkasso OÜ veebilehel <https://www.aurelius.ee/debtors> (10.10.2023) või Datum Inkasso OÜ veebilehel <https://www.datum.ee/volgnikud> (10.10.2023). Siinkohal väärib ära märkimist ka juhtum, kus CKE Inkasso OÜ paigutas 05.01.2009. a Tallinnas tiheda liiklusega ristmiku kohale plakati, millel oli ära märgitud võlgnike nimed, kes ei täitnud inkasso nõudmisi. Üks plakatil märgitud isikutest esitas inkassoteenuse osutaja vastu hagi, tuginedes au ja väärkuse teotamisele, ning palus kohtul välja mõista õiglane hüvitis mittevarelise kahju eest ning kohustust eemaldada tema nimi plakatilt. Asi jõudis kaks korda käia läbi Riigikohtust ning teisel korral rahuldas Riigikohus hageja kassatsioonkaebuse, mõistes CKE Inkasso OÜ-lt hageja kasuks välja mittevarelise kahju hüvitise ning jättes menetluskulud inkasso kanda (RKTKo 3-2-1-67-10 ja 3-2-1-4-12).

<sup>37</sup> LISA 9 (viide 32).

- c. Juhul, kui tarbija otsustab vaidlemise kasuks, esitab ta esmalt oma vastuargumendid inkassoteenuse osutaja vastu. Kui võlanõude vaidlustamine peaks ebaõnnestuma, on tarbijal võimalik jätkata vaidluse kohtuvälist menetlust Tarbijavaidluste komisjonis (tingimusel, et võlausaldaja on Eestis registreeritud ettevõtja või inkasso on saanud uueks võlausaldajaks) või ECC Eestis (tingimusel, et võlausaldaja on Euroopa Liidus registreeritud ettevõtja ning inkasso on võlausaldaja esindaja). Siinkohal aga väärib mainimist, et kuna Tarbijavaidluste komisjoni otsused ei ole sundtäidetavad<sup>38</sup> ehk täitedokument TsMS § 2 lõike 1 kohaselt ning ECC Eesti viib läbi vaid piiriülest kompromissmenetlust, võib inkassoteenuse osutaja tegevuse peale kaebamine ikka viia tulemuseni, et inkasso jätkab võlgnevuse sissenõudmist või võlausaldaja keeldub inkassolt volitust tagasi võtmast. Sellisel juhul jääb tarbijale kolm valikuvarianti (tasumine, ignoreerimine, hagi esitamine).
- d. Enne kohtusse pöördumist TsMS § 368 lõikes 1 sätestatud tuvastushagiga,<sup>39</sup> võib tarbija kõik eelmainitud variandid läbi proovida ning kui need ebaõnnestuvad, siis jätkata vaidlust ainult kohtumenetluse raames.

Nagu töömeetodi kirjeldusest selgus, on inkassode tegevuses palju nüansse, millega saavutada soovitud eesmärk. Teisest küljest on tegemist tarbija jaoks justkui surnud ringiga, sest Tarbijavaidluste komisjoni otsuste täitmata jätmisele ei järgne kaupleja suhtes ükski reaalne ja mõjus tagajärg, välja arvatud võlausaldaja nime lisamine komisjoni n-õ musta nimekirja üheks aastaks.<sup>40</sup> Kui avalik *name and shaming* inkassot või võlausaldajat ei kõiguta, jätkab inkasso vanaviisi meeldetuletuste saatmist ning avaldab üks hetk tarbija nime maksehäireportaalis. Inkasso poolt esitatud nõude tasumisega tarbija piltlikult öeldes kapituleerub, kuna tasub vastu

---

<sup>38</sup> Kuigi TKS ei sätesta spetsiifiliselt, et tarbijavaidluste komisjoni otsus ei ole täitedokument, sätestab TKS § 60 lg 2: *Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.* Selgitusi komisjoni otsuse mittekoostuslikkuse kohta leiab TTJA kodulehelt tarbijavaidluste komisjoni alateemast. – <https://ttja.ee/komisjoni-otsused#taitmine> (10.10.2023).

<sup>39</sup> Tuvastushagi eesmärgiks on sellisel juhul võlasuhte puudumise tuvastamine, kui tarbijal on selle tuvastamise vastu õiguslik huvi. Juhul, kui kohus tuvastab, et sellise nõude esitamiseks, mille sissenõudmiseks on inkassoteenuse osutajal esindusõigus, puudub alus, ei ole inkassoteenuse osutajal võimalik proovida nõuet sisse nõuda ka kohtumenetluses, sest TsMS § 371 lõike 1 punktide 4 ja 5 kohaselt ei võta kohus menetlusse hagiavaldust, kui on olemas Eesti kohtu otsus või menetluse lõpetamise määrus, mis on tehtud vaidluses samade poolte vahel sama eseme kohta samal alusel ja mis välistab samas asjas uue kohtusse pöördumise (punkt 4) ning kui kohtu menetluses on samade poolte vahel asi sama eseme kohta samal alusel (punkt 5).

<sup>40</sup> TKS § 60 lg 4 kohaselt avaldatakse TTJA veebilehel kauplejate nimekiri, kes ei järgi komisjoni otsuseid. TKS § 60 lõike 5 punkti 2 kohaselt lisatakse kaupleja komisjoni otsuseid mittetäitvate kauplejate nimekirja 12 kuuks, kuid iga uus täitmata otsus pikendab nimekirjas oleku aega sama perioodi võrra. Otsusest täitmise kohustus on kauplejal endal ning TKS § 60 lõike 4 kohaselt ning täitmise korral eemaldatakse kaupleja nimekirjast lõike 5 punkti 1 alusel. Nimekiri on leitav <https://jvis.ttja.ee/modules/tarbijavaidluskomisjoni-otsused/mustnimekiri> (10.10.2023).

tahtmist ära nõude, mis ei pruugi olla isegi legitiimne nõue. Inkassoteenuse osutaja teateid ja meeldetuletusi ignoreerides riskib tarbija eelkõige avaliku mustamisega maksehäireportaalis, harvemal juhul kohtumenetlusega. Kuna vastavaid maksehäireportaale kasutavad ka krediidiandjad maksevõimelisuse hindamisel enne krediidilepingu sõlmimist, võib tarbija potentsiaalselt jääda ilma laenust või muudest finantsvõimalustest.<sup>41</sup> Kolmas ehk hagi esitamise võimalus on kõikidest variantidest kõige äärmuslikum ning tarbija jaoks rahaliselt kõige kulukam ja aeganõudvam, samuti ka kõige hirmutavam, kuna puudub kindlus, et kohus teeb asjas positiivse lahendi ning vastaspool seda edasi ei kaeba. Siinkohal mõjutab tarbija otsust ka ebavõrdsed võimalused tema ja kahe ettevõtja vahel, kellel on eelduslikult kordades rohkem rahalisi vahendeid ja ressursse, et kohtulikku õigusvaidlust pidada. Süngemaks teeb olukorra veel see, et hagi esitamise võimalust saavad kasutada ka inkassoteenuse osutajad, kes on otsustanud jätkata võlgnevuse sissenõudmist kohtu kaudu. Olenemata sellest, kas võlgnevuse kätte saamiseks peab kohtuotsus jõudma kohtutäiturini või sõlmivad pooled menetluse käigus kompromissi, on inkassod nii Euroopas laiemalt kui ka Eestis hakanud kasutama kohtumenetlust taktikalise võttena raha kättesaamiseks võlgnikult.<sup>42</sup> Taoline taktika ei juhindu eesmärgist saada kohtult hinnangut selle kohta, kumb osapool on rikkunud seadust või on kohustatud mingisugust sooritust tegema. Hagi esitamisega taotlevad inkassoteenuse osutajad käsunduslepingus kokku lepitud tulemuse saavutamist, võlgnevuse sissenõudmisega kaasnevate tasude (eelkõige viivis) suurendamist ning kohtukulude ja riigilõivu tasumise jätmist kaotavale osapoolle ehk tarbijale.<sup>43</sup>

On positiivne, et erinevalt ministeeriumitest ja seadusandjast, kes ei ole analüüsinud, kuidas saaks efektiivsemalt seaduses sätestatud ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooni inkassoteenuse osutajate suhtes rakendada,<sup>44</sup> on TTJA omalt poolt reageerinud vähemalt üks kord inkasso tegevusele.<sup>45</sup> Kuigi järelevalve menetlust läbi viinud menetleja sõnul ei saa TTJA anda hinnanguid inkassoturu tegevusele,<sup>46</sup> leiab Tarbijavaidluste komisjoni esimees, et

---

<sup>41</sup> ECC Eesti menetlus nr 20-1/22-07294, milles tarbija teavitab, et tema nime avaldamise tõttu maksehäireregistris ei olnud tal võimalik kodulaenu taotleda. Tarbijavaidluste komisjoni menetlus nr 19-1/22-07024, milles tarbija teavitab, et tema nime avaldamise tõttu maksehäireregistris ei olnud tal võimalik teha EUR 11 600 suurust tehingut krediidiandjaga (29.11.2023).

<sup>42</sup> Stănescu, C.-G., lk 16 (viide 5).

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> LISA 2 (viide 24). Tarbijavaidluste komisjoni esimehe sõnul (küsimus 5) ei ole TKS-i kaitse efektiivsust analüüsitud spetsiifiliselt inkassoteenuse osutajate tegevuse perspektiivist, mistõttu saab teha ainult üldistusi.

<sup>45</sup> Vt alapeatükk 2.1.

<sup>46</sup> LISA 10. Autori infopäring Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile, küsimus 5. Infopäringuga edastatud järelevalvemenetluse dokumentide 19-5/23-01762-001 (TTJA 25.04.2023. a selgitusnõue) ja 19-5/23-01762-002 (Julianus Inkasso OÜ 09.05.2023. a vastus selgitusnõudele) koopiad on autori valduses.

inkassode tegevust võiks reguleerida eriseadusega.<sup>47</sup> Esimehe sõnul on ampluaa kaebustest, mida komisjon peab inkassoteenuse osutajatega seonduvalt lahendama, väga lai, alustades kõrgetest sissenõudmiskuludest, mis ületavad põhivõlgnevust, ning lõpetades aegunud nõuetega.<sup>48</sup> Lisaks rõhutab komisjoni esimees, et inkassode küüsi võivad jääda isikud, kes kuuluvad haavatavate isikute gruppi, sest suutmatusest enda õigusi kaitsta võivad nad tasuda inkassodele summasid, mille nõudmiseks tegelikult alust ei eksisteerigi.<sup>49</sup> ECC Eesti direktori sõnul vajaks võlgnevuste sissenõudmine eraldiseisvat regulatsiooni, milles muu hulgas oleks sätestatud keeld edastada inkassoteenuse osutajatele aegunud nõudeid ning reguleeritud võlausaldaja ja inkasso vahelise esindusõiguse tingimusi ning kohalduva õigusega seonduvat.<sup>50</sup>

Kokkuvõttes on inkasso poolt korraldatav võlgnevuse sissenõudmine võrreldav tarbija n-ö ringi kinni jäämisega, milles iga pealtnäha õige valik peidab enda taga tingimusi, mis võivad pöördida negatiivsete tagajärgedega. Keskmine tarbija ei pruugi teadmatusest ette näha, millisesse skeemi teda kaasata võidakse võlausaldaja ja inkasso poolt, kuidas vastavat olukorda ennetada ning millised on tema õigused võlateate saamise korral. Kogu protsessi juures ei ole vähetähtis ka vaimne surve, mida võlanõude saamine ning korduvad meeldetuletused tekitada võivad. Kui sellele lisada veel hirm, et tarbija nimi koos isikukoodiga mõnes portaalis avaldatakse või tema vastu kohtusse pöördatakse, on mõistetav, miks paljud tarbijad juba oma vaimse tervise heaolu huvides võlanõude tasuvad, isegi siis, kui on objektiivselt selge, et selle nõudmiseks seaduslik alus puudub.<sup>51</sup>

## **1.2. Tarbijavaidluste sekretariaadi praktikas tõusetunud probleemid**

### **1.2.1. Nõude alusdokumentide puudumine ja esitamata jätmine**

Esimene aktuaalne ning sageli esinev probleem, millega tarbijad inkassodelt nõudekirja saades silmitsi seisavad, on nõude alusdokumentide puudumine. Alusdokumentide all peab autor silmas tarbija ja algse kaupleja vahelist lepingut, lepingu rikkumise fikseerimist, võlausaldaja ja inkasso vahelist volikirja ning selgitust selle kohta, kas nõue on loovutatud inkassole või teostatakse esindamist volikirja alusel. Võib tunduda, et tegu on pseudoprobleemiga, sest nõudekiri ise sisaldab pealtnäha piisavalt palju informatsiooni, mille põhjal saab tarbija

---

<sup>47</sup> LISA 2, küsimus 6 (viide 24).

<sup>48</sup> *Ibid.*, küsimused 4 ja 6.

<sup>49</sup> *Ibid.*, küsimus 5.

<sup>50</sup> LISA 11. Autori infopäring Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse direktorile (14.03-15.04.2024).

<sup>51</sup> Tajti, T., lk 37 (viide 6).

otsustada, kas tasub nõutud summa või mitte. Tegemist on siiski vaid teatega, millele ei ole juurde manustatud, lisatud või muul viisil selgitatud, milles rikkumine seisnes, mis ajahetkel rikkumine toimus, millise riigi õigus rikkumist ja vastutust reguleerib ning kuidas nõue inkassoteenuse osutajani jõudis. Seega ei sisalda võlateatis sisulist asjaolude ja rikkumise kirjeldust ning tõendeid selle kohta, et rikkumine üldse aset leidis ning nõue on esitatud õige isiku vastu.

Põhjuseid, miks inkassoteenuse osutajad tarbijatele alusdokumente koheselt koos nõudekirjaga ei esita, võib olla mitmeid ning siinkohal saab vaid spekulereida, sest avalikult ei ole veel ükski Eestis tegutsev inkassoteenuse osutaja kommenteerinud alusdokumentide esitamata jätmist. Küll aga ei salga inkassod fakti, et koos võlanõudega nõude alusdokumente ei edastata,<sup>52</sup> ning kui võlgnik soovib, peab ta palume inkassolt alusdokumentide edastamist. Sellise manöövriga pannakse asjaolude väljaselgitamise kohustus tarbijale, kes soovib enda süüs või süü puudumises veenduda. Seega peab tarbija hakkama tõendama negatiivset asjaolu ehk kohustuste puudumist võlausaldaja suhtes vaatamata sellele, et reaalsuses on võimalused tõendada kohustuste puudumist piiratud.<sup>53</sup> Kuigi võlgnevuse sissenõudmine leiab aset kohtuväliselt, on küsitav, kas tõendamiskoormise ümberpööramine inkasso iseseisva otsusena on kooskõlas tarbijaõigustega, sest TsMS § 230 lõikest 1 saab tuletada põhimõtte, et kumbki pool peab vaidluses tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tõendamiskoormise erinev jaotus võib tuleneda vaid seadusest või pooltevahelisest kokkulepest, mis aga siinkohal ei oma relevantsust, sest näiteks TKS-ist ei leia vastavat sätet ning inkassoteenuse osutaja kodulehel avalikustatud teavet määratlemata isikute hulga ei saa pidada siduvaks kokkuleppeks konkreetse tarbija ja inkasso vahel, mis lubaks taolist ümberpööramist. Riigikohus on leidnud, et hea usu põhimõte võimaldab tõendamiskoormise ümber pöörata juhul, kui tõendatav asjaolu on täiesti ühe isiku kontrolli all, tema vastaspoolle ei ole objektiivselt võimalik tõendeid esitada või asjaolu üle kontrolli omav isik keeldub asjaolu tõendamisele kaasa aitamast.<sup>54</sup> Ära tasub ka märkida, et isegi, kui tarbija esitab vastava dokumentide edastamise palve inkassoteenuse osutajale, ei tähenda see automaatselt, et kõik

---

<sup>52</sup> LISA 12. Julianus Inkasso OÜ koduleht, millel on selgitatud, et koos võlanõudega võlgnikule nõude alusdokumente ei edastata. – <https://julianus.ee/volgnikule/kkk/inkasso-kaudu-vola-sissenoudmine-ja-tasumata-arvetega-seotud-kusimused/> (06.02.2024). Inkassoteenuse osutaja märgib, et alusdokumente ei edastata automaatselt põhjusel, et võlgniku kontaktandmed võivad olla muutunud ning inkassoteenuse osutajal on vajadus isik tuvastada.

<sup>53</sup> RKTko 3-2-1-64-12, punkt 16.

<sup>54</sup> RKTko 3-2-1-173-12, punkt 17.

asjassepuutuvad dokumendid tarbijale ka edastatakse.<sup>55</sup> Samuti ei hõlma alusdokumentide edastamine tarbijale õiguslike selgituste esitamist või asjaolude kirjeldust lähtuvalt selle riigi materiaalõigusest, mille alusel võlanõude aluseks olevat rikkumist hinnata tuleb. Juhul, inkassoteenuse osutaja ei esita tarbijale nõude alusdokumente, sealhulgas võlausaldaja volitust inkasso esindusõiguse kohta, võib tekkida aga olukord, kus tarbija tasub võlgnevuse n-õ õigustamata isikule. Seega ei saa võlateates märgitud summa maksmist lugeda VÕS § 76 lõike 3 alusel kohustuse täitmiseks, sest võlgnevus on tasutud pealtnäha valele isikule ehk inkassoteenuse osutajale, kes ei ole tõendanud enda nõudeõigust.

Tõenäoliselt peavad inkassoteenuse osutajad dokumentide mitte edastamist nõude sissenõudmise täitmise edukuse strateegiaks ja ressursi kokkuhoiu kohaks. Järgnevalt analüüsib autor Tarbijavaidluste sekretariaadi praktika põhjal põhjuseid, miks ei ole alusdokumentide esitamine inkassoteenuse osutajate jaoks prioriteetse tähtsusega küsimus võlanõuete edastamisel tarbijatele. Analüüs on oluline selleks, et tuua välja täiendavaid tarbijate probleeme ja õiguslikke dilemmasid, mis tõusetuvad dokumentide esitamata jätmisest ning mis viitavad tarbijaõiguste piiramisele, kitsendamisele ja moonutamisele.

Esiteks, inkasso nõudekiri on üles ehitatud ja vormistatud viisil, mis meenutab haldusakti, kohtuotsust või muud õiguslikku kohustust loovat dokumenti. Nõudekirjas märgitakse ära selle adressaat (tarbija) koos olemasolevate andmetega, teade selle kohta, et inkassoteenuse osutajat on volitatud võlausaldaja poolt võlgnevust sisse nõudma, võlanõude ja võla sissenõudekulude suurused, arvelduskonto andmed, kuhu summad tasuda tuleb ning seejärel mitu rida (enamasti paksus fondis) kirjeldusi koos mõne hoolikalt valitud seaduse sättega selle kohta, mis võlgnikuga saama hakkab, kui ta nõuet ei täida.<sup>56</sup> Väga ametliku ja kantseliitliku vormistusega püütakse tarbijale sisendada, et tarbija on rängalt rikkunud mingisugust temal lasunud kohustust või lepingut, rikkumisele pole võimalik vastu vaielda ning suurema kahju ennetamiseks tuleks võlgnevus koos kõikvõimalike muude inkassokuludega esimesel võimalusel tasuda. Veel enam, nõudekirjas loetletakse vaid võlausaldaja õigusi ning tarbija kohustusi. Sätestamata jäetakse tarbijale kuuluvad õigused, milliseid vastuväiteid on tal õigus esitada, kust on tal võimalik leida lisateavet enda õiguste kohta ning võimaluse esitada Tarbijavaidluste komisjonile kaebus võlausaldaja ja/või inkasso tegevuse peale. Sellise võlateatega püütakse autori hinnangul

---

<sup>55</sup> Tarbijavaidluse komisjoni menetlused nr 19-2/23-10714 ja nr 19-1/23-04549; ECC Eesti menetlus 20-1/22-08719. Viimasena viidatud menetluses väitis Eestis registreeritud inkassoteenuse osutaja, et ei saa tarbijale esitada koopiat volikirjast, millega algne võlausaldaja oli volitanud Soomes registreeritud inkassot tarbijalt võlgnevust sisse nõudma, kuna vastav informatsioon olevat konfidentsiaalne ning inkassoteenuse osutajal puudub kohustus vastavat dokumenti tarbijale esitada.

<sup>56</sup> LISA 13. Julianus Inkasso OÜ võlateade tarbijale.

summutada tarbija igasugune tahe vaielda nõudele vastu, sealhulgas tarbija soovi tutvuda nõude sisu või alusdokumentidega täpsemalt, ning manipuleerida tarbijat kiiresti võlgnevust tasuma ning enda rikkumist tunnistama.

Teiseks, nõudekirjas kasutatav keel ja kirjaviis on paralleelselt suunatud tekitamas tarbijas hirmu ja häbi ning tooma esile inkassoteenuse osutaja kõrgemat positsiooni ja mõjuvõimu. Häbi ja hirmu tunde tekitamiseks kasutatakse käskivat kõneviisi (näiteks „olete kohustatud tasuma“<sup>57</sup>, „võlgnete“,<sup>58</sup> „kohustute Te hüvitama“)<sup>59</sup> või hirmu tekitavaid fraase (näiteks „andmed Teie tasumata võla kohta avaldatakse maksehäireregistris“<sup>60</sup>, „tasudes hiljemalt maksekuupäevaks, väldite summade kasvamist viiviste ja inkassotasude näol ning võlgnevuste jõudmist kohtumenetlusse“<sup>61</sup>, „olete Teie kui täitmisega viivitanud võlgnik kohustatud krediitorile hüvitama“<sup>62</sup>). Kui nõudekiri on jõudnud tarbijani, kes lisaküsimusi esitamata või inkassole vastu vaidlemata nõustub võlgnevuse ja lisatasude maksmisega, on nõudekiri täitnud enda eesmärgi, sest inkasso esindaja (üldjuhul menetleja või jurist) ei pea vastama tarbija selgitusnõuetele, edastama talle alusdokumente või genereerima välja õiguslikku põhjendust selle kohta, miks on võlausaldaja nõue tarbija vastu õigustatud.

Kolmandaks, nõudekirja esitades võivad alusdokumendid üldsegi puududa ning nõudekirja koostamisel on lähtutud vaid võlausaldaja poolt esitatud andmetest või väidetest. Asja teeb kurioossemaks see, et praktikas on levinud komme, kus juriidilistest isikutest võlausaldajad saavad inkassodele vaid Exceli tabeli, milles on ära märgitud võlausaldaja enda trahvi number, võlgniku nimi või tema tuvastamiseks vajalik tunnus (näiteks isikukood või auto registreerimisnumber) ning võlgnetava summa suurus.<sup>63</sup> Mingisugust inkassopoolset sisulist analüüsi selle üle, kas rikkumine esines või mitte, tundub, et ei toimugi, ning lähtutakse lihtsalt andmetest, mille on võlausaldaja esitanud. Taoline asjaolude välja selgitamata jätmine võib küündida aga olukorrani, kus inkassoteenuse osutaja avaldab tarbija isikuandmed maksehäireregistris, kuigi tarbija isegi ei tea, et võlausaldajal on tema vastu mingisugune

---

<sup>57</sup> ECC Eesti menetlus nr 19-1/22-10647.

<sup>58</sup> *Ibid.*

<sup>59</sup> ECC Eesti menetlus nr 20-1/23-06670.

<sup>60</sup> TVK menetlus nr 19-2/23-15959.

<sup>61</sup> TVK menetlus nr 19-2/23-15437.

<sup>62</sup> TVK menetlus nr 19-1/22-10647.

<sup>63</sup> Exceli vormis nõuete esitamist on kajastanud näiteks Julianus Inkasso OÜ oma kodulehel <https://julianus.ee/volausaldajale/teenused/volgade-sissenoudmine-eestis/> (06.02.2024). Siinkohal ei väida töö autor, et eelmainitud inkassoteenuse osutaja koostab nõudekirju vaid Exceli tabeli andmete alusel ilma sisulise analüüsita, vaid kasutab neid näidet inkasso kodulehelt, et illustreerida võimalust sellisel viisil võlgnike andmeid edastada.

nõue.<sup>64</sup> Praktikas on esinenud ka olukordi, kus võlgnevus on tarbija poolt võlausaldajale juba ammu tasutud enne seda, kui võlausaldaja on volitanud inkassot võlgnevust sisse nõudma.<sup>65</sup> Taolist aluseta (välja)pressimisest tulenevat vastutust püüavad inkassoteenuse osutajad minimeerida võlanõudes lausega „Vabandame, kui olete võlgnevuse täielikult tasunud enne võlanõude sissenõudmise menetluse algatamist“<sup>66</sup> või „Kui olete oma võlgnevuse teate kättesaamise ajaks juba tasunud, täname Teid koostöö eest ja vabandame teatise saatmise pärast“.

Neljandaks, seaduses puudub kohustus inkassoteenuse osutajatele edastada tarbijale nõude alusdokumendid. Kuigi TKS § 4 lõige 2 sätestab kauplejale ja tootjale kohustuse anda tarbijale teavet ning § 4 lõige 4 nimetab loetelu andmetest, mis peavad olema tarbijale enne kauba müümist või teenuse osutamist olema kirjalikult taasesitatavas vormis avaldatud, ei laiene vastavad kohustused pealtnäha inkassoteenuse osutajatele, kes esindavad võlausaldajaid volikirja alusel, sest võlausaldajat esindades puudub tarbija ja inkassoteenuse osutaja vahel lepinguline suhe. Nagu on täpsustatud ka TKS-i seletuskirjas, „sätestatakse lepinguelse teabe andmise kohustus tarbijaga sõlmitava lepingu puhul“.<sup>67</sup> Rõhk on sõnal lepingul, mida tarbija ja inkasso vahel ei eksisteeri.

Kokkuvõttes võib kõrvalepõike lõpetuseks öelda, et inkassodel võib olla mitmeid ja erinevaid kaalutlusi, miks mitte esitada tarbijale koos võlanõudega nõude alusdokumente. Alusdokumentide esitamine on iga inkassoteenuse osutaja enda diskretsioon, kuna seaduses puudub vastav säte, mis kohustaks inkassosid alusdokumente esitama ning TKS § 4 lõikele 2 ei saa anda nii laia tõlgendust, mis vastava kohustuse tekitaks.

Teine probleem, mis ei pruugi tunduda oluline tarbijatele endile, on alusdokumentidele esitatavate nõuete puudumine. Tegemist on autori hinnangul olulise aspektiga, sest dokumentide sisu- ja vorminõuete täitmisest sõltub see, kas dokumendil on olemas omadused, mis toetavad nõude valiidsust ning annavad aluse kellegi õiguste piiramiseks või sellega ähvardamiseks. Võttes arvesse ka konteksti, milles inkassoteenuse osutajad toimetavad (rahaliste kohustuste sissenõudmine ning võlausaldaja lepinguline esindamine), võiks eeldada,

---

<sup>64</sup> ECC Eesti menetlus nr 20-1/23-08065, milles tarbija kaebas, et inkassoteenuse osutaja oli avaldanud tarbija andmed taust.ee maksehäireregistris. Tarbija küsimuse peale, miks inkasso niimoodi talitas, vastas inkasso, et neil olnud võimalik tarbija andmeid leida. Tarbija kinnitusele on tema kontaktandmed avalikult internetist leitavad, kasutades tema nime otsingumootoris otsingusõnana.

<sup>65</sup> TVK menetlus nr 19-2/23-13789.

<sup>66</sup> TVK menetlused nr 19-2/23-15959 ja 19-2/23-11617. Tegemist on vaid kahe näitega kahe erineva inkassoteenuse osutaja poolt, sest sellist klauslit kasutavad enamus inkassoteenuse osutajatest oma võlateatistes.

<sup>67</sup> TKS seletuskiri, lk 12 (viide 16).

et alusdokumentidele, mis kinnitavad või kummutavad rikkumise toimepanekut ning võlausaldaja õigust nõuda tarbijalt mingisuguse soorituse tegemist, kehtivad miinimumstandardid või juhised, millele need peavad vastama nii vormistuslikult, keeleliselt kui ka sisuliselt. Paraku on olukord vastupidine ning inkassoteenuse osutajatele on sel kohal jäetud vabad käed. Regulatsiooni puudumist ei ole võimalik tõlgendada ka lüngana, mida saaks kunstlikult ning üldprintsipiidele tuginedes ära täita, kuna ettevõtlusvabaduse tagamiseks on jäetud ettevõtjatele, kelle peamine tegevusala on esindamisteenuse pakkumine, õigus otsustada, milliseid dokumente ning mis vormis nad koostavad ja esitavad. Kuigi KIKS-i eelnõu sätestab, millistele sisu- ja vorminõuetele peavad vastama teated, mida krediidiinkassod esitavad krediidisajaajatele,<sup>68</sup> kärbib kehtivates õigusaktides haigutav tühi koht lühikeseks ka järelevalve teostamiseks volitatud asutuste käed, kuivõrd neil puudub õigus nõuda mitte-krediidiinkassodelt näiteks kindlas vormis volikirjade koostamist ja esitamist tarbijatele. Samuti ei saa sellistes olukordades kasutada tähelepanu juhtimise funktsiooni, sest *de jure* puudub alus etteheite tegemiseks inkassoteenuse osutajatele.

Alusdokumentidele kehtivate sisu- ja vorminõuete puudumine on kurioosne, kuna inkassode tööd iseloomustades kasutatakse tihti peale sõna „inkassomenetlus“.<sup>69</sup> Sõna „menetlus“ viitab seadusega reguleeritud avaliku võimu teostaja õiguslikele toimingutele mingi objekti või isiku suhtes. Näiteks haldusmenetluse seaduse (HMS)<sup>70</sup> § 2 lõike 1 kohaselt on haldusmenetlus haldusorgani tegevuse määrus või haldusakti andmisel, toimingu sooritamisel või halduslepingu sõlmimisel. On objektiivselt arusaadav, et „menetlus“ viitab mingisugusele protsessile, mida teostab vaid avaliku võimu kandja. Kuigi kõnealust sõna on hakatud kasutama ka igapäevases kõnekeeles, sümboliseerib sõna „menetlus“ formaalset, bürookraatlikku ning tagajärgedega protsessi. Avaliku võimu omadusele vaatamata tekitab sõna „inkassomenetlus“ ning selle kõikvõimalikud variatsioonid<sup>71</sup> sarnase kohustatuse ja vastutuse tunde nagu näiteks sõnad „väärtomenetlus“ või „täitemenetlus“.

Olukorra teeb kummalisemaks ka see, et väärtomenetluses koostatavad kutse ja määrus peavad väärtomenetluse seadustiku (VTMS)<sup>72</sup> §-de 40 ja 48 kohaselt sisaldama kindlaid andmeid ja

---

<sup>68</sup> KIKS-i eelnõu § 59.

<sup>69</sup> Näiteks on Õiguskantsler enda 2022. a ülevaates kasutanud sõna „inkassomenetlus“ <https://www.oiguskantsler.ee/ylevaade2022/aastaulevaade2022.pdf> (20.01.2024), lk 45. Samu näiteid võib leida õigusbüroo Hugo Legali artiklist, mis puudutab võlgade sissenõudmist <https://hugo.legal/inkasso-volgade-sissenoudmine/> (05.02.2024), ja Rahandusministeeriumi poolt tellitud krediidituru uuringust <https://www.fin.ee/ministeerium-uudised-ja-kontakt/organisatsioon/uuringud-ja-analuusid> (29.03.2024), lk 77.

<sup>70</sup> Haldusmenetluse seadus. – RT I, 06.07.2023, 31.

<sup>71</sup> Näiteks „inkasso võlgade sissenõudmise menetlus“ või „inkasso võlamenetlus“.

<sup>72</sup> Väärtomenetluse seadustik. – RT I, 22.03.2024, 10.

põhistusi. Sama kehtib ka täitemenetluses koostatavatele täitmisavaldusele ja täitmisteatele täitemenetluse seadustiku (TMS)<sup>73</sup> §-de 23 ja 24 kohaselt. On elementaarne, et avaliku võimu teostamiseks peavad kõik toimingud olema just seadusega *ius scriptum* reguleeritud, sealhulgas nõuded kõikvõimalikele dokumentidele, pöördumistele, arupärimistele jne. Sama reegel ei kehti aga inkassode puhul, kelle tegevus ei ole ajendatud avalikust võimust või delegeeritud halduslepingu alusel täitmiseks. Inkasso- või võlgnevuste sissenõudmise teenus ei ole menetlus, vaid üks ettevõtlusharu, mida teostavad enamasti vaid eraõiguslikud juriidilised isikud. Sõna „menetlus“ kasutamine hägustab piiri era- ja avalik-õiguslike toimingute vahel ning loob valearusaama, nagu oleks inkassol pädevus tarbijalt midagi nõuda või sundida tarbijat mingit sooritust tegema. Avaliku võimu omaduse puudumine ei vabanda alusdokumentide esitatavate nõuete puudumist, vaid vastupidiselt, illustreerib autori hinnangul hästi inkassode poolt kasutatavaid taktikaid ning reaalselt vajadust valdkonnaspetsiifiliste nõuete või eeskirjade kehtestamiseks kõikide dokumentide osas, mida inkassoteenuse osutajad oma töö käigus tarbijatele edastavad.<sup>74</sup>

### 1.2.2. Õigusliku aluseta ja aegunud nõuete esitamine

Teine suurem teemade blokk, mis väärrib tähelepanu, on õiguslikult aluseta ja aegunud nõuete esitamine. Taoliste nõuetega luuakse tarbijale ekslik illusioon, et tarbija on asunud tema ja võlausaldaja vahelist võlasuhet rikkuma või inkassoteenuse osutajale on võlausaldaja poolt antud õigus nõuda võlgnevuse tasumist. Termin „aegunud nõue“ viitab sellele, et ajaperiood, mille jooksul oleks võlausaldaja saanud oma nõude (läbi inkassoteenuse osutaja) panna võlgniku vastu maksma, on möödunud.<sup>75</sup> Õiguslikult aluseta nõuded seisnevad võlateates märgitud summa tasumise nõudmises, kuigi tarbija ja algse võlausaldaja vahel ei ole tekkinud võlasuhet VÕS § 3 alusel või võlasuhe on lõppenud kohustuse täitmisega VÕS § 76 kohaselt. Inkassoteenuse osutajate poolt tarbijatele edastatavad võlateated sisaldavad tihti lisaks aegunud nõuetele ka eksitavaid ja ebakorrektsid õiguslikke hinnanguid kohalduva õiguse kohta. Järgnevalt analüüsitakse vastavaid probleeme lähemalt.

---

<sup>73</sup> Täitemenetluse seadustik. – RT I, 22.03.2024, 9.

<sup>74</sup> Siinkohal rõhutab autor vajadust kehtestada sisu- ja vorminõudeid vaid inkassoteenuse osutajate poolt edastavatele dokumentidele. Autor ei pea töö konteksti arvestades vajalikuks kehtestada samasisulisi nõudeid näiteks advokaatidele, kuivõrd nemad peavad oma tegevuses lähtuma lisaks üldistele õigusnormidele ka advokatuuri eetikakoodeksist. Magistritöö esitamise seisuga ei tegutse Eestis ühtegi inkassoteenuse osutajate kutseühendust, mille tegevus oleks seadusega reguleeritud ning mis oleks kehtestanud oma liikmete suhtes eetikakoodeksi.

<sup>75</sup> TsÜS § 142 lõige 1.

Aluseta nõuetele on omane, et nendest tulenevate kohustuste täitmist ei saa õigustatud pool juriidiliselt nõuda. Taoliste nõuete amplituud ei ole piiritletud, sest inkassoteenuse osutajad leiutavad pidevalt juurde uusi taktikaid, kuidas mõjutada tarbijaid võlateates esitatud summat tasuma. Tarbijavaidluste komisjoni praktika põhjal saab väita, et aluseta nõuded seonduvad enamasti tasu nõudmisega toote või teenuse eest, mida tarbijale ei ole kätte toimetatud või osutatud, võlasuhte alusel, mida tegelikkuses ei eksisteeri, ning ka olukordades, kus tarbija on omapoolse kohustuse täitnud enne võlateate saamist. Aluseta nõudeid käsitlevaid probleeme kirjeldavad järgnevad näited. Näiteks on Tarbijavaidluste komisjoni poole pöördunud tarbija, kelle sõnul võttis temaga telefoni teel ühendust Poola kaupleja, pakkudes talle tasuta proovitoodet tingimusel, et tarbija tasub saatmiskulud.<sup>76</sup> Poolte vahel ei sõlmitud lepingut. Toode toimetati tarbijani, kuid hiljem esitas inkassoteenuse osutaja talle võlateate, nõudes tasu uute tellimuste eest, mida tarbija ei teostanud. Tarbija vastuargumendile selle kohta, et ta ei ole ühtegi lepingut allkirjastanud, edastas inkassoteenuse osutaja arve väidetava tellimuse eest ning vastas, et tarbija aadress arvel tõestab seda, et ta on sõlminud kauplejaga müügilepingu, kuigi tarbija kinnitusel ei olnud ta ühtegi lepingut allkirjastanud. Teises menetluses tuvastas Tarbijavaidluste komisjon, et inkasso nõue tasuda toote eest on tühine, sest tarbija oli lepingust taganenud ja esitanud kauplejale soovi tagastada saadetud toode.<sup>77</sup> Taganemisavaldusele vaatamata ei korraldanud kaupleja toote tagastamist ning ei võtnud inkassoteenuse osutajalt tagasi volitust võlgnevuse sissenõudmiseks. Kolmandas menetluses pöördus komisjoni poole tarbija, kelle sõnul hilines ta prügiveoteenuse osutajale EUR 7 suuruse võlgnevuse tasumisega 5 päeva. Peale tasumist esitas inkasso talle võlateate, nõudes EUR 30 sissenõudmiskulude ja EUR 0,07 viivise tasumist.<sup>78</sup> Tarbija vaidles nõudele vastu, kuid inkassoteenuse osutaja keeldus sissenõudmise lõpetamisest. Tarbija teavitas makse teostamisest ka kauplejat, kes alles komisjoni menetluses teatas, et nõue on võetud tagasi ja sissenõudmine lõpetatud.

Nagu eelpool kirjeldatud,<sup>79</sup> ei esitata tarbijatele teavet kohalduva õiguse või nõude aluseks olevate normide kohta inkasso poolt saadetud võlateates. Vastavasisuline diskussioon tekib üldjuhul alles siis, kui tarbija hakkab võlateatele vastu vaidlema ning inkassoteenuse osutaja õigustab oma vastustes tarbijale, miks tal on õigus nõuda tarbijalt kohustuse täitmist. On vaieldav, kas inkassod toetuvad õiguslike argumentide kasutamisele siirast vajadusest täita nende ja võlausaldaja vahelist käsunduslepingut nii hoolsalt kui võimalik, eesmärgiga

---

<sup>76</sup> TVK menetlus nr 19-2/23-10714.

<sup>77</sup> TVK menetlus nr 19-1/21-15175.

<sup>78</sup> TVK menetlus nr 19-1/23-04549.

<sup>79</sup> Vt alapeatükk 1.2.1.

saavutada lepingus kokku lepitud tulemus, või on tegemist kõigest omapoolse mõjuvõimu ja ressursside ära kasutamisega, et teenida lihtsalt tulu. Ära märkimist väärrib ka see, et õiguslike argumentide esitamine ei tähenda inkassoteenuse osutajate tegevuses seda, et inkasso analüüsib esmalt, millise riigi materiaalõigust ning milliseid õigusakte kohaldada, ning seejärel põhjendab õiguslikku kaasuse lahendamise metoodikat kasutades, milles seisneb tarbija rikkumine ning milliseid õiguskaitsevahendeid võib võlausaldaja kasutada tema vastu, jõudes järeldusele, et tarbija on süüdi ja vastutab. Olukord on pigem vastupidine, sest sõltuvalt tarbija vastuväidetest ja inkassole kõige sobivamast narratiivist leitakse seadustest sätteid, mis vankumatult toetavad inkassoteenuse osutaja seisukohta sellest, et tarbija on täpselt selleks kohustatud, mida inkasso juba võlateates väljendas. Enamjaolt viitavad inkassoteenuse osutajad nendele sätetele, mille kohaselt tuleks vaidlus lahendada Eesti tsiviilõiguse alusel või võlgnik ei saa toetuda aegumise vastuväitele. Ebakorrektsed õiguslike hinnanguid, millega inkassoteenuse osutajad õigustavad võlgnevuse sissenõudmist, saab jagada kahte kategooriasse: kohalduv õigus ja nõude aegumine.

Õiguskirjanduses on aegunud nõuetel põhinevaid võlgnevusi nimetatud ka *zombie debts*'ideks, mille põhjal formuleerivad võlausaldajad oma nõuded ning edastavad need inkassodele sissenõudmiseks.<sup>80</sup> Kogu protsessi juures on inkassoteenuse osutaja teadlik, et nõue on aegunud, kuid vastavate õiguslike regulatsioonide ja võimalike karistuste puudumise tõttu ei ole võimalik taolist tegevust ka keelata.<sup>81</sup> Miskipärast eelistavad inkassoteenuse osutajad, et nõudele kohaldataks Eesti tsiviilõigust isegi siis, kui võlasuhe on tekkinud teise riigi materiaallõiguse alusel. Näiteks lükkas komisjon ümber inkasso väite, et Soomes saadud parkimistrahvi puudutav vaidlus tuleks lahendada Eesti liiklusseaduse alusel.<sup>82</sup> Antud asjas argumenteeris inkassoteenuse osutaja, et tarbija rikkumine on tuvastatud liiklusseaduse § 188 lõike 2 alusel ning tarbija vastuväide, et 2015. aastal saadud trahvi ei ole võimalik enam 2022. aastal sisse nõuda, ei lõpeta TsÜS § 146 lõike 1 kohaselt aegumist. Komisjon selgitas oma otsuses, et nõudele tuleb kohaldada Soome materiaallõigust, täpsemalt võlgade aegumise seaduse<sup>83</sup> §-i 14, mis sätestab, et võlgniku tasumise kohustus lõppeb nõude aegumisega.

Kohalduva õiguse diskussioon tekib siis, kui võlateates esitatud nõue tuleb lahendada välisriigi õiguse alusel. Välisriigi õiguse kohaldamisega seonduvad näiteks parkimistrahve puudutavad kaebused, kui tarbija elab Eestis, inkassoteenuse osutaja on asutatud ja tegutseb Eestis, kuid

---

<sup>80</sup> Tajti, T., lk 37 (viide 6).

<sup>81</sup> *Ibid.*

<sup>82</sup> TVK menetlus nr 19-1/21-15319.

<sup>83</sup> Laki velan vanhetumisesta, 15.8.2003/728.

nõude aluseks olev asjaolu (näiteks leping või rikkumine) on aset leidnud välisriigis. Autori hinnangul ei kasuta inkassoteenuse osutajad sõna „menetlusõigus“ ehk materiaaõiguse normide kogumikku mitte seetõttu, et viidata reeglitele, millest juhinduda vaidluse lahendamisel. Hoopis vastupidi, menetlusõigusele viitamine on ajendatud soovist õigustada, miks kohaldab inkasso sissenõudmisele just teatud riigi materiaaõiguse norme ning miks peaks tarbija esitatud nõuet täitma. Ära tasub ka märkida, et menetlusõigusele viidates ei täpsusta inkassoteenuse osutajad, kas kohaldatakse TsMS-i, halduskohtumenetluse või kriminaalmenetluse seadustikku, vaid sõnastatakse väga üldiselt, et võla sissenõudmisele kohaldub Eesti menetlusõigus. Näiteks on inkassoteenuse osutaja teinud ECC Eesti menetluses huvitava vangerduse, selgitades esmalt tarbijale, et kuivõrd parkimistrahv on saadud Soomes, kohaldatakse nõudele Soome materiaaõigust.<sup>84</sup> Samas aga jätkas inkasso selgitamist, et kuna tarbija on Eesti kodanik, siis on leping paralleelselt seotud ka Eesti õigusega, viidates REÕS §-le 32 ja § 33 lõigetele 1 ja 2. Inkassoteenuse osutaja väitel kuulus lisaks Soome materiaaõigusele kohaldamisele ka Eesti menetlusõigus, kuna tarbija omab sellega kõige tihedamat sidet. Viimaks, oma järgnevas selgitustes aegumise ja kohustuse täitmise kohta toetus inkasso aga VÕS-i ja TsÜS-i sätetele. Eesti menetlusõiguse kohaldamist on inkassoteenuse osutaja märkinud ka oma vastuses TTJA-le järelevalvemenetluses, kuid jätnud täpsustamata, mida selle all silmas peetakse või miks on inkassol õigus rakendada menetlusõiguslikke norme.<sup>86</sup>

Lisaks *forum shopping*'u laadsele tegevusele kohalduva õiguse valikul, jääb mulje, et inkassoteenuse osutajate arusaam nõude aegumise tähtjast sõltub aastast, millal tarbijapoolne väidetav rikkumine esines. Mida varasemalt on võlasuhe tekkinud, seda pikemat aegumistähtaega inkassod kohaldada soovivad, et oleks mingilgi viisil võimalik tarbijalt nõutud summa kätte saada. Näiteks menetluses, mis puudutas 2012. aastal tekkinud EUR 7 suurust võlgnevust, püüdis inkassoteenuse osutaja motiveerida, et kuigi tarbijale esitati võlateade alles 2018. aastal, ei võinud tarbija tugineda nõude aegumisele, sest inkassoteenuse osutaja hinnangul oli tarbija rikkunud tahtlikult võla tasumise kohustust, mistõttu ei aegu nõue 10-aastase aegumistähtaja jooksul enne 2022. aastat.<sup>87</sup> Seejuures märkis inkasso miskipärast

---

<sup>84</sup> ECC Eesti menetlus nr 20-1/23-10820.

<sup>85</sup> Eesti menetlusõiguse kohaldamist on inkassoteenuse osutaja väitnud ka ECC Eesti menetluses 20-1/22-08719.

<sup>86</sup> LISA 10 (viide 46).

<sup>87</sup> TVK otsus asjas nr 19-1/20-10376. Antud menetluses torkavad silma asjaolud, et kuigi tarbija jäi kauplejale väidetavalt võlgu EUR 7.28, nõuti võlateatega tarbijalt EUR 44.56 tasumist, mis on rohkem kui kuus korda algsest põhivõlast. Tarbija sõnul ei saanud ta inkassoteenuse osutaja poolt 2018. aastal saadetud võlateadet kätte ning esitas nõudele alles 2020. aastal omapoolsed vastuväited. Selleks ajaks olid tarbija andmed avaldatud

Tarbijavaidluste komisjoni menetluses, et võlanõude aegumist saab kohaldada vaid kohus. Komisjon lükkas inkassoteenuse osutaja väite ümber ja selgitas, et asjaolu, et tarbija sai alles peale nõude aegumist teada, et tema vastu oli esitatud nõue, ei anna alust teha eeldusi tarbija pahatahtlikkuses, mille põhjal venitada aegumistähtaega 10 aastale. Samuti seadis komisjon kahtluse alla inkassoteenuse osutaja märkuse kohtu pädevusele kohaldada aegumist, ning pidas seda lihtsalt kummastavaks, kuna aegumisele saab tugineda iga isik, mitte ainult kohus. Teises menetluses argumenteeris inkasso, et vahemikus 2015.-2019. aasta saadud parkimistrahvidele tuleks kohaldada 10-aastast aegumistähtaega, kuna antud ajaperioodil tehti tarbijale Soomes 29 parkimistrahvi.<sup>88</sup> Inkassoteenuse osutaja väitis, et selline trahvide hulk kinnitab tarbija pahatahtlikku tegevust ja teadlikkust tema ja võlausaldaja vahelise lepingu rikkumisest.

Eraldiseisev huvitav tõlgendus aegumise kohta on ka see, et isegi, kui nõue on aegunud, siis võlgniku kohustus säilib ning võlausaldajal on jätkuvalt õigus panna nõuet maksma. Selliselt püüdis inkassoteenuse osutaja õigustada parkimistrahvi sissenõudmist peale 3-aastase aegumistähtaaja saabumist.<sup>89</sup> Kui vaadata aga kõnealuse menetluse asjaolusid, ilmneb, et tarbijale tehti perioodil 06.-31.10.2018 viis parkimistrahvi parkimist korraldava kaupleja parklas. Alles 07.12.2021. aastal loovutas esialgne kaupleja oma nõude tarbija vastu teisele kauplejale, kes sõlmis 20.01.2022. aastal käsunduslepingu inkassoteenuse osutajaga võlgnevuse sissenõudmiseks. Seega oli juba nõude loovutamise ajaks 2021. aastal nõue aegunud, mida hakati alles sellest järgneval aastal sisse nõudma. Pole selge, miks eelnimetatud loovutamised ja volitused tehti, sest nõude loovutamise läheb nõue üle seisundis, nagu see on enne loovutamist, muutmata nõude n-õ olemust.<sup>90</sup> Seega, kui loovutatud on aegunud nõue, siis ei muuda see fakti, et nõue on aegunud, kuna nõude loovutamise ei või võlgniku seisund halveneda.<sup>91</sup> Sarnast väidet kasutas sama inkassoteenuse osutaja teises parkimistrahvi puudutavas vaidluses, kus inkasso nõudis tarbijalt sisse 2014. ja 2016. aastal tehtud parkimistrahve. Inkassoteenuse osutaja selgitas, et tarbija vastuväidetega, mille kohaselt on nõuded aegunud, ei pea arvestama, sest nõude aegumine ei ole nõude lõppemise aluseks.<sup>92</sup> Komisjon nõustus inkasso argumentidega, et nõude aegumine ei lõpeta nõuet, kuid selgitas, et

---

maksehäireregistris, mille eemaldamisest inkassoteenuse osutaja keeldus, kuniks võlgnevus ei olnud tasutud. Seega olid tarbija andmed avaldatud enne seda, kui ta sai teada võlausaldaja poolsest nõudest.

<sup>88</sup> TVK menetlus nr 19-1/22-07294. Antud menetluses libises inkassoteenuse osutaja üle ka Soome õiguse kohaldamisest, märkides korrektselt, et kuivõrd võlausaldajad on Soomes asutatud äriühingud, puudub komisjonil õigus neid menetlusse kaasata. Seejärel jätkas inkasso 10-aastase aegumistähtaaja kohaldamise selgitamist tuginedes VÕS-i ja TsÜS-i sätetele.

<sup>89</sup> TVK menetlus nr 19-1/22-01417.

<sup>90</sup> RKTko 3-2-1-153-10, punkt 11, RKTko 2-19-19561/13 punkt 13.

<sup>91</sup> RKTko 3-2-1-96-10, punkt 13.

<sup>92</sup> TVK menetlus nr 19-1/22-01344.

nõude aegumine annab tarbijale õiguse keelduda kohustuse täitmisest ning aegunud nõuet ei saa maksta panna.

### **1.3. Vahekokkuvõte**

Tarbijavaidluste sekretariaadi poolt lahendatud kaebustest selgub, et probleeme, millega tarbijad inkassoteenuse osutajate poolt läbiviidavas võla sissenõudmise protsessis silmitsi seisavad, on mitmeid. Probleemid algavad hetkest, mil inkasso võlateade tarbijani jõuab, sest teates märgitud informatsioon on väga üldsõnaline, nimetades vaid tarbija kohustusi, võlausaldaja nime, võlgnetava summa suurust ning inkassoteenuse osutaja võimalust avaldada tarbija nimi maksehäireportaalis või jätkata sissenõudmist kohtu kaudu. Võlateatega ei esitata teavet, mille vastu on tarbijal märkimisväärne huvi, näiteks selgitusi võlasuhte tekkimise, võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumise ning inkasso esindusõiguse ulatuste kohta. Lisaks ebaselgusele teates märgitud nõude valiidsuse osas, kasutavad inkassoteenuse osutajad teates käskivat kõneviisi, hirmutavaid fraase ning sõnu, millega jäetakse mulje, nagu oleks inkassole antud avaliku võimu teostamise õigused. Selliste võtetega püütakse tarbijates tekitada häbi ja hirmu ning ennetada tarbijas tahet saada tema vastu esitatud nõude kohta rohkem informatsiooni ja selgitusi. Juhul, kui tarbija ei nõustu nõude tasumisega pelgalt teates sisalduva teabe põhjal, peab ta paluma inkassoteenuse osutajalt nõude alusdokumentide edastamist, et veenduda enda süüis või süü puudumises. Olukord, kus inkasso ei esita koos võlateatega nõude alusdokumente, on üks järgmistest inkasso taktikatest, sest tarbija peab hakkama tõendama kohustuse puudumist ehk negatiivset asjaolu. Samas ei ole garanteeritud, et inkasso edastab tarbijale vajalikud dokumendid, isegi siis, kui tarbija on inkassoteenuse osutajale vastava palve edastanud. Niimoodi talitledes takistavad inkassod tarbijate võimalusi vabaneda kohustusest tasuda nõutud summa ning kaitsta end nõuete eest, mis on aegunud või õigusliku aluseta.

Tarbijate probleemid ei piirdu inkasso võlateatega, sest nagu näitab sekretariaadi praktika, nõuavad inkassoteenuse osutajad tarbijatelt võlgnevuse tasumist isegi siis, kui tarbija ja võlausaldaja vahel ei eksisteeri võlasuhet või nõue on aegunud. Seetõttu peavad tarbijad hakkama tuvastama, kas nende vastu esitatud nõuet on võimalik maksta panna kujul, nagu inkasso seda teha soovib. Juhul, kui tarbija leiab, et inkassoteenuse osutaja poolt esitatud nõue ei ole õigustatud ning ta seda inkassole ka väljendab, hakkavad inkassod genereerima väga küsitavaid ja õiguslikult ebakorrektsid argumente. Oma seisukohtades on inkassoteenuse osutajad näiteks väitnud, et Soomes saadud parkimistrahvile kohaldub Eesti liiklusseadus ning

tarbija vastu esitatud nõue aegub 10 aastaga seetõttu, et inkasso hinnangul käitus tarbija parkimistrahvi tasumata jätmisel pahatahtlikult. Taolised näited väljendavad autori hinnangul seda, et inkassod ei veendu enne võlateate saatmist nõude olemasolus ning ei vaevu lõpetama võla sissenõudmise protsessi olenemata sellest, et tarbija on tõendanud nõude aegumist või alusetust. Kuigi tarbijate õigustega seonduvat reguleerib TKS, ei sisalda see sätteid võlateatele ja nõude alusdokumentidele esitatavate sisu- ja vorminõuete kohta ning tingimusi, mille esinemise korral peab inkasso võla sissenõudmise lõpetama. Kokkuvõttes kasutavad inkassoteenuse osutajad võlgnevuste sissenõudmise käigus aktiivselt võtteid, millega jäetakse tarbijatele esitamata oluline teave ning luuakse väär ettekujutus tarbijate kohustustest.

## 2. EBAAUSATE KAUPLEMISVÕTETE REGULATSIOONI KOHALDAMINE VÕLGNEVUSTE SISSENÕUDMISELE

### 2.1. Senine järelevalve inkassoteenuse osutajate üle

Magistritöö teises peatükis uurib autor esmalt, kas inkassoteenuse osutajate tegevust on TTJA poolt hinnatud tarbijakaitseõiguslikust perspektiivist ning millistele tulemustele on järelevalve käigus jõutud. Seejärel analüüsib autor, kas töö esimeses peatükis vaadeldud inkassode võtteid võlgade sissenõudmisel saab käsitleda kui keelatud kauplemisvõtete kasutamist.

Pädevus kontrollida ebaausate kauplemisvõtete kasutamist, on Eestis antud TKS-i alusel TTJA-le.<sup>93</sup> Keelatud kauplemisvõtete kasutamise eest on kauplejaid võimalik karistada kahel viisil. Esimese viisi kohaselt saab TTJA kui haldusorgan haldusmenetluse seadustiku (HMS) § 8 lõike 1 tähenduses viia läbi haldusmenetlust. Kui amet tuvastab, et kaupleja on kasutanud keelatud kauplemisvõtet TKS-i mõistes, peab ta üldjuhul<sup>94</sup> menetlusosalise ära kuulama vastavalt HMS § 40 lõikele 1. Kui kaupleja vastusest ilmneb, et rikkumist ei kõrvaldata või rikkumine on piisavalt tõsine, saab ta HMS § 51 lõike 1 kohaselt teha menetlusosalise suhtes haldusakti, spetsiifilisemalt teha kaupleja suhtes ettekirjutuse. Ettekirjutus on haldusorgani ametlik hoiatus menetluse subjekti suhtes, sest kui menetlusosaline ei täida haldusaktis sätestatud kohustusi (näiteks kahjustava tegevuse lõpetamine, puuduste eemaldamine vms) aktis ettenähtud tähtjaks,<sup>95</sup> saab haldusorgan määrata subjekti suhtes sunniraha asendustäitmise ja sunniraha seaduse (ATSS)<sup>96</sup> kohaselt. Kuivõrd TTJA teostab riiklikku järelevalvet, on tal TKS § 62 lõikest 2 ja korraaitseaduse (KorS)<sup>97</sup> § 23 lõikest 4 tulenevalt õigus määrata sunniraha kuni 9600 eurot. Sunniraha saab määrata korduvalt kuniks ettekirjutusega taotletav eesmärk on saavutatud.<sup>98</sup>

Teine viis seostub samuti TTJA kui korraaitseorganiga, kuid haldusmenetluse asemel viib amet läbi vääртеomenetlust, juhindudes TKS-is määratud vastutuse sätetest.<sup>99</sup> TKS § 70 lõike 1 kohaselt saab eksitava või agressiivse kauplemisvõtte kasutamise eest karistada füüsilist isikut rahatrahviga kuni 300 trahviühikut ning lõike 2 kohaselt juriidilist isikut rahatrahviga kuni EUR 400 000. Vastav määr hakkas kehtima alles 2022. aastal. Enne seda on vastav trahvimäär

<sup>93</sup> TKS § 21 lõige 2 punkt 1, § 61 lõige 1, § 62 lõige 1.

<sup>94</sup> HMS § 40 lõige 3 sätestab tingimused, mil menetlusosalist ei pea ära kuulama.

<sup>95</sup> ATSS § 2 lõige 1.

<sup>96</sup> Asendustäitmise ja sunniraha seadus. — RT I, 12.07.2014, 29.

<sup>97</sup> Korraaitseadus. — RT I, 14.03.2023, 29.

<sup>98</sup> ATSS § 2 lõige 2.

<sup>99</sup> Tarbijakaitseaduse muutmise seaduse eelnõu. 424 SE. – Seletuskiri, lk 24. Edaspidi: TKS 424 SE seletuskiri.

varieerunud EUR 10 000 – 50 000 piirides. TKS-i seletuskirjades on selgitatud, et kõrged määrad peavad avaldama kauplejatele hoiatavat mõju<sup>100</sup> ja tagama tarbija õigustest kinnipidamise.<sup>101</sup>

Oma viie tegutsemisaasta jooksul<sup>102</sup> on TTJA viinud Eesti inkassoteenuse osutajate seas läbi ainult ühe järelevalvemenetluse Julianus Inkasso OÜ suhtes tulenevalt eksitavate kauplemisvõtete kasutamisest.<sup>103</sup> Veel enam, TKS §-s 70 sätestatud karistusmäär ei ole ametkordagi määranud ühelegi inkassoteenuse osutajale,<sup>104</sup> mistõttu jääb õhku küsimus, kas trahvimäärade tõstmisest on kasu, kui trahvi määramiseks õigustatud asutus seda praktikas ühe ettevõtlusvaldkonna osas ei realiseeri.

2023. aastal läbi viidud järelevalvemenetluses heitis TTJA inkassoteenuse osutajale ette, et viimane on esitanud tarbijatele ebakorrektselt teavet Soome parkimistrahvidele kohalduva õiguse ja kaupleja isiku kohta. Esimese etteheite kohaselt oli inkasso väitnud näiteks tarbijatele, et Soomes saadud parkimistrahvi sissenõudmisele kohalduvad Eesti õigusnormid, kuna sõiduk on registreeritud Eestis. Lisaks oli inkassoteenuse osutaja väitnud võlgnevuste sissenõudmisel tarbijatele, et nõude aegumine ei ole võlasuhte lõppemise aluseks, õigustades seeläbi aegunud nõuete sissenõudmist. Teise etteheite kohaselt oli inkasso tarbijale esitatud võlateates märkinud, et „Julianus Inkasso OÜ nõuab sisse „OY Uuva (24PPartner)“ võlanõuet“. Amet selgitas välja, et OY Uuva ja 24PPartner on kaks eraldiseisvat Soomes asutatud juriidilist isikut ning ärinime 24PPartner kasutab ettevõtja Tapiola Paikoitus Oy. Mõlemal juhul oli amet seisukohal, et inkassoteenuse osutaja on kasutanud ebaausat kauplemisvõtet TKS § 15 lõike 1 tähenduses.<sup>105</sup> Oma vastuses väitis inkasso esmalt, et „Soome Vabariigis tehtud parkimistrahvidele kohaldub Soome õigus. Eesti Vabariigis võlgade sissenõudmise menetlusele kohaldub Eesti õigus“.<sup>106</sup> Inkassoteenuse osutaja selgitas, et nende hinnangul ei ole Soome õiguse alusel tehtud trahvid aegunud, kuna võlgnevuse meelde tuletamine on katkestanud aegumise, kuid osaliselt tunnistas, et tarbijatele ebaõigelt avaldatud informatsioon kohalduva õiguse kohta ei ole olnud tahtlik ning „Aegumise osas on ekslikult viidatud Eesti õigusaktidele,

---

<sup>100</sup> TKS seletuskiri, lk 76 (viide 16).

<sup>101</sup> TKS 424 SE seletuskiri, lk 24 (viide 99).

<sup>102</sup> LISA 10, küsimus 1 (viide 46). Tarbijakaitse Amet ja Tehnilise Järelevalve Amet liideti 01.01.2019. Ametite liitmise tulemusena asendati Tarbijakaitse Ameti poolt kasutatud infosüsteem TAKIS uue süsteemiga JVIS. Nagu on järelevalvemenetlust nr 19-5/23-01762 läbi viinud menetleja infopäringus tõdenud, on TTJA-l teavet läbi viidud menetluste suhtes alates 01.02.2020.

<sup>103</sup> *Ibid.*, küsimus 1.

<sup>104</sup> *Ibid.* küsimus 3.

<sup>105</sup> LISA 10, TTJA 25.04.2023. a selgitusnõue 19-5/23-01762-001 (viide 46).

<sup>106</sup> LISA 10, Julianus Inkasso OÜ 09.05.2023. a vastus selgitusnõudele 19-5/23-01762-002 (viide 46).

kuid käesoleval juhul Eesti õigusaktid ei ole tarbija suhtes ebasoodsamad võrreldes Soome õigusega“.<sup>107</sup> Soome ettevõtjate kohta eksitava informatsiooni esitamist tarbijale põhjendas inkasso kui töötaja inimlikku eksitust.

Põhjusel, et ebaausate kauplemisvõtete kasutamise eest ettekirjutuse tegemine või rahatrahvi määramine on järelevalvemenetlust läbiviiva asutuse ja menetleja diskretsioon, ei saa töö autor siinkohal hinnata, kas menetluses osalenud inkassoteenuse osutaja rikkumistele oleks pidanud järgnema karistus. Järelevalvemenetlust läbi viinud menetleja sõnul on inkassoteenuse osutaja olnud peale menetlust õiguskuulekas.<sup>108</sup> Samas aga leiab autor, et riiklikku tarbijakaitse funktsiooni täitva ameti otsus mitte reageerida konkreetsete meetmetega ameti poolt tõendatud ja järelevalve subjekti enda poolt tunnustatud rikkumistele, võib anda tervele inkassoturule signaali, et ebaausate kaubandustavade kasutamisel ei järgne neile negatiivseid tagajärgi, eriti, kui TTJA ei rakenda isegi rahatrahvi rikkumise tuvastamisel. See võib aga omakorda eskaleerida keelatud võtete kasutamist ning luua inkassoteenuse osutajates arusaama, et õigusnormidest kinnipidamine on pigem valik kui kohustus.

Eeltoodust tulenevalt selgub, et TTJA on tuvastanud ebaausate kauplemisvõtete kasutamise tunnused ühe Eesti inkassoteenuse osutaja tegevuses ning selle osas ka järelevalvemenetlusega reageerinud. Kuigi antud menetlusele ei järgnenud keelatud võtete kasutamise eest inkassole tagajärgi, nagu annab selleks võimalused TKS sunniraha ja rahatrahvi määramise näol, tõestab kõnealune menetlus siiski, et ka inkassosid ehk isikuid, kes ei ole tarbija vastu suunatud nõude omanikud, vaid ainult võlausaldaja esindajad, on kohustatud kinni pidama ebaausate kaubandustavade kasutamise keelust.

## **2.2. Inkasso tegevus võla sissenõudmisel kui kauplemisvõte tarbijakaitseaduse tähenduses**

### **2.2.1. Ebaaus kauplemisvõte, kaupleja, tehinguotsus**

TKS ebaausate kauplemisvõtete regulatsioon on üle võetud ebaausate kaubandustavade direktiivist, mille kohaselt on ebaausad need kaubandustavad, mis on eksitavad või agressiivsed.<sup>109</sup> Direktiiv on kehtestatud tarbijate majanduskäitumist moonutavate

---

<sup>107</sup> *Ibid.*

<sup>108</sup> LISA 10, TTJA 25.04.2023. a selgitusnõue 19-5/23-01762-001 (viide 46).

<sup>109</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiiv, artikkel 5 lõige 4 (viide 14).

kaubandustavade keelamiseks.<sup>110</sup> Mõisted „kaubandustava“ ja „kauplemisvõte“ on sünonüümid, kuid TKS kasutab neist mõistetest viimast põhjusel, et sõna „tava“ viitab grammatiliselt tõlgendades mingisugusele pikemaajalisele käitumisviisile, kuigi kauplemisvõte võib olla keelatud ka siis, kui seda kavatakse kasutada või kasutatakse vaid üks kord.<sup>111</sup> Autor kasutab käesolevas töös mõlemaid mõisteid sünonüümselt.

Ebaaus kaubandustava on üldmõiste, mille alla liigituvad eelkõige eksitavad ja agressiivsed kauplemisvõtted.<sup>112</sup> Direktiivi põhjenduspunkt 13 sätestab, et eelmainitud kaks kauplemisvõtte liiki on enim levinud kaubandustavad. Direktiiv defineerib kaubandustava kui ettevõtjapoolset tegevust, tegevusetust, teguviisi või esitusviisi, kommertsteadaannet, sealhulgas reklaami ja turustamist, mis on otseselt seotud toote reklaamimise, müügi või tarnimisega tarbijale.<sup>113</sup> Sama definitsiooni leiab TKS § 13 lõikest 1. Kuigi kaubandustava mõiste on laialt tõlgendatav, peab kasutatav tava ebaausate kaubandustavade direktiivi tähenduses seostuma otseselt tarbijaga<sup>114</sup> ning lähtuma ettevõtjast, kes reklaamib, müüb või tarnib toodet tarbijale.<sup>115</sup> Kauba või teenuse pakkumisel, müügil ja turustamisel peab arvestama hea kaubandustavaga ning see peab toimuma tarbija suhtes ausalt.<sup>116</sup> Erinevalt direktiivist, kasutab TKS mõiste „ettevõtja“ asemel mõistet „kaupleja“. Kaupleja on füüsiline või juriidiline isik, sealhulgas avalik-õiguslik juriidiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis on seotud tema majandus- või kutsetegevusega.<sup>117</sup> Võlgnevuste sissenõudmise kontekstis ei ole kaupleja seisund omastatav ainult võlausaldajale, kellel on tarbijaga mingisugune võlasuhe, millest tuleneva nõude sissenõudmist korraldab inkasso. TKS § 2 lõike 2 kohaselt on ebaausate kauplemisvõtete regulatsioon kohaldatav ka isiku suhtes, kes tegutseb (algse) kaupleja nimel või huvides. Seega on ka võlgnevuste sissenõudmise kontekstis inkassoteenuse osutajad kohustatud hoiduma keelatud kauplemisvõtete kasutamisest samadel tingimustel kui võlausaldaja, kes on andnud inkassole esindusõiguse sissenõudmistoimingute teostamiseks.

---

<sup>110</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiiv, põhjenduspunkt 13 (viide 14).

<sup>111</sup> TKS seletuskiri, lk 20 (viide 16).

<sup>112</sup> EKo liidetud kohtuasjad C-261/07 ja C-299/07, *VTB-VAB NV v. Total Belgium NV, Galatea BVBA v. Sanoma Magazines Belgium NV*, ECLI:EU:C:2009:244, punkt 55, EKo C-435/11, *CHS Tour Services GmbH v. Team4 Travel GmbH*, ECLI:EU:C:2013:574, punkt 37.

<sup>113</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiiv, artikkel 2 punkt (d) (viide 14).

<sup>114</sup> Stuyck, J. *The Court of Justice and the Unfair Commercial Practices Directive*. – *Common Market Law Review* 2015/52 52, lk 732.

<sup>115</sup> EKo C-391/12, *Verlagsgesellschaft mbH v. Stuttgarter Wochenblatt GmbH*, ECLI:EU:C:2013:669, punkt 37.

<sup>116</sup> TKS § 14 lõige 1.

<sup>117</sup> TKS § 2 lõige 1 punkt 2.

Selleks, et pidada kauplemisvõtet ebaausaks, peab see vastama kahele järgnevale tingimusele kumulatiivselt.<sup>118</sup> Esiteks, kauplemisvõte on vastuolus kaupleja ametialase hoolsuse nõuetega ja moonutab oluliselt või tõenäoliselt keskmise tarbija majanduskäitumist. Teiseks, kauplemisvõte peab põhjustama või tõenäoliselt põhjustab sellise tehinguotsuse tegemist, mida keskmine tarbija ei oleks ilma vastava kauplemisvõtte kasutamisetä teinud. Euroopa Kohus on leidnud asjas *Konsumentombudsmannen v. Ving Sverige AB*, et ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamisel on esmatähtis „tarbija“ mõiste.<sup>119</sup> Keskmine tarbija on defineeritud kui piisavalt teavet omav ja mõistlikult tähelepanelik ning ettevaatlik tarbija, arvestades sotsiaalseid, kultuurilisi ja keelelisi tegureid.<sup>120</sup> Nii seaduses kui ka direktiivis kasutatud keskmise tarbija mõiste tuleneb Euroopa Kohtu praktikast,<sup>121</sup> kus on tahtlikult jäetud keskmise tarbija definitsioon väga laiaks ja abstraktseks, sõnastades tarbijatele väga madalad ootused<sup>122</sup> eesmärgiga anda neile parim võimalik kaitse. Kuigi keskmise tarbija mõiste sõltub pädeva asutuse igakordsest individuaalsest hinnangust sõltuvalt olukorrast, täpsustab TKS-i seletuskiri, et tarbijal võib olla kaubast või teenusest ligikaudne ettekujutus, kuid tal ei pea olema üksikasjalikke teadmisi.<sup>123</sup> Hinnangu andmisel on kohtud ja haldusorganid kohustatud võtma arvesse seda, kuidas tajub keskmine tarbija kauplemisvõtte kasutamist, ning kõiki tähtsust omavaid asjaolusid.<sup>124</sup> Keskmise tarbija määratlemisel tuleb arvestada ka sellega, kuidas kujunes tema ja kaupleja vaheline suhe. Näiteks tarbija, kes on saanud rahulikult oma otsust sõlmida leping kujundada kaupleja veebilehel kuvatud teabega tutvudes, võib olla rohkem informeeritud kui tarbija, kes on pidanud oma otsuse kujundama informatsiooni põhjal, mida kaupleja on talle telefonimüügi käigus esitanud.<sup>125</sup> Arvestades käesoleva töö konteksti, on keskmiseks tarbijaks isik, kes omab ettekujutust sellest, mida tähendab inkasso poolt läbiviidav võla sissenõudmise protsess, kuid temalt ei saa eeldada teadmisi näiteks kohalduva õiguse üldprintsiipide ja aegumistähtaegade kohta.

---

<sup>118</sup> TKS seletuskiri, lk 21 (viide 16).

<sup>119</sup> EKo C-122/10, *Konsumentombudsmannen v. Ving Sverige AB*, ECLI:EU:C:2011:299, punkt 22.

<sup>120</sup> TKS § 15 lõige 2.

<sup>121</sup> EKo liidetud kohtuasjad C-54/17 ja C-55/17, *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato v. Wind Tre SpA, Vodafone Italia SpA*, ECLI:EU:C:2018:710, punktid 51-51, C-388/13, punkt 39 (viide 18), C-210/96, *Gut Springenheide GmbH, Rudolf Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt Amt für Lebensmittelüberwachung*, ECLI:EU:C:1998:369, punkt 31.

<sup>122</sup> Stănescu, C.-G. Is the Unfair Commercial Practices Directive Fit to Effectively Tackle Abusive Debt Collection? – *Journal of European Consumer and Market Law* 2020, Vol. 9/6, lk 241.

<sup>123</sup> TKS seletuskiri, lk 22 (viide 16).

<sup>124</sup> C-356/04, *Lidl Belgium GmbH & Co KG v. Etablissements Franz Colruyt NV*, ECLI:EU:C:2006:585, punktid 78 ja 79.

<sup>125</sup> EKo C-628/17, *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów v. Orange Polska S.A.*, ECLI:EU:C:2019:480, kohtujurist M.C. Sánchez-Bordona ettepanek, punktid 57 ja 58.

Ebaausa kauplemisvõtte teise elemendi tingimus ehk moonutamine on sätestatud TKS § 15 lõikes 7. Moonutamise määratluse juures on oluline taaskord kahe erineva momendi eristamine: kasutatud kauplemisvõtte eesmärk on olnud tarbija teadliku otsuse tegemise vähendamine ja selle mõju on piisavalt oluline, et moonutamisega oleks muudetud tarbija tehinguotsust.<sup>126</sup> Tehinguotsus on tarbija otsus, kas teha tehing või sellest loobuda, kuidas ja millistel tingimustel tehing teha, millistel tingimustel osta, kas tasuda ostu eest täies ulatuses või osadena, kas jätta kaup endale, sellest loobuda või kasutada lepingujärgseid õigusi kauba või teenuse suhtes.<sup>127</sup> TKS-i seletuskiri taandab tehinguotsuse tähenduse väga napolisõnaliselt kolmele erinevale situatsioonile: otsus enne ostu tegemist, otsus peale ostu tegemist, otsus ostetud toote või teenuse suhtes. Ostueelset tehinguotsust näitlikustatakse otsusega siseneda poodi peale poe reklaami lugemist ning otsusega kuulata ära kaupleja müügiesitus.<sup>128</sup> Ostetud toote või teenuse suhtes tehtava tehinguotsuse näiteid seletuskirjast ei leidu, kuid müügijärgset tehinguotsust on kirjeldatud kui „peamiselt need, mis on seotud lepingujärgsete õiguste kasutamisega, näiteks õigus leping üles öelda või sellest taganeda“.<sup>129</sup> Seega on müügijärgne tehinguotsus seletuskirja koostajate jaoks tarbija ühepoolne tehing, mille kohaselt tehingu tegemine ei sõltu vastaspoole aktseptist või oferdist, vaid ainult tarbijapoolse tahteavalduse tegemisest. Kuigi tehinguotsuse element on ebaausa kauplemisvõtte hindamisel kesksel kohal, ei leidu TKS-ist ja seletuskirjast täpsustust selle kohta, kui laialt tuleks kõnealust mõistet tõlgendada või kas tarbija ostu- või müügijärgne tehinguotsus võib olla mõjutatav ka kaupleja või kaupleja huvides tegutsev isik tegevuse tõttu.

Tehinguotsus on direktiivi artikli 2 punkti (k) kohaselt tarbija mis tahes otsus selle kohta, kas, kuidas ja millistel tingimustel ostu sooritada, kas selle eest täies ulatuses või osadena maksta, toode endale jätta või sellest loobuda või toote suhtes lepingujärgseid õigusi kasutada ning selle kohta, kas tarbija otsustab tegutseda või tegutsemisest hoiduda.<sup>130</sup> Seega ühtivad TKS-is ja ebaausate kaubandustavade direktiivis sätestatud tehinguotsuse legaaldefiniitsioonid. Direktiivi artikli 3 lõige 1 sätestab, et ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausate kaubandustavade kasutamise keeldu kohaldatakse nii enne kui ka pärast tootega seonduva äritehingu sõlmimist. Sama põhimõte on üle võetud TKS 14 lõikega 2. Euroopa Kohus on leidnud, et direktiivi sõnastus viitab tehinguotsuse mõiste laiale määratlusele, mida tähistab formuleering „tarbija mis tahes otsus selle kohta, kas, kuidas ja millistel tingimustel ostu

---

<sup>126</sup> TKS seletuskiri., lk 24 (viide 16).

<sup>127</sup> TKS § 15 lõige 8.

<sup>128</sup> TKS seletuskiri, lk 25 (viide 16).

<sup>129</sup> *Ibid.*

<sup>130</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiiv, artikkel 2 punkt (k) (viide14).

sooritada“.<sup>131</sup> Seega ei piirdu tehinguotsuse tegemine vaid ühe ajahetkega, mil tarbija otsustab astuda võlasuhtesse kauplejaga. Tehinguotsuse tegemine hõlmab endas võlasuhte sõlmimisele eelnevaid olukordi, näiteks tarbija otsust siseneda kauplusesse<sup>132</sup> või minna kaupleja veebilehele, eesmärgiga saada toote või teenuse kohta lisateavet enne ostu tegemist.<sup>133</sup> Lisaks on võlasuhte sõlmimisele järgnevad tarbija otsused kaetud tehinguotsuse elemendiga, kuna kaupleja poolt kasutatav kaubandustava võib mõjutada jätkuvalt tarbija otsuseid, näiteks tehingu tegemine peale seda, kui isikut on ähvardatud, et võla mittetasumise korral avaldatakse tema nimi kohalikus meedias<sup>134</sup> või kui talle on avaldatud eksitavat teavet tagajärgede kohta, mis võivad aset leida, kui võlgnik ei täida kaupleja nõuet.<sup>135</sup>

Kohtuasjas *UAB „Gelvora“ v. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba* jõudis Euroopa Kohus seisukohale, et inkassoteenuse osutaja poolne müügijärgne tegevust kuulub ebaausate kaubandustavade kohaldamisalasse, sest direktiivi artikli 3 lõiget 1 ja põhjenduspunkti 13 koos tõlgendades selgub, et ebaaus kaubandustava, mis on otseselt seotud toote müügiga, hõlmab kõiki toiminguid, mida tehakse lisaks lepingu sõlmimisega ka lepingu täitmisega seoses, eelkõige toiminguid, mida tehakse toote eest tasu saamise eesmärgil.<sup>136</sup> Kuna võla sissenõudmine on toode direktiivi artikli 2 punkti c tähenduses,<sup>137</sup> võivad sissenõudmise tingimused omada tarbija jaoks piisavalt suurt kaalu, et mõjutada otsustavalt tarbija otsust, mida tarbija teeb peale krediidilepingu sõlmimist krediidiandjaga, ning inkassoteenuse osutajate tegevuse välja jätmine direktiivi kohaldamisalast tekitab riski, et tarbijad ei pruugi saada vajalikku kaitset, sest inkassoteenuse osutajad võivad hakata eraldama võlgnevuse sissenõudmise etappi algsest võlasuhtest.<sup>138</sup>

Direktiivis mainitud tehinguotsuse mõiste sisustamisel on oluline järgida ka ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuuniseid, sest kuigi tegu on õiguslikult mittesiduva õigusaktiga ehk pehme õigusega, aitavad nad selgitada n-ö kõva õiguse ehk direktiivide ja määruste norme ja sisu.<sup>139</sup> Mittesiduvusele vaatamata tasub soovitustes ja arvamustes

---

<sup>131</sup> EKo C-281/12, *Trento Sviluppo srl, Centrale Adriatica Soc. coop. arl v. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*, ECLI:EU:C:2013:859, punkt 36.

<sup>132</sup> *Ibid.*, punktid 35 ja 36.

<sup>133</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuunised, punkt 2.4 (viide 15).

<sup>134</sup> *Ibid.*, punkt 2.3.1.

<sup>135</sup> *Ibid.*

<sup>136</sup> EKo C-357/16, *UAB „Gelvora“ v. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba*, ECLI:EU:C:2017:573, punktid 20 ja 21.

<sup>137</sup> *Ibid.*, punkt 23.

<sup>138</sup> *Ibid.*, punktid 27 ja 28.

<sup>139</sup> Parind, M. Euroopa Liidu õigus. Eesti vaade. —Tallinn: Uku 2022, lk 230.

sätestatust juhinduda siseriikliku õiguse tõlgendamisel,<sup>140</sup> kuna sellest sõltub ülevõetava direktiivi menetluse juriidiline õigsus ning vigade korral tingida lõppakti õigustühisuse.<sup>141</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuuniste kohaselt tuleks „võlgade sissenõudmist [--] käsitada müügijärgse kaubandustavana, sest see on otseselt seotud toodete müügi või tarnimisega“.<sup>142</sup> Veel enam, suuniste hinnangul ei esine ühtegi põhjust, miks eitada direktiivi kohaldamist sõltuvalt sellest, kas ettevõtja teostab võla sissenõudmist iseseisvalt või ostab vastava teenuse sisse.<sup>143</sup> Inkassolt saadud võlateates märgitud summa tasumine tarbija poolt ei ole eraldiseisev tehing, vaid tarbija ja võlausaldaja vahelise võlasuhte müügijärgne tehing, mille teostamist korraldab võlausaldaja esindaja ehk inkasso. Taolist müügijärgse tehingu tegemist ei pea kumbki lepingupool (tarbija ja võlausaldaja) enne ja peale võlasuhtesse astumist ette nägema, kuid ettenägematus võlasuhte sõlmimise ajal ei muuda müügijärgse tehingu olemust. Juhul, kui tarbija ja võlausaldaja vahel ei eksisteeriks võlasuhet, ei saaks inkasso omapoolseid tegevusi läbi viia. Seetõttu on inkassoteenuse osutaja tegevus lahutamatult seotud tarbija ja võlausaldaja vahelise võlasuhtega.

Võrreldes seda, kuidas on TKS ja ebaausate kaubandustavade direktiiv sisustanud tehinguotsuse kriteeriumit, selgub, et direktiiv läheb tehinguotsuse mõiste sisustamisel kaugemale TKS-ist. TKS paneb tarbija tehinguotsuse müügijärgses etapis sõltuvusse tarbija enda initsiatiivist ning taandab selle tarbija ühepoolsele tehingule ehk õigusele käsutada enda lepingulisi õigusi. Seevastu ei seo direktiiv müügijärgse tehinguotsuse tegemist spetsiifiliselt tarbijaga ning jätab avatuks ka võimaluse, et tehinguotsuse tegemine võib sõltuda nii kauplejast kui ka tema huvides tegutsevate isikute käitumisest. Näiteks võlgade sissenõudmise puhul mõjutab tarbija tehinguotsust see, kuidas inkassoteenuse osutaja temaga suhtleb, millist mõju talle avaldab ning milliseid andmeid ja dokumente talle esitab. Põhjusel, et inkasso õigused on tuletatavad tema ja algse kaupleja vahelisest käsunduslepingust, on võla sissenõudmine tarbijalt võlasuhte sõlmimisele järgnev jätkutegevus.

Samas ei saa kõnealust erinevust direktiivi ja TKS-i vahel pidada koheselt Euroopa Liidu õiguse kooskõlalise tõlgendamise nõude rikkumiseks, sest nagu näitab TTJA poolt läbi viidud järelevalvemenetlus, on TKS-i võimalik tõlgendada kooskõlas direktiiviga viisil, mille kohaselt on ametil õigus teostada järelevalvet lähtuvalt keelatud kauplemisvõtete kasutamisest inkassoteenuse osutajate suhtes. Direktiivi konformse tõlgendamise reeglist peavad kinni

---

<sup>140</sup> Laffranque, J. Euroopa Liidu õigussüsteem ja Eesti õiguse koht selles. — Tallinn: Juura 2006, lk 298.

<sup>141</sup> Oppermann, T. Euroopa õigus. — Tallinn: Juura 2002, lk 187.

<sup>142</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuunist, punkt 2.3.1 (viide 15).

<sup>143</sup> *Ibid.*

pidama ka liimesriikide haldusasutused<sup>144</sup> ning liidu õigust tuleb tõlgendada nii enne kui ka peale direktiivi ülevõtmist.<sup>145</sup> Oma menetlusega on TTJA andnud Eesti inkassoturule signaali, et kuigi TKS sisustab müügijärgset tehinguotsust kitsalt, siis *de facto* tõlgendatakse tehinguotsuse mõistet kooskõlas direktiiviga, mistõttu on ametil ka *de jure* õigus kontrollida inkassode tegevust olenemata sellest, et tarbija tehinguotsust mõjutatakse müügijärgses etapis. Ära tasub ka märkida, et järelevalve subjektiks olnud inkassoteenuse osutaja ei esitanud ametile vastuväiteid eksitavate kauplemistavade regulatsiooni kohaldumise osas.

### 2.2.2. Eksitavate kauplemisvõtete kasutamine

Järgnevalt uurib autor, kas mõni töö esimeses peatükis analüüsitud tarbijate probleemidest kujutab endast eksitava kauplemisvõtte kasutamist.

Eksitav kauplemisvõtte võib seisneda tegevuses või tegevusetuses,<sup>146</sup> kuid oluline on, et vastavat kaubandustava kasutades esitatakse tarbijale ebaõiget teavet või kui faktiliselt õige teabe esitamise viis paneb tarbijat tegema tehinguotsust, mida ta muidu ei oleks teinud.<sup>147</sup> Teave on ebaõige, kui see sisaldab valeandmeid vähemalt ühe TKS § 16 lõikes 2 sätestatud asjaolu kohta. Valeandmeid saab esitada näiteks toote olemasolu, omaduste ja hinna kohta, aga ka kaupleja või tema esindaja õiguste, kohustuste ning tarbija õiguste kohta.<sup>148</sup> Toodet või teenust müües ei pea kaupleja jagama tarbijale kõiki TKS § 16 lõike 2 loetelus nimetatud asjaolusid, vaid hindama, kas mingisugune toodet või teenust iseloomustav teave on piisavalt oluline tarbija jaoks, mille kohta on tarbijal äratuntav huvi ja mida ta vajab teadliku tehinguotsuse tegemiseks.<sup>149</sup> Kui teabe olulisust saab jaatada, peab kaupleja vastava informatsiooni tarbijale avaldama, sest vastasel juhul seisneb eksitava kauplemisvõtte kasutamine tegevusetuses.<sup>150</sup> Esitusviisi puhul peab kaupleja jälgima, et faktiliselt õige teabe esitamine ei tooks kaasa tarbija segadusse ajamist, käitumiskoodeksi mittejärgimist, kui kaupleja on kohustatud vastavat

---

<sup>144</sup> Laffranque, J, lk 295 (viide 140).

<sup>145</sup> *Ibid.*, lk 296.

<sup>146</sup> TKS § 16 lõige 1.

<sup>147</sup> EKo C-281/12, punktid 34 ja 38 (viide 131).

<sup>148</sup> TKS § 16 lõige 2.

<sup>149</sup> TKS seletuskiri, lk 28 (viide 16).

<sup>150</sup> *Ibid.*

koodeksit järgima ja viitab sellele, ning kauba turustamist sarnaselt teistes liikmesriikides turustava kaubaga, kui toote koostis või omadused erinevad oluliselt.<sup>151</sup>

Eksitavat kauplemisvõtet saab jaotada lähtuvalt oma n-ö raskusastmeks kaheks: kauplemisvõte, mille eksitav iseloom ei eelda hinnangu andmist ehk võte on niikuinii eksitav,<sup>152</sup> ning kauplemisvõte, mille eksitava iseloomu jaatamiseks peab pädev asutus või kohus konkreetseid asjaolusid.<sup>153</sup> Esimese variandi puhul sätestab TKS § 16 lõige 8 kinnise loetelu 27 kauplemisvõttest, mida peetakse alati eksitavaks ning mille mõju tarbija majanduskäitumisele ei pea hindama.<sup>154</sup> Sellisteks võteteks on näiteks kvaliteedimärgi kasutamine ilma sellekohase loata, peibutusreklaami ja -müügi kasutamine ning tõele mittevastavalt enda esitlemine tarbijana.<sup>155</sup> Loetelu kaubandustavade, mis on ebaausad kõigil tingimustel, ei ole liikmesriikidel võimalik muuta ühepoolselt siseriikliku õigusega, ainult direktiivi läbivaatamisel.<sup>156</sup> Teise variandi puhul saavad direktiivi kohaldavad pädevad asutused ja kohtud kasutada kaalumisõigust otsustamaks kas konkreetse kaubandustava on eksitav.<sup>157</sup>

Võttes aluseks käesoleva töö esimeses peatükis analüüsitud tarbijate probleemid, leiab autor, et nii mõnigi inkassode kauplemisvõtetest kujutab endast eksitava kauplemisvõtte kasutamist. Esiteks, nõude alusdokumentide ja olulise teabe esitamata jätmine või osaline esitamine kujutab endas peamiselt tegevusetust avaldada tarbijale olulist informatsiooni, mida ta vajab kaalutletud ja adekvaatse tehinguotsuse tegemiseks. Dokumentide ja teabe mitte-esitamisel või osalisel esitamisel rikub inkassoteenuse osutaja TKS § 16 lõike 6 punktis 1 sätestatud kohustust hinnata, kas keskmine tarbija ehk võlajate saanud võlgnik vajaks lisaks teates märgitud üldisele teabele (inkasso teostab võlgnevuse sissenõudmist, tarbija võlgneb teatud summa koos sissenõudmiskuludega ning tasumata jätmisel avaldatakse tarbija nimi maksehäireportaalis) ka muid kirjeldusi, selgitusi ja tõendeid selle kohta, et tema ja võlausaldaja vahel oli võlasuhe, tarbija oli vastavat suhet rikkunud, mistõttu on võlausaldajal õigus esitada tema vastu nõudeid, nõue on muutnud sissenõutavaks, inkassole on antud esindusõigus võla sissenõudmiseks, vastav nõue ei ole juba täidetud jne. Isegi, kui inkassoteenuse osutaja on hinnanud, millise eelmainitud teabe kohta ning millisel määral on tarbijal õigustatud huvi, peab hindamine

---

<sup>151</sup> TKS § 16 lõige 4.

<sup>152</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiiv, põhjenduspunkt 17 (viide 14).

<sup>153</sup> EKo C-435/11, punktid 38 ja 39 (viide 112).

<sup>154</sup> TKS seletuskiri, lk 29 (viide 16).

<sup>155</sup> TKS § 16 lõige 8 punktid 3, 5, 6 ja 22.

<sup>156</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiiv, põhjenduspunkt 17 (viide 14).

<sup>157</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiivi artikkel 21, ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuunised, punkt 2.8 (viide 15).

päädima ka vastava teabe esitamisega, et tarbijal oleks võimalik teha moonutamata tehinguotsust.

Alusdokumentide esitamata jätmisega jäetakse tarbijale eksitav mulje tegelikest asjaoludest ning mõjutatakse teda tegema tehinguotsust, mida ta ei teeks siis, kui talle oleks esitatud oluline teave nõude sisu ja tingimuste kohta. Dokumentide ja teabe esitamata jätmine inkassode jaoks pigem teadlik ja tahtlik otsus, mitte ühekordne viga, aidates hoida kokku inkassoteenuse osutaja ressursi ja suurendada võla sissenõudmise edukust. Veel enam, autori hinnangul on kaheldav, et inkassod ei vaevu kontrollima nendeni jõudnud võla sissenõudmise aluseks olevaid dokumente ja asjaolusid, sest just sealt leiduva informatsiooni põhjal koguvad nad andmeid tarbija ja nõude kohta, formuleerides hiljem vastava võlateate või edastades tarbija andmed maksehäireportaalile avaldamiseks.

Teiseks, nõude aluseks olevate asjaolude, kohalduva õiguse ja aegumistähtaegade kohta valeinformatsiooni jagamine. Ka siinkohal leiab autor, et tegemist ei ole ühekordse vea või õiguse valesti tõlgendamisega, vaid inkassoteenuse osutaja otsusega kasutada eksitavat kauplemisvõtet ja seeläbi moonutada tarbija tehinguotsust inkassole soodsas suunas. Siinkohal tuleb märkida, et isegi, kui ebaõiget teavet oleks jagatud vaid ühele tarbijale ainult üks kord, on ikkagi tegu eksitava kauplemisvõttega, sest direktiivi kontekstis ei ole oluline, mitmele isikule sellist teavet avaldatakse või mitu korda.<sup>158</sup> Tahtlikkust käitumisest annab siinkohal aimu kõige selgemalt olukorrad, kus Tarbijavaidluste komisjon või ECC Eesti on korduvalt sarnastes menetlustes pidanud inkassole selgitama, et tarbijale esitatud nõue on aegunud,<sup>159</sup> tarbijalt ei saa nõuda tasu maksmist, kui tarbijal ei ole vastavat kohustust tekkinud,<sup>160</sup> ning välisriigis esinenud rikkumisele ei saa kohaldada Eesti materiaaõiguse norme.<sup>161</sup>

Asjaolu, et inkassoteenuse osutajad, kes on vastavatesse komisjoni menetlustesse olnud kaasatud, on sarnastel alustel pidanud komisjoni menetlust läbima korduvalt, illustreerib autori hinnangul selgelt inkassosisesest otsust ja mentaliteeti jagada tarbijatele sellist teavet, mis teenib inkassoteenuse osutaja huve, kuid mitte teavet, mis on õiguslikult korrektne ja üheselt mõistetav. Lisaks Tarbijavaidluste sekretariaadi kindlatele signaalidele, et inkasso poolt tarbijale esitatud teave on eksitav, on komisjonile sarnaseid seisukohti kajastanud tarbijad oma vastuväidetes inkassoteenuse osutajatele. Tasub ka märkida, et tegemist on eelduslikult

---

<sup>158</sup> C-388/13, punkt 42 (viide 18).

<sup>159</sup> TVK menetlused nr 19-1/22-07294 ja 19-1/22-01417.

<sup>160</sup> TVK menetlused nr 19-2/23-10714 ja 19-1/21-15175.

<sup>161</sup> TVK menetlus nr 19-1/21-15319, ECC Eesti menetlus nr 20-1/22-08719.

keskmiste tarbijatega, kes ei pruugi omada õiguslaseid teadmisi, kuid on piisavalt informeeritud ja tähelepanelikud, et tuvastada probleeme neile esitatud võlateates või inkasso väidetes. Olukorras, kus mitu tarbijat esitab sarnastel asjaoludel inkassoteenuse osutajale sarnaseid (vastu)väiteid, ei ole usutav, et inkasso ei suuda sellise tagasiside põhjal teha üldistusi ning hinnata ümber enda võlgade sissenõudmise taktikaid.

Lisaks teabe esitamisele või esitamata jätmisele ei ole väheoluline ka teabe esitusviis, sest ka faktiliselt õige teabe peab olema tarbijale väljendatud arusaadavalt, selgelt, ühetähenduslikult ja õigel ajal.<sup>162</sup> Näiteks menetluses, milles inkassoteenuse osutaja väitis korrektselt tarbijale, et Soomes saadud parkimistrahvile kohaldatakse Soome materiaalõigust, jätkas inkasso selgitamist, et paralleelselt Soome õigusele kuuluvad kohaldamisele ka Eesti materiaal- ja menetlusõigus,<sup>163</sup> on autori mindud vastuollu TKS § 16 lõike 6 punktis 2 sätestatud esitusviisi tingimustega, sest pole arusaadav, millise riigi õigus siis nõudele kohaldub. Samuti on autori hinnangul eksitav kasutada tarbijaga suheldes sõna „menetlus“, kui seda tehakse viisil, millega jäetakse tarbijale mulje, et inkassol on avaliku võimu teostamise pädevus. Sellisel moel manipuleeritakse tarbija võimet eristada era- ja avalikõiguslikke toiminguid ning luuakse tarbijale ebaõige ettekujutus inkassoteenuse osutaja kõrgemast võimupositsioonist. Sihipärast tegevust tarbijate suhtes eksitava kauplemisvõtte kasutamisel on raske ümber lükata ka inkassoteenuse osutaja suhtes, kes vastuses TTJA-le väitis, et tarbijatele esitati võlateateid, mille aluseks olid Soomes väljastatud parkimistrahvid, olenemata asjaolust, et ettevõtte enda siseselt puudus õigusselgus kohalduva õiguse suhtes, mille tuvastamiseks pidi inkasso tellima analüüsi.<sup>164</sup> Vaatamata menetleja selgitustele kohalduva õiguse kohta, jäi inkassoteenuse osutaja oma vastuses kindlaks, et võla sissenõudmisele Eestis kohaldatakse samaaegselt mitme riigi õigusakte.<sup>165</sup>

Kolmandaks, aegunud nõude maksmata panemine kujutab endast autori hinnangul eksitavat kauplemisvõtet, sest juba oma olemuselt on tegu samaaegselt tarbijale ebaõige teabe avaldamisega kui ka esitamata jätmisega. Nõudes tarbijalt aegunud võlgnevuse tasumist, loob inkassoteenuse osutaja TKS § 16 lõike 2 punkti 2 kohaselt ebaõige ettekujutuse sellest, et võlausaldajal on võlgniku vastu kehtiv nõue ning ta saab panna seda tarbija suhtes maksmata. Inkassoteenuse osutajate poolt koostatud võlateated ei ole üles ehitatud selliselt, et inkasso tunnistab nõude aegumist, kuid jätab tarbijale võimaluse täita võlausaldaja nõue, kui ta seda

---

<sup>162</sup> TKS seletuskiri, lk 29 (viide 16).

<sup>163</sup> ECC Eesti menetlus nr 20-1/23-10820.

<sup>164</sup> LISA 10, Julianus Inkasso OÜ 09.05.2023. a vastus selgitusnõudele 19-5/23-01762-002 (viide 46).

<sup>165</sup> *Ibid.*

soovib. Hoopis vastupidi, tarbijale luuakse teatega illusioon, et võlausaldaja nõue on kehtiv, ta saab seda tarbija suhtes maksma panna ning inkassoteenuse osutaja tegutseb aktiivselt selle nõude rahuldamise nimel. Väära ettekujutuse tarbijale loomist ilmestab ka see, et võlateates ei märgita nõude alusandmeid ehk millal tekkis tarbija ja kaupleja vaheline võlasuhe, millal muutus võlasuhtest tulenev kohustus sissenõutavaks ning milliste materiaaldõiguslike normide alusel tuleb hinnata nõude kehtivust. Seega takistatakse keskmise tarbija võimalust hinnata pelgalt võlateates esitatud andmete põhjal, kas võlausaldaja nõue on kehtiv või mitte. Veel enam, võlateate esitamisele järgnevas suhtluses tarbija ja inkasso vahel püüavad inkassoteenuse osutajad suruda narratiivi, et esitatud nõue on valideeritud ning kui tarbija ei järgi inkasso juhiseid, riskib ta oma nime avaldamisega maksehäireportaalis või kohtumenetlusega. Kõikide selliste toimingutega luuakse tarbijale ekslik arusaam, et võla sissenõudmine on õigustatud ning ka reaalsuses teostatav, mõjutades seeläbi tarbijat tegema tehinguotsust, mida ta ei teeks, kui ta teaks, et tema vastu esitatud nõue on aegunud ning võlausaldaja ei saa seda maksma panna.

Kokkuvõttes, isegi, et Eesti õigusruumis puuduvad õigusaktid, mis spetsiifiliselt keelaks mitte-krediidiinkassodel teatud kauplemisvõtete kasutamist, on autori hinnangul võimalik tarbijatele dokumentide ja teabe esitamata jätmist ning nõude aluse, aegumise ja kohalduva õiguse kohta ebaõige informatsiooni avaldamist käsitleda kui eksitavat kauplemisvõtet TKS § 16 tähenduses. Taoliste inkassode poolt kasutatud võtetega luuakse tarbijatele ebaõige ettekujutus asjadest või jäetakse esitamata tarbija jaoks äratuntavalt oluline teave, mida ta vajab moonutamata tehinguotsuse tegemiseks. Kohaldades eksitava kauplemisvõtte keeldu viisil, millega viiakse ellu ebaausate kaubandustavade direktiivis, saaks tagada tarbijate suurema õiguste kaitse võla sissenõudmise protsessis.

### **2.2.3. Agressiivsete kauplemisvõtete kasutamine**

Järgnevalt uurib autor, kas mõni töö esimeses peatükis analüüsitud probleemidest kujutab endast lisaks eksitavale kauplemisvõttele ka agressiivset kauplemisvõtet. Agressiivset kauplemisvõtet iseloomustab tarbija suhtes ahistamise, sunni, füüsilise jõu või liigse mõjutamise kasutamine, mille tulemusel kahjustatakse või mõjutatakse tarbija valikuvabadust ning mis kulmineerub tehinguotsuse tegemisega, mida ta muidu ei teeks.<sup>166</sup> Seega on agressiivse tava puhul eristatavad tagajärg ja vahendid. Tagajärjeks on sellisel juhul tarbija

---

<sup>166</sup> TKS § 18 lõige 1.

valikuvabaduse kahjustamine või tarbijale sellise tehinguotsuse tegemise peale surumine, mida ta muidu ei teeks, ning vahendiks näiteks sunni avaldamine või liigne mõjutamine.<sup>167</sup> Tarbija liigne mõjutamine on tegevus, kus kaupleja kasutab enda tugevamat positsiooni ära tarbijale surve avaldamiseks, et piirata tarbija teadliku valiku tegemist.<sup>168</sup> Mõjutamise puhul ei ole määravaks kriteeriumiks asjaolu, et tegevus on õigusvastane, vaid mõjutamise aktiivsus, jõu või surve avaldamine ehk liigsus, kuna sellega võetakse tarbijalt õigus otsustada iseseisvalt, millist tehinguotsust ta teha soovib.<sup>169</sup>

Euroopa Kohus on leidnud asjas *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów v. Orange Polska S.A.*, et agressiivset kaubandustava peab hindama iga üksikjuhtumi ja asjaolu põhiselt, võttes arvesse kaupleja käitumise kõiki omadusi asjasse puutuvast faktilises kontekstis.<sup>170</sup> Käesolevas töös käsitletud tarbijate probleemide kontekstis on olulised kauplemisvõtte ajastus, koht, olemus, kestus, ähvardav käitumine ja sama laadi keelekasutus ning ähvardus rakendada meetmeid, mis õiguslikult ei ole võimalikud või mida reaalsuses ei plaanita rakendada. Agressiivse kauplemisvõtte hindamisel ei ole oluline, kas vastavat võtet on kasutatud toote turustamisel, enne võlasuhte sõlmimist tarbijaga või peale seda.<sup>171</sup> Peale võlasuhte sõlmimist on keelatud kehtestada tarbijale ebaproportsionaalseid tõkkeid, millega kahjustatakse tarbija võimalust käsutada enda lepingulisi õigusi.<sup>172</sup> Kinnine loetelu asjaoludest, millega peab käitumise hindamisel arvestama, on sätestatud TKS § 16 lõikes 3. Sarnaselt TKS § 16 lõikele 8, on sätestatud TKS § 18 lõikes 4 kauplemisvõtted, mida peetakse automaatselt keelatuks ilma vastava hindamiseta. Sellisteks võteteks on näiteks tarbija külastamine kodus vastu tarbija tahet, mulje loomine, et tarbija ei saa lepingust lahkuda, ning kohese tasu nõudmine kätte toimetatud kauba eest, mida tarbija ei ole tellinud.<sup>173</sup>

Tarbijavaidluste sekretariaadini jõudnud kaebustest koorub välja, et lisaks eksitavatele kauplemisvõtetele kasutavad inkassoteenuse osutajad ka agressiivseid võtteid, mis ei ole direktiivi kontekstis uus nähtus.<sup>174</sup> Võlgnevuse sissenõudmisel inkassode poolt avaldub tarbijate vastu suunatud agressiivsus selgelt tarbijatele esitatavates võltheadetes, kus

---

<sup>167</sup> EKo C-628/17, kohtujurist M.C. Sánchez-Bordona ettepanek, punkt 44 (viide 125).

<sup>168</sup> TKS § 18 lõige 2.

<sup>169</sup> EKo C-628/17, *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów v. Orange Polska S.A.*, ECLI:EU:C:2019:480, punkt 33.

<sup>170</sup> *Ibid.* punktid 30 ja 31.

<sup>171</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuunised, punkt 2.10 (viide 15).

<sup>172</sup> *Ibid.*

<sup>173</sup> TKS § 18 lõige 4 punktid 1, 2 ja 6.

<sup>174</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuunised, punkt 2.10 (viide 15).

kasutatakse käskivas kõneviisis fraase „olete kohustatud tasuma“,<sup>175</sup> „tasudes hiljemalt maksekuupäevaks, vältide [--] võlgnevuste jõudmist kohtumenetlusse“,<sup>176</sup> ning „olete kohustatud hüvitama“.<sup>177</sup> Selliste fraasidega mõjutatakse tarbija õigust teha tehinguotsust objektiivselt, sest teates kasutatud kõneviis, fraasid ja esitusviis on juba subjektiivse alatooniga, viies tarbija tasakaalust välja ja segades esitatud nõuete üle järele mõjutusteta järele mõtlemist. Võlateate agressiivne mõju väljendub tarbija moonutatud arusaamal, et enda kaitsmiseks või suurema kahju ära hoidmiseks tuleb tasuda võlateates märgitud summa, sest tavaga soovitakse tarbijat liigse mõjutamise kaudu hirmutada.<sup>178</sup> TKS § 18 lõike 2 kohaselt võiks tarbija liigse mõjutamine hõlmata ka tarbija ähvardamist tõsiste tagajärgedega nagu näiteks kohtusse pöördumine, teades et inkassol puudub reaalsuses vastav kavatsus või õigus.

Teiseks võib inkassopoolne agressiivsus väljenduda olukordades, kus inkassoteenuse osutaja otsustab, et ei esita tarbijale dokumente või informatsiooni, mida too vajab moonutamata tehinguotsuse tegemiseks. Võlasuhte sõlmimise eelses etapis võib agressiivseks kauplemissvõtteks pidada tarbijale olulise teabe esitamata jätmist, kui sellega kahjustatakse või tõenäoliselt kahjustatakse tarbija valikuvabadust või käitumist toote suhtes.<sup>179</sup> Siinkohal on oluline asjaolu, et tarbija on palunud vastavate nõude alusdokumentide edastamist ning inkasso on teinud otsuse mitte täita tarbija palvet, sest agressiivne kauplemistava peab olema kaupleja aktiivne käitumine.<sup>180</sup> Sellises olukorras väljendab inkassoteenuse osutaja aktiivset käitumist otsuse tegemine mitte edastada tarbijale vastavaid dokumente, avaldades tarbijale seeläbi survet tasuda võlateates märgitud summa, kartuses, et mida kauem ta maksmisega viivitab, seda suuremaks muutuvad inkasso sissenõudmiskulud või avaldab inkasso tema nime peale teatud ajaperioodi maksehäireportaaalis.

Olulise teabe esitamata jätmisega kahjustab inkasso tarbija valikuvabadust, mis võib kaasa tuua tehinguotsuse tegemise, mida ei oleks teinud, kui tal oleks olnud ülevaade nõude sisust ja asjaoludest. Inkassoteenuse osutaja käitub tarbija suhtes agressiivselt siis, kui tarbija on selgelt väljendanud inkassole soovi, et too edastaks talle nõude alusdokumendid, kuid inkasso ei tee seda, viivitab dokumentide esitamisega või esitab neid ükshaaval.<sup>181</sup> Selliselt talitledes piirab

---

<sup>175</sup> ECC Eesti menetlus nr 19-1/22-10647.

<sup>176</sup> TVK menetlus nr 19-2/23-15437.

<sup>177</sup> TVK menetlus nr 19-1/22-10647.

<sup>178</sup> Ebaausate kaubandustavade direktiivi tõlgendamissuunised, punkt 2.10 (viide 15).

<sup>179</sup> EKO C-628/17, punktid 34 ja 35 (viide 169).

<sup>180</sup> C-54/17 ja C-55/17, punkt 65 (viide 121).

<sup>181</sup> TVK menetlused nr 19-2/23-10714 ja 19-1/23-04549, ECC Eesti menetlus nr 20-1/22-08719.

inkassoteenuse osutaja tarbija õigust saada nõude asjaoludest selge ülevaade, mille põhjal formuleerida enda kallutlemata ja moonutamata tehinguotsus.

Eelnevast nähtub, et agressiivne kauplemisvõtte kasutamine ei pea kujutama endas vaid ekstreemjuhtumeid, nagu pidevad kõned või tarbija elukohta ilmumine. Agressiivsuse jaatamiseks piisab sellest, et võlateates on tarbijat ähvardatud nõude mittetäitmise korral kohtuga või talle ei ole esitatud nõude alusdokumente, kuigi tarbija on nende edastamist palunud.

### **2.3. Vahekokkuvõte**

Hinnates, kas kaupleja on kasutanud tarbija suhtes ebaausat kauplemisvõtet, peavad kohtud ja haldusorganid tuvastama, kas kauplemisvõtte on vastuolus kaupleja ametialase hoolsuse nõuetega, kas see moonutab või tõenäoliselt moonutab keskmise tarbija majanduskäitumist ning kas kauplemisvõtte kasutamine põhjustab või tõenäoliselt põhjustab tarbija sellise tehinguotsuse tegemist, mida ta ei oleks ilma vastava võtte kasutamisetäinud. Moonutamise elemendi puhul on oluline, et kaupleja takistab tarbija teadliku otsuse tegemist, läbi mille mõjutatakse tarbija tehinguotsust. Nii keskmise tarbija kui ka tehinguotsuse mõiste sisustamisel on ebaausate kaubandustavade ja Euroopa Kohtu praktikas jäetud lai tõlgendamisruum, et tagada tarbijate võimalik kaitsetaset. Keskmiseks tarbijalt eeldatakse, et ta omab piisavalt teavet, on mõistlikult tähelepanelik ja ettevaatlik. Samas tuleb tarbijale hinnangu andmisel lähtuda sotsiaalsetest, kultuurilistest ja keelelistest teguritest, kehtestama talle väga madalad ootused, võtma arvesse, kuidas ta kaupleja käitumist tajub ning millisel viisil on tema ja kaupleja vaheline suhtlus toimunud.

Tehinguotsus on tarbija igasugune otsus, mis puudutab tema ja võlausaldaja vahelist võlasuhet. Seega ei piirdu tehinguotsuse tegemine ühe konkreetse tarbija otsuse või ajahetkega. Otsust, mida tarbija teeb võlasuhte sõlmimisele järgnevalt, on müügi järgne tehinguotsus. Selle mõtestamisel tuleks lähtuda aga direktiivis sätestatust, sest TKS paneb tarbija müügi järgse otsuse sõltuvusse tema iseseisvast ja mõjutamata tahtest. Seevastu kaitseb direktiiv ka neid tarbijaid, kelle otsus on kallutletud on nendest sõltumata asjaoludel. Võlgade sissenõudmisel on nii Euroopa kohus kui ka direktiivi tõlgendamissuunised tunnustanud võimalust, et tarbija müügi järgset tehinguotsust saavad mõjutada ka inkassoteenuse osutajad, pannes tarbijat tegema otsust, mida ta muidu teinud ei oleks. Sellises olukorras saab inkassodele omistada kaupleja

staatuse, kuivõrd nad tegutsevad võlausaldaja nimel või huvides ning kasutada keelatud kauplemistavasid. Tarbija müügijärgne otsus on võlasuhte jätkutegevus, mille esinemist ei pea tarbija ja võlausaldaja ette nägema, ning mida ei ole võimalik lahutada algsest võlasuhtest. TKS-i kitsas müügijärgse tehinguotsuse käsitus ei tingi automaatselt ebakonformsust seaduse ja direktiivi vahel, sest oma järelevalvemenetlusega demonstreeris TTJA, et TKS kohaldub ka inkassoteenuse osutajatele ehk isikutele, kes mõjutavad tarbijate otsuseid peale algse võlasuhte sõlmimist.

Ebaaus kauplemisvõtte alaliikideks on eksitav ja agressiivne kauplemisvõtte. Eksitavat kauplemisvõtet iseloomustab kaupleja tegevus tarbijale ebaõige teabe esitamisel või faktilisel õige teabe moonutatud esitamine, aga ka tarbija jaoks olulise teabe esitamata jätmine. Seega võib eksitav võtte seisneda nii tegevuses kui ka tegevusetuses, kuid võtte kasutamisele peab järgnema keskmise tarbija majanduskäitumise moonutamine. 2023. aastal läbi viidud järelevalvemenetluse käigus tuvastas TTJA eksitava kauplemisvõtte kasutamise inkassoteenuse osutaja poolt, kes esitas tarbijatele valeandmeid võlausaldaja ärinime ja kohalduva õiguse kohta. Leides, et inkasso on kasutanud keelatud kauplemisvõtteid, on ametil võimalus reageerida rikkumisele ettekirjutuse tegemisega, mis võib pädida sunniraha määramisega, aga ka rahatrahvi määramisega. Viimasel juhul ei pea haldusorgan läbi viima haldusmenetlust ehk juba rikkumise tuvastamisel on TTJA-l õigus trahvida inkassoteenuse osutajaid kuni EUR 400 000. Kuigi järelevalve subjektiks olnud inkassoteenuse osutaja vastas ameti selgitusnõudele ja tunnistas eksitava kauplemisvõtte osalist kasutamist, ei reageerinud amet omalt poolt ühegi sunnivahendiga.

Analüüsid töö esimeses peatükis käsitletud tarbijate probleeme läbi eksitava kauplemisvõtte koosseisu, leidis autor, et nii mõnigi inkassoteenuse osutajate võtetest kujutab endast eksitava kauplemisvõtte kasutamist. Jättes tarbijale esitamata nõude alusdokumendid, luuakse tarbijale väär ettekujutus asjadest, et mõjutada teda tegema tehinguotsust, mida ta ei teeks juhul, kui vastav teave oleks talle kättesaadavaks tehtud. Seega seisneb kaupleja keelatud võtte tegevusetuses, rikkudes kohustust hinnata, kas tarbija jaoks on tegemist teabega, mida ta vajab otsustamiseks, ning seejärel kohustust sellist informatsiooni tarbijale ka avaldada. Andes tarbijale ebaõiget teavet või esitades faktiliselt õiget teavet keskmise tarbija jaoks liiga keeruliselt, väljendab inkassoteenuse osutaja enda aktiivsust tarbija petmisel. Tegemist on autori hinnangul inkassode tahtliku käitumisega, kuivõrd Tarbijavaidluste komisjon, ECC Eesti ning isegi tarbijad on korduvalt andnud inkassodele märku, et taoline tegevus ei ole korrektne. Reageerimisest hoolimata jätkatakse tarbijatele eksitava teabe avaldamist, eesmärgiga

mõjutada nende tehinguotsust. Eksitav on kasutada tarbijaga suheldes sõna „menetlus“ kui sellega püütakse jätta tarbijale mulje inkassoteenuse osutaja õigusest teostada avalikku võimu ning suurendada enda ülekaalu tarbija suhtes. Lisaks eelnevatele näidetele tuleks eksitava võttena käsitleda ka aegunud nõuete sissenõudmist, sest juba oma olemuselt on tegu valeinformatsiooni jagamisega tarbijale nõude kehtivuse ja sissenõutavuse osas.

Agressiivse kauplemisvõtte puhul kasutab kaupleja tarbija suhtes ahistamist, sundi, füüsilist jõudu või liigset mõjutamist, et kahjustada tarbija valikuvabadust. Agressiivse võtte kasutamine peab pöörduma sellise tehinguotsuse tegemisega, mida tarbija muidu ei teeks. Paraku ei piirdu inkassoteenuse osutajad võlgnevuste sissenõudmisel autori hinnangul ainult eksitavate võtete kasutamisega. Nagu analüüsi käesolevas peatükis, avaldub tarbijate vastu suunatud agressiivsus ühemõtteliselt inkassode võltsedades, milles kasutatavate sõnade, fraaside ja kõneviisiga sisendatakse tarbijasse hirmu ja häbi. Agressiivse võltsedega tekitatakse tarbijas liigse mõjutamise tulemusel kaitserefleks, sest tarbija peab vajalikuks tagajärgede eskaleerumiseks (nime avaldamine maksehäireportaalis, hagi esitamine kohtule) tasuda tema vastu suunatud nõue. Inkasso agressiivsust väljendab ka selliste otsuste tegemine, millega takistatakse tarbijal saada olulist teavet tema vastu esitatud nõude osas. Olukorras, kus tarbija on palunud inkassoteenuse osutajalt nõude alusdokumentide esitamist, kuid inkasso ei tee seda, viivitab edastamisega või teeb seda jupiti, on kaupleja teinud aktiivse otsuse mõjutada tarbija tehinguotsust läbi surve avaldamisega. Vastav surve kajastub tarbija kartuses, et mida kauem ta viivitab nõude tasumisega, seda suuremaks lähevad sissenõudmiskulud või paralleelselt alustab inkasso tema suhtes konkreetsemate sammude võtmist.

Kokkuvõttes võimaldab TKS-i ebaausate kauplemistavade regulatsioon, tõlgendades seda kooskõlas ebaausate kaubandustavade direktiiviga, kaitsta tarbijaid selliste kauplemisvõtete eest, millega soovivad inkassoteenuse osutajad mõjutada tarbijate müügijärgset tehinguotsust.

### 3. VÕIMALIKUD LAHENDUSED KREDIIDIINKASSODE JA -OSTJATE SEADUSE JA ROOTSI ÕIGUSE KOHASELT

#### 3.1. Lahendused krediidiinkassode ja -ostjate seadusest

Viimases peatükis analüüsitakse, kas töös käsitletud Eesti tarbijate probleeme on võimalik lahendada KIKS-i eelnõus ning Rootsi inkassoregulatsioonis sätestatuga.

Töö esimeses peatükis loetletud võtete ja taktikate kasutamist, mida inkassoteenuse osutajad võivad kasutada võlgnevuste sissenõudmisel, on võimalik TKS-i laiema tõlgendamise korral keelata ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooni kohaldades. TKS-is sätestatule lisaks tasub hinnata, kas lisaks TKS-is sätestatule oleks tarbijate probleemide tekkimist võimalik ennetada KIKS-i eelnõus sätestatuga, sest sarnaselt töös käsitletud inkassodele, on KIKS-is käsitletud inkasso tegevusalaks viivises oleva nõuete haldamine ja täitmise korraldamine.<sup>182</sup> Kuigi kõnelauses seaduses sätestatut ei ole võimalik üks ühele kohaldada töös käsitletud probleemide lahendamiseks põhjusel, et KIKS-i tuum seisneb krediidilepingust tulenevate nõuete haldamises ja sissenõudmises,<sup>183</sup> sisaldab KIKS norme, millesarnaseid ei ole Eesti õiguses varem inkassodele täitmiseks suunatud ning mille mugandamine näiteks TKS-is või mõnes muus valdkonnaspetsiifilises õigusaktis aitaks kaasa tarbijate õiguste kaitsele.

Krediidisaja antava teabe andmise keskseks sätteks on § 59, millega soovitakse tagada, et krediisaja oleks igal hetkel informeeritud temaga seotud lepingu asjaoludest.<sup>184</sup> KIKS § 59 lõikega 1 kohustatakse krediidiostjat või tema esindajaks määratud krediidiinkassot esitama krediisaja pärast viivituses oleva krediidilepingu või sellest tuleneva nõude omandamist paberil või muul püsival andmekandjal teate. Teade peab lisaks üldandmetele (krediidiinkasso ja -ostja nimi, kontaktandmed, äriregistri kood) sisaldama teavet viivituses oleva krediidilepingu omandamise kohta (koos lepingu loovutamise kuupäevaga), teate esitamise ajal tasumisele kuuluva summa kohta (koos põhiosa, intresside, teenustasude jms informatsiooniga), millise riigi õigus kohaldub lepingule ning kuhu on krediisajal võimalik kaebust esitada. Kaebuse esitamise võimalus ei ole piiratud vaid krediidilepingust endast tulenevate asjaolude lahendamiseks, kuivõrd eelnõu seletuskirja kohaselt saab krediisaja esitada kaebust ka krediidihaldusteenuse osutaja tegevuse peale.<sup>185</sup> Krediisaja kaebuse

---

<sup>182</sup> KIKS-i eelnõu § 3 lõige 1.

<sup>183</sup> KIKS-i eelnõu § 1 lõige 1.

<sup>184</sup> KIKS seletuskiri, lk 56 (viide 10).

<sup>185</sup> *Ibid.*, lk 57.

lahendamine on eraldi reguleeritud KIKS §-s 60, kuid sama paragrahvi lõike 7 kohaselt võib valdkonna eest vastutav minister kehtestada määrusega seadusest täpsemad nõuded kaebuste lahendamise korrale.<sup>186</sup> Olemuslikult sarnaneb KIKS §-s 60 sätestatu TKS §-s 24 sätestatule, kuivõrd näeb krediidiinkassole ette kohustuse vastata tarbijast krediidisaaaja kaebusele 15 päeva jooksul ja põhjendada kaebuse lahendamise viivitust. Erinevalt TKS-ist, keelatakse KIKS § 60 lõike 2 kohaselt kaebuse lahendamise eest võtta krediidisaaajalt tasu ning kohustab krediidiinkassot registreerima ja säilitama laekunud kaebused.

KIKS § 59 lõike 2 kohaselt võivad lõikes 1 nimetatud teabe esitamist krediidiostja ja -inkasso omavahel jagada sõltuvalt sellest, kas inkasso esitab kogu vajaliku teabe iseseisvalt täies ulatuses või ainult osaliselt.<sup>187</sup> Lõikega 3 nähakse ette, et edastatav teade peab olema eesti keeles või krediidilepingus kokku lepitud keeles. Teate esitamise eest on keelatud nõuda tasu,<sup>188</sup> mis on vastupidine olukord töös käsitletud mitte-krediidiinkassode puhul, kuivõrd nende sissenõudmiskulud hõlmavad ka teate esitamise kulusid. KIKS-i eelnõu läheb isegi nii kaugele, et sätestab lõikega 4 kohustuse esitada lõikes 1 nimetatud teade koos kogu teabega alati enne esimese rahalise kohustuse sissenõudmist krediidiinkasso või -ostja poolt ning annab krediidisaaajale õiguse nõuda igal ajal vastava teabe esitamist. Seega sätestab KIKS § 59 tingimused krediidisaaajale edastatava teate sisu- ja vorminõuete kohta, kuid vastavad nõuded on järgimiseks vaid olukorras, kus krediidisaaaja ja -andja vahel on sõlmitud krediidileping ning krediidiinkasso korraldab lepingust tulenevate nõuete täitmist või on vastava nõude omandanud.

Krediidisaaajaga suheldes peavad krediidiinkasso ja -ostja kinni pidama KIKS §-s 58 sätestatust. Kõnealuse paragrahviiga soovitakse rõhutada krediidisaaaja eelduslikult nõrgemat positsiooni, mistõttu tuleb talle laiendada suuremat kaitset.<sup>189</sup> KIKS § 58 punkti 1 kohaselt peavad krediidiinkasso ja -ostja tegutsema heas usus, õiglaselt ja professionaalselt. Kuigi seaduse seletuskiri ei selgita, kuidas mõtestatakse KIKS-ist lähtuvalt heausklikku ja õiglast käitumist, avavad eelnõu koostajad professionaalse käitumise tingimuse sisu. Mitte-krediidiinkassode puhul on hea usu põhimõttest kinnipidamist toonitanud õiguskantsler oma 2022. aastaülevaates.<sup>190</sup> Paraku jääb kõnealune seisukoht õigusjõu poolest suhteliselt nõrgaks, kuivõrd ülevaade ei ole õigustloov akt ning töös käsitletud probleemid illustreerivad autori

---

<sup>186</sup> Magistritöö esitamise seisuga ei olnud KIKS eelnõule juurde lisatud vastavat määruse kavandit.

<sup>187</sup> KIKS-i eelnõu § 59 lõige 2.

<sup>188</sup> KIKS-i eelnõu § 59 lõige 3.

<sup>189</sup> KIKS seletuskiri, lk 56 (viide 10).

<sup>190</sup> Õiguskantsler, lk 45 (viide 64).

hinnangul objektiivselt seda, et võlgnevuste sissenõudmisel ei ole TsÜS §-s 138 sätestatud põhimõtte järgimine inkassoteenuse osutajate jaoks prioriteetsel kohal. Veel enam, hea usu põhimõtte kui normatiivne põhimõtte ise tekitab oma laia tõlgendamisala tõttu õiguse rakendajatele raskusi, sest põhimõttest tuletatav kohustus on avatud olemusega ehk ennetavalt ei ole võimalik kategoriseerida situatsioone, mille esinemisel on võimalik põhimõtet rakendada.<sup>191</sup> Samuti ei anna hea usu põhimõtte rikkumine isikule iseenesest õigust kasutada rikkumise korral õiguskaitsevahendeid.<sup>192</sup> Seetõttu on autori hinnangul naiivne jääda lootma, et üks abstraktse sisuga ja laialt tõlgendatav norm suudaks manitseda osalisi ettevõtlusvaldkonnas, kus saadavad kasumid ületavad iga-aastaselt sadu tuhandeid eurosid ning mille üle aktiivne riigipoolne kontroll puudub.

KIKS § 58 punkt 2 kohustab krediidiinkassot ja -ostjat andma krediidisajaajale selget, tõest ja ajakohast teavet. Sättega on keelatud krediidisajaajat survestada ning ajada segadusse tema õiguste ja kohustuste osas.<sup>193</sup> Punkti 3 kohaselt peab suhtluses krediidisajaajaga austama ja kaitsma tema isikuandmeid ja eraelu puutumatus. Kuigi seaduse seletuskirjas rõhutatakse vajadust järgida muuhulgas isikuandmete kaitse üldmäärust,<sup>194</sup> ei selgu, mida mõeldakse krediidisajaaja austamise ja eraelu puutumatus all. Viimase tingimusena sätestab KIKS § 58 punkt 4, et suhtlus peab toimuma viisil, mis ei kujuta endast ahistamist, sundi ega lubamatut mõjutamist. Keelatud on näiteks krediidisajaaja survestamine eesmärgiga loobuda õiguskaitsest, luua illusioone tegevustest, mida ei ole võimalik õiguslikult teostada, ning krediidisajaaja ähvardamine ja jälitamine, millest viimane on karistatav kriminaalkorras.<sup>195</sup>

Kõrvutades käesoleva töö esimeses peatükis analüüsitud probleeme ja lahendusi, mida KIKS pakub sarnaste probleemide ennetamiseks ja tegelemiseks, saab autori hinnangul jääda arvamusele, et tarbijate aktuaalseid probleeme oleks võimalik lahendada põhimõtetega, mis on sätestatud KIKS-is, võttes arvesse mitte-krediidiinkassode valdkonna spetsiifikat. Kuigi KIKS oli töö esitamise ajal veel eelnõu faasis, mistõttu puudub teave selle praktilise väärtuse ja efektiivsuse kohta, annab KIKS selged juhised selle osas, kuidas peab krediidiinkasso endast nõrgemal positsioonil oleva krediidisajaajaga suhtlema, millist teavet talle esitama ja millisel kujul. Siinkohal saab paralleeli tõmmata esindusõiguse alusel tegutseva inkassoteenuse osutaja ja tarbija vahel, kelle vastu esitatud nõue ei tulene krediidilepingust, sest ka taolises olukorras

---

<sup>191</sup> Kull, I. TsÜS § 138, punkt 3.1. – Tsiviilseadustiku üldosa seadus. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2023.

<sup>192</sup> RKTKo 3-2-1-5-07, punkt 13.

<sup>193</sup> KIKS seletuskiri, lk 56 (viide 10).

<sup>194</sup> *Ibid.*

<sup>195</sup> *Ibid.*

vajab tarbija kaitset, teavet ning võimalust esitada pädevale asutusele kaebus, kui inkasso on kitsendanud tema õigusi või avaldanud võlgnevuse sissenõudmise käigus liigset survet. Nagu tõestab KIKS, on võimalik inkassosid kohustada esitama tarbijatele selget ja arusaadavat teavet inkasso ja võlausaldaja vahelise võlasuhte, tarbija vastu esitatud nõude ning kohalduva õiguse kohta, ning keelata tarbija õiguste ja kohustuste osas moonutava informatsiooni jagamist. Kohaldades eelnõus sätestatud põhimõtteid mitte-krediidiinkasso ja tarbija vahelises suhtluses, saab inkassodele panna kohustuse aktiivselt kontrollida oma käitumist tarbija suhtes ning hinnata, kuidas võib tarbija inkasso väiteid ja nõudeid tajuda. Lisaks võimaldaksid teate sisu- ja vorminõuete kehtestamine panna nõude tõendamiskoormise inkassoteenuse osutajale ning vabastada tarbijaid negatiivsete asjaolude tõendamise kohustusest.

Kokkuvõttes sätestab KIKS esimese seadusena, mille kohaldamisalasse kuuluvad konkreetselt ka krediidiinkassod, nõuded inkassoteenuse osutajatele, nende poolt edastavate teadete vormi- ja sisunõuetele ning suhtlusele krediidisaajaga. KIKS §-des 58-60 sätestatud nõuded ei koorma autori hinnangul ebaproportsionaalselt krediidiinkassosid, samuti ei raskenda nende tegevust krediidihaldustegevusel ja võlgnevuste sissenõudmisel. Vastupidiselt, vastavad nõuded suurendavad krediidisaajate teadlikkust nende õigustest ja kohustustest ja krediiditurule üldiselt läbipaistvust. Eeltoodust tulenevalt on KIKS hea näide õigusloomest selle kohta, et ka inkassode tegevust on võimalik seaduse tasandil reguleerida ning KIKS-ist tulenevaid lahendusi kohandada ka mitte-krediidiinkassodele. Autori hinnangul tasub valdkonna eest vastutavatel ametkondadel ja seadusandjal kaaluda §-de 58-60 ülevõtmist TKS-i või luua KIKS-i eeskujul eraldiseisev mitte-krediidiinkassode tegevust reguleeriv eriseadus. Sellisest seadusest oleks kasu eelkõige tarbijatele, kuivõrd nad saaksid oma õigusi iseseisvalt ja efektiivsemalt kaitsta, vähendades seeläbi ka Tarbijavaidluste sekretariaadi halduskoormust ning ennetades riski, et tasutakse nõue, mis on kas aegunud või õiguslikult alusetu. Samuti omaks eriseaduse koostamine kasutegureid ka TTJA-le ja inkassoteenuse osutajatele endile. Järelevalve teostamise perspektiivist on oluline, et riik teostab aktiivselt temale Euroopa Liidu aluslepinguga võetud kohustust kaitsta tarbijaid, mistõttu annaks eriseadus vahendid tõhusama järelevalve teostamiseks, hoides seeläbi ära ebaausate kaubandustavade regulatsiooni valesti kohaldamist. Inkassosid võiks motiveerida eriseadus seetõttu, et kindlate normide järgimisega minimeerib inkassoteenuse osutaja tõenäosust rikkuda tarbijate õigusi, millele võib järgneda sunniraha või rahatrahvi määramine. Majanduslikest kaalutlustest tulenevalt on inkassod ehk altimad järgima eriseadust ning tagama, et nende käitumine ei kujutaks endast vastuolu

seadusega, mis lõppkokkuvõttes mõjutab inkassoteenuse osutaja kasumit, mainet, usaldusväärsust ning ettevõtte eluiga.

### 3.2. Lahendused Rootsi õigusest

#### 3.2.1. Rootsi inkassoregulatsiooni allikad ja kohaldamisala

Viimases peatükis pakutakse Rootsi inkassoregulatsiooni põhjal lahendusi Eesti tarbijate aktuaalsetele inkassodega seotud probleemidele, mida on analüüsitud töö esimeses peatükis. Rootsi mudeliga soovib autor hinnata, kas inkassode tegevuse seadusega reguleerimisega, nagu on seda tehtud Rootsis inkassoseaduse<sup>196</sup> ja selle tõlgendamissuunistega,<sup>197</sup> on võimalik ennetada ebaausate kauplemisvõtete kasutamist inkassode poolt ning tagada tarbijate õiguste kaitse võlgnevuste sissenõudmisel.

Rootsi regulatsiooni kohaselt saab võlgnevuste sissenõudmise viisid jagada kaheks: formaalseks ja mitteformaalseks. Formaalse sissenõudmise viisi kohaselt korraldab võlgade sissenõudmist riik kohtute või täitevasutuste kaudu.<sup>198</sup> Mitteformaalse viisi kohaselt on võlgade sissenõudmise õigus nii võlausaldajatel endal kui ka võlgade sissenõudmise teenust pakkuvatel isikutel,<sup>199</sup> sealhulgas inkassoteenuse osutajatel. Võlgnevuste sissenõudmisel peavad inkassod järgima inkassoseadust ja selle tõlgendamissuuniseid. Kuigi suunised ei ole kohustuslikud täitmiseks, sisustavad nad Rootsi inkassoseaduse materiaalsel kehtivusala täpsemini kui seadus, mistõttu ei ole nende järgimisest pääsu.<sup>200</sup> Lisaks inkassoseadusele, kohalduvad mitteformaalse sissenõudmise korral võlgade sissenõudmiskulude seadus,<sup>201</sup> inkassomäärus<sup>202</sup> ja määrus, millega muudetakse järelevalveasutuse volitusi inkassoseaduse §-s 2 sätestatud loa andmise kohta.<sup>203204</sup> Alates 2024. aastast teostab inkassoteenuse osutajate üle järelevalvet

---

<sup>196</sup> Inkassolag (1974:182). – [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/inkassolag-1974182\\_sfs-1974-182/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/inkassolag-1974182_sfs-1974-182/) (24.03.2024). Edaspidi: Inkassolag.

<sup>197</sup> Integritetsskyddsmyndigheten. Tillämpning av inkassolagen, 2011. – <https://www.fi.se/globalassets/media/dokument/diverse/2023/allmanna-rad-inkasso---datainspektionen.pdf> (22.03.2024). Edaspidi: Tillämpning av inkassolagen.

<sup>198</sup> H.M.Holtz. Regulation of abusive informal debt collection practices in Sweden. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge 2023, lk 181.

<sup>199</sup> *Ibid.*

<sup>200</sup> H.M.Holtz., lk 183 (viide 198).

<sup>201</sup> Lag om ersättning för inkassokostnader m.m. (1981:739).

<sup>202</sup> Inkassoförordningen (1981:956).

<sup>203</sup> Föreskrifter om tillstånd enligt 2 § inkassolagen (DIFS 2011:1).

<sup>204</sup> H.M.Holtz, lk 183 (viide 198).

Finantsinspektionen,<sup>205</sup> enne seda kuulus vastav pädevus ligi 50 aastat Rootsi Andmekaitseinspektionile.<sup>206</sup><sup>207</sup>

Rootsi inkassoseaduses eristatakse võlgnevuste sissenõudmist enda ja teiste isiku huvides. Seadust kohaldatakse ettevõtjatele, kes nõuavad võlgnevust sisse iseseisvalt, inkassoteenuse osutajatele, pankadele ja advokaatidele, kes tegelevad muuhulgas võlgnevuste sissenõudmisega ja faktooringulepingutele.<sup>208</sup> Seaduse kohaldamist ei välista asjaolu, et inkasso poolt esindatav võlausaldaja või võlgnik ei asu Rootsis või ei ole Rootsi päritolu.<sup>209</sup> Inkassoteenuse osutaja mõiste on inkassoseaduse sõnastuse ja -määruse kohaselt lai ja sõltub sellest, kas isik tegeleb võlgnevuste sissenõudmisega selle traditsioonilises mõistes (näiteks võlateadete saatmine, võlgnikuga suhtlemine), võlgnevuste kokkuostmisega eesmärgiga need uutele võlausaldajatele edasi müüa või võlgnike registri pidamisega. Võlgnevuse sissenõudmiseks peetakse toiminguid, millega avaldatakse võlgnikule survet tasuda võlgnevus või teatamine, et tasumata jätmise korral jätkatakse sissenõudmist teistel viisidel.<sup>210</sup> Olukordades, kus üks eraisik nõuab teiselt eraisikult iseseisvalt tekkinud võlgnevuse tasumist või eraisik esindab enda sugulast sissenõudmisel, inkassoseadus ei kohaldu.<sup>211</sup> Suguluse määratlus inkassoseaduses on sarnane Eesti perekonnaseaduse §-s 80 sätestatud suguluse määratlusele, kuid suguluse elemendile vaatamata hõlmab endas ka eraisikust võlgnevuse sissenõudja abikaasa isiku. Seega peab inkassoseaduse alusel sissenõutav võlgnevus seostuma isiku majandus- või kutsetegevusega.<sup>212</sup>

### 3.2.2. Nõude alusdokumentidele ja edastamisele sätestatud tingimused

Esimene töös analüüsitud probleem seisnes selles, et tarbijatele ei esitata koos võlanõudega nõude alusdokumente või esitatud dokumentide põhjal ei ole võimalik objektiivselt ja arusaadavalt hinnata, kas rikkumine leidis aset või eksisteerib nõude esitamiseks alus. Rootsi inkassoseaduse § 5 sätestab tingimused, millele peavad võlateated vastama. Esiteks, võlgniku

---

<sup>205</sup> Finansinspektionen.

<sup>206</sup> Integritetsskyddsmyndigheten.

<sup>207</sup> Integritetsskyddsmyndighete. Inkassoansvaret övergår till Finansinspektionen, 28.12.2023. – [https://www.imy.se/nyheter/inkassoansvaret-overgar-till-finansinspektionen/#:~:text=Under%20h%C3%B6sten%202023%201%C3%A4mnade%20regeringen,tidigare%20Och%20Datainspektionen%20och%20Finansinspektionen](https://www.imy.se/nyheter/inkassoansvaret-overgar-till-finansinspektionen/#:~:text=Under%20h%C3%B6sten%202023%201%C3%A4mnade%20regeringen,tidigare%20Och%20Datainspektionen%20och%20Finansinspektionen.). (24.03.2024).

<sup>208</sup> H.M.Holtz, lk 182 (viide 198).

<sup>209</sup> *Ibid.*, lk 183.

<sup>210</sup> Inkassolag § 1 lõige 1 (viide 196).

<sup>211</sup> Inkassolag § 1 lõige 2 (viide 196).

<sup>212</sup> H.M.Holtz, lk 183 (viide 198).

vastu esitatud nõuded peavad olema edastatud kirjalikult.<sup>213</sup> Rootslased on läinud isegi nii kaugele, et juhul, kui teade edastatakse e-posti kaudu, peab see olema saadetud võlgniku ametlikule e-posti aadressile, mille võlgnik on registreerinud enda ametlike e-kirjade kättesaamise aadressiks.<sup>214</sup> Seega ei või võlgateateid edastada e-posti aadressitele, mille kohta isik ei ole märkinud, et ootab sinna ametlikke kirju.<sup>215</sup>

Taoline kohustus, kui see kohalduks Eestis, valmistaks tõenäoliselt inkassoteenuse osutajatele olulisi takistusi, sest alates 1. novembrist 2023. a ei kehti Eestis riiklikult hallatud @eesti.ee e-posti aadressid.<sup>216</sup> Seega on iga elaniku enda otsustada, millise e-postkastiteenuse pakkuja juures nad endale e-posti aadressi loovad. Näiteks nõuete puhul, mis puudutavad parkimistrahvide sissenõudmist, teostavad inkassod päringu liiklusregistrile, mida haldab Transpordiamet. Amet väljastab tasulise päringu alusel<sup>217</sup> inkassole tarbija isikukoodi, mille põhjal teeb inkasso järgneva päringu rahvastikuregistrile tarbija nime, e-posti aadressi ja telefoninumbri saamiseks. Rahvastikuregister, kes inkassole tarbija e-posti aadressi väljastab, saab RSR § 98 alusel kohustada isikut tagama oma kontaktandmete olemasolu ja nende õigsuse rahvastikuregistris, kuid RSR-is puudub vastutuse säte juhuks, kui vastavat kohustust realselt ei täideta, samuti reaalne riigipoolne kontroll.<sup>218</sup> Seega ei saa isegi rahvastikuregister garanteerida, et sinna sisestatud kontaktandmed on korrektsed, ning alles jääb vaid variant, et võlgateade tuleb saata isiku elukoha aadressile. Ka siinkohal võivad teate kättetoimetamisega tekkida raskused, sest Eesti inkassoturu liidri Julianus Inkasso esindaja sõnul ei väljasta rahvastikuregister neile päringu alusel isikute elukoha aadresse.<sup>219</sup> Seega, kui võlausaldajal endal ei ole teada võlgniku elukoha aadressi, mida inkassole esitada, siis tekiks Rootsi regulatsiooni rakendades Eestis inkassoteenuse osutajate jaoks tõenäoliselt väga suured probleemid, sest puuduvad võimalused tarbijaga kontakteerumiseks. Kirjaliku vorminõude järgimist ei saa nõuda võlgnikelt, kes soovivad võlgateatele esitada vastuväiteid.<sup>220</sup>

---

<sup>213</sup> Inkassolag, § 5 lõige 1 (viide 196).

<sup>214</sup> H.M.Holtz, lk 188 (viide 198).

<sup>215</sup> *Ibid.*

<sup>216</sup> Riigi Infosüsteemi Amet. Nimelisi @eesti.ee lõpuga e-posti aadresse saab kasutada veel kuni kuu lõpuni, 03.10.2023. – <https://www.ria.ee/uudised/nimelisi-eestiee-lopuga-e-posti-aadresse-saab-kasutada-veel-kuni-kuu-lopuni> (14.03.2024).

<sup>217</sup> LISA 14. Autori infopäring Transpordiametile (10.09.2023-24.10.2023)

<sup>218</sup> LISA 15. Autori päring Rahvastikuregistrile (14.03-25.03.2024).

<sup>219</sup> Pott, T. Inspektiooni hinnangul annab transpordiamet isikuandmeid liiga kergelt välja. Eesti Rahvus Ringhääling 11.03.2024. – <https://www.err.ee/1609278582/inspektiooni-hinnangul-annab-transpordiamet-isikuandmeid-liiga-kergelt-valja> (22.03.2024).

<sup>220</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 23 (viide 197).

Teiseks, Rootsi inkassoseaduse kohaselt peab võlateade peab sisaldama võlgniku nime, võlgnevuse alust, selgitust selle kohta, kas nõue on loovutatud või panditud, põhivõla ja lisatasude suurust ja arvutamise korda, andmeid sissenõudja kohta ning juhiseid võlgnevuse tasumiseks.<sup>221</sup> Rootsi inkassoseaduse tõlgendamissuunised selgitavad, et võlgnikule edastaval dokumendil tuleb ära märkida, et tegemist on „võlateatega“.<sup>222</sup> Võlateate enda sisu peab olema koostatud viisil, et sellega tutvudes on võlgnikul objektiivselt arusaadav, et algatatud on võlgnevuse sissenõudmine ning teates edastatud informatsiooni põhjal saab ta formuleerida enda seisukoha kõikide nõuete osas, mis on tema vastu esitatud.<sup>223</sup> Samuti peab võlateate põhjal olema eristatav nime, koodi või registreerimisnumbriga, kes inkassoteenuse osutaja töötajatest vastava võlateatise koostas.<sup>224</sup>

Võlateates sisalduvate kohustuslike andmete loetelu selgitades viitab Rootsi Andmekaitseinspeksioon korduvalt headele võlgnevuste sissenõudmistavadele, mille kohaselt tuleb tagada, et võlgnevuse sissenõudmisel ei põhjustataks võlgnikule liigset kahju, survet või ebamugavust.<sup>225</sup> Tava kohaselt tuleks teates välja tuua, milliseid meetmeid võib sissenõudja rakendada võlgniku suhtes juhul, kui too ei tasu võlgnevust, ning kelle vastu saab võlgnik oma vastuväited esitada.<sup>226</sup> Viimasele näitele sarnase sätestuse leiab ka KIKS-i eelnõu § 59 lõike 1 punktist 9. Täiendavate meetmete võtmisega ei tohi võlgnikku ähvardada, kui neid realselt ei plaanita, kui nende rakendamiseks puuduvad alused<sup>227</sup> või kui võlgniku vastuväide on faktiline, kuna asjatu ähvardamine kujutab endast võlgniku survestamist.<sup>228</sup> Juhul, kui võlgnikule on võlgnevuse sissenõudmise käigus osutatud liigset sundi, on tal inkassoseadusest tulenevalt õigus nõuda nii rahalise kui ka moraalse kahju hüvitamist.<sup>229</sup> Rootsi praktikas on füüsilisele isikule määratud SEK 7000 suurune hüvitis kriminaalasjas, kus kaks eraisikut käisid võlgnikku tema elu- ja töökohas survestamas.<sup>230</sup> Lisaks sellele, et isikutel puudusid inkassoteenuse osutamiseks tegevusload, keeldusid nad kirjalike dokumentide esitamist ning ähvardasid võlgnikku tõsiste tagajärgedega, kui võlgnevust ei tasuta.<sup>231</sup> 2022. aasta otsuse kohaselt tuvastas Rootsi Andmekaitseinspeksioon, mis tegi 2023. aastani järelevalvet inkassoteenuse osutajate

---

<sup>221</sup> Inkassolag § 5 (viide 196).

<sup>222</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 22 (viide 197).

<sup>223</sup> *Ibid.*

<sup>224</sup> *Ibid.*, lk 22-23.

<sup>225</sup> Inkassolag § 4 lõige 1 (viide 196).

<sup>226</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 23 (viide 197).

<sup>227</sup> *Ibid.*

<sup>228</sup> *Ibid.*, lk 37.

<sup>229</sup> Inkassolag § 18 (viide 196).

<sup>230</sup> Svea hovrät 23.10.2006. a otsus nr B9210-05 (referentsnumber RH 2007:70). – <https://lagen.nu/dom/rh/2007:70> (24.03.2024).

<sup>231</sup> *Ibid.*

üle,<sup>232</sup> et inkassoteenuse osutaja Svea Inkasso oli saatnud võlgnikele võlateateid, milles sisaldus lause „Kui te ei ole ettenähtud TÄHTAJAKS võlgnevust tasunud, võime me teie suhtes võtta õiguslikke samme. Sellisel juhul riskite te täiendavate tasude ning maksekäsu saamisega“. <sup>233</sup> Inspektsioon leidis, et tegemist oli võlgnikele liigse surve avaldamisega inkassoseaduse § 4 mõistes, kuna teate sõnastuse põhjal jäeti võlgnikule mulje, et tasumata jätmisel algatab inkassoteenuse osutaja tema suhtes kohtumenetluse, kuigi inkassoteenuse osutajal tegelikkuses vastavat motiivi ei olnud.

Kõik võlateates esitatud andmed, selgitused, juhised jms peavad olema esitatud viisil, mis ei ole vormistuslikult ega sõnastuslikult segadusse ajav ning ei tooks võlgnikul kaasa vajaduse võtta inkassoga ühendust, et saada aru võlateates sisalduvast.<sup>234</sup> Seetõttu peaks võlateate motiveerivas osas vältima liigseid üldistusi, mille põhjal ei ole võimalik tuvastada, milles vaidlus või nõue seisneb.<sup>235</sup> Võlgniku ja võlausaldaja vahel esineva võlasuhte selgitamisel peaks inkassoteenuse osutaja kasutama lepingu objekti (toode või teenus) kirjeldama samasugust sõnastust, nagu kasutas võlausaldaja oma toote reklaamimiseks, müümiseks või lepingu sõlmimiseks.<sup>236</sup> Juhul, kui nõue puudutab teenust, mida pakutakse paralleelselt võlgnevuse sissenõudmise toimumisega ning võlgnikul on mitu tasumata võlgnevust, on inkasso selgitamiskohustus kõrgendatud.<sup>237</sup> Hoiduda tuleks delikaatsete andmete või informatsiooni kasutamisest.<sup>238</sup> Meditsiiniteenuse puhul tuleks osutatud teenusele, kliinikule või osakonnale viidata üldmõistega.<sup>239</sup>

Üldandmetest ja põhjendustest võlateates tuleb selgelt eristada nõutava summa suurust ja muid lisanduvaid tasusid ning summat puudutav arvutus peab olema esitatud võlgnikule arusaadaval kujul.<sup>240</sup> Intressinõudega seonduvalt peab võlateates märkima ära kogunenud intressi summa, ajavahemik, mille pealt intressi arvestatakse, ajavahemikul kehtinud intressimäär ja üldine intressimäär.<sup>241</sup> Võlateates on kohustuslik ära märkida vabatahtlik

---

<sup>232</sup> Integritetsskyddsmyndighete. Inkassoansvaret övergår till Finansinspektionen, 28.12.2023. – [https://www.imy.se/nyheter/inkassoansvaret-overgar-till-finansinspektionen/#:~:text=Under%20h%C3%B6sten%202023%20%C3%A4mnade%20regeringen.tidigare%20ohette%20Datainspektionen\)%20och%20Finansinspektionen](https://www.imy.se/nyheter/inkassoansvaret-overgar-till-finansinspektionen/#:~:text=Under%20h%C3%B6sten%202023%20%C3%A4mnade%20regeringen.tidigare%20ohette%20Datainspektionen)%20och%20Finansinspektionen) (24.03.2024).

<sup>233</sup> Integritetsskydds myndigheten 30.06.2022 otsus IMY-2022-1292, lk 2. – <https://www.imy.se/globalassets/dokument/beslut/beslut-tillsyn-svea-inkasso.pdf> (26.03.2024).

<sup>234</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 24 (viide 197).

<sup>235</sup> *Ibid.*

<sup>236</sup> *Ibid.*, lk 25.

<sup>237</sup> *Ibid.*

<sup>238</sup> *Ibid.*

<sup>239</sup> *Ibid.*

<sup>240</sup> Inkassolag § 5 löige 2 (viide 196).

<sup>241</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 26-27 (viide 197).

tasumise periood, mis ei tohi olla lühem kui 8 kalendripäeva või 4 pangapäeva alates teate kättetoimetamisest võlgnikule.<sup>242</sup> Seejuures peab inkassoteenuse osutaja iga nõude juures eraldi hindama, kas vabatahtlikku tasumise perioodi pikendada, sõltuvalt sellest, kas teade saadetakse tähtitud kirjaga või tavapostiga ning kas teate kättetoimetamist võivad mõjutada inkassost sõltumatud asjaolud, näiteks võlateate saatmine vahetult enne nädalavahetust, mil postikandeteenust ei osutata.<sup>243</sup> Kui võlgnik ei ole võlateates ettenähtud tähtaja jooksul võlgnevust tasunud, võib inkassoteenuse osutaja liikuda edasi formaalse sissenõudmise protsessiga alles siis, kui võlateates märgitud tähtajast on möödunud neli päeva.<sup>244</sup>

Kokkuvõttes sarnaneb Rootsi regulatsioon kohati KIKS-i §-dele 58 ja 59, sätestades kindlad nõuded võlateate sisule ja vormile. Rootslased panevad palju rõhku detailidele, määrates konkreetselt ära, mil viisil võib inkasso tarbijaga ühendust võtta ja milliseid andmeid peab teade sisaldama. Inkassode otsustusõigus, millist teavet võlgnikule edastada, on limiteeritud, vältimaks võlgnikele põhjendamatu sunni avaldamist.

### 3.2.3. Õigusliku aluseta ja aegunud nõuete esitamise keeld

Järgnevalt uurib autor, kuidas on Rootsi lähenenud nõuetele, mis võivad olla aegunud või mille esitamiseks puudub seadusest tulenev alus. Enne võlateate edastamist võlgnikule, peab inkassoteenuse osutaja hindama, kas võlanõudel on alust. Kuigi hindamine ei pea langema detailidesse, peab inkassoteenuse osutaja veenduma, et nõue ei ole aegunud, nõudel on võlausaldaja ja võlgniku vahelisest lepingust tulenevalt alus ning esitatav nõue on kaetud lepinguga.<sup>245</sup> Aegunud ja alusetute nõuete esitamise keeld on sätestatud inkassoseaduse §-s 8. Hea võlgnevuse sissenõudmistava kohaselt on seadusega vastuolus pakkuda võlgnikule võimalust sõlmida võla tasumiseks maksegraafik, kui sissenõudjale endale on selge, et esitatav nõue on aegunud.<sup>246</sup> Nõude hindamisel peab inkassoteenuse osutaja toetuma faktidele, mitte võlausaldaja väidetele.<sup>247</sup> Juhul, kui nõue on aegunud või alusetu või inkasso ei suuda tuvastada vaidluse pooleks olevate isikute õiguslikku staatust, ei tohi võlgnevuse sissenõudmise protsessiga jätkata.<sup>248</sup> Keerulisemaid nõudeid peaksid haldama isikud, kellel on selleks vastav

---

<sup>242</sup> *Ibid.*, lk 26.

<sup>243</sup> *Ibid.*

<sup>244</sup> *Ibid.*

<sup>245</sup> H.M.Holtz, lk 188 (viide 198).

<sup>246</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 20 (viide 197).

<sup>247</sup> H.M.Holtz, lk 188 (viide 198).

<sup>248</sup> Inkassolag § 8 (viide 196), Tillämpning av inkassolagen, lk 20 (viide 197).

juriidiline kompetents.<sup>249</sup> Nõude valiidsuse hindamist tuleb korrata peale võlgnikult vastuväidete saamist, sest kui võlgniku poolt esitatud dokumentidest ja põhjendustest selgub, et nõue on alusetu, ei saa sissenõudmise toimingutega enam mitteformaalses sissenõudmises jätkata ning nõude õiguspärasust tuleb hakata tõendama kohtus.<sup>250</sup> Kuigi inkassoteenuse osutajal ei ole keelatud saata võlgnikule meeldetuletust peale seda, kui võlgnik on esitanud omapoolsed vastuväited, tuleks meeldetuletuse saatmisest hoiduda, kui võlgniku seisukoha põhjal tekib alus arvata, et nõude esitamiseks puudub alus või on muul viisil õigustamata.<sup>251</sup>

Võlgnevuse sissenõudmise toimingud tuleks lõpetada, kui mitu võlgnikku kasutavad erinevates menetlustes sama võlausaldaja vastu samasisulisi vastuväiteid (näiteks toodet, mille eest nõutakse tasumist, ei ole võlgnikule kätte toimetatud), nõude sissenõudmine on inkasso jaoks liiga komplitseeritud või enne võlgateate saatmist on võlgnik tasunud võlgnevuse.<sup>252</sup> 2020. aastal leidis Rootsi Andmekaitseinspeksioon, et inkassoteenuse osutaja Sergel Kredittjänster AB oli rikkunud inkassoseaduse §-i 8, kuna inkasso ei olnud lõpetanud võlgnevuste sissenõudmist peale seda, kui võlgnikud olid esitanud võlgateatele vastuväiteid, millest ilmnest, et nõude esitamiseks puudus alus.<sup>253</sup> Kuigi inkassoteenuse osutajatel ei ole keelatud paluda võlgnikelt teatud dokumentide esitamist, on keelatud võlgnike surveamine viisil, et inkasso jätab endale õiguse hinnata vastuväidete enda ja esitatud tõendite valiidsust, sest vastav õigus on Rootsis ainult kohtul, mis inkassoteenuse osutaja kindlasti ei ole.<sup>254</sup>

Lisaks nõudele on inkassoteenuse osutaja kohustatud hindama võlgniku andmete õigsust. Tegemist on nii kohustuse kui ka enesekontrolli võimalusena inkassole, sest andmete kontrollimata jätmine võib viia olukorrani, kus edastatud teadet ei loeta inkassoseaduse § 6 kohaselt võlgnikule kättetoimetatuks, kuna võlgateatel on märgitud andmed võlgniku kohta on valed või puudulikud, ning ilma teate kättetoimetamiseta ei alga võlgnevuse sissenõudmise protsess.<sup>255</sup> Kui ilmneb, et andmetes esineb puudusi või andmete hindajal tekib vastav kahtlus, peab inkasso lükkama võlgnevuse sissenõudmise taotluse tagasi.<sup>256</sup> Andmete kontrollimiseks võib hindaja võtta ühendust isikuga, kes vastavad andmed esitas, või teostama võimalikult

---

<sup>249</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 20 (viide 197).

<sup>250</sup> H.M.Holtz, lk 188 (viide 198).

<sup>251</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 28 (viide 197).

<sup>252</sup> *Ibid.*, lk 20 ja 27.

<sup>253</sup> Datainspektionen 14.10.2020 otsus DI-2019-11314, lk 7. –

<https://www.imy.se/globalassets/dokument/beslut/beslut-tillsyn-sergel-kredittjanster.pdf> (28.03.2024).

<sup>254</sup> *Ibid.*, lk 7.

<sup>255</sup> Tillämpning av inkassolagen., lk 17 (viide 197).

<sup>256</sup> *Ibid.*, lk 18.

kiiresti võlgniku isikutuvastamise.<sup>257</sup> Hindamise kohustus ei laiene isiku teovõime tuvastamisele, kuid kui võlgniku andmetest või nõude alusdokumentidest ilmneb, et võlgniku teovõime on siiani piiratud või see oli piiratud tehingu tegemise hetkel, peab inkassoteenuse osutaja veenduma, et nõue on suunatud ikka selle isiku vastu, kes tehingu teostas või tehingu eest vastutab.<sup>258</sup> Kui teovõime piiratus tuleneb isiku alaealisusest, tuleb võlateade esitada isiku vanematele.<sup>259</sup>

Erinevalt nõude aluse väljaselgitamise kohustusest, ei näe Rootsi inkassoregulatsioon ette inkassodele ulatusliku kontrolli- või hooldsuskohustust seoses võlausaldaja isiku kohta andmete jagamisega. Inkassoseaduse § 5 lõike 1 kohaselt tuleb võlateates märkida ära võlausaldaja nimi. Tõlgendamissuunised täpsustavad, et võlausaldaja nimi tuleb esitada selgelt<sup>260</sup> ning teates tuleb märkida, kellele peaks võlgnik oma vastuväited esitama.<sup>261</sup> Samuti peab võlateatest selguma, et võlgnevuse sissenõudmise õigus on antud üle inkassoteenuse osutajale.<sup>262</sup> Alles siis, kui eelmainitud hindamised ja kontrollid on tehtud, ning inkassoteenuse osutaja on veendunud nõude ja võlateate korrektsuses, võib ta selle edastada võlgnikule.

Kokkuvõttes suhtuvad rootslased väga rangelt aegunud ja alusetute nõuete edastamisele, keelates selliste nõuetega võlgnike poole pöördumist ning kohustades inkassoteenuse osutajaid hindama nendeni laekunud sissenõudmisavalduse sisu ja dokumente. Inkassodel peavad aktiivselt olema seotud välja saadetud võlateatise seisuga ning igakordselt hindama, et nõude esitamisele või protsessiga jätkamisel ei esine mingisuguseid takistusi või vastuväiteid, mis annavad alust kahelda nõude valiidsuses.

### 3.3. Vahekokkuvõte

Nii KIKS-i eelnõu kui ka Rootsi inkassoregulatsioon pakuvad autori hinnangul lahendusi tarbijate probleemidele, mis seonduvad nõude alusdokumentide esitamata jätmisega ning õiguslikult alusetu ja aegunud nõuete esitamisega. Kuigi ebaausate kaubandustavade regulatsioon võimaldab reageerida TTJA-l juba kasutatud inkassode võtetele, leiab autor, et käesolevas peatükis analüüsitud lahendused aitaksid ennetada tarbijate õiguste rikkumist ning

---

<sup>257</sup> *Ibid.*

<sup>258</sup> *Ibid.* lk 20.

<sup>259</sup> H.M.Holtz, lk 190 (viide 198).

<sup>260</sup> Tillämpning av inkassolagen, lk 22 (viide 197).

<sup>261</sup> *Ibid.*, lk 23.

<sup>262</sup> H.M.Holtz, lk 187 (viide 198).

inkassoteenuse osutajate võimalusi käituda tarbijate suhtes eksitavalt ja agressiivselt. Seega omaks KIKS-is ja Rootsi inkassoseaduses sätestatud normide mugandamisel mitte-krediidiinkassodele vastavaks preventiivset mõju ning aitaks selgemalt piiritleda nii inkassoteenuse osutajate kui ta võlgnike õigusi ja kohustusi.

KIKS-i eelnõu, mis on suunatud krediidiostjatele ja -inkassodele, on Eesti mõistes teedrajavaks eelnõuks, kuivõrd seal reguleeritakse esimest korda spetsiifiliselt inkassodele esitatavaid nõudeid. Eelnõuga on astunud suur samm krediidisaaajate teadlikkuse tõstmisel ning krediidituru läbipaistvuse soodustamisel. Krediidisaaajaga suheldes on keskseks sätteks § 58, millega tähtsustatakse krediidisaaaja nõrgemat positsiooni krediidiinkasso ja -ostja suhtes, ning esitatakse loetelu tingimustest, millele peab inkassopoolne käitumine vastama. Näiteks peavad krediidiinkassod tegutsema heas usus, õiglaselt ja professionaalselt, andma krediidisaaajale selget, tõest ja asjakohast teavet, austama tema eraelu puutumatus ning hoiduma liigse sunni kasutamisest. Krediidiinkassode poolt edastatavad teated peavad vastama eelnõu §-s 59 sätestatud sisu- ja vorminõuetele. Teates peavad olema märgitud lisaks üldandmetele ka informatsioon tasumisele kuuluva summa, kohalduva riigi õiguse ning kaebuse esitamise võimaluste kohta. Vastavate nõuetega on võetud sihiks krediidisaaajate teadlikkus kõikidest temaga seotud lepingu asjaoludest. Kaebuste lahendamisel tuleb juhendada §-st 60, mille kohaselt ei või kaebuse lahendamise eest võtta tasu ning kaebajale tuleb vastata 15 päeva jooksul. Kuigi eelnimetatud normide sisu tõlgendamiseks on jätud palju ruumi, leiab autor, et KIKS-i eelnõu põhjal TKS-i muutmine või mitte-krediidiinkassode eriseaduse koostamine tõstab tarbijate teadlikkust, vähendab TTJA halduskoormust ning inkassoteenuse osutajate soovi minna vastuollu tarbijate õigustega pelgalt kasumi teenimise eesmärgil.

Sarnaselt KIKS-i eelnõule, sisaldab Rootsi inkassoseadus palju Eesti mõistes uuenduslikke ning efektiivseid lahendusi. Rootslased on kitsendanud inkassoseaduse tõlgendamisruumi, ennetades seeläbi inkassodele jäetava vabaduse kuritarvitamist, võlgnike õiguste rikkumist ning seadusest tulenevatest kohustustest mööda hiilimist. Inkassoteenuse osutajatelt eeldatakse, et nad on kogu võlanõudmise protsessi käigus aktiivselt kaasatud nii nõude analüüsimisse, võlateate koostamisse kui ka võlgnike vastuväidetele reageerimisse. Seejuures peab inkasso tegema kõik otsused ja toimingud iseseisvalt, mitte lähtuma võlausaldaja väidetest. Seadusega soodustatakse inkassode korduvat enesekontrolli ning sissenõudmistoimingute lõpetamist, kui ilmneb, et esitatud nõue on aegunud või alusetu. Inkassoteenuse osutajatel on inkassoseaduse § 8 kohaselt keelatud esitada võlgnikele aegunud ja alusetuid nõudeid. Nõude rikkumise eest on Rootsi Finantsinspeksioonil ehk inkassode üle järelevalvet tegeval asutusel õigus nõude

rikkujat karistada. Autori hinnangul tasub Rootsi praktikast välja tuua inkassoteenuse osutaja kohustust hinnata kõiki võla sissenõudmisega seotud asjaolusid väga laialt ja põhjalikult ning lõpetada sissenõudmistoimingud koheselt, kui ilmneb, et võlgniku vastu esitatud nõue on aegunud või aluseta.

Kokkuvõttes pakuvad KIKS-i eelnõu ja Rootsi inkassoregulatsioon reaalselt teostavaid lahendusi, mis soodustavad tarbijate teadlikkust ning kammitsevaid inkassoteenuse osutajaid hoiduma keelatud võtete kasutamisest tarbijate suhtes.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö keskseks teemaks oli ebaausate kauplemisvõtete kasutamine inkassoteenuse osutajate poolt. Tööl oli kolm eesmärki.

Esiteks, uurida probleeme, millega Eesti tarbijad kõige sagedamalt kokku puutuvad võla sissenõudmisel inkassoteenuse osutajate poolt. Eesmärgist lähtuvalt püstitas autor uurimisküsimuse, millised peamised õiguslikud probleemid on tõusetunud võlgnevuste sissenõudmisel tarbijatelt inkassoteenuse osutajate poolt Tarbijavaidluste sekretariaadi praktikas perioodil 2021-2023. Analüüsist selgus, et tarbijatele põhjustavad probleeme õiguslikult aluseta ja aegunud nõuded ning nõude alusdokumentide esitamata jätmine.

Küsimusele vastamiseks analüüsis autor Tarbijavaidluste komisjoni ja ECC Eesti praktikat ja otsuseid. Selgus, et inkassoteenuse osutajad kasutavad võlateates sellist vormistust, sõnastust ja fraase, millega jäetakse ühekülgselt ja agressiivselt mulje, et tarbijal isegi ei tasu saadud nõuet edasi uurida, sest ta on niikuinii rikkunud võlasuhtest tulenevat kohustust ning teates märgitud summa mitte tasumisel ootavad teda tõsised tagajärjed, nagu näiteks maksehäireportaalis nime avaldamine või hagi esitamine kohtule. Võlateadetes ei mainita, et tarbijal on õigus paluda ka nõudega seonduvate dokumentide ja asjaolude edastamist. Veel enam, isegi kui tarbija vastavat soovi inkassoteenuse osutajale esitab, ei pruugi inkasso tulla tarbija palvele vastu või esitatakse tarbijale vaid mõned dokumendid. Inkassoteenuse osutajad loodavad, et tarbija lähtub tehinguotsuse tegemisel ainult võlateates sisalduvast ning tunneb piisavalt hirmu, et ei jätkata nõude valiidsuse tuvastamisega. Lisaks kasutavad inkassoteenuse osutajad suhtluses tarbija sõna „menetlus“, jättes ebaõige mulje sellest, nagu oleks inkassole antud avaliku võimu teostamise õigus ning et inkasso omab tarbija suhtes suuremat jõupositsiooni.

Lisaks agressiivsele suhtlusele püütakse tarbijaid mõjutada läbi erinevate õiguslikult ebakorreksete hinnangute ja argumentide esitamisega ning paljudel juhtudel isegi selliste nõuete esitamisega, mis meenutavad väljapressimist, sest nõuet kas tegelikkuses ei ole olemas või on see aegunud. Inkassoteenuse osutajad on võtnud kohalduva õiguse ja materiaalõiguse tõlgendamisel väga liberaalse, juhtumipõhise ning enda huve teeniva lähenemise. Jääb mulje, et inkassosid isegi ei huvita, kas õiguslikud väited, mida nad keskmisele ja eelduslikult õigusteadmisteta tarbijale esitavad, omavad kübetki tõde. Sellist suhtumist väljendavad 10-aastase aegumistähtaja kohaldamine inkassoteenuse osutaja poolt põhjusel, et inkasso hinnangul oli tarbija pahatahtlik parkimistrahvi mitte täites, Eesti materiaalõiguse kohaldamine nõuetele, millele kohaldub tegelikult vaid välisriigi materiaalõigus, ning väited, et võla

sissenõudmisel kohaldatakse lisaks materiaaõiguse normidele ka menetlusõigust ning olenemata nõude aegumisest saab võlausaldaja seda ikkagi sisse nõuda ning tarbija on kohustatud nõuet täitma.

Töö teiseks eesmärgiks oli selgitada välja, kas ja kuidas kaitseb TKS tarbijaid inkassode poolt kasutatavate ebaausate kaubandustavade eest. Sellest tulenevalt püstitas autor uurimisküsimuse, kas TKS-i ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooni on võimalik kohaldada olukordades, kus inkassoteenuse osutaja ei esita tarbijale nõude alusdokumente või esitab tarbijale alusetuid või aegunud nõudeid? Analüüsis selgus, et jah, ka inkassoteenuse osutajad on kohustatud hoiduma keelatud kaubandusvõtete kasutamisest.

Küsimusele vastamiseks uuris autor töö teises peatükis esmalt, millist järelevalvet on TTJA teostanud inkassode üle. Selgus, et viimase viie aasta jooksul on vastavat järelevalvemenetlust läbi viidud vaid üks kord. Menetluses heitis TTJA inkassoteenuse osutajale ette eksitava kauplemisvõtte kasutamist, sest inkasso oli avaldanud tarbijatele ebaõiget informatsiooni algse võlausaldaja ja kohalduva õiguse kohta. Vaatamata asjaoludele, et inkassoteenuse osutaja tunnistas osaliselt keelatud kaubandusvõtte kasutamist, ning TKS-ist tulenevalt on TTJA-l õigus teha järelevalve subjektile ettekirjutus või määrata rahatrahv maksimummääras EUR 400 000 ilma haldusõiguslikku menetlust läbi viimata, ei järgnenud inkasso tegevusele ühtegi tagajärge.

Kuigi karistuse määramine on nii riiklikku järelevalvet korraldava asutuse ning menetleja enda diskretsioon, soovib autor märkida, et jättes kohaldamata seadusest tulenevaid karistusi peale seda, kui karistuse eeltingimuseks olev asjaolu on leidnud aset, tõendatud ning subjekti enda poolt ka kinnitatud, võib sellist otsust tõlgendada ka kui signaali tervele inkassoturule, et keelatud kaubandustavasid kasutades ei järgne inkassodele TTJA poolt tagajärge. Veel enam, tekib küsimus, et mis eesmärgiga tõstavad seadusandjad rahatrahvi maksimummäärasid, kui tegelikkuses ei ole vastutav järelevalveasutus kordagi kasutanud seda võimalust ühe ettevõtlusvaldkonna suhtes. Otsus mitte reageerida võib omakorda võimendada ebaausate kauplemisvõtete kasutamist inkassoteenuse osutajate poolt ning seeläbi kahjustada tarbijaid veel enamgi.

Ebaausateks kaubandustavadeks on eelkõige eksitav ja agressiivne kauplemisvõtte. Andes hinnangut kaupleja käitumisele, peavad kohtud ja pädevad asutused tuvastama, et kaupleja võtte oli suunatud keskmise tarbija vastu, võttega moonutati tarbija majanduskäitumist, mis kulmineerub sellise tehinguotsuse tegemisega, mida tarbija ei oleks ilma vastava võtte

kasutamisetä teinud. Võlgnevuste sissenõudmise kontekstis on just tehinguotsuse mõiste ülimalt oluline, sest nagu sätestab direktiiv, on tehinguotsus igasugune tarbija otsus. Seega võib tarbija teha vastava otsuse ka peale seda, kui ta on astunud algse võlausaldajaga võlasuhtesse. Võlasuhtele järgnevad otsused on müügijärgsed otsused, mida tuleb kaitsta samadel tingimustel, nagu võlasuhtele eelnevaid tarbija otsuseid. Kehtiv TKS väljendab tarbija müügijärgset tehinguotsust kui tarbija iseseisvalt formuleeritud tahet kujundada ümber tema ja võlausaldaja vaheline võlasuhe või see üles öelda. Sellest hoolimata jaatab ebaausate kaubandustavade direktiiv võimalust, et tarbija müügijärgse tehinguotsuse tegemine võib sõltuda ka teistest isikutest, peale tarbija. Võlgade sissenõudmise konteksti arvestades saavad seega ka inkassoteenuse osutajad mõjutada tarbijaid, kasutades keelatud kaubandustavasid, mistõttu tasub tarbija näiteks nõude, mida ta ilma inkassopoolse mõjuta ei oleks tasunud. Direktiivist kitsam sätestus ei mõjuta TKS-i kehtivust, sest nagu näitas TTJA oma järelevalvemenetlusega, siis direktiivi konformset tõlgendamist järgides on võimalik TKS-i alusel võtta vastutusele ka isikuid, kes tegutsevad algse kaupleja huvides või nimel, siinkohal siis inkassosid.

Töös analüüsitud probleemidest kujutasid nõude alusdokumentide esitamata jätmise ning nõude aegumise ja aluste kohta ebaõige informatsiooni jagamine autori hinnangul eksitavat kauplemisvõtet. Agressiivse kauplemisvõtte kasutamist väljendasid käskiva kõneviisi, ähvardavate ja hirmu tekitavate fraaside kasutamine, ning tarbijale alusdokumentide mitte esitamine, kui tarbija on seda selgelt palunud. Seega ei ole keelatud võtete kasutamine võlgnevuste sissenõudmisel ainult teoreetiline, vaid reaalne probleem, pannes tarbijaid maksuma summasid, mille tasumiseks puudub õigusest tulenev alus või mida on tehtud kartuses, et inkassoteenuse osutaja avaldab tarbija nime maksehäireportaalis või hakkab võlgnevust sisse nõudma kohtu kaudu.

Töö viimaseks eesmärgiks oli leida lahendusi Eesti tarbijate aktuaalsetele probleemidele lähtuvalt krediidiinkassode ja -ostjate seaduse eelnõust ja Rootsi inkassoregulatsioonist. Eesmärgiga seonduvalt küsis autor, kas Rootsi inkassoregulatsioon ja krediidiinkassode ja -ostjate seaduse eelnõu pakuvad lahendusi Tarbijavaidluste sekretariaadi praktikas tuvastatud Eesti tarbijate probleemidele. Analüüsist selgus, et tarbijate probleeme, mis tulenevad alusdokumentide esitamata jätmisest ning aegunud ja aluseta nõuete esitamisest, on võimalik lahendada KIKS-i eelnõu ja Rootsi inkassoseaduse põhjal.

Küsimusele vastamiseks analüüsis autor töö kolmandas peatükis esmalt KIKS-i eelnõus sätestatut. Selgus, et kuigi eelnõu on suunatud vaid krediidiinkassode tegevuse reguleerimiseks,

reguleerib see suhtlust krediidiinkasso ja krediidisaaaja vahel, teadetele esitatavaid sisu- ja vorminõudeid ning krediidisaaajate poolt esitatud kaebuste lahendamise korda. Eelnõus loetletud tingimusi saab autori arvates võtta aluseks juhul, kui tarbijate õiguste eest vastutavad ametiasutused ja seadusandja näevad vajalikuks muuta näiteks TKS-i või töötada välja eriseadus, mis keskendub vaid mitte-krediidiinkassode tegevuse reguleerimisele. Oma sätetega jätab KIKS-i eelnõu piisavalt palju tõlgendusruumi seaduse rakendajale, kuid määratleb samaaegselt üheselt arusaadavalt krediidiinkasso õigused ja kohustused.

Seejärel vaadeldi, kuidas on Rootsis lahendatud nõude alusdokumentide ning aegunud ja alusetute nõuetega seonduv. Analüüsist selgus, et Rootsi inkassoregulatsioon on inkassode ja võlgnike õigused ja kohustused väga konkreetselt ära määratletud, jättes inkassodele vähe vaba ruumi õiguse tõlgendamisel. Rootsi inkassoseadus keelab aegunud nõuete esitamist võlgnikele ning sätestab sarnaselt KIKS-ile loetelu informatsioonist, mis peab sisalduma võlateates. Seadusest tulenevad kohustused seavad esikohale võlgnike kaitse inkassoteenuse osutajate liigse sunni eest. Selleks, et võlgnikele jääks võimalus otsustada iseseisvalt, kas tasuda võlateates märgitud nõue või mitte, pannakse inkassodele erinevate vaheetappide kaudu (nõude laekumine, hindamine, esitamine, tarbija vastuväidetele vastamine) enesekontrolli kohustus. Juhul, kui võla sissenõudmise protsessi ajal ilmneb, et võlgniku vastu esitatud nõue on aegunud või alusetu, peab inkassoteenuse osutaja lõpetama sissenõudmise toimingud. Niimoodi talitledes maandavad inkassoteenuse osutajad paralleelselt riski, et inkasso asub võlgniku õigusi rikkuma ning et võlgnike õiguste rikkumine ka päriselt realiseerub. Taoline vastutuse panemine inkassoteenuse osutajale, kes soovib tegeleda oma äritegevusega valdkonnas, mis omab väga suurt puutumust tarbijatega, on autori hinnangul positiivne, sest inkasso puhul on tegemist tarbija suhtes suuremat mõjuvõimu omava ettevõtjaga, kellel on rohkem teadmisi ja ressursse enda eesmärgi saavutamiseks, kui seda on keskmisel tarbijal. Pelgalt asjaolu, et tarbija võib olla rikkunud võlasuhet ning võlgneb midagi algsele võlausaldajale ei välista tema vajadust olla kaitstud ning ei võõranda tema õigusi vaid seetõttu, et üks ettevõtja soovib tema võimaliku rikkumise pealt kasumit teenida. Autori hinnangul pakub Rootsi regulatsioon palju uudseid lahendusi ja mõttekohti, mida tasuks seadusloome tasandil kaaluda võlgnikest tarbijate paremal kaitsmisel. Nagu tõestab Rootsi inkassoseadus, saab seaduse tasandil keelata inkassodel aegunud nõuete esitamist. Oluline on siinjuures ka riigipoolne kontroll, veendumaks, et seaduses sätestatud kohustusest ka reaalsuses kinni peetakse.

Magistritöös andis autor ülevaate ühes kitsas teemavaldkonnas esinevatest probleemidest. Ülevaate tulemusel selgus, et mured, millega tarbijad igapäevaselt võlgnevuste sissenõudmise

protsessis vaevlevad, on piisavalt olulised, et kahjustada tarbijate õigusi. Autori hinnangul on ka tarbijatel, kelle vastu suunatud nõuded ei tulene krediidilepingust, õigustatud ootus saada riigilt kaitset inkassoteenuse osutajate eest, sest oma tegevusega mõjutavad inkassod tarbijate majanduskäitumist ning piiravad tarbijate õigust langetada moonutamata ja iseseisvaid tehinguotsuseid. Kaitse tagamisel on eelkõige keskne roll TKS-is sisalduval ebaausate kauplemisvõtete sätetel, mille tõlgendamisel konformselt Euroopa Liidu õigusega on võimalik reageerida inkassoteenuse osutajate tegevusele võlasuhtele järgnevas etapis. Samas aga ei aita TKS autori hinnangul ennetada keelatud võtete kasutamist, nagu tõestasid töös käsitletud TTJA järelevalvemenetlus ning tarbijate kaebused. Seetõttu võiks riik kaaluda, kas kehtiv süsteem vajaks täiendusi või uut eriseadust sõltuvalt mitte-krediidiinkassode tegevusest. Siinkohal saab õppust võtta KIKS-i eelnõust ning Rootsi inkassoregulatsioonist. Enne kehtivate seaduste muutmist või uute loomist, peaks riik aga analüüsima, kas uute lahenduste otsimisel on mõtet, kui asutus, mis vastutab Eestis tarbijate õiguste eest, ei rakenda isegi talle seaduses antud õigusi sanktsioneerida inkassoteenuse osutajaid keelatud kauplemistavade kasutamise eest.

## **The use of unfair commercial practices by debt collection agencies and possible legal remedies**

### **ABSTRACT**

Within 32 years of independence and 20 years since joining the European Union, Estonia has had to quickly implement all European standards, principles and values. This has resulted in pedantic and often bureaucratic way of transposing the union law into domestic legal acts, that has received a lot of negative feedback by the society and politicians. However, the extreme agility of responsible ministries and authorities has not been reflected in the sector of debt collection by non-credit debt collection agencies, whose main goal is to persuade consumers to pay debts. It is unknown, how has such sector slipped through the eyes of watchful law makers, since debt collection business has been prevalent in Estonia for over 30 years.

Lack of will to target a sector that has been independent in regulating their own business market, may have deeper roots and be influenced by the European Union itself. At the moment, 2/3rds of member states have not implemented legal acts that regulate the debt collection agencies. Nor has the Union made any attempts at harmonizing the requirements of specifically non-credit debt collectors. Even though the European Parliament and the Council has adopted directive (EU) 2021/2167 on credit service providers and credit purchasers, that also sets out rules for credit debt collectors, the directive is not aimed at solving the problems that regular consumers, who have not entered into a credit agreement, may have. The Ministry of Finance of Estonia has affirmed, that despite the fact, that the directive will be adopted into Credit Buyer and Credit Collector's Act, there still is no overview of the non-credit debt collection market participants, not is the market regulated.

The author of the paper has three aims. Firstly, map out the problems that arise most often in the complaints, that consumers submit to Consumer Disputes Committee and European Consumer Centre of Estonia. Secondly, analyze, whether the aforementioned problems could be solved through the regulation of unfair commercial businesses. Thirdly, find legal solutions to the consumer problems from the bill of Credit Buyer and Credit Collector's Act and Swedish Debt Collection Act. Based on the aim's, the following three central questions were formulated:

1. What are the main legal issues that have arisen in debt collection from consumers by debt collection agencies in the practice of Consumer Disputes Secretariat in the period of 2021-2023?

2. Can the regulation of unfair commercial practices be applied in situations, where the debt collection agency does not provide the consumer with documents regarding the claim or presents unfounded and outdated claims? Is the regulation of unfair commercial practices effective to protect consumers rights?
3. Do the bill of Credit Buyer and Credit Collector's Act and Swedish Debt Collection Act provide resolutions to the issues that Estonian consumers have?

In the first paragraph of the paper, author analyzed, what methods do debt collection agencies use to persuade consumers to pay the debts, and the problems that arise from debt collection activities. The author discovered, that debt collectors have worked out a system, which main goal is to make as much profit as possible. This results in cutting corners by not providing consumers with adequate or necessary information, presenting false information and subjecting consumers to pay outdated or legally unfounded claims.

In the second paragraph, the author first analyzed, if the Consumer Protection and Technical Regulatory Authority, that is responsible for protecting consumer's rights in Estonia, has carried out supervisory proceedings against debt collection agencies. It appeared, that yes, one proceeding has been carried out in the last 5 years. The authority found, that debt collector had used misleading commercial practices by presenting a consumer with false name of the creditor and information regarding applicable law. Despite the fact, that the debt collection agency affirmed using the practice, the authority did not sanction the agency. In authors such decision by the authority may leave the impression to the whole debt collection market, that violating consumer rights does not result in punishment. Then the author analyzed, whether the problems described in the first paragraph, may portray some kinds of unfair commercial practices. Answer to that thesis was positive. Debt collection practices, that do not provide consumers with necessary information or present false facts and statements, do constitute as misleading commercial practices. What is more, if the debt collector pressures the consumer, by using commanding manner of speaking, threatening sentences and phrases, such behaviour could constitute as aggressive commercial practice.

In the last paragraph of the paper, author analyzed the solutions that Swedish Debt Collection Act and the bill of Credit Buyer and Credit Collector's Act provides. From that, the author found, that both acts provide several and effective remedies to prevent the debt collectors from violating consumer rights. Author found, that implementing those ideas into effective Consumer Protection Act or developing a new sector specific act, would benefit consumers, Consumer Protection and Technical Regulatory Authority but also debt collection agencies, as

it would raise awareness among consumers to detect legally unfounded and expired claims, reduce administrative burden and minimize the risk that debt collectors may be violate consumer rights, that results in liability.

## KASUTATUD LÜHENDID

ECC Eesti	Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus
TTJA	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
TKS	tarbijakaitse seadus
VÕS	võlaõigusseadus
REÕS	rahvusvahelise eraõiguse seadus
TsÜS	tsiviilseadustiku üldosa seadus
TsMS	tsiviilkohtumenetluse seadustik
ECC	Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus
KIKS	krediidiinkassode ja -ostjate seadus
KonkS	konkurentsiseadus
TMS	täitemenetluse seadustik
VTMS	väärteomenetluse seadustik
HMS	haldusmenetluse seadustik
ATSS	asendustäitmise ja sunniraha seadus
TVK	Tarbijavaidluste komisjon

## KASUTATUD ALLIKAD

### Kirjandus

1. H.M.Holtz. Regulation of abusive informal debt collection practices in Sweden. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge 2023.
2. Kalamees, P jt. Lepinguõigus. – Tallinn: Juura 2017.
3. Kull, I. jt. Tsiviilseadustiku üldosa seadus. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn: Juura 2023.
4. Laffranque, J. Euroopa Liidu õigussüsteem ja Eesti õiguse koht selles. – Tallinn: Juura 2006.
5. Oppermann, T. Euroopa õigus. – Tallinn: Juura 2002.
6. Parind, M. Euroopa Liidu õigus. Eesti vaade. – Tallinn: Uku 2022.
7. Sein, K. Abusive debt recovery practices in Estonia. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge 2023.
8. Stănescu, C.-G. Is the Unfair Commercial Practices Directive Fit to Effectively Tackle Abusive Debt Collection? – Journal of European Consumer and Market Law 2020, Vol. 9/6.
9. Stănescu, C.-G. Regulating informal debt collection in the European Union. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge 2023.
10. Stuyck, J. The Court of Justice and the Unfair Commercial Practices Directive. – Common Market Law Review 2015/52.
11. Tajti, T. Contemporary European debt collection practices through the prism of the rule of law. – Stănescu, C.-G. (toim). Regulation of Debt Collection in Europe. New York: Routledge.
12. Varul, P. jt. Võlaõigusseadus. Kommenteeritud väljaanne. 3., täiend. vlj. Tallinn: Juura 2021.

### Eesti õigusaktid

13. Asendustäitmise ja sunniraha seadus. — RT I, 12.07.2014, 29.
14. Haldusmenetluse seadus. – RT I, 06.07.2023, 31.
15. Korrakaitse seadus. — RT I, 14.03.2023, 29.

16. Rahvusvahelise eraõiguse seadus. — RT I, 06.07.2023, 74.
17. Tarbijakaitseseadus. — RT I, 06.07.2023, 95.
18. Tsiviilkohtumenetluse seadustik. — RT I, 28.12.2011, 44.
19. Tsiviilseadustiku üldosa seadus. — RT I, 06.07.2023, 98.
20. Täitemenetluse seadustik. — RT I, 22.03.2024, 9.
21. Võlaõigusseadus. — RT I, 06.07.2023, 116.
22. Väärteomenetluse seadustik. — RT I, 22.03.2024, 10.

### Seaduseelnõud

23. Krediidiinkassode ja -ostjate seaduse eelnõu. 376 SE. — <https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/65742104-0a85-4a08-ba65-1374049b9658/Krediidiinkassode%20ja%20ostjate%20seadus> (18.03.2024).
24. Tarbijakaitseseaduse eelnõu. 37 SE. — <https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/523b11ef-443a-421c-ad77-12afca358c06> (18.03.2024).
25. Tarbijakaitseseaduse muutmise seaduse eelnõu. 424 SE. — <https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/ee205362-6a10-461e-aa06-57b1e5460a7d> (01.04.2024).

### Euroopa Liidu õigusaktid

26. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2021/2167, 24. november 2021, krediidihaldajate ja krediidiostjate kohta. — ELT L 438, 8.12.2021, lk 1-37.
27. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, 11. mai 2005, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul. — OJ L 149, 11.6.2005, lk 22-39.
28. Komisjoni teatis — Suunised Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2005/29/EÜ (mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul) tõlgendamiseks ja kohaldamiseks. — OJ C 526, 29.12.2021, p. 1–129.

### Rootsi õigusaktid

29. Inkassoförordningen (1981:956). – [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/inkassoforordning-1981956\\_sfs-1981-956/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/inkassoforordning-1981956_sfs-1981-956/) (23.03.2024).
30. Inkassolag (1974:182). – [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/inkassolag-1974182\\_sfs-1974-182/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/inkassolag-1974182_sfs-1974-182/) (24.03.2024).
31. Integritetsskyddsmyndigheten. Tillämpning av inkassolagen, 2011. – <https://www.fi.se/globalassets/media/dokument/diverse/2023/allmanna-rad-inkasso---datainspektionen.pdf> (22.03.2024).

## Kohtupraktika

### Riigikohtu lahendid

32. RKTko 3-2-1-5-07.  
33. RKTko 3-2-1-67-10.  
34. RKTko 3-2-1-4-12.  
35. RKTko 3-2-1-153-10.  
36. RKTko 2-19-19561/13.  
37. RKTko 3-2-1-96-10.  
38. RKTko 3-2-1-64-12.  
39. RKTko 3-2-1-173-12.  
40. RKHKm 3-2-1-85-07.

### Rootsi kohtulahendid

41. Svea hovrätt 23.10.2006 otsus nr B9210-05 (referentsnumber RH 2007:70). – <https://lagen.nu/dom/rh/2007:70> (24.03.2024).

### Euroopa Kohtu lahendid ja kohtujuristi ettepanekud

42. EKO C-105/17, *Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:378.  
43. EK C-210/96, *Gut Springenheide GmbH, Rudolf Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt Amt für Lebensmittelüberwachung*, ECLI:EU:C:1998:369.

44. EKO C-281/12, *Trento Sviluppo srl, Centrale Adriatica Soc. coop. arl v. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*, ECLI:EU:C:2013:859.
45. EKO C-357/16, *UAB „Gelvora“ v. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba*, ECLI:EU:C:2017:573.
46. EKO C-388/13, *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v. UPC Magyarország Kft*, ECLI:EU:C:2015:225.
47. EKO liidetud kohtuasjad C-54/17 kuni C-55/17, *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato v. Wind Tre SpA, Vodafone Italia SpA*, ECLI:EU:C:2018:710.
48. EKO C-59/12, *BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts v. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV*, ECLI:EU:C:2013:634.
49. EKO C-89/91, *Shearson Lehman Hutton Inc. v. TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH*, ECLI:EU:C:1993:15.
50. EKO C-391/12, *Verlagsgesellschaft mbH v. Stuttgarter Wochenblatt GmbH*, ECLI:EU:C:2013:669.
51. C-356/04, *Lidl Belgium GmbH & Co KG v. Etablissements Franz Colruyt NV*, ECLI:EU:C:2006:585.
52. EKO liidetud kohtuasjad C-261/07 ja C-299/07, *VTB-VAB NV v. Total Belgium NV, Galatea BVBA v. Sanoma Magazines Belgium NV*, ECLI:EU:C:2009:244.
53. EKO C-122/10, *Konsumentombudsmannen v. Ving Sverige AB*, ECLI:EU:C:2011:299
54. EKO C-435/11, *CHS Tour Services GmbH v. Team4 Travel GmbH*, ECLI:EU:C:2013:574.
55. EKO C-628/17, *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów v. Orange Polska S.A.*, ECLI:EU:C:2019:480.
56. EKO C-628/17, *Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów v. Orange Polska S.A.*, ECLI:EU:C:2019:480, kohtujurist M.C. Sánchez-Bordona ettepanek.

#### **Tarbijavaidluste komisjoni ja Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse menetlused**

57. 19-1/21-15175.
58. 19-1/21-15319.
59. 19-1/22-01344.
60. 19-1/22-01417.
61. 19-1/22-07024.
62. 19-1/22-07294.
63. 19-1/22-10647.

- 64. 19-1/23-04549.
- 65. 19-2/23-10714.
- 66. 19-2/23-11617.
- 67. 19-2/23-13789.
- 68. 19-2/23-15437.
- 69. 19-2/23-15959.
- 70. 20-1/22-07294.
- 71. 20-1/22-08719.
- 72. 20-1/23-06670.
- 73. 20-1/23-08065.
- 74. 20-1/23-10820.

### Rootsi järelevalveasutuste otsused

- 75. Datainspektionen 14.10.2020 otsus DI-2019-11314. –  
<https://www.imy.se/globalassets/dokument/beslut/beslut-tillsyn-sergel-kreditjanster.pdf> (28.03.2024).
- 76. Integritetsskydds myndigheten 30.06.2022 otsus IMY-2022-1292. –  
<https://www.imy.se/globalassets/dokument/beslut/beslut-tillsyn-svea-inkasso.pdf> (26.03.2024).

### Muud allikad

- 77. Hugo Legal. Kogu tõde inkasso võlgade sissenõudmisest, 21.11.2020. –  
<https://hugo.legal/inkasso-volgade-sissenoudmine/> (05.02.2024).
- 78. Integritetsskyddsmyndighete. Inkassoansvaret övergår till Finansinspektionen, 28.12.2023. –  
[https://www.imy.se/nyheter/inkassoansvaret-overgar-till-finansinspektionen/#:~:text=Under%20h%C3%B6sten%202023%20I%C3%A4mnade%20regeringen,tidigare%20hette%20Datainspektionen\)%20och%20Finansinspektionen.](https://www.imy.se/nyheter/inkassoansvaret-overgar-till-finansinspektionen/#:~:text=Under%20h%C3%B6sten%202023%20I%C3%A4mnade%20regeringen,tidigare%20hette%20Datainspektionen)%20och%20Finansinspektionen.) (24.03.2024).
- 79. Krediidinkassode ja -ostjate seaduse eelnõu. 376 SE. Seletuskiri.

80. Pott, T. Inspektsiooni hinnangul annab transpordiamet isikuandmeid liiga kergelt välja. Eesti Rahvus Ringhääling 11.03.2024. – <https://www.err.ee/1609278582/inspektsiooni-hinnangul-annab-transpordiamet-isikuandmeid-liiga-kergelt-valja> (22.03.2024).
81. Rahandusministeerium. Inkassofrimad lähevad edaspidi finantsinspektsiooni järelevalve alla, 26.06.2023. – <https://www.fin.ee/uudised/inkassofirmad-lahevad-edaspidi-finantsinspektsiooni-jarelevalve-alla> (05.10.2023).
82. Rahandusministeerium. Krediidituru uuring. Lõpparuanne. Tartu 2021. – <https://www.fin.ee/ministeerium-uudised-ja-kontakt/organisatsioon/uuringud-ja-analuusid> (29.03.2024).
83. Riigi Infosüsteemi Amet. Nimelisi @eesti.ee lõpuga e-posti aadresse saab kasutada veel kuni kuu lõpuni, 03.10.2023. – <https://www.ria.ee/uudised/nimelisi-eestiee-lopuga-e-posti-aadresse-saab-kasutada-veel-kuni-kuu-lopuni> (14.03.2024).
84. Tarbijakaitseseaduse eelnõu. 37 SE. Seletuskiri.
85. Tarbijakaitseseaduse muutmise seaduse eelnõu. 424 SE. – Seletuskiri.
86. Õiguskantsler. Õiguskantsleri aastaülevaade 2021/2022. – <https://www.oiguskantsler.ee/ylevaade2022/aastaulevaade2022.pdf> (20.01.2024).

## LISAD

LISA 1. Kuvatõmmis Julianus Inkasso OÜ kodulehest (05.10.2023).



JULIANUS / ETTEVÕTTEST

## Julianusest

Julianus Inkasso on Eesti kapitalil põhinev inkassofirma, mis on Baltikumis juhtiv inkassoteenuseid pakkuv ettevõtte juba pea 30 aastat. Oleme spetsialiseerunud siseriiklikule ja rahvusvahelisele võlgade kohtuvälisele ja kohtulikule sissenõudmisele.

Julianus Inkassol on turu pädevaim meeskond, kes aitab leida lahendusi kõikidele võlgade sissenõudmisega seotud küsimustele. Kasutame innovaatilisi tehnoloogilisi lahendusi ja tehisintellekti ning pakume parimat klienditeenindust, et kiirelt menetleda nii suuri võlaportfelle kui üksiknõudeid.

Meie klientide hulka kuuluvad nii väikeettevõtted ja eraisikud, kes esitavad vaid mõne nõude aastas, kui ka avaliku sektori asutused ning suureettevõtted, kes vajavad inkasso terviklahendusi tuhandetele nõuetele kuus.



Olenemata nä  
lahendus.

Julianus Inkas  
Aktiva Financ  
uuenduslikke,  
ettevõtetes tö  
tegemisest ku

Tänu koostöö  
terviklahendu

## LISA 2. Autori infopäring Tarbijavaidluste komisjoni esimehele (14.03-11.04.2024).

 Veiko Kopamees <Veiko.Kopamees@ttja.ee>  
To: anmmik@outlook.com


Tue 3/26/2024 16:18






Tere!

Vastame küsimustele esitatud järjekorras:

1. Mitu kaebust lahendas tarbijavaidluste sekretariaat aastatel 2021-2023 inkassoteenuse osutajate vastu?  
2021. aastal esitati tarbijavaidluste komisjonile inkassonõuetega seotud avaldusi 9, 2022. aastal 70 avaldust ning 2023. aastal 20 avaldust.
2. Kui palju nendest kaebustest lahendati tarbijavaidluste komisjonis?  
2021-2023 on lahendatud komisjoni otsusega 21 asja, nendest tarbija kasuks 18 otsust ja tarbija kahjuks 4 otsust.
3. Kas esineb statistikat selle kohta, mitu protsenti komisjonis lahendatud kaebustest leidsid tarbija jaoks positiivse lõpplahenduse? Saab öelda, et komisjonis laheneb enam vaidlusi tarbija jaoks positiivselt (vt eelmine vastus). Ka laheneb palju asju tarbija jaoks palju positiivselt juba enne komisjoni, nõ sekretariaadimenetluses. Sellisel juhul, asja komisjonile lahendamiseks ei edastata.
4. Milliseid kaebuseid esitavad tarbijad kõige enam inkassoteenuse osutajate vastu? Tarbijad on esitanud enda maksehäire registrist eemaldamise nõudeid, võlamenetluse lõpetamise nõudeid, aegumise tuvastusnõudeid, alusetu nõude tuvastusnõudeid.
5. Milline on sekretariaadi hinnang – kas TKS tagab tarbijatele piisava kaitse spetsiifiliselt võlgnevuste sissenõudmisel inkassoteenuse osutajate poolt? Kuna TKS'i kaitse on mõeldud erinevatele teenustele ja toodetele üldiselt, siis spetsiifilisele kaitse vajaduse välja selgitamiseks oleks vaja eelnevat analüüsi. Hetke seisuga sellist analüüsi tehtud ei ole, seega on ka väga raske hinnangut anda. Üldistavalt märgime, et olukorras, kus tarbijavaidluste komisjoni otsus on soovituslik ja ei ole täidetav – puudub otsene vajadus eraldi TKS alusel tarbijaid täiendavalt kaitsta võlgnevuste sissenõudmise menetluses. Sel juhul oleks see pigem eriseaduse regulatsiooni teema. Eraldi teemade ring seonduv nn haavatavate gruppidega, kus isikud ei suuda ise oma õigusi kaitsta – sellises olukorras võidakse inkassomenetluses lahendada nõudeid, mis on sisult alusetud.
6. Kui ei, milliseid seadusemuudatusi pooldate? Inkassoteenuse tegevus võiks üldtoodud põhjustel ilmselt olla küll reguleeritud detailsemalt eriseadusega. Probleemiks on, et tarbijad on võlast saanud teada alles inkassolt selle kohta nõude saamisel. Nad ei ole väidetavalt enne inkassosse jõudmist saanud võlausaldajalt eelnevaid võlateatisi, arveid ja hoiatusi inkassosse andmisest, mis võib olla pigem võlausaldaja tegemata jätmine. Probleem on ka ,et tarbijatele esitatakse aegunud või ka juba tasutud nõudeid. Tarbijat ei ole hoiatatud maksehäireregistrisse lisamisest eelnevalt, ta saab sellest teada alles inkassonõude saamisel, seega puudub tarbijal vastuväite esitamise võimalus. Hea usu põhimõtte ja kohtupraktikaga võib vastuolus olla ka põhivõlgnevust mitmekordset ületavate sissenõudmiskulude esitamine. Ka ei tea tarbijad, kes on algne võlausaldaja, et vajadusel küsida selgitusi.
7. Kuidas hindate TTJA järelevalve efektiivsust inkassoteenuse osutajate tegevusele? Käsitleme vastuses tarbijavaidluste vaadet ja sellele küsimusele ei oska vastata.

Lugupidamisega  
Veiko Kopamees

 Anastasia Nõmmik  
To: Veiko Kopamees

 Reply  Reply all  Forward  


Thu 4/11/2024 12:26






Tere!

Küsisin veel ühe täiendava küsimuse seoses inkassodega: kas kaebustes, millega tarbijad komisjoni poole pöörduvad, on inkassofirmad enamjaolt võlausaldaja esindaja rollis või on inkassofirmast saanud nõude uus omanik?

Heade soovidega  
Anastasia

...

 Veiko Kopamees <Veiko.Kopamees@ttja.ee>  
To: Anastasia Nõmmik



Thu 4/11/2024 12:46

Tere

Oleme menetlenud mõlematpidi (nii neid kes on nõude saanud loovutamise/omandamise teel – siis on kaupleja rollis inkasso kui ka neid kus nad on lihtsalt esindajad (parkimisvaidlustes kauplejaks jääbv ühisteenused ja inkasso on seal aegajalt esindaja ja mingi kirjvahetuse pidaja) Kui palju ühtesid ja teisi eraldi ei oska öelda.

Veiko

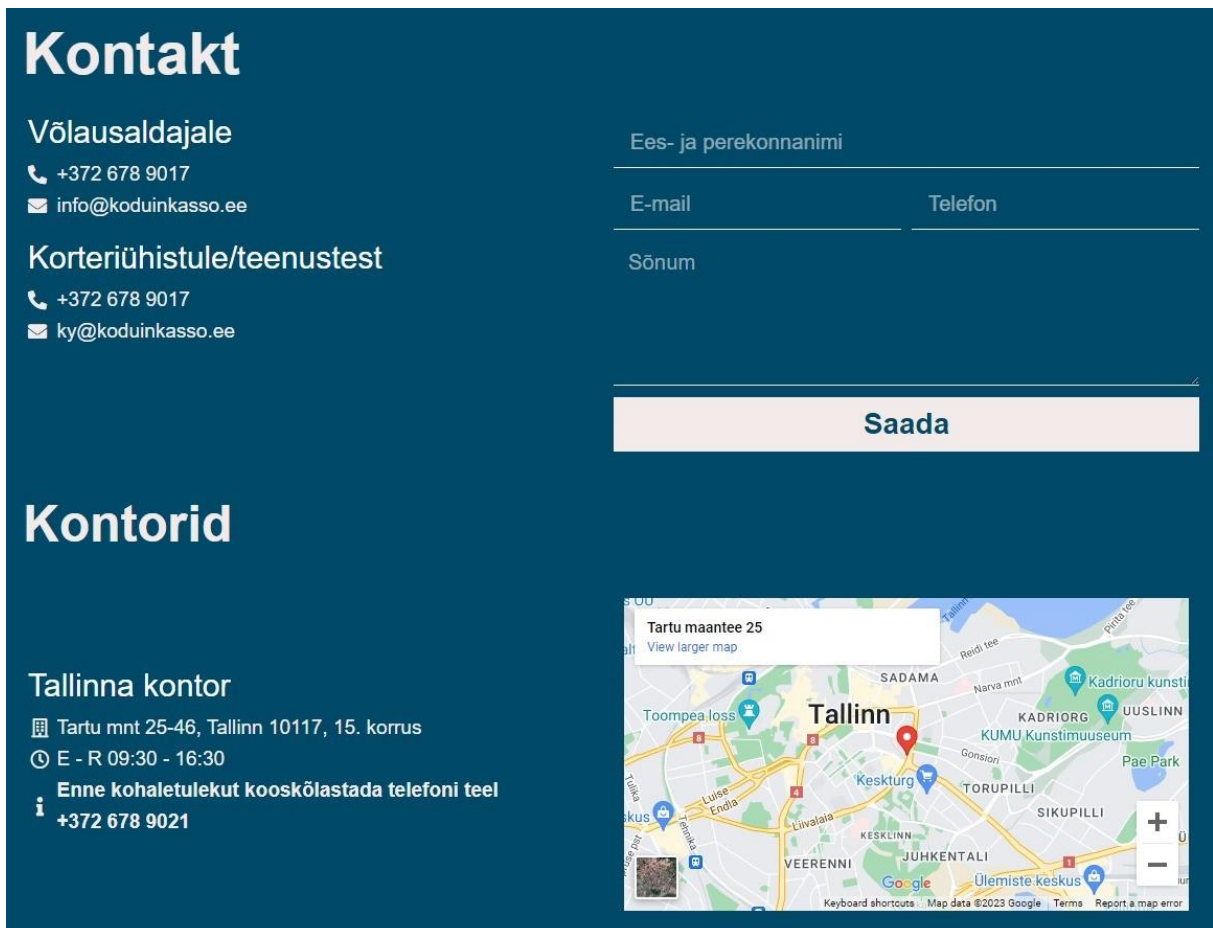
...

 Reply  Forward

LISA 3. Kuvatõmmis Julianus Inkasso OÜ iseteenindusportaali esilehest (09.10.2023).



LISA 4. Kuvatõmmis Inkassoteenused OÜ kontaktandmetest (10.10.2023).



## LISA 5. CKE Inkasso OÜ avalduse veebivorm (09.10.2023).

[Avaldus](#) > Taotlused

### Esita taotlus!

Kui Teile ollakse võlgu ja soovite, et teeme Teile pakkumise võlanõude menetlemiseks või ostmiseks, siis palume täita allolevad väljad.

Vali teenus \*

Soovin pakkumist nõude menetlemiseks

#### Võlausaldaja andmed

Ettevõtte nimi \*

Registri- või isikukood \*

Esindaja kontaktid \*

CKE Inkasso võlglaste

CKE Õigusbüroo



ET



Meist

Nõuete ost

Teenused

Taotlused

Kontakt

Ekspert Raul Reinsalu kirjutab

Lisainfo

#### Võlgniku andmed

Võlgniku nimi \*

Registri- või isikukood \*

Esindaja kontaktid \*

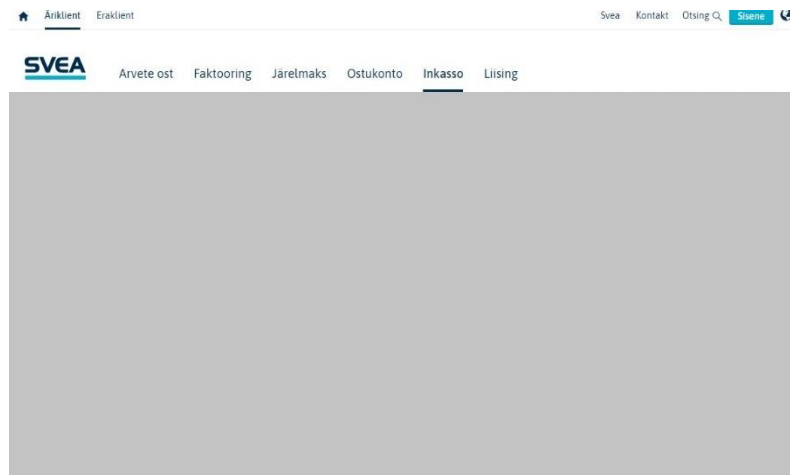
Nimi, telefon, e-mail jms kontaktid s.h ametimetuse

Lisainformatsioon võlgniku ja võlgade kohta

Tühista

Saada

# LISA 6. Svea Finance AS nõuded avalduse alusdokumentidele (09.10.2023).



## Kellele on inkassoteenus mõeldud?

### Ettevõtted / korteriühistud

Nii äritegevuse kui ka korteriühistute majandamisega käib tihti kaasas võlgadega tegelemine. Selleks, et teie ettevõtte saaks endale kuuluva raha tagasi või korteriühistu saaks vajalikud kommunaalmaksud kätte, aitame meie kõiges, mis seotud võlgade sissenõudmisega. Meie inkassoteenus toimib professionaalselt nii kodumaal kui ka pea sajast välisriigis. Ettevõtte jaoks on positiivne, et kliendiga ärisuhe saab, korteriühistu juhatus aga ei pea kokku puutuma ärritunud majaelanikega, kuna võlgade sissenõudjaks on kolmas isik.

### Eraisikud

Meie inkassoteenus on mõeldud ka eraklientidele. Olukorras, kus eraisikud on omavahel sõlminud kirjaliku ja allkirjastatud kokkuleppe, kuid üks ei taida teise ees nõutud kohustusi, tuleb appi meie professionaalne inkassoteenus. Seejuures tuleb silmas pidada, et kirjalikud alusdokumendid on nõude menetlemise võtmisel väga olulised.

Svea inkassoteenuste meelespeaga saab tutvuda [siin](#) >

## Meie inkasso eelised



[Skip to content](#)

## Millised dokumendid on vajalikud?

Selleks, et meie inkassospetsialistid saaksid nõuete menetlusega alustada, on väga oluline, et nii äri- kui ka erakliendi poolt oleksid esitatud kirjalikud alusdokumendid.

### Alusdokumendid ettevõtetal

(nimekiri ei ole lõplik ning samuti ei ole kohustuslik esitada kõiki alltoodud dokumente korraga):

- 1) Kirjalikult vormistatud tellimus- või pakkumiskirjad;
- 2) kauba või teenuse ostu-müügiarved;
- 3) kauba või teenuse üleandmise ja vastuvõtmise aktid;
- 4) sobida võivad ka kirjalikud e-kirjad või kokkulepped, millest nähtub konkreetne info ostja, müüja, kauba/teenuse ja muu olulise kohta.

### Alusdokumendid korteriühistutel

(nimekiri ei ole lõplik):

- 1) KÜ poolt saadetud arved võlglastele;
- 2) võlglastega seotud raamatupidamisväljavõtted;
- 3) Hilisemalt on vajalik ka kirjalik kinnitus, millest nähtub, et KÜ on teavitanud võlglast võlanõude üleandmisest Svea Inkassole.

### Alusdokumendid eraisikutel

(nimekiri ei ole lõplik):

- 1) Kirjalik pooltevaheline allkirjastatud kokkulepe;
- 2) sobida võivad ka e-kirjad või muud dokumendid, millest nähtub konkreetse kokkuleppe sisu ja tingimused.

# Võlgade sissenõudmine

## Võlgade sissenõudmine – ise või Five inkasso abil!

Arve on saadetud, maksetähtaeg on ületatud ning meeldetuletusest ei hoolita?

Võlgade sissenõudmine võib tunduda tülika ettevõtmisena, kuid see on oluline, et tagada teie ettevõtte efektiivne tegutsemine ning stabiilne rahavoog!

Võlgade sissenõudmine koos Five inkassoga võimaldab teil esmalt ise makse-suhtlusega edasi minna, et tekkinud võlgu sisse nõuda, kasutades võlaabi sissenõudetemplit, millega märgistada võlgnikele saadetavaid meeldetuletuskirju.

Five inkasso pakub teile võimalust tellida aastaseks kasutamiseks võlaabi sissenõudetempli. Mittetasumisel algatatakse inkassomenetlus.“

Kui klient tasub arve, olete leidnud lihtsa lahenduse kolmanda osapoolse sekkumiseta ning ilma lisakulutusteta!

Sissenõudetempli tellimiseks ning Five'i võlaabi saamiseks palume esitada taotlus aadressile [inkasso@five.ee](mailto:inkasso@five.ee), milles palume märkida nii enda kontaktandmed kui ka soovitud templi võimalik värvus.

## Kohtuväline võlgade sissenõudmine

Kohtuväline võlgade sissenõudmine on enamasti kõige efektiivsem ja soodsam sissenõudmise viis. Usaldades võlgade sissenõudmise Five inkassole, selgitame makseviivituse ja võlgnevuse põhjuseid ning rakendame seadusest tulenevaid eetilisi meetmeid, et teile võlgnevus muutuks tasutud arveks.

Kohtuväline võlgade sissenõudmine sisaldab:

- tasumata nõude sissenõudmist telefoni teel ja/või kirja teel;
- otsest kontakti võlgnikuga;
- mitmesugustes andmebaasides olevate andmete kontrollimist;
- tähtaegse mittetasumise põhjuste väljaselgitamist;
- võlgniku majandusliku olukorra kontrolli;
- kontrolli, kas võlgnik soovib või ei soovi tekkinud olukorda positiivselt lahendada;
- võlgniku tegelikke maksevõimaluste kontrollimist.

LISA 8. Julianus Inkasso OÜ teave kodulehel tasu arvestamise meetodist (10.10.2023).

**Võlgade sissenõudmine Eestis**

Julianus Inkasso on juhtiv inkassoteenuste pakkuja Eestis **hallates suurimat aktiivsete nõuete andmebaasi**.

Julianus Inkasso menetleb efektiivselt kõiki võlanõudeid, nii suuri võlaportfelle kui ka keerukaid üksiknõudeid. Meie kompetentne meeskond ning pikaajaline kogemus inkasso valdkonnas annavad meile eelise leida võlanõuete parimad ja kiired lahendused.

Suurklientidele saame pakkuda täisautomaatsel XML andmevahetuse liidestust, mis teeb võlanõuete edastamise ja menetluse jälgimise veelgi efektiivsemaks ja kiiremaks. Võlgade kohtueelses sissenõudmisel töötame tulemustasu põhimõttel. Tasu arvestame vaid juhul, kui nõudesse toimub laekumine.

Võlgade sissenõudmist saab alustada kiirelt ja lihtsalt Julianus Inkasso E-inkasso kaudu. E-inkasso annab ka võimaluse **jälgida sissenõudmise tulemusi reaalajas 24/7**. Klientidepingu sõlmimiseks saada meie päring aadressile julianus@julianus.ee või helista telefonile +372 681 4402.

Saadan võlgnevuse inkassosse veebis

LISA 9. Julianus Inkasso OÜ võlahaldusprotsessi skeem (09.10.2023).



## LISA 10. Autori infopäring TTJA-le (22.02.2024-19.03.2024).

**KT** Kristin Truus  
To: anmmik@outlook.com

Reply Reply all Forward Wed 2/28/2024 16:14

Tere, Anastasia!

Täna küsimuste eest. Järgnevalt edastan vastused.

1. Kas TTJA on alustanud oma ajaloo jooksul kordagi järelevamenetlust mõne inkassoteenuse osutaja suhtes tulenevalt keelatud kaubandusvõtete kasutamisest? Võimaluse korral palun esitada ka vastavate menetluste numbrid ja inkassoteenuse osutajate nimed, kelle suhtes menetlusi on läbi viidud.  
Esmalt mainime, et seoses eelmise infosüsteemi sulgemisega on TTJA-l võimalik edastada andmeid alates kuupäevast 01.02.2020. Viidatud kuupäevast alates on TTJA viinud läbi ühe järelevamenetluse nr 19-5/23-01762 inkassoteenuse osutaja Julianus Inkasso OÜ suhtes.
2. Juhul, kui vastus eelnevale küsimusele on jah, siis kas vastavad menetlused on piirdunud vaid selgitusnõude esitamisega või viinud isiku ärakuulamiseni, ettekirjutuse tegemiseni, sunniraha määramiseni vms?  
Järelevamenetluse nr 19-5/23-01762 juhtis TTJA kaupleja tähelepanu korrarikkumisele, mis seisnes ebaausa kauplemisvõtte kasutamises ning palus kaupleja selgitusi, eelkõige meetmete kohta, mis võetakse kasutusele taoliste olukordade tulevikus vältimiseks. Julianus Inkasso OÜ esitas oma selgitused ja teavitas oma tegevuse ümberkorraldamisest, mistõttu piirdus TTJA selgitusnõude esitamisega. Alates menetluse läbiviimisest kuni tänaseni nähtub infosüsteemist, et Julianus Inkasso OÜ on täitnud tarbijavaidluste komisjoni otsuseid ja lahendanud kaebuseid.
3. Juhul, kui vastus esimesele küsimusele on ei, siis mis põhjustel ei ole järelevamenetlusi alustatud?
4. Kas TTJA on mõne inkassoteenuse osutaja suhtes määranud TKS § 70 lõikes 2 sätestatud rahatrahvi?  
TTJA-le teadaolevate andmete põhjal ei ole amet määranud inkassoteenuse osutajale ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keelu rikkumise eest rahatrahvi.
5. Milline on TTJA hinnang Eesti inkassoturule, spetsiifiliselt nende inkassoteenuse osutajate osas, kes pakuvad võlgnevuste sissenõudmise teenust – kas inkassod järgivad tarbijaõiguslike sätteid, milliseid probleeme esineb inkassode tegevuses võlgnevuste sissenõudmisel tarbijatelt, kas kehtivad seadused on piisavad selleks, et tagada tõhusat järelevamist?  
TTJA-l ei ole pädevust anda hinnanguid inkassoturu tegevusele. Inkassoettevõtja peab oma tegevuses järgima tarbijakaitseseadusest tulenevaid nõudeid, eelkõige hoiduma ka võlgade sissenõudmisel ebaausate kauplemisvõtete kasutamisest. TTJA lähtub oma järelevametegevuses eelkõige ohuprognosisest, tööplaanist ning tarbija kaebustest. Aktiivselt tehakse ka koostööd tarbijavaidluste komisjoniga. Koostöö hõlmab eelkõige vastastikust teabevahetust tarbijate korduvalt esitatud kaebuste kohta seoses konkreetse ettevõtlussektoris kasutatava praktikaga, mille alusel saab TTJA otsustada kas ja milliseid järelevameteid ettevõtja suhtes kohaldada. TTJA on ka aktiivselt osalenud krediitinkassode ja -ostjate seaduse (KIKS) eelnõu tagasisidestamises, millega plaanitakse sätestada nõuded krediitinkasso ja krediidiostja tegevusele krediitilepingutest tulenevate võlgade sissenõudmisel või nende üle ostmisel. Eelnõu kohaselt hakkab krediitinkassode tegevuse üle teostama riikliku järelevamist Finantsinspeksioon.

Loodan, et antud vastused on abiks ning soovin Sulle palju jõudu ja jaksu magistriröö kirjutamisel!

**Kristin Truus**  
Ettevõtluse osakonna jurist  
+372 6 672 025 | [kristin.truus@ttja.ee](mailto:kristin.truus@ttja.ee)  
[www.ttja.ee](http://www.ttja.ee) | Endla 10a, Tallinn 10122  
Tarbijakaitsese ja Tehnilise Järelevamise Amet

**AN** Anastasia Nõmmik  
To: Kristin Truus; martti.kangur@ttja.ee

Reply Reply all Forward Thu 3/14/2024 11:36

Tere!

Kas järelevamenetluse 19-5/23-01762 dokumente on võimalik teabepäringu alusel väljastada? Sooviksin tutvuda TTJA tähelepanu juhtimise ja Julianus Inkasso vastusega. Juhul, kui ATS dokumentide väljastamist keelab, kas saaksite palun kirjeldada, milliste ebaausate kauplemisvõtete vastu inkassofirma ameti hinnangul eksis ning milliste argumentidega inkassofirma oma käitumist põhjendas?

Heade soovidega

Anastasia Nõmmik  
5522781

**KT** Kristin Truus  
To: Anastasia Nõmmik  
Cc: Martti Kangur

Reply Reply all Forward Tue 3/19/2024 13:13

Kiri\_digialkirjaga\_selgitusno... 204 KB  
Julianus Inkasso OÜ vastus T... 512 KB

2 attachments (716 KB) Save all to OneDrive Download all

Tere!

Edastame manuses küsitud dokumendid järelevamenetluse nr 19-5/23-01762 kohta.

Lugupidamisega

**Kristin Truus**  
Ettevõtluse osakonna jurist  
+372 6 672 025 | [kristin.truus@ttja.ee](mailto:kristin.truus@ttja.ee)  
[www.ttja.ee](http://www.ttja.ee) | Endla 10a, Tallinn 10122  
Tarbijakaitsese ja Tehnilise Järelevamise Amet

## LISA 11. Autori infopäring Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse direktorile (14.03-15.04.2024).

### Infopäring

Tere, Heldin!

Kirjutan magistrirõõd inkassoteenuse osutajate tegevusest. Oma töös keskendun spetsiifiliselt tarbijaõigustlike probleemidele, mis esinevad võlgnevuste sissenõudmisel tarbijatelt inkassofirmade poolt. Esitaksin sulle mõned kirjallikud küsimused seoses inkassosid puudutavate tarbijate kaebustega. Juhul, kui nendele küsimustele on pädevam keegi teine vastama, võib neid vabalt edasi delegeerida. Küsimustele võib vastata vabas vormis, kuid mainin igaks juhuks, et vajaduse korral viitan vastuses esitatud seisukohtadele oma töös.

1. Mitu kaebust lahendas ECC Eesti aastatel 2021-2023 inkassoteenuse osutajate vastu? Pean siinkohal silmas vaid piirülesiseid kaebuseid. Võimaluse korral palun esitada tulemused aastate lõikes.
2. Kas esineb statistikat selle osas, mitu protsenti nendest kaebustest lahenes tarbija kasuks? Juhul, kui vastav statistika puudub, palun esitada hinnanguline protsent.
3. Milliseid kaebuseid esitavad tarbijad kõige enam inkassoteenuse osutajate vastu?
4. Milline on ECC Eesti hinnang- kas TKS tagab tarbijatele piisava kaitse spetsiifiliselt võlgnevuste sissenõudmisel inkassoteenuse osutajate poolt? Kui ei, milliseid seadusemuudatusi pooldate? Kuidas hindate TTJA järelevalve efektiivsust inkassoteenuse osutajate tegevusele?

Oleksin väga tänulik, kui saaksid nendele küsimustele esimesel võimalusel vastata.

Heade soovidega  
Anastasia Nõmmik



Heldin Malm [Heldin.Malm@ttja.ee](mailto:Heldin.Malm@ttja.ee)  
To: Anastasia Nõmmik

Mon 4/15/2024 16:38

Hei!

Ma loodan, et Sul läheb hästi ja magistrirõõd seotud viimased pingutused ei ole liialt kurnavad.

1. Küsimus: Mitu kaebust lahendas ECC (võtsin statistika küsimusega: mitu kaebust laekus).

2021: 2 kaebust inkassonõuete osas, (Eesti tarbija, välismaa kaupleja)

2022: 8 kaebust seoses parkimistrahvide edastamisega inkassole (peamised kauplejad: Uuvva OY, ParkkiPate OY, Suomen Aluevalvonta OY/ Apv/ Alueellinen Pysäköintivalvonta OY, 24PPartner (Tapiola Paikoitus OY).

2023 3 kaebust

2. Protsenti positiivsete kaebuste osas ei arvanud, kuid ca 80 protsenti kaebustest lahenes tarbija kasuks (reeglna seda tänu menetleja pingutustele
3. Parkimistrahvid (Soome ja Läti kauplejad), tutvustamisportaalide pääslepingutega liitumise seotud võlgnevuste trahvid (Saksamaa kauplejad).
4. Eesti võlgnevuste sissenõudmise süsteem vajab kindlat regulatsiooni, mis võiks käsitleda ka seda, millistel alustel välisriikide kauplejate (inkassoettevõtete) kaebusi saab Eesti inkassoettevõtetele üle anda või millistel juhtudel saab kasutada Eesti kauplejate abi (esindust) võlgnevuste sissenõudmisel, kuidas reguleeritakse kohalduvat õigust, nõude aegumistähtaegu (eesmärgiga mitte edastades aegunud nõudeid tarbijatele). TTJA järelevalve osas ma ei soovi avalikult arvamus avaldada, aga ma arvan, et see ei ole nendele prioriteet (nagu paljud muud teemad).

Seda, milliseid probleeme ja ettepanekuid Julianuse ja teiste inkassoettevõtetele on, tead Sina tegelikult kõige paremini, kuivõrd Sa lahendasid enamasti inkassoga seotud kaebustest ära 😊

Soomest kauplejate vastu suunatud nõuded on lõppenud. Hetkel on avatud vaid 1 Läti ettevõtte vastu suunatud kaebus.

## LISA 12. Julianus Inkasso OÜ seisukoht seoses alusdokumentide mitte esitamisel koos võlateatisega (06.02.2024).

**Julianus** INKASSO

VÕLAHALDUSPROTSESS KKK KONTAKTID

ISETEENINDUS

### INKASSO KAUDU VÕLA SISSENÕUDMINE JA TASUMATA ARVETEGA SEOTUD KÜSIMUSED

Mille alusel on minu võlgnevus(ed) antud sissenõudmiseks Julianus Inkassole?

Ma pole arvet saanud. Mida ma pean tegema?

Nõue on alusetu, sest ma pole saanud alusdokumente.

Julianus Inkasso ei saada võlateadetele koos võla alusdokumente.

**Kuna isiku kontaktandmed võivad muutuda, siis ilma Teie soovilavalduseta ja isikutuvastuseta võlgnevuse aluseks olevaid dokumente me automaatselt ei väljasta.**

Alusdokumentide ja muude lisadokumentide saamiseks palume helistada telefonil +372 681 4456 või kirjutada e-postile meeldetuletus@julianus.ee.

## LISA 13. Julianus Inkasso OÜ võlinateade tarbijale.



Viitenumber: 1

### VÕLATEATIS

Käesolevaga teavitame Teid, et Julianus Inkasso OÜ ja [ ] OÜ (edaspidi Kreditor) vahel sõlmitud lepingu alusel, volitas Kreditor [ ] sisse nõudma Teie ja Kreditori vahelistest tehingutest tulenevat varalist nõuet koos kõrvalnõuetega Julianus Inkasso OÜ. Nõude aluseks on all-loetletud dokumendid: Arved:

Nr.	Kuupäev	
		54,95

Võlaõigusseaduse § 113 lg 1 järgi kohustute põhivõla tasumisega viivitamisel tasuma ka lepingujärgse viivise, mis on summas 4,26 EUR.

Lisaks eeltoodule kooskõlas võlaõigusseaduse §-ga 113 prim 1 või §-ga 113 prim 2 kohustute Te hüvitama ka võlanõude sissenõudmisega Kreditorile kaasnenud võlanõude sissenõudmiskulud summas 20,00 EUR. Kreditor on lisaks võlanõude sissenõudmisele volitanud Julianus Inkasso OÜ Teilt sisse nõudma ka sissenõudmiskulusid, mille palume samuti kanda alltoodud arveldusarvele.

Nõude kogusumma 79,21 EUR palume tasuda hiljemalt 16.11.2023 Julianus Inkasso OÜ arveldusarvele nr EE147700771000526428, viitenumbriga 716989800.

Andmed Teie tasumata võla kohta avaldatakse pärast käesolevas võlinateatises antud täiendava maksetähtaja möödumist maksehäireregistris taust.ee. Maksehäire lõpetatakse võlgnevuse täielikul tasumisel.

Andmekaitsetingimused leiate: Julianus Inkasso OÜ <https://julianus.ee/andmekaitsetingimused/> ja Krediidiregister OÜ <https://www.taust.ee/et/andmetootlus/>

Kõikide probleemide lahendamisele suunatud ettepanekute ja küsimustega palume pöörduda Julianus Inkasso OÜ poole.

Kõik summad on välja toodud kirja koostamise kuupäeva seisuga.

Vabandame, kui olete võlgnevuse täielikult tasunud enne võlanõude sissenõudmise menetluse algatamist.

Lugupidamisega

Võlahaldur  
Julianus Inkasso OÜ

Täiendavat infot saab ja kõigi küsimustega palume pöörduda: Julianus Inkasso OÜ, tel. 6814456, e-post [meeldetuletus@julianus.ee](mailto:meeldetuletus@julianus.ee); [WWW.JULIANUS.EE](http://WWW.JULIANUS.EE)

## LISA 14. Autori päring Transpordiametile (10.09.2023-24.10.2023).

TK Transpordiameti klienditugi <info@transpordiamet.ee>  
To: anmmik@outlook.com

← Reply ↶ Reply all → Forward 📧 ...  
Tue 10/24/2023 14:48

Tere

1. Kas inkassofirma peab teostama auto omaniku/vastutaja kasutaja tuvastamiseks igakordselt iseseisva teabepäringu Transpordiametile, või vahetatakse infot muul viisil (lepingu alusel, e-kirja teel vms)?  
**Lähtudeme liiklusseadusest § 184. Juurdepääs liiklusregistrisse kantud andmetele lõige 4 Põhjustatud õigustatud huvi korral võib käesoleva paragrahvi lõikes 3 nimetatud piiratud juurdepääsuga teavet väljastada kolmandatele isikutele. Põhjustatud õigustatud huvi olemasolu tuvastab ja andmete väljastamise otsustab Transpordiamet. Mõnel juhul on sõlmitud lepingud, kuid mitte kõikide inkassofirmadega.**
2. Kas päringut teostades peab inkassofirma esitama ka põhjenduse selle kohta, miks ta vastavaid andmeid soovib või täitma sellekohase vormi? Kas Transpordiamet kontrollib põhjenduste valiidust? **Jah, inkassofirma peab esitama põhjenduse, kui on sõlmitud inkassoga leping, siis teostab Transpordiamet pistelist kontrolli, et inkasso täidaks lepinguga paika pandud tingimusi.**
3. Kas päringu tegija peab tasuma auto omaniku/vastutava kasutaja kohta esitatavate andmete eest riigilõivu? **Jah, peab tasuma riigilõivu.**
4. Kas auto omaniku/vastutavat kasutajat teavitatakse tema kohta tehtud päringutest või kas sellist informatsiooni kuvatakse kusagil spetsiifiliselt? **Hetkel ei kuvata aga tulevikus saab Transpordiamet liidetud andmeäljajaga, tööd selleks käivad.**

Muretult kohale!

Sander Jürgenson  
Transpordiameti klienditugi  
Telefon: 620 1200  
www.transpordiamet.ee

*E-kiri ja selle lisad võivad sisaldada konfidentsiaalset informatsiooni ning on kasutamiseks ainult selles märgitud adressaadile. Selle e-kirja loata kasutamine, avaldamine või levitamine on keelatud. Kui te ei ole selle e-kirja adressaat, palume Teil viivitamatult võtta saatjaga e-posti teel ühendust ning kustutada e-kiri ja kõik selle koopiad.*

## LISA 15. Autori päring Rahvastikuregistrile (14.03-25.03.2024).

RL Rahvastikuregistri leping <rrleping@siseministerium.ee>  
To: anmmik@outlook.com

← Reply ↶ Reply all → Forward 📧 ...  
Tue 3/19/2024 17:08

Vastan Teile kirja sees igale küsimusele eraldi.

1. Kas inkassofirma peab teostama isiku tuvastamiseks igakordselt iseseisva teabepäringu Rahvastikuregistrile või vahetatakse infot muul viisil (lepingu alusel, e-kirja teel vms)?  
Vastus: Juurdepääsu rahvastikuregistri (edaspidi RR) andmetele saadakse [rahvastikuregistri seaduse](#) (edaspidi RRS) alusel ja selles sätestatud korras. Inkassofirmadel, nagu kõikidel juriidilistel isikutel, on RR andmetele juurdepääsu õigus vaid õigustatud huvi korral. Põhimõtteliselt saab taotleda üksiku isiku andmeid või ametnikuportaali või X-tee teenuse kaudu püsijuurdepääsu. Inkassofirmad on tavaliselt taotlenud RR andmetele püsijuurdepääsu X-tee teenuste kaudu, sest neil on nii palju päringuid, et iga isiku kohta eraldi taotlust esitada ei ole mõistlik. X-tee teenuse kaudu saadakse RR andmetele juurdepääs Siseministeriumi haldusotsuse alusel.
2. Kas päringut teostades peab inkassofirma esitama ka põhjenduse selle kohta, miks ta vastavaid andmeid soovib või täitma sellekohase vormi? Kas Rahvastikuregister kontrollib põhjenduste valiidust?  
Vastus: Taotledes juurdepääsu RR andmetele täidab ette-õigta taotlusvormi RR andmetele juurdepääsutaotluse menetlemise infosüsteemis ([https://rr-taotlus.smit.ee](#)). Taotleja esitab taotluse, milles märgib muuhulgas ära ka andmete kasutamise põhjendatud eesmärgi, viisi ja aja ning taotletavate andmete koosseisu. Siseministerium kontrollib taotluse menetlemisel õigustatud huvi olemasolu taotluses esitatud andmete alusel. Juurdepääsu saamisel võib inkassofirma teha päringuid vaid sel eesmärgil ja tingimustel, milleks talle juurdepääs on antud. Andmete kasutamise üle tehakse ka järelevalvet. Andmetele juurdepääs on lubatud ainult juhul, kui see ei riku eraelu puutumatust ega tekita ohtu riigi julgeolekule.
3. Kas päringu tegija peab tasuma andmete saamiseks riigilõivu ning millises suurusjärgus?  
Vastus: Õigustatud huvi korral RR andmete väljastamine on tasuta. Õigustatud huvi alusel üle x-tee saadud andmete pärimisel kehtib andmete väljastamise tasu: ühe kirje hind 0,30€, lisandub kuutasu 26€. Alus: [Õigustatud huvi korral rahvastikuregistri andmete väljastamise eest võlutatud tooteleale makstav tasu](#).
4. Kas isikut, kelle kohta päring teostatakse, küsitakse ka vastav luba või teavitatakse teda peale andmete väljastamise vastavast tegevusest?  
Vastus: Alus päringu tegemiseks või isiku nõusolek peab olema päringu tegijal ehk antud näite juhul inkassofirmal, mitte Siseministeriumil, kes on rahvastikuregistri vastutav töötleja. Kõikidel isikuandmete töötajatel on kohustus täita isikuandmete töötlemise nõudeid ([https://www.aki.ee/isikuandmed/andmetooteleale/andmetoetus-ohimotted](#)). Isik saab vaadata tema kohta tehtud päringute andmeid andmeäljajast ([www.rahvastikuregister.ee](#)). Kui tekkis küsimusi päringute põhjuste kohta, siis tuleb pöörduda päringu tegija poole.
5. Milliseid andmeid väljastatakse inkassofirmadele (nimi, aadress, e-posti, aadress, töökoht, sugulus vms)?  
Vastus: Väljastatavad andmeväljad on sätestatud vastavas haldusotsuses. Haldusotsused on avalikud, st vajadusel saate küsida konkreetse ettevõtte haldusotsuste koopia saates e-kirja aadressile [abi@rahvastikuregister.ee](#) või [info@siseministerium.ee](#). Iga inkassofirma esitab ise taotluse ja vastavalt sellele otsustatakse ka juurdepääs andmetele. Ette määratud andmekoosseisu ja andmete hulka, mida just inkassofirmadele väljastatakse, ei ole. Õigustatud huvi alusel ei väljastata kõiki RR-s olevaid e-posti aadresse ja telefoninumbreid vaid ainult neid, mille isik ise on rahvastikuregistrisse kandmiseks on esitanud. Kuna töökohta andmeid RR-s ei koguta, siis ei väljastata rahvastikuregistrist ka töökohta andmeid.
6. Kas isikutel on kohustus sisestada Rahvastikuregistrisse kontaktandmete lahtisse enda e-posti aadress? Kas isik on kohustatud e-posti aadressi sisestades garanteerima, et tegemist on toimiva e-posti aadressiga, mida ta pidevalt jälgib?  
Vastus: Isik, kelle andmed on RR-is, on kohustatud tagama oma kontaktandmete olemasolu ja õigsuse RR-is RRS-s sätestatu kohaselt ([RRS § 98](#)). Isiku e-posti aadressi saab RR-i kanda nii, et isik sisestab selle e-rahvastikuregistris ([www.rahvastikuregister.ee](#)) või esitab muul moel kohalikele omavalitsustele. Lisaks sellele kannavad isiku e-posti aadressi RR-i ka teised asutused, kellele kontaktandmed esitatakse muu menetluse käigus (alus: [https://www.riigiteataja.ee/akt/128092023013](#)). Viimane toetab riigiposset poliitikat, et kui isik on riigiasutuse poole pöördudes oma kontaktandmed andnud (mõne teise menetluse käigus), siis neid kasutatakse ka edaspidi tema poole pöördumisel. Samas selliseid teiste riigiasutuste muude menetluste käigus RR-see kantud kontaktandmeid õigustatud huvi alusel (st ka inkassofirmadele) ei väljastata.

Lugupidamisega

Anu Veidenberg  
nõunik  
rahvastikuregistri halduse talitus  
rahvastiku loomingu osakond  
Siseministerium

AN

Anastasia Nõmmik  
To: Rahvastikuregistri leping

Reply Reply all Forward Thu 3/21/2024 18:11

Tere!

Tänud vastuse eest. Küsiks paar täpsustust viimase küsimuse osas: kas isikut, kes ei täida RSR §-i 98 nõuet, saab kohustuse täitmata jätmise eest karistada ning kui jah, kas seda tehakse ka praktikas?

Heade soovidega  
Anastasia Nõmmik

...

RL

Rahvastikuregistri leping <rrfeping@siseministeerium.ee>  
To: Anastasia Nõmmik

Reply Reply all Forward Mon 3/25/2024 16:08

Tere!

RRS § 98 täitmata jätmise eest ei ole karistust ette nähtud. Mõju isikule avaldub pigem nii, et kui RR-s puuduvad kontaktandmed, siis ta jääb olulisest infost ilma.

Elukohateates valeandmete esitamise puhul näeb [RRS § 84](#) ette, et sel alusel keeldutakse elukoha aadressi rahvastikuregistrisse kandmast.

Lugupidamisega

Anu Veidenberg  
nõunik  
rahvastikuregistri halduse tallus  
rahvasliku toimingute osakond  
Siseministeerium

612 5269 |  
Pikk 61, 15065 Tallinn  
2024 2024 2024  
f e o y