

TARTU ÜLIKOOL
HUMANITAARTEADUSTE JA KUNSTIDE VALDKOND
EESTI JA ÜLDKEELETEADUSE INSTITUUT

Geelika Elvet

PANGA ÜLDTINGIMUSTE SELGUS PANGA
TEENUSTE KASUTAJATE JAOKS

Bakalaureusetöö

Juhendaja PhD Riina Reinsalu

TARTU 2025

Autorsuse kinnitus

Kinnitan, et olen käesoleva lõputöö ise kirjutanud ning toonud korrekselt välja teiste autorite panuse. Töö on kirjutatud, lähtudes Tartu Ülikooli eesti ja üldkeeleteaduse instituudi lõputöö nõuetest, ning on kooskõlas heade akadeemiliste tavadega.

Geelika Elvet

Lühikokkuvõte

Bakalaureusetöö käsitleb selge keele erinevaid suunitlusi, tuues välja selge keele üldpõhimõtted ning selge keele liikumise Eestis. Töö eesmärk oli välja selgitada panga üldtingimuste arusaadavus pangateenuste kasutajate jaoks, lähtudes selge keele raamistikust. Uuringu läbiviimiseks kogusin andmeid küsimustikuga, vastanuid oli kokku 105 ning andmeid analüüsisin eelkõige kvalitatiivselt. Uurimuse tulemuste kohaselt hinnati enim selget, täpset ja arusaadavat sõnakasutust. Vastajad pidasid oluliseks, et tekstides esineksid konkreetseid viited. Analüüsi käigus tuli ilmsiks, et vastajad eelistavad lühemaid lauseid, sest need on kergemini loetavad ning mõte on selge. Vastajad hindasid algselt lauseid küllaltki arusaadavaks, kuid küsimustiku kolmandas osas tõid välja, et laused on keerulised ja kohati arusaamatud, sest keerulise keelekasutuse tõttu ei ole sisu lugejasõbralik. Peamisteks sisulisteks ja keelelisteks takistusteks olid arusaamatud terminid, pikad laused ning keeruline sõnastus. Juriidiliste tekstide koostamisel tuleks lähtuda lugeja huvidest ning veenduda selles, et sisu oleks mõistetav kõigile.

Võtmesõnad: selge keel, panga üldtingimused, küsimustik, analüüs

Sisukord

Sissejuhatus	5
1. Selge keel	8
1.1. Selge keele üldpõhimõtted	8
1.2. Selge keele kasutusvaldkonnad	9
2. Selge keel Eestis	11
3. Uurimismeetod	13
3.1. Andmete kogumine	13
3.2. Andmete analüüsimine	14
4. Tulemused	16
4.1. Üldine hinnang dokumentide selguse kohta	16
4.2. Küsimustikus esitatud lausete võrdlus	17
4.2.1. Kliendisuhete reguleerimine	17
4.2.2. Lepingu erakorraline ülesütlemine	18
4.2.3. Vääramatute jõud	20
4.2.4. Intressi arvestamine	21
4.2.5. Teenustasude ja võlgnevuste kinnipidamine	23
4.2.6. Pangasaladus	24
4.3. Vastajate nõuanded	25
Kokkuvõte	28
Kirjandus	31
The clarity of a bank's general terms and conditions for users of Banking services. Summary	34
Lisa. Küsimustik.	35

Sissejuhatus

Selge keele liikumise juured ulatuvad küll 1950. aastatesse, kuid rohkem hakati sellele tähelepanu pöörama 1970. aastatel Ameerika Ühendriikides. Juba varasemad autorid, nagu Stuart Chase ja John O`Hayre, kritiseerisid bürokratlikku ja raskesti mõistetavat keelekasutust ning pakkusid välja juhiseid lihtsama ja selgema keele kasutamiseks. Siiski puudus sel ajal veel ametlik kohustus, et juristid ja ametnikud kirjutaksid tavainimestele arusaadavalt. 1970. aastatel andis liikumisele suurema kaalu valitsuse tugi. Keele lihtsustamist hakati toetama seaduste, määruste ja ametlike algatustega. Selle muutuse taga oli ühelt poolt kasvav bürokraatia ja dokumentide hulk, mis tekitas vajaduse selgema ja efektiivsema suhtluse järele. (Redish 1985: 128) Selge keel pälvis rohkem tähelepanu 1970. aastatel, kui see oli jõudnud ka Suurbritanniasse. Keerukalt vormistatud tekstid tekitasid tavakodanikele oma ebaselguse tõttu kriitilisi olukordi, näiteks soovisid Suurbritannia kohalikud elanikud esitada taotlust toetusele, mille abil oma küttearveid tasuda. Paraku jäi avaldus esitamata, sest blankett oli nende jaoks ebaselge, hiljem nad surid oma korteris alajahtumisse. Kuna selliseid olukordi oli mitmeid, siis hakati üha enam tähelepanu pöörama selgele keelekasutusele ja avaldati survet valitsusele, et nad muudaks ametitekstid arusaadavamaks. (Haagensen 2007: 8)

Selget keelt on defineeritud keelena, mis sisaldab kõigile arusaadavat teavet (Parker & Ratzan 2001: 12). Katre Kasemets (2022: 1) toob välja, et selge keel on kõigile keeletarbijatele ühtsena mõistetav tarbekeel, millele on iseloomulik selge struktuur ning mida eeskätt kasutatakse riigi ja inimese vahel toimivas suhtluses. Juriidilist keelt võib määratleda üheks tarbekeele liigiks, kuna tarbetekstiks peetakse igasugust teksti, mille eesmärk on praktiline: see ei ole loodud esteetilise naudingu pakkumiseks nagu ilukirjanduslik tekst, vaid täidab mingit konkreetset suhtlus- või kasutusfunktsiooni (Meier 2002: 101). Selges keeles on äärmiselt tähtis lause sõnastus ja ülesehitus. Selge keele põhimõtetel loodud laused peavad olema lihtsasti mõistetavad ja andma selge ülevaate vaadeldavast sisust.

Üha enam on hakatud mõistma, et selge keel ei ole ainult stiililine valik, vaid vajalik vahend, et tagada juriidilise teabe kättesaadavus ja mõistetavus. Juriidilisi tekste on lihtsam mõista, kui need viia vastavusse selge keele põhimõtetega. Selge keele eesmärk on teha tekstid võimalikult

arusaadavaks, eemaldades tarbetu keerukuse ja kasutades lihtsamaid ning loogilisemaid väljendusviise. (Hallik, 2012: 7)

Paljudele kodanikele on juriidiline keel keeruline ning arusaamatud väljendid või struktuurid võivad takistada neil oma õigustest ja kohustustest täiel määral aru saamast. Uuringute kohaselt lähtuvad inimesed eelteadmistest ja teevad teksti põhjal järeldusi, mis ei pruugi tegelikult tõele vastata (Stephen 2008: 8). Keeleline selgus aitab vähendada barjääri, mis tekib keeruliste seadus- ja lepingutekstide lugemisel, ning toetab õigussüsteemi läbipaistvust ja usaldusväärsust. Seetõttu keskendun oma töös just pankade üldtingimustele, mis on sageli inimeste esmane ja vahetu kokkupuude juriidilise keelekasutusega. Üldtingimused sisaldavad olulisi õigusi ja kohustusi, millel on otsene mõju inimese igapäevaelule ja finantsseisule, kuid nende keel on tihti keerukas: esineb spetsiifilisi termineid, pikki lausekonstruktsioone ja mitmetasandilisi tingimuslikke seoseid. Nende tekstide mõistetavuse uurimine on tähtis, et hinnata, kui võrd need on tavakodanikule arusaadavad ning milliseid keelelisi vahendeid saaks rakendada nende selguse parandamiseks.

Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada panga üldtingimuste arusaadavus pangateenuste kasutajate jaoks, lähtudes selge keele raamistikust. Eesmärgi täitmiseks otsin vastust järgmistele uurimisküsimustele.

1. Milliseks hindavad pangateenuse kasutajad panga dokumentide ja laiemalt juriidiliste tekstide selgust?
2. Mis on peamised tegurid, mis soodustavad või raskendavad üldtingimuste mõistmist?
3. Mis soovitusi saab üldtingimuste koostamiseks anda?

Andmete kogumiseks kasutan küsimustikku, mis koosneb neljast osast ning sisaldab nii kinniseid, poolavatuid (vastusevariantidega) kui ka avatud küsimusi. Avatud vastuste analüüsimisel rakendan kvalitatiivset lähenemist, kus eesmärgiks on välja selgitada peamised teemad, mis ilmnevad vastanute kommentaarides.

Töö koosneb neljast peatükist. Esimeses peatükis tutvustan selge keele üldpõhimõtteid ning varasemaid uurimusi, mis käsitlevad mõistetavust ja keelelist selgust juriidilises kontekstis. Teises peatükis keskendun selge keele kasutamisele Eestis, vaadeldes kohalikke algatusi ja seniseid uuringuid. Kolmandas peatükis kirjeldan kasutatud metoodikat ning andmete

kogumise ja analüüsi protsessi. Neljandas peatükis esitan empiirilise analüüsi tulemused, arutlen nende üle ning teen kokkuvõtte olulisematest järeldustest.

1. Selge keel

Inimesed peavad saama aru teabest, mis mõjutab nende igapäevast elu, seetõttu peavad tekstid olema ka võimalikult selged. Selget keelt on defineeritud kui keelt, millest sihtrühm leiab vajaliku teabe kiiresti, mõistab seda esmakordsel lugemisel ning jõuab seejärel mingisuguse tegevuse või arusaamani (US Center for Plain Language s.a.). Samuti võib selge keel olla ka lihtsustatud¹ ja arusaadav keelekasutus, mis vabastab suhtluse bürokraatiast, sobib igapäevaeluks ning ei riku keele norme ega tõmba liialt tähelepanu (Maab 2020: 139). Selget keelt võib küll mitmeti defineerida, kuid läbiv ühisjoon on siiski selge keelekasutus, mis on mõistetav kõikidele ühiskonna liikmetele. Seega on selge keel miski, mis on arusaadav ja võimalikult lihtne, võttes arvesse konkreetset olukorda.

Selgel keelel on mitmeid eeliseid, näiteks tõstab selge keelekasutus töö efektiivsust, sest edastatav informatsioon on selgemini ja kiiremini mõistetav. Samuti on toodud välja, et selge keel on finantsiliselt kasulik, kuna tekstid on selgesõnalised ega vaja eksperdi parandusi. Lisaks loovad arusaadavad tekstid usaldusväarsuse ning läbipaistvuse, kus mõlemad osapooled saavad teineteisest aru. (Black, Ratzlaff & Epstein 2010: 14–16) Cheryl Stephens (2008: 2–3) sõnab, et selgem ja lihtsam väljendusviis, millest on eemaldatud liigne keerukus, ent säilitatud stiil, parandab oluliselt ka kliendisuhetust.

1.1. Selge keele üldpõhimõtted

Selge keele kasutamisel on oluline mõelda eelkõige lugejale ning veenduda, et tekst oleks lihtsalt ja ühtselt mõistetav. Et vajalik info jõuaks lugejani, peab tekst olema lugejakeskne. See tähendab, et sõnastus ja stiil tuleks valida vastavalt sellele, kellele tekst on suunatud. Arusaadavuse parandamiseks on soovitatav testida teksti väiksema sihtrühma peal enne selle avaldamist.

Tekstist tuleks eemaldada kogu liigne teave, et säilitada selgus ja fookus. Struktuuriline selgus tähendab, et tekst on loogiliselt ehitatud ning lugejal on lihtne kiiresti leida vajalikku

¹ Oluline on märkida, et selge keel (ingl *plain language*) ja lihtne keel (ingl *simple language*) tuntud ka kui arekeel, et ole sünonüümid. Arekeel on mõeldud eelkõige arengupuudega inimestele ning on lihtsustatud ja kergloetav keel (Hallik 2012: 7).

teavet. Sellele aitavad kaasa selged alapealkirjad ja ühtne ülesehitus, mis hoiavad teksti struktuuri läbipaistva ja selgena. (Eliazarian 2024: 68)

Selge keel puudutab ka keelekasutust. Teksti sisu võib lugejale pikkade ja keeruliste lausete tõttu võib teksti sisu lugejale arusaamatuks jääda. Seetõttu on soovitatav kasutada lühikesi või keskmise pikkusega lauseid. Lauseehitus peaks olema lihtne ja ühemõtteline, kuna keerukas struktuur, mis on levinud ametlikes tekstides, võib varjutada olulise informatsiooni. Levinud arusaama kohaselt muudavad lause raskesti mõistetavaks rohke sõnade arv ja kiilud. Samas rõhutab Heigo Sooman (2014), et lause ei muutu automaatselt ebaselgemaks pelgalt keerukama struktuuri tõttu – kui lausel on selge struktuur ja see järgib kindlat loogikat, võib see jääda hästi mõistetavaks ka siis, kui see sisaldab rohkem struktuuri-elemente.

Selge keele puhul on oluline kasutada lihtsat ja tuttavat sõnavara. Tuleks vältida kantseliitlikke ja ebaselgeid väljendeid, nagu *käesolev*, *antud*, *korras* või *lisaks*, mis ei lisa sisulist väärtust. Heaks tavaks peetakse keerukate sünonüümide asemel lihtsamate ja tuntumate sõnade kasutamist. Kui erialaterminite kasutamine on vältimatu, tuleks neid kindlasti lugejale selgitada. (Mäekivi 2020)

Teksti kujundus mängib selge keele puhul olulist rolli, sest visuaalne esitus mõjutab otseselt loetavust ja navigeeritavust. Hästi kujundatud tekstis on kasutatud piisavalt suuri ja kontrastseid fonte, jaotatud sisu lõikudeks, pealkirjadeks ja loeteludeks. Informatsiooni vastuvõtt toimub kiiremini, kui visuaalne ja verbaalne teave on kooskõlas. Visualiseeritud teave on lugejale mugavam ning lihtsamini mõistetav. Juhul, kui tekst või disain on puudulik, takistab see lugejal kogu teabe mõistmist või kahjustaks seda olulisel määral. (Fisk 2015: 12, 29)

1.2. Selge keele kasutusvaldkonnad

Selge keele kasutamine on oluline mitmes valdkonnas, näiteks äris, õiguses, teaduses, tervishoius, tehnoloogias ja riigiasutustes (Black, Ratzlaff & Epstein 2010: 13). Eri valdkondade kohta on avaldatud mitmesugused praktilisi suuniseid, mille eesmärk on viia valdkonna tekstid vastavusse selge keele põhimõtetega. Näiteks on tehtud uuring, mille käigus püüti välja selgitada, milline on teadus- ja kliiniliste artiklite lihtsustatud kokkuvõtete väärtus. Patsiendid hindasid lihtsustatud kokkuvõtteid väärtuslikuks, kuna sel viisil oli olulise

informatsiooni leidmine tunduvalt efektiivsem. Arstid tõid välja, et selge keele põhimõtetest lähtuvad kokkuvõtted säästavad aega ning patsiendid ei pea kannatama infosulu tõttu. (Pushparajah jt 2017)

Selge keel rakendub ka õiguslastel tekstidel. Õigustekstides tuleb lähtuda täpsusest ja vältida olukordi, kus antavat informatsiooni võib tõlgendada kaheti. Zsolt Zódi (2019) on välja toonud, et õigustekstides keerukus ei seisne keeles endas, vaid seaduste olemus on niivõrd keeruline ja selle lihtsustamine ei teeks olukorda paremaks. Siiski on uuringutes leitud, et õigustekste on võimalik viia selge keele põhimõtetega vastavusse, mis omakorda ei tähenda seda, et tekstidest tuleks kaotada juriidilised terminid, vaid vältida tuleks passiivset vormi, pikki lauseid ning ebavajalikke sõnu. (Giampieri & Leonardi 2024)

Selget keelt käsitletakse ka erialadeüleselt, näiteks on Marlene Stoll jt (2022) vaadelnud selge keele seost teadustekstidega. Selge keel, mida seostatakse sageli avaliku suhtluse, haldusdokumentide ja juriidiliste tekstide lihtsustamisega, on üha enam leidnud rakendust ka teaduskeeles. Kuigi teaduslik väljendusviis eeldab täpsust, sealhulgas terminite täpset kasutust, ei pea see tingimata olema raskesti mõistetav. Selge keele põhimõtted nagu arusaadav sõnastus, loogiline ülesehitus ja lugejat toetav esitlusviis, aitavad muuta teadustekstid kättesaadavamaks nii akadeemilisele ringkonnale kui ka laiemale huviliste ringile. Selge keel ehk teaduse esitamine arusaadavas ja lihtsas vormis täidab mitmeid olulisi eesmärke, mis aitavad muuta teadustööd ühiskonnale paremini kättesaadavaks ja mõistetavamaks. (Stoll jt 2022)

Seega tähendab selge keel arusaadavat ja lihtsat keelekasutust, mis võimaldab inimestel kiiresti ja täpselt mõista neid puuduvat teavet. See lähtub lugejakesksusest ning rõhutab selget sõnastust, lühikesi lauseid ja visuaalsete elementide kasutamist selguse loomiseks. Selge keel on oluline erinevates valdkondades, sealhulgas õiguses, teaduses ja tervishoius, kus see aitab vähendada infosulgu ja suurendada usaldust. Kuigi mõnes valdkonnas, nagu õigus, võib keele lihtsustamine olla keeruline, on võimalik selgust suurendada ilma sisulist täpsust ohverdamata. Üldiselt lähtuvad ka juriidilised tekstid selge keele printsiipidest, kuid jäävad lugejale siiski mõistmatuks, kuna kasutusel on palju võõrsõnu ja laused on pikad. (Kimble 2002).

2. Selge keel Eestis

Eestis on selge keele liikumine kujunenud järk-järgult, saades inspiratsiooni rahvusvahelistest eeskujudest ja kohandudes kohalike vajadustega. Selge keel kui iseseisev valdkond, mis lõimib keelehooldet, infodisaini, turunduse ja kommunikatsiooni põhimõtted, kujunes välja 2010. aastal Eesti Keele Instituudis. Valdkonna arengule on kaasa aidanud selge sõnumi töörühm, kuhu on kuulunud esindajaid mitmetest organisatsioonidest, sealhulgas Eesti Keeletoimetajate Liidust, Euroopa Komisjoni Eesti esindusest, Tartu Ülikoolist, Eesti Kommunikatsioonijuhtide Turundajate Liidust jt. Esmakordselt korraldati ka rahvusvaheline selge keele konverents 2013. aastal. Töörühma eestvedamisel on korraldatud ka selge sõnumi konverentse ja antud välja selge sõnumi auhind. (EKI 2025)

Selge sõnumi auhinna võistlus sai alguse 2014. aastal, ning võistlusest on kujunenud selge sõnumi lipulaev Eestis. Selge sõnumi auhinda jagatakse selleks, et näidata ühiskondlikku väärtust selges suhtluses. Auhinna eesmärgiks on tunnustada organisatsioone, kelle sõnum on esitatud kõige selgemalt. (EKI 2024b) Auhindu jagati neljas kategoorias: parim selge sõnumiga tarbetekst, parim selge sõnumiga tarbepilt, parim selge sõnumiga tarbetekst koos tarbepildiga ja selge sõnumi edendaja. Parima selge sõnumiga tarbeteksti kategooria auhinna pälvis 2024. aastal Tartu Ülikooli Kliinikumi patsiendiinfo andmebaas, kus leidub informatsiooni nii haiguste, haiglaravi kui ka enesehoolduse õpetuste kohta. (EKI 2024a)

Keeletoimetajad on osalenud ka koostööprojektis, kus edendati kriis.ee lehekülje selgekeelsust, st eesmärgiks oli kasutada keelt, mis oleks mõistetav tervele riigile. Kriis.ee lehekülje eesmärk oli esitada pandeemiaga seotud teavet võimalikult selgelt ja sõbralikus toonis, et tagada elanikkonna teadlikkus ja toetada ühiskonna toimimist eriolukorras. Selle nimel kujundati sõnumid kasutajasõbralikus ja selges keeles, püüdes hoida infot lühidana ja konkreetsema sisuga, et see oleks kergesti loetav ja kõigile mõistetav. (Ress & Männik 2020: 51–59)

Eestis on käsitletud selget keelt ka populaarteaduslikes artiklites, näiteks ajakirjas Õiguskeel, kus uuritakse eeskätt juriidilise keele kasutust ning arutletakse keele ja õiguse kokkupuutepunktide üle (Justiits- ja Digiministeerium 2025). Samuti on leitud, et paljud juriidilised tekstid kannatavad kantseliitliku ja tarbetult keerulise sõnastuse all, mida oleks võimalik lihtsustada asjakohasemate ja selgemate väljenditega. Näiteks Sten Lind (2024: 1–

10) on toonud välja, et peamisteks keelevigadeks õigustekstides on pikad ja liigenduseta laused ja üleliigsete võõrsõnade kasutamine. Samuti on mitmete sõnade tähendus muutunud ebaselgeks nende laiendatud või kohmakate vormide tõttu. Õiguskeelest leiab tihtipeale kantseliitlikku väljendusviisi, kus liialdatakse raskepäraste sõnavormide ja sõnadega, mis muudavad teksti ähmaseks. Ka kesksõnad (nt *usutav, tehtud* jms), mis on ametnikukeelde juurdunud suurendavad teksti keerukust. (Mäekivi 2020: 35, 56) Näiteks, *See säte on kohaldub kõikide lepingupoolte suhtes ja see säte kohaldub kõikide lepingupoolte suhtes* kannavad endas sama tähendust, kuid sõnavorm *kohaldub* mõjub vormiliselt raskepärasemana ning võib vähendada lause loomulikkust loetavust võrreldes tegusõnalise väljendiga *kohaldub*.

Selget keelt on uuritud ka teadustöös. Tartu Ülikoolis on selget keelt võrreldes Tallinna Ülikooliga käsitletud vähem, näiteks on uuritud ministriumite pressiteadete keele vastavust selge keele põhimõtetega (Käpp 2014). Tallinna Ülikoolis on näiteks analüüsitud inimeste suhtlust ametiasutustega kirjade arusaadavuse näitel (Rataspepp 2016), võlaõigusseaduse 15. peatüki selgekeelsust (Ankur 2015), Tallinna Ülikooli õppekorralduse eeskirja arusaadavust haldusteksti näitel (Keert 2019), selget keelt lugeja pilgu läbi (Rosenfeld 2018) ning õigusakti arusaadavust makse- ja arveldussüsteemide seaduse eelnõu näitel (Hein 2023). Need uurimused keskenduvad sellele, kuidas selge keel avaldub erinevates tekstiliikides ning millised keelelised tegurid mõjutavad tekstide mõistetavust.

2025. aastal registreeris Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus uue tehnilise komitee „Selge keel“. Komitee käsitleb eelkõige selge keele standardimist, pöörates tähelepanu nii keele- kui sisutoimetamisele. Komitee liikmeteks on Eesti Keeletoimetajate Liit, Eesti Keele Intituut, Haridus- ja Teadusministeerium, Tartu Ülikool jt. (Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus 2025)

3. Uurimismeetod

3.1. Andmete kogumine

Uuringu läbiviimiseks kasutan küsimustikku, mis keskendub teksti selgusele panga üldtingimuste näitel. Küsimustiku eesmärk on koguda nii kvalitatiivseid kui ka kvantitatiivseid andmeid ning hinnata üldtingimustes esinevate lausete selgust tavalugejate vaatepunktist.

Küsimustik koosnes 16 küsimusest, mis jagunesid nelja osa vahel (vt lisa)². Esimeses osas kogun taustaandmeid vastajate kohta (nt vanus, sugu, haridustase, emakeel). Teises osas esitan üldtaustalist küsimused selle kohta, millist panka vastaja kasutab, kas ta on üldtingimustega tutvunud ning kui võrd peab ta neid dokumente arusaadavaks. Kolmas osa keskendub lausete mõistetavusele: esitasin vastajatele valiku kahe sarnase sisuga, kuid keeleliselt erinevalt sõnastatud lausete vahel, mis olid pärinesid kahe panga üldtingimustest.³ Igas küsimuses palusin osalejatel märkida, kumb variant tundus neile selgem, ning põhjendada oma valikut lühidalt. Vastaja pidi võrdlema kuus lausetepaari. Lausete valikul lähtusin sellest, et leiaksin võimalikult sarnase sisuga, aga erineva sõnastusega laused. Küsimustiku viimases osas küsisin vastajatelt soovitusi ja nõuandeid, mis muudaks juriidilised tekstid selgemaks tavakasutajatele.

Küsimustik sisaldas nii avatud kui ka poolavatud küsimusi, mis võimaldasid koguda nii kvantitatiivseid kui ka kvalitatiivseid andmeid. Mõne valikvastustega küsimuse juurde oli lisatud ka kommenteerimisvõimalus, et vastajad saaksid soovi korral oma valikuid põhjendada või täpsustada. Kõik vastajad aga kommentaare ei lisanud, mistõttu varieerus avatud vastuste hulk eri küsimuste lõikes. Kommentaare oli iga küsimuse kohta 40–50% vahemikus.

Küsimustiku koostas Tartu Ülikooli LimeSurvey keskkonnas. Küsimustiku valmides katsetasin seda ka kolme inimese peal ning palusin neil anda küsimustiku kohta tagasisidet. Tagasiside põhjal tegin ka vajalikud muudatused: parandasin trükivead ja eemaldas ühe küsimuse juurest korduva lisateksti.

² Täna Külli Prillopit väärtusliku tagasiside eest küsimustiku koostamisel.

³ Võrreldavad laused pärinevad [Swedbanki](#) ja [SEB](#) Panga üldtingimustest.

Küsimustikku levitasin tuttavate seas ja erinevates sotsiaalmeedia gruppides. Tegemist on mittetöenäosusliku mugavusvalimiga, kus vastajate valik ei olnud juhuslik, vaid põhines vabatahtlikkusel ja ligipääsetavusel. Mugavusvalim ei võimalda tulemusi üldistada kogu elanikkonnale, kuid annab väärtuslikku ülevaadet sihtrühma hinnangutest ning toob esile olulisi tähelepanekuid pankade üldtingimuste mõistetavuse kohta (Rämmer 2014).

Kahe nädala jooksul vastas küsimustikule 105 inimest. Küsitluses osalenutest moodustasid enamuse naised: 73 vastajat (69,52%) olid naissoost, 31 vastajat (29,52%) meessoost ning 1 vastaja (0,95%) ei soovinud oma sugu avaldada. Vanuselisel kuulub kõige rohkem vastajaid vanuserühma 18–28 aastat (38,10%), järgnesid 29–39-aastased (27,62%) ning 40–49-aastased (15,24%). Vanuserühma 50–60 kuulus 10,48% vastanutest ning üle 60-aastaseid oli 8,57%. Emakeelena kõneles eesti keelt 97,14% vastanutest, vene keelt 2,86%. 3,81% vastanutest olid põhiharidusega, 24,76% keskeriharidusega, 35,24% keskharidusega ja 36,19% kõrgharidusega. Tegevusvaldkondade lõikes oli vastajate seas esindatud väga erinevaid valdkondi, enim mainiti haridust (pedagoogika ja üliõpilane/õpilane), infotehnoloogiat, meditsiini, teenindust ja ehitust. Ülejäänud tegevusalad liigitasin kategooriasse „Muu“.

Pangateenuste kasutamisel domineeris Swedbank, mida kasutas 64,76% vastanutest. SEB panka mainis 39,05%, LHV-d 25,71% ja Coop Panka 15,24%. Muid panku, nagu Wise, Revolut ja Luminor, kasutas 3,81% osalejatest. Küsimusele, kas teenusekasutaja on tutvunud oma panga üldtingimustega, vastas jaatavalt 62,86% ning eitavalt 37,14% vastanutest.

3.2. Andmete analüüsimine

Andmete analüüsimisel lähtusin kvalitatiivse sisuanalüüsi põhimõtetest. Kvalitatiivse analüüsi abil on võimalik uurida tekstide sisu ja kontekstist tähendust. (Laherand 2008) Avatud küsimuste vastused salvestasin MS Exceli tabelisse, et hõlbustada nende sisuanalüüsi. Kommentaarid kategoriseerisin värvikoodide abil vastavalt sellele, millise valikvastuse või teema kohta need käisid, et muuta sarnaste arvamuste rühmitamine visuaalselt selgemaks. Seejärel koondasin samasisulised vastused üheks kategooriaks. Kolmanda ja neljanda osa vastused kategoriseerisin eraldi, kuna toodi välja erinevaid tunnuseid, mis omavahel alati ei kattunud.

Kolmanda osa kodeerimisel kujunes välja seitse peamist kategooriat: 1) täpsus ja põhjalikkus, 2) lühidus ja loetavus, 3) selgus ja arusaadavus, 4) struktureeritus, 5) loogiline ülesehitus, 6) konkreetsus, 7) juriidiliste terminite vähesus. Neljanda osa kodeerimise tulemusel kujunes välja kuus peamist kategooriat: 1) lihtsustatud ja tavapärasem keelekasutus, 2) lühemad ja konkreetsamad laused, 3) teksti ülesehitus ja struktuur, 4) näidete ja praktiliste selgituste lisamine, 5) lugejakesksus ja sihtrühmaga arvestamine ning 6) visuaalne ja vormiline lihtsustamine.

Uuringu piiranguks võib pidada seda, et kolmanda osa vastuste seas esines kommentaare, kus toodi välja, et valikus peaks olema ka variant "kumbki pole selge". Selle variandi puudumine raskendas mõneti kodeerimist, kuid ei mõjutanud otseselt tulemusi.

4. Tulemused

4.1. Üldine hinnang dokumentide selguse kohta

Palusin vastajatelt ka viiepunktiskaalal (1: ebaselge; 5: täiesti selge) pankade saadetud dokumentide selgust hinnata ning lisada selgitusi, mis muudavad teksti mõistmise keeruliseks. 1,9% vastanutest hindas dokumentide selgust ühe punkti vääriliseks, 10,48% kahe punkti vääriliseks, 31,43% kolme punkti vääriliseks, 44,76% nelja punkti vääriliseks ja 24,76% viie punkti vääriliseks. Seega, pangateenuste kasutajate jaoks on väljastatud dokumendid küllaltki selgesisulised ja vaid mõningate puudustega. Vastanud tõid välja, et üldiselt on dokumentide sisu mõistetav, kui ollakse juba varasemalt juriidiliste mõistetega tutvunud (näide 1)⁴. Samuti toodi välja, et kuna teksti on palju, siis ei süveneta ega loeta see mõttega läbi (näide 2).

- (1) Dokumendid on üldiselt hästi struktureeritud ja loogiliselt sõnastatud, kuid samas eeldavad kliendilt üsna head juriidilist asjatundlikkust ja ei ole seega igapäevase kergesti mõistetavad. (ID 40)
- (2) Kerin tavaliselt läbi, aga ei süvene, sest teksti on väga palju. (ID 156)

Oluline oli ka millised tunnused teevad juriidilise teksti mõistmise keeruliseks, ja tõin välja valikvastused, mille hulgast oli vastajal võimalik valida end kõnetavad variandid. Tabel kirjeldab, kuidas jaotusid vastusevariandid protsentuaalselt kahanevas järjekorras.

Tabel. Juriidiliste tekstide mõistmise keerdkohad.

Tunnused	Vastused %
Keeruline sõnakasutus	70,48
Pikad laused	56,19
Selgituste ja näidete puudumine	54,29
Umbisikuline tegumood	37,14
Ebaselge nõuete esitamise järjekord	17,14
Alapealkirjade puudumine	16,19

⁴ Tsitaadid on võetud küsimustikule antud vastustest muutmata kujul.

Seega saab järeldada, et juriidiliste tekstide keeleline lihtsustamine peaks keskenduma eelkõige sõnavara ja lauseehituse lihtsustamisele ning selgituste lisamisele, aga ka teksti struktuuri selgemaks muutmisele.

4.2. Küsimustikus esitatud lausete võrdlus

Küsimustiku kolmandas osas olid valikuvariandi ja kommenteerimisvõimalusega küsimused. Vastajatele esitati kõrvuti sarnase sisuga laused ning vastaja pidi valima neist selgema variandi ning võimalusel ka oma valikut põhjendama. Analüüsi keskmes oli uurida, millised keelelised ja struktuurilised omadused takistavad teksti arusaamist.

4.2.1. Kliendisuhete reguleerimine

Pank A: *Lisaks Üldtingimustele reguleerivad tehingusuhteid Eesti Vabariigis kehtivad õigusnormid, lepingud, kliendiandmete töötlemise põhimõtted, hinnakiri ja head pangandustavad.*

Pank B: *Panga ja kliendi vahelistele suhetele kohaldatakse Eesti õigust.*

Panga A variant on 16 sõnast koosnev lihtlause (koondlause), mis sisaldab viiest üksusest koosnevat loetelu. Panga B variant on 8 sõnast koosnev lihtlause.

Vastanud hindasid panga A varianti selgemaks 55,24% ning panga B kasuks otsustas 36,19% vastanutest. Valiku „mõlemad“ kasuks otsustas 8,57% vastanutest ning seda varianti kasutati ka siis, kui mõlemad jäid selgusetuks.

Varianti A hinnati eelkõige selle **täpsuse ja põhjalikkuse** tõttu. Vastajad tõid välja, et pank A nimetab konkreetseid seadusi ja tingimusi, millega tehingusuhteid reguleeritakse ning ei jää üldsõnaliseks (näide 3). Positiivsena märgiti ka, et tekst annab parema arusaama sellest, mida mõeldakse Eesti õiguse all, ning sisaldab kogu vajalikku infot (näide 4).

- (3) A annab konkreetse loetelu, mis määrab, mis tingimused tehingusuhteid reguleerivad (ID 111)
- (4) Variant A annab parema arusaama, mida "Eesti õiguse" all silmas peetakse. (ID 112)

Panga B varianti peeti aga **lihtsamaks, lühemaks ja loetavamaks**, mistõttu leidis see poolehoidu nende seas, kes hindasid selget ja kompaktnust sõnastust. Mitmed vastajad mainisid, et panga B tekst on *lihtsamini mõistetav, ei koorma asjatult lugejat* (ID 113) ning selle lugemine ei nõua nii palju vaeva (näide 5). Samas tõdeti, et see lihtsus võib tulla sisulise täpsuse arvelt, mitmed kommenteerisid, et panga B variant on liiga üldine või eksitav.

(5) variant B on natuke konkreetsem ja lihtsamalt sõnastatud.

Mõned vastajad väljendasid, et **mõlemad variandid on üldsõnalised või ebaselged**, eriti just seoses terminitega nagu *Eesti õigus* või *head pangandustavad*, mille sisu ei ole tavalugejale selge. Mõnes vastuses leiti, et panga A variant on küll informatiivsem, kuid selle sõnastus on keeruline, sealhulgas jääb termin *tehingusuhted* arusaamatuks (näide 6).

(6) Mõlemast saan laias laastus aru, aga A puhul tekitab küsimusi nt sõna "tehingusuhted". samas ei tundu selles võrdluses pank B nii tõsiseltvõetav.

Lisaks esines emotsionaalseid või teemaväliseid kommentaare, näiteks väljendati lootust, et seadusi arvestatakse, ja soovi kolmanda ehk C-variandi järele või tõdeti, et inimesed ei tunne niikuinii oma õigusi ja kohustusi piisavalt.

4.2.2. Lepingu erakorraline ülesütlemine

Pank A: *Pank võib Lepingu koheselt ühepoolselt üles öelda mõjuval põhjusel (erakorraline ülesütlemine). Pank võib Lepingu korraliselt üles öelda Lepingus toodud tingimustel, välja arvatud juhul, kui korralist üles ütlemist piirab kohalduv õigusakt.*

Pank B: *Pangal on õigus leping erakorraliselt, etteteatamistähtaega järgimata üles öelda, kui klient rikub oluliselt lepingulist kohustust.*

Panga A variant koosneb ühest lihtlausest ja ühest liitlausest, mille sõnastused on keeruka ülesehitusega ja sisaldavad juriidilisi termineid. Esimene lause koosneb 11 sõnast. Teises lauses on 19 sõna ning sisaldab tingimuslikku konstruktsiooni. Panga B variant on üks liitlause, mis koosneb 16 sõnast ning kasutatud on tingimuslikke lauseid.

Vastanud hindasid panga B varianti selgemaks 73,33% ning panga A kasuks otsustas 18,10% vastanutest. Valiku „mõlemad“ kasuks otsustas 8,57% vastanutest ning seda varianti kasutati ka siis, kui mõlemad jäid selgusetuks.

Varianti B hinnati selgemaks seetõttu, et enamiku vastanute jaoks oli Panga B variant **lühem, selgem ja kergemini arusaadav**. Seda peeti kasutajasõbralikuks, kuna see väldib keerulist juriidilist keelekasutust ja pikaldasi konstruktsioone, mis võivad lugejat liigselt koormata (näide 7). Samas toodi mitmel korral välja, et kuigi Panga B tekst on selgem, jääb see sisuliselt pealiskaudseks, selles ei kajastu näiteks viited seadustele ega erinevate ülesütlemisviiside täpsed tingimused (näide 8).

- (7) Lühem, selgem, arusaadavam. Ei koorma asjatult lugejat. Lühem ja lugejale selgem tekst loetakse tõenäolisemalt läbi. (ID 113)
- (8) Variant B on lihtsam kokkuvõtte variandist A, segaseks jääb ainult see, et mis on see kohalduv seadusakt, mis piirab korralist ülesütlemist, seda ei selgu ka variandist B. (ID 161)

Panga A variant on põhjalikum ja juriidiliselt täpsem, eristades korralist ja erakorralist ülesütlemist ning viidates kohalduvatele õigusaktidele (näide 9). Osa vastajaid märkis, et selline info võib olla lepingus vajalik, kuid selle esitusviis peaks olema lihtsam ja selgem (näide 10). Negatiivsete hinnangute kohaselt oli panga A sõnastus keeruline, lohisev ja raskesti mõistetav, eriti neile, kes ei tunne juriidilist terminoloogiat. Märgiti, et oluline info on peidetud keerulisse lauseehitusse või üldsõnalisse väljendusse (näide 11).

- (9) Korraline ja erakorraline alus on samas klauslik kõrvutatud nii et nende erinevad alused on selgelt eristatavad. (ID 149)
- (10) Segaseks jääb kohalduv seadusakt, mida kumbki pank ei seleta. B tekstis on kirjutamata osa, mis hõlmas potentsiaalset piiravat tegurit õigusakti poolt. (ID 73)
- (11) Valik A lohisev ja seaduskeeles mitteorienteeruv isik satub segadusse. (ID 135)

Lisaks anti mitmeid parandavaid või täiendavaid soovitusi, näiteks tuua olulised tingimused välja eraldi punktina: *Tegelikult võiks tingimused eraldi punktina kuhugi välja toodud olla* (ID 61), ning lisada näiteid või selgitusi ja vältida liigset kordust: *lihtsad selge mõttega laused, ilma pideva sõna "leping" kordamata* (ID 118). Tavalugeja seisukohalt hinnati konkreetset ja arusaadavat sõnastust, kuid rõhutati ka vajadust säilitada sisu täpsus ja juriidiline selgus, mida võiks saavutada A variandi lihtsustamise, mitte kõrvalejätmisega.

4.2.3. Vääramatu jõud

Pank A: *Pank ja klient ei vastuta kohustuse rikkumise eest, kui see on põhjustatud vääramatust jõust. Vääramatuks jõuks on muuhulgas kohustatud poole tegevuse seadusevastane häirimine kolmanda isiku poolt (pommiähvardus, pangarööv, küberrünne jms); muu sündmus, mida kohustatud pool ei saanud mõjutada (streik, moratorium, elektrikatkestus, sideliinirike, üldine arvutisüsteemide häire, riigivõimuorgani tegevus jne).*

Pank B: *Pooled ei vastuta kohustuse täitmata jätmise eest, kaasa arvatud kohustuse rikkumise eest, kui selle on põhjustanud vääramatu jõud (nt sõda, rahutus, loodusjõud), ametivõimude (nt riik, kohalik omavalitsus,) tegevus või muu Pooltest sõltumatu asjaolu (nt streik, üldine arvutisüsteemi häire, sideliinide rike või elektrikatkestus, küberrünne), mida kohustust rikkunud pool ei saanud mõjutada ning mille välistamist ei saanud temalt mõistlikkuse põhimõttest lähtuvalt oodata.*

Panga A tekst koosneb kahest põhilisest lihtlausest, millest esimene on üldine väide vastutuse puudumise kohta, teine aga määratleb vääramatu jõu mõiste koos näitlike loeteludega. Esimese lause pikkus on 14 sõna, teise pikkus 33 sõna. Vääramatu jõu määratlus on antud kahes paralleelses alamosas, mõlemad sisaldavad näitlikke loetelusid, mis on esitatud sulgudes. Panga B tekst on üks keerukas lihtlause, mille kogupikkus on 60 sõna. Lause koosneb mitmest täiendavast ja selgitavast osast, sealhulgas sisse põimitud näidete loeteludest ja täpsustavatest tingimuslausetest. Esimene osa sisaldab üldist väidet, millele järgneb tingimus, mille puhul vastutus puudub. Lause sisaldab mitmeid sulgudes näiteid.

Vastanud hindasid panga B varianti selgemaks 50,48% ning panga A kasuks otsustas 26,67% vastanutest. Valiku „mõlemad” kasuks otsustas 22,86% vastanutest ning seda varianti kasutati ka siis, kui mõlemad jäid selgusetuks.

Vastuste põhjal selgub, et enamik vastanutest peab Panga B sõnastust arusaadavamaks, selgemaks ja **paremini struktureerituks**. Eriti hinnati seda, et tekst sisaldas **loogiliselt esitatud näiteid**, mõiste *vääramatu jõud* oli lihtsamini mõistetav ja lisatud selgitused aitasid sisu paremini mõista (näide 12). Kuigi mõned märkisid, et B variant on pikem ja kohati lohisev, leiti siiski, et see on voolavam rütmiga, parema ülesehitusega ning tavainimesele loetavam kui A variant (näide 13).

- (12) B-variant on loogiliselt struktureeritud ja selgitab vääramatut jõu kontseptsiooni koos näidetega, tuues sisse ka mõistlikkuse põhimõtte.
- (13) B on olgugi, et veidi pikem, sõnastatud voolavamalt ja kergemalt loetava rütmiga. Ühtlasi väljendades mõtet, et tegemist pole vaid nende konkreetsete sündmuste, vaid poolte poolt mitte mõjutavate asjaolude ilmnemisel rakenduva klausliga

Panga A sõnastus sai kriitikat eelkõige selle eest, et tekst on liigselt loetelu põhine, keeruka lauseehitusega ja vähem selgitav (näide 14). Mitmed vastajad tunnistasid, et nad ei saanud variandist A hästi aru või ei soovinudki seda pikema ja keerulisema vormi tõttu lõpuni lugeda (näide 15). Samas leidis ka vastajaid, kelle hinnangul oli variant A selgem, kuna see tõi esile vääramatut jõu mõiste ja loetles konkreetset selle alla kuuluvad juhtumid (näide 16).

- (14) A-variant on loetelu põhine ja vähem selgitav. (ID 109)
- (15) Teisest ei saanudki eriti ja ei tahtnudki aru saada. Liiga keerulised laused. Tekst ei kutsunud üldse lugema. (ID 129)
- (16) Esimene on selgem, kuna ütleb, et vääramatut jõud ja siis toob esile, mis selle alla kuulub. Teises on liiga palju variante (vääramatut jõud, ametivõimude tegevus jne), mis lähevad segamini. (ID 166)

Vastajate seal eelistati enim selget ja lihtsustatud sõnastust koos asjakohaste näidetega, kuid toodi esile ka vajadus tasakaalu järele, et tekst oleks ühtaegu mõistetav ning juriidiliselt piisavalt täpne. Mõned vastajad rõhutasid, et isegi õiguskeel võiks olla inimkeelne: *Isegi õigusloomet saab kirjutada inimkeeles* (ID 137) ja liigse keerukuse vältimine aitab kaasa lepingutingimuste paremale mõistmisele.

4.2.4. Intressi arvestamine

Pank A: *Pank arvestab intressi määra alusel, mis ta on Teenuse kohta Hinnakirjas või Lepingus kehtestanud.*

Pank B: *Intressi arvestamise alused ja väljamaksmise tingimused kehtestab pank.*

Panga A lause koosneb 14 sõnast ning on liitlause, milles on keerukam süntaktiline struktuur ja viide konkreetsetele dokumentidele (Hinnakiri, Leping). Panga B lause koosneb 8 sõnast ning on lihtlause, mille struktuur on sirgjooneline ja keeleliselt kergemini jälgitav.

Vastanud hindasid panga B varianti selgemaks 49,52% ning panga A kasuks otsustas 39,05% vastanutest. Valiku „mõlemad“ kasuks otsustas 11,43% vastanutest ning seda varianti kasutati ka siis, kui mõlemad jäid selgusetuks.

Vastajad pidasid mõlemat lauset üldiselt arusaadavaks, kuid jagunesid eelistustes kahe variandi vahel. Paljud hindasid Panga B teksti lihtsamat ja selgemat sõnastust, viidates selle loetavusele ja **loogilisele ülesehitusele** (näide 17). Samas rõhutas suur osa vastajatest, et Panga A tekst on täpsem ja kliendile kasulik, kuna viitab konkreetsetele dokumentidele (Hinnakiri ja Leping), kust saab intressimäärade kohta infot (näide 18).

(17) Pank B on laused lihtsalt ja arusaadavalt kirja pannud (ID 22)

(18) A-variant selgitab täpselt, kust klient saab intressimäära kohta infot (Hinnakiri või Leping), mis on kliendile oluline. (ID 109)

Mõned vastajad märkisid, et Panga A tekstis kasutatakse sõbralikumat ja kliendikesksemat tooni (näide 19), samas kui Panga B esitus võib jätta kliendi teadmatusse selle osas, kust vajalik info pärineb (näide 20). Kritiseeriti ka variant A liigset põimlauselist ülesehitust (näide 21) ja variant B liigset üldisust (näide 22).

(19) Pank A sõbralikuma tooniga, jättes mulje, et mõlemad osapooled on teadlikud tingimustest (ID 12)

(20) Pank B tekstist tekib segadus, kus need väidetavad alused ja tingimused kliendile kättesaadavad on

(21) Esimene variant on ilma põhjusega põimlause ja suurtähed tekitavad segadust. (ID 166)

(22) B variant ei anna mingisugust infot (ID 98)

Vastajad pidasid oluliseks nii keelelist lihtsust kui ka teabe kättesaadavust. Seetõttu jäi paljudele tugevama mulje Pangast A, kuna see aitas kliendil mõista, kust intressimäärased otsida, samas enamik eelistasid siiski Panga B teksti ja hindasid konkreetset ja lühidat väljendust.

4.2.5. Teenustasude ja võlgnevuste kinnipidamine

Pank A: *Klient hoiab oma kontol piisavalt raha, et Pank saaks Kontolt kinni pidada kõik teenustasud ja muud tasumisele kuuluvad summad ning võlgnevused.*

Pank B: *Kui kontol vastav valuuta puudub, võib pank konverteerida vajaliku summa kliendi kontol olevast muust valuutast, lähtudes kinnipidamise päeval kehtivast panga kursist.*

Panga A lause koosneb 21 sõnast ja on lihtlause. Lause sõnastuses on kasutatud formaalsemat ja kohustavat tooni, näiteks tegusõna *hoiab* väljendab selgelt, et tegemist on kliendi kohustusega. Panga B lause koosneb 21 sõnast ning on samuti lihtlause, kuid selle sees esinevad tingimuslikud konstruktsioonid.

Vastanud hindasid panga A varianti selgemaks 60,95% ning panga B kasuks otsustas 24,76% vastanutest. Valiku „mõlemad“ kasuks otsustas 14,29% vastanutest ning seda varianti kasutati ka siis, kui mõlemad jäid selgusetuks.

Vastajad leidsid, et Panga A lause on **lihtsamini mõistetav ja keeleliselt kergem**. Seda peeti **konkreetseks**, kliendi kohustustele keskenduvaks ning selgelt sõnastatuks. Eriti hinnati, et tekst ei sisalda keerulisi või võõrapäraseid termineid (näide 23). Paljud vastajad märkisid, et panga B tekst sisaldab mitmeid keerukaid mõisteid, nagu *konverteerima* ja *muu valuuta*, mis ei pruugi olla tavaklientidele arusaadavad (näide 24).

(23) Lihtsam ja selgem sõnade kasutus ja seotud otseselt kliendi kohustustega (ID 14)

(24) Pank B kirjeldus jääb võõrsõnade tõttu mõistmatuks. (ID 175)

Kuigi variant B pakkus mõnele vastajale kasulikumat lisainfot, näiteks selgitas olukordi, kus kontol pole sobivat valuutat, jäi see raskepäraseks ja mõnede lausa segadust tekitavaks (näide 25).

(25) Otseselt võrreldamatud, aga B avab selgemalt, et kui konto baasvaluuta puudub, siis võidakse minna ka muude valuutade kallale, mis on võrreldes A-ga uus ja täpsem info. (ID 57)

Üldiselt eelistati lihtsamat ja selgemat Panga A sõnastust, kuna see sobib paremini laiemale sihtrühmale ja ei eelda erialaseid teadmisi (näide 26). Samuti esines ka vastuseid, mis

väljendasid ebaselgust mõlema variandi suhtes (näide 27). Vastustes esines ka lisakommentaare ja hoiakuid rahva finantsseisu osas (näide 28).

(26) Ka vanemad inimesed mõistavad, mis on konto ja raha. (ID 77)

(27) Mõlemad on raskesti mõistetavad (ID 29)

(28) Eesti lihtelanikel on enamasti kontol eurod ja kui neidki pole vajalikul määral, mis valuutast siin rääkida saab. (ID 161)

4.2.6. Pangasaladus

Pank A: *Pank hoiab saladuses kõiki andmeid, mis on õigusnormides käsitletud pangasaladusena.*

Pank B: *Pangasaladuseks on kõik pangale teatavaks saanud isikuandmed ja muud andmed kliendi, temaga sõlmitud lepingute ja tema tehtud tehingute kohta, kui seadus ei näe ette teisiti.*

Panga A lause koosneb 10 sõnast ning on lihtlause. Panga B lause koosneb 25 sõnast ja on liitlause, mille põimstruktuuris esinevad täpsustavad ja tingimuslikud osalused.

Vastanud hindasid panga B varianti selgemaks 60,95% ning panga B kasuks otsustas 30,48% vastanutest. Valiku „mõlemad“ kasuks otsustas 8,57% vastanutest ning seda varianti kasutati ka siis, kui mõlemad jäid selgusetuks.

Panga B variant paistis vastajatele silma oma **põhjalikkuse** poolest. See tõi konkreetsemalt välja, mida pangasaladuse alla loetakse ning tegi teema lihtsamaks keeles arusaadavaks ka tavaklientidele (näide 29). Vastajad kiitsid, et tekst sisaldas loetelu andmetest ja käsitles ka võimalikke seadusest tulenevaid erandeid (näide 30). Samas mõne arvates oli variant B veidi pikem ja koormavam, kuigi sisult väärtuslikum (näide 31).

(29) Pank B annab konkreetse ja arusaadava selgituse selle kohta, mida loetakse pangasaladuseks (ID 14)

(30) B-variant annab parema ülevaate, mida loetakse pangasaladuseks ning millised erandid võivad kehtida. A-variant on liiga napp (ID 109)

(31) Pank A variant on lühem ja üldisem, Pank B variant on detailsem, mõlemad selgelt arusaadavad. (ID 17)

Vastajad hindasid Panga A teksti selle **lihtsuse, selguse ja lühiduse** tõttu (näide 32). Lühem vorm võimaldas kiiremini mõista, et pank hoiab saladuses teatud andmeid, ent paljude arvates jäi info pinnapealseks ja nappis olulisi selgitusi (näide 33).

(32) A puhul ei pea süvenema, saab kohe aru. (ID 93)

(33) Esimeses variandis pole piisavalt infot, mis muudab selle segasemaks. (ID 166)

Üldjoontes jäi kõlama, et Panga B sõnastus on informatiivsem ja sobib hästi juhuks, kui eesmärgiks on täpsem mõistmine. Panga A variant sobib paremini kiireks lugemiseks, kuid vajaks sisulist täiendust, et klient mõistaks, mida *pangasaladus* tegelikult tähendab.

4.3. Vastajate nõuanded

Küsimustiku neljandas osas palusin vastajatel soovitada muudatusi või parandusi juriidiliste tekstide sõnastamisel, et need oleksid paremini mõistetavad tavakasutajatele. Vastused juriidiliste tekstide selgemaks muutmise soovitudele jagunevad sisuliselt mitmesse suuremasse kategooriasse: lihtsustatud keelekasutus, teksti struktuur ja ülesehitus, näidete ja selgituste lisamine, lugejaga arvestamine ning visuaalne ja vormiline esitus. Paljud vastajad rõhutasid mitut aspekti korraga, mis näitab, et probleem ei seisne ainult keeles, vaid ka tekstide üldises kasutajamugavuses.

Kõige sagedamini rõhutati vajadust vältida **keerulist juriidilist sõnavara ning eelistada lihtsamat, rahvapärast keelt** (näited 34–36). Vastustes kõlas mitmeid kordi otsene soov, et tekstid oleksid *lihtsas eesti keeles* või *inimeste keeles*.

(34) Võiksid olla kirjutatud rahvakeeles mitte ametnikukeeles. (ID 10)

(35) Lihtsas eesti keeles. (ID 53)

(36) Rääkida 'klient–pank' sõnadega ja vajadusel paragrahvid lihtsustatult lahti kirjutada. (ID 142)

Mitmed vastajad tõid välja, et keerukate terminite kasutamist võiks vältida või neid tuleks vähemalt kohe seletada (näited 37–39).

(37) Kui mõne termini kasutamine on vältimatu, lisada selle juurde lühike selgitus. (ID 24)

(38) Juriidilise mõiste võiks selle esinedes alati lahti seletada. (ID 175)

(39) Ladinapärase ja keeruliste terminite sisu tõlkimine/seletamine esmakordsel kasutamisel tekstis. (ID 57)

Palju kriitikat pälvis ka võõrsõnade rohkus ja kantseliit (näited 40–42).

(40) Vältida liigset juriidilist sõnavara. (ID 14)

(41) Vähem raskeid sõnu. (ID 47)

(42) Vähem kantseliit! (ID 112)

Teine sagedane soovitus oli seotud lauseehitusega. **Pikki, keerulisi ja mitut mõtet sisaldavaid lauseid** peeti peamiseks arusaamist takistavaks teguriks (näited 43–46). Väga mitmed vastajad tõid välja, et:

(43) Laused peaksid olema väiksemad. (ID 48)

(44) Lühemad ja selgemad laused – tihti venivad need liiga pikaks. (ID 109)

(45) Mitte kasutada pikki lauseid ja akadeemilist sisu. (ID 128)

(46) Kui lepingus olevad laused on sellised, et lõppu jõudes on algus ja mõte ununenud/kaotsi läinud, siis ei täida see oma eesmärki. (ID 113)

Sageli kõlas ka üleskutse vältida **passiivi või umbisikulist tegumoodi**, mis teeb teksti veelgi ebaselgemaks (näide 47).

(47) Eemaldada ebavajalik keerukus, ilmselt mängib rolli ka umbisikuline tegumood pikkades lausetes ja lõikudes. (ID 17)

Oluline osa soovitusi puudutas teksti **loogilist ülesehitust ning paremat struktuuri**. Sooviti, et tekst oleks loogilises järjekorras, struktureeritult esitatud ja *konkreetne ja selgitav* (ID 121). Eraldi toodi esile loetelude kasulikkust (näited 48–49).

(48) Loetelud võiks esitatud olla üksteise all, mitte järjest (juhul, kui neid on väga palju). (ID 147)

(49) Teksti liigendamine ehk loetelud eraldi alapunktidenä, mitte ühes lauses koos. (ID 138)

Näiteid toodi ka segadust tekitavatest kordustest, kus mainiti, et *enne väljastamist tuleks dokumendid korduvalt läbi lugeda ja kõrvaldada tekstid korduvad osad*. (ID 28)

Suur osa vastajatest nägi selguse parandamise võtmeks **konkreetsete näidete ja praktiliste selgituste kasutamist**. Abstraktne seaduskeel vajab tihti tõlget argikeelde, mida toetavad näited ja olukorrakirjeldused (näited 50–53).

(50) Tuua välja näiteid. (ID 155)

(51) Rohkem elulisemaid ja selgemaid näiteid. (ID 157)

- (52) Abstraktseid reegleid jms võiks toetada näidetega ala kuidas 'reegel' praktikas toimib. (ID 109)
- (53) Explain it like I'm 5 years old. (ID 83)

Paljud vastajad rõhutasid, et juriidiliste tekstide koostajad peaksid rohkem **arvestama sihtrühmaga** (näited 54–56). Osa vastajaid rõhutas ka eakate inimeste või maarahva keeleoskuse ja kogemuse arvestamist (näited 57–58).

- (54) Arvestada rohkem teksti sihtrühmaga (ID 31)
- (55) Tuleb panna ennast tavainimese rolli ja vaadata, kas on kergesti mõistetav (ID 150)
- (56) Et oleks lihtsas Eesti keeles ära seletatud ja keeruliste sõnade asemel kasutatud rohkem lihtsale inimesele tuttavaid sõnu. (ID 131)
- (57) Ka maarahvale arusaav tekst. (ID 81)
- (58) Arvestatud ka eakatega, kes võõrsõnadega jääksid hätta. (ID 77)

Mitmed vastajad pöörasid tähelepanu ka sellele, kuidas tekste esitatakse kujunduslikult. Toetati **visuaalsete elementide kasutamist, loetavuse suurendamist ja selgete fookuspunktide loomist** (näited 59–62).

- (59) Visualiseerida reavahede ja punktidega. (ID 21)
- (60) Kriitiliste sõnade kuvamine boldis, värviliselt, ikooniga tähistatult, mis teeb olulisest arusaamise lihtsamaks. (ID 57)
- (61) Loetelu peaks olema siduv, mõne eelneva näite korral kadus peale seda justkui mõistetavus. (ID 161)
- (62) Praktilised näited ja visuaalsed abivahendid(diagrammid, tabelid, graafikud) (ID 78)

Samuti toodi välja, et *paljusid lepinguid loetakse tänapäeval mobiilis ja seega peab arvestama ekraanilugemise eripäradega* (ID 57).

Kokkuvõttes ilmneb vastustest selgelt, et juriidiliste tekstide selgust ei saa tagada üksnes sõnavaliku lihtsustamisega. Vajalik on kombineerida loogiline ülesehitus, arusaadav lauseehitus, lugejale suunatud sisu ning vajadusel visuaalsed abivahendid ja elulised näited. Parimal juhul luuakse tekst, millest aru saamiseks ei pea olema jurist, vaid piisab tavalisest keele- ja elukogemusest. Nagu üks vastaja tabavalt sõnastas:

Eesmärk ei peaks olema, et dokumendi koostaja paistaks võimalikult tark, vaid et dokumendi sisu oleks arusaadav. (ID 57)

Kokkuvõte

Selge keel on keel, millest sihtrühm leiab vajaliku teabe kiiresti, mõistab seda esmakordsel lugemisel ning jõuab seejärel mingisuguse tegevuse või arusaamani (US Center for Plain Language s.a.). See põhineb lugejakesksusel, selgel struktuuril ja keelekasutusel ning disainil. Uuringud näitavad, et selge keel muudab info kättesaadavamaks, säästab aega ning loob usaldusväärust. Selge keele abil on võimalik muuta keeruline sisu mõistetavaks laiemale sihtrühmale. Selge keel aitab parandada teabe mõistetavust erinevates valdkondades, näiteks õiguses, majanduses, tervishoius ja äris.

Eestis on selge keele liikumine alguse saanud 2010. aastal Eesti Keele Instituudis. Arengut on eest vedanud selge sõnumi töörühm, kes on korraldanud konverentse ning loonud selge sõnumi auhinna, millega tunnustatakse selgelt ja arusaadavalt sõnastatud tarbetekste. Selge keelega seostatud teemasid käsitletakse ka populaarteaduslikes väljaannetes, näiteks ajakiri Õiguskeel, kus arutletakse keele ja õiguse seoste üle. Selget keelt on uuritud ka erinevates teadustöodes, vaadeldes seda nii adreassaadikesksuse kui ka haldus- ja juriidiliste tekstide mõistetavuse seisukohalt.

Bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada panga üldtingimuste arusaadavus pangateenuste kasutajate jaoks, lähtudes selge keele raamistikust. Panga üldtingimuste arusaadavuse uurimine on oluline, sest need tingimused määravad kliendi ja panga vahelise suhte põhimõtted. Kui klient neid ei mõista, võib see vähendada usaldust panga vastu. Selge ja arusaadav sõnastus tagab õiguskindluse, kaitseb kliendi huve ning vähendab võimalikke vaidlusi. Uuring võimaldab hinnata, kas üldtingimused on kasutajasõbralikud ja vastavad selge keele põhimõtetele, aidates seeläbi parandada finantsteenuste läbipaistvust ja kättesaadavust.

Andmete kogumiseks koostas 16 küsimusest koosneva küsimustiku, mis jagunes neljaks osaks: vastajate taustaandmed, üldteave pangateenuste kohta, lausetepaaride võrdlus ning vastajate soovitusel juriidiliste tekstide sõnastuse parandamiseks. Kasutasin nii avatud kui poolavatuid küsimusi, mis võimaldasid koguda nii kvantitatiivseid kui kvalitatiivseid andmeid. Andmete analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. Avatud küsimuste vastused salvestasin MS Exceli tabelisse, kus kategoriseerisin vastused värvikoodide abil vastavalt

teemadele. Kolmanda ja neljanda osa vastused analüüsisin eraldi, kuna neis toodi esile erinevaid aspekte.

Pangateenuste kasutajad hindavad panga dokumentide ja laiemalt juriidiliste tekstide selgust üldjoontes oluliseks, kuid nende hinnangul ei ole see alati piisav. Olgugi, et vastajad hindasid viiepunktiskaalal panga üldtingimused ja dokumendid nelja punkti vääriliseks ehk selgeks, töid nad välja peamiseks probleemiks keerulise sõnakasutuse. Samuti arvati, et pikad laused ning selgituste ja näidete puudumine tekitab ebaselgusi. Mõnevõrra vähem, kuid siiski mainiti, et umbisikuline tegumood, ebaselge nõuete esitamise järjekord ja alapealkirjade puudumine takistavad samuti teksti mõistmist.

Uuringust selgus, et kuigi dokumente hinnati üldiselt üsna selgeks, toodi lausete võrdluses esile ka mitmeid probleeme, mis takistavad lausete mõistmist. Peamised tegurid, mis raskendavad üldtingimuste mõistmist on keeruline sõnakasutus, lohisev ja raskesti jälgitav lauseehitus ning arusaamatud mõisted. Näiteks pöörasid vastajad tähelepanu sellele, et laused on liiga pikad ja seetõttu kaob nende mõtte ära ja loobutakse lugemisest. Vastajad töid välja, et oluline teave võib jääda varjatuks keerulise keelekasutuse või üldiste väljenduste tõttu. Eriti problemaatiliseks peeti olukordi, kus juriidiline sõnastus on sedavõrd keeruline et see tekitab tõlgendamisruumi ning võib soodustada eksiarvamuste teket. Mainiti korduvalt, et pankade üldtingimused oleks justkui tahtlikult sõnastatud nii, et tavalugeja aru ei saaks, sest sel viisil jääb pangal õigus öelda, et tegemist on avaliku informatsiooniga ja tingimustes on kõik vajalik kirjas. Seega, klient jääb igal juhul kaotaja positsioonile.

Vastajad rõhutasid, et üldtingimuste mõistmist soodustaksid oluliste tingimuste esitamine võimalikult selgelt, kasutades vajadusel lisaselgitusi ja konkreetseid näiteid. Näited aitavad keerulisi olukordi paremini mõista ning loovad seoseid inimeste isiklike kogemustega. Samuti märgiti, et dokumendi ülesehitus ja vormistus mängivad olulist rolli mõistetavuse juures – alapealkirjad, loetelud ja selge struktuur aitavad lugejal infot paremini haarata ning olulisemad punktid kiiremini üles leida.

Üldtingimuste koostamiseks võib anda mitmeid soovitusi, mis aitavad muuta teksti lugejale arusaadavamaks ja kasutajasõbralikumaks. Näiteks tuleks lähtuda lugejakesksusest ja arvestada kõikide ühiskonna liikmetega, st keelekasutus võiks olla lugejale tuttav. Tekst peaks sisaldama defineeritud mõisteid, need võiksid esineda kas sõna järel, allmärkustes või

dokumendi alguses. Samuti tuleks edaspidiselt vältida pikki lauseid, sest need raskendavad oluliselt lausete mõistmist. Lausete lühendamist võib alustada kantseliitlike väljendite väljajätmise ning pikkade lausete lihtsamateks ja selgemateks üksusteks jagamisega.

Uuringutulemused näitavad, et kuigi inimesed hindavad panga dokumente esmapilgul pigem selgeks, ilmnevad lähemal vaatlusel mitmed keelelised ja sisulised takistused, mis raskendavad teksti mõistmist. See võib tuleneda usaldusest panga vastu. Inimesed võivad eeldada, et panga koostatud tekstid on korrektsed ja selged. Samuti esialgne positiivne hinnang võib tuleneda pindmisest lugemisest, kus ei keskenduta sisule vaid üldpildile. Eriti kriitiliselt suhtuti sellesse, et tekstid võivad olla tahtlikult segaselt formuleeritud, jättes tavalugeja ebavõrdsesse positsiooni. Seesugune arvamus võib olla tingitud üldsõnalisusest ja mõistete selgituse puudumisest, lugejale võib jääda mulje, justkui oluline informatsioon oleks varjatud või peidetud keerulise sõnakasutuse taha. Lisaks, kui tekstis esinevad lauseosad nagu *pank võib* või *pangal on õigus...*, jääb lugejale mulje, et pank on juhtpositsioonil ning lugejal on vaid kohustused ja mitte ühtki õigust.

Uurimistulemustest joonistub välja vajadus tasakaalu juriidilise täpsuse ja keelelise selguse vahel. Praktikas tähendab see seda, et juriidilise teksti koostamisel tuleks senisest enam arvestada lugejaga, kasutades tuttavat sõnavara, vältida kantseliitlike väljendeid ja pikki lauseid. Vastasel juhul tekib küsimus, kellele õigustekstid kirjutatakse. Kuna üldtingimused on eelkõige mõeldud tavakasutajatele, peaks nende keeleline vorm lähtuma klientide huvist, mitte õigusloome traditsioonidest. Juriidilise täpsuse ja keelelise selguse kooskõlastamisele võiks viia mitmed kasutajauuringud, mis käsitlevad õiguse ja keele koosinemist.

Uuring näitab, et selge keele edendamine ei ole üksnes keeleline, vaid ka ühiskondlik ja õiguspoliitiline küsimus, mis väärrib süsteemset käsitlemist ja jätkuvat tähelepanu. Töö tulemused pakuvad head lähtekohta teema edasiseks uurimiseks. Üks võimalus on oleks laiendada uuringut erinevate lepingutüüpide või institutsioonide dokumentidele, näiteks kindlustuslepingutele või avaliku sektori tekstidele. Samuti võiks uurida, kuidas inimesed tegelikult juriidilisi tekste loevad ja mõistavad – seesuguses uuringus võiks kasutada valjult mõtlemise meetodit. Väärtuslikke tulemusi annaks ka originaalteksti ja lihtsustatud versiooni võrdlemine, kus hinnatakse viimase mõju arusaamisele.

Kirjandus

Ankur, Kersti. 2015. *Võlaõigusseaduse 15. peatüki selgekeelsuse analüüs*. Tallinna Ülikool, Eesti keele ja kultuuri instituut. Magistritöö. <https://www.etera.ee/s/LYmbNPSDt1>

Black, Michelle, Dorrie Ratzlaff & Merinda Epstein. 2010. A Definition of Plain Language. (toim) Cheryl Stephens, *Plain Language in Plain English*, 12-15. Plain Language Wizardry.

Center for Plain Language. s.a. What is Plain Language? <https://centerforplainlanguage.org/>

EKI. 2025. *Mis on selge keel*. Eesti Keele Instituut. <https://eki.ee/selgesõnum/mis-on-selge-keel/>

EKI. 2024a. *Selge sõnum. Tulemused 2024*. Eesti Keele Instituut. <https://eki.ee/selges%C3%B5num/tulemused-2024/>

EKI. 2024b. *Selge sõnum. Statuut*. Eesti Keele Instituut. <https://eki.ee/selges%C3%B5num/auhind-2024/statuut/>

Eliazarian, Hairenik Aramayo. 2024. Moving from a rule-based approach to a functional understanding in Plain Legal language. *International Journal of Law, Language & Discourse* 12(1), 61-71.

Fisk, Josiah. 2015. *Selge disain*. Selge kommunikatsioon. Artiklite kogumik. (Toim) Katrin Hallik, Katre Kasemets. Eesti Keele Instituut. Eesti Keele Sihtasutus. Tallinn. https://eki.ee/wp-content/uploads/2024/10/Selge-kommunikatsioon_2015.pdf

Giampieri, Patrizia, Vanessa Leonardi. 2024. Benefits and Drawbacks of Plain English. *International Journal of Law, Language & Discourse* 12(1), 5-8.

Haagensen, Michael. 2007. *Writing in plain English: a user-friendly guide for Estonia*. Koolibri: Tallinn.

Hallik, Katrin. 2012. Selge keel liikumisest maailmas. *Selged mõtted, selge keel. Artiklite kogumik*, 7-15. (Toim) Katrin Hallik & Katre Kasemets. Tallinn. Eesti Keele Instituut: Eesti Keele Sihtasutus. https://eki.ee/wp-content/uploads/2024/10/Selged-motted-selge-keel_2012.pdf

Hein, Heidi. 2023. *Õigusakti arusaadavuse analüüs makse- ja arveldussüsteemide seaduse eelnõu näitel*. Tallinna Ülikool, humanitaarteaduste instituut. Bakalaureusetöö. <https://www.justdigi.ee/sites/default/files/documents/2023-12/Heidi%20Hein.pdf>

Hoffman, Ellen E. 2009. Getting To „Plain Language.“. *Journal of the National Association of Administrative Law Judiciary*, 29(1). (Vaadatud 10.05.2025)
<https://digitalcommons.pepperdine.edu/naalj/vol29/iss1/2/>

Kalmus, Veronika, Anu Masso & Merle Linno. 2015. Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Tartu Ülikooli sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*.
<https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys/> . (Vaadatud 13.05.2025).

Kasemets, Katre. 2022. Selge keele uuringutest. *Õiguskeel* 2022(3).

Keert, Grete Mai. 2019. *Dokumendi arusaadavuse analüüs Tallinna Ülikooli õppekorralduse eeskirjade näitel*. Tallinna Ülikool, humanitaarteaduste instituut. Magistritöö.
<https://www.etera.ee/s/XpD6wPCRu4>

Kimble, Joseph. 2002. The Elements of Plain Language. *Michigan Bar Journal*.
https://www.michbar.org/file/generalinfo/plainenglish/pdfs/02_oct.pdf

Käpp, Kati. 2014. *Ministeeriumite pressiteadete keele vastavus selge keele põhimõtetele. 2013. aasta novembri näide*. Tartu Ülikool, filosoofiateaduskond eesti ja üldkeeleteaduse instituut eesti keele osakond. Magistritöö. <http://hdl.handle.net/10062/43779>

Lind, Sten. 2024. Kohtuotsuse põhiosa lausete pikkus ja keerukus potentsiaalse keelevigade allikana. *Õiguskeel*. 2024(1). 1–10.

Maab, Christiane. 2020. Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus. Balancing Comprehensibility and Acceptability. *Frank & Timme*.

Mäekivi, Helika. 2020. Keerukast klaariks. Kantseliit ja tema kaaslased. Tallinn. Ecoprint.
https://www.epa.ee/sites/default/files/documents/2021-12/KHK_21_keerukast%20kleariks.pdf

Parker, Ruth & Scott C. Ratzan. 2001. A Definition of Plain Language. (Toim) Cheryl Stephens. *Plain Language in Plain English*. 13.

Pushparajah Daphnee S. , Elizabeth Manning, Erik Michels, Catherine Arnaudeau-Begard. 2017. *Value of Developing Plain Language Summaries of Scientific and Clinical Articles: A Survey of Patients and Physicians*. Sage Journals 52(4). doi:
<https://doi.org/10.1177/2168479017738723>

Ratassepp, Katre. 2016. *Inimeste kogemus suhtlusest ametiasutustega kirjade arusaadavuse näitel*. Tallinna Ülikool, humanitaarteaduste instituut. Magistritöö.
<https://www.etera.ee/s/0cHQIw8PSq>

Redish, Janice C. 1985. *The English Language Today*. https://redish.net/wp-content/uploads/Redish_plain_language_1985.pdf

Ress, Kristel & Airi Männik. 2020. Sõnum selgeks ka eriolukorras. *Eesti Keeletoimetajate Liidu aastaraamat*, (toim) Riina Reinsalu, 51-59. Tartu: Eesti Keeletoimetajate Liit. <https://keeletoimetajaliit.ee/wp-content/uploads/2021/02/EKL-2020.pdf>

Rosenfeld, Riina. 2018. *Selgest keelest lugeja pilgu läbi*. Tallinna Ülikool, Humanitaarteaduste instituut. Magistritöö. <https://www.etera.ee/s/5pFBoD1G8X>

Rämmer, Andu. 2014. *Valimi moodustamine. Tartu Ülikooli sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. <https://samm.ut.ee/valimid/> (Vaadatud 27.04.2025)

Sooman, Heigo. 2014. Ilus selge ametikeel. *Keel ja Kirjandus*, päevateema (2). doi: <https://doi.org/10.54013/kk675a5> (Vaadatud 13.04.2025).

Stephens, Cheryl. 2008. *Plain Language Legal Writing*. Plain Language Wizardry Books.

Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus. 2025. *EVS/TK 88. Selge keel*. <https://www.evs.ee/et/committee/detail/92>

Stoll, Marlene, Martin Krewer, Klaus Lieb, Anita Chasiotis. 2022. Plain language summaries: *A systematic review of theory guidelines and empirical research*. Plos One 17(6). doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0268789>

Zódi, Zsolt. 2019. The limits of plain legal language: Understanding the comprehensible style in law. *International Journal of Law in Context*, 15(3), 246-262. doi: <https://doi.org/10.1017/S1744552319000260>

The clarity of a bank's general terms and conditions for users of Banking services. Summary

This study focuses on the comprehensibility of banks general terms and conditions, examined through the principles of plain language. The primary aim was to determine how clearly these terms are communicated to users of Banking services.

Research Questions:

1. How do respondents evaluate the clarity of banks general terms and conditions, and what reasons do they provide for their assessments?
2. What are the main content-related and linguistic barriers that hinder the understanding of these terms?
3. What recommendations can be made for drafting clearer general terms and conditions?

The study employed a questionnaire to assess the clarity of selected excerpts from banks general terms and conditions. Respondents were asked to rate the clarity of different versions of these texts and to explain which version they found more effective and why. In the final part of the questionnaire, respondents were invited to offer suggestions on how legal texts could be made clearer in the future. A total of 105 individuals participated in the survey, and their responses were analysed qualitatively.

The results indicate that respondents value clarity, precision and comprehensibility. Texts that included specific references and sufficient detail to facilitate understanding were especially appreciated. Respondents considered vague or overly general wording to be problematic, as it could obscure important information or lead to misinterpretation. Shorter and simpler texts were generally preferred, as they were easier to read and more user-friendly. A clear and logically structured text was seen as key to reducing the effort required to comprehension. However, it was also noted that excessive simplification might compromise legal accuracy, with some respondents highlighting the lack of specific references or precise conditions in simplified versions.

Lisa. Küsimustik.

Panga üldtingimuste selgus pangateenuste kasutajate jaoks

Hea küsitluses osaleja!

Palun Teil vastata küsimustikule, mis on osa bakalaureusetööst, mille eesmärk on välja selgitada pankade üldtingimuste arusaadavus tavakasutajate vaates. Uuringus keskendun sellele, kuidas tavakasutajad mõistavad pankade esitatud tingimus ning millised tekstikohad võivad osutada keerukaks või ebaselgeks.

Kõik küsimustikule antud vastused on anonüümsed ning neid kasutatakse üksnes teadustöö eesmärgil. Küsimustiku täitmine võtab aega ligikaudu 5-10 minut.

Lisaküsimuste korral on võimalik ühendust võtta: geelika.elvet@ut.ee

Suur tänu panuse eest!

Geelika Elvet

Tartu Ülikool

Eesti ja üldkeeleteaduse instituut

Vastaja taustaandmed

1. Teie sugu *

Naine

Mees

Ei soovi avaldada

2. Teie vanuserühm *

18-28

29-39

40-49

50-60

60+

3. Teie emakeel *

Eesti

Vene

Ukraina

Inglise

Muu (palun täpsustage)

4. Teie haridustase *

Põhiharidus

Keskeriharidus

Keskhariidus

Kõrgharidus

5. Teie tegevusvaldkond *

Kirjutage vastus siia.

Üldteave

6. Millise panga teenust Te kasutate? *

SEB Pank

Swedbank

Coop Pank

LHV

Muu (palun täpsustage)

7. Kas olete tutvunud oma kasutatava panga üldtingimustega? *

Jah

Ei

8. Kuidas hindate pankade saadetud dokumentide selgust? Võimalusel kommenteerige. *

1: ebaselge / 5: Täiesti selge

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Mis teeb juriidilise teksti mõistmise keeruliseks? *

- Alapealkirja puudumine
- Ebaselges järjekorras esitatud nõuded
- Pikad laused
- Selgituste ja näidete puudumine
- Keeruline sõnakasutus
- Umbisikuline tegumood („võidakse“, „peetakse“)
- Muu

Teksti arusaadavuse hindamine

Selle plokis palun Teil lisaks valikvastustele jagada oma mõtteid ja tähelepanekuid. Just Teie kommentaarid aitavad paremini mõista, kuidas Te teksti tajusite ja millised osad võisid jääda ebaselgeks. Kui võimalik, lisage palun oma kommentaar iga küsimuse juurde. Teie tagasiside on hindamatu!

10. Kumb variant on Teie hinnangul selgem? Põhjendage oma valikut. *

Pank A: *Lisaks Üldtingimustele reguleerivad tehingusuhteid Eesti Vabariigis kehtivad õigusnormid, lepingud, kliendiandmete töötlemise põhimõtted, hinnakiri ja head pangandustavad.*

Pank B: *Panga ja kliendi vahelistele suhetele kohaldatakse Eesti õigust.*

- Pank A
- Pank B
- Mõlemad

Kommenteerige oma valikut siin.

11. Kumb variant on Teie hinnangul selgem? Põhjendage oma valikut. *

Pank A: Pank võib Lepingu koheselt ühepoolset üles öelda mõjuval põhjusel (erakorraline ülesütlemine). Pank võib Lepingu korraliselt üles öelda Lepingus toodud tingimustel, välja arvatud juhul, kui korralist üles ütlemist piirab kohalduv õigusakt.

Pank B: Pangal on õigus leping erakorraliselt, etteteatamistähtaega järgimata üles öelda, kui klient rikub oluliselt lepingulist kohustust.

- Pank A
- Pank B
- Mõlemad

Kommenteerige oma valikut siin.

12. Kumb variant on Teie hinnangul selgem? Põhjendage oma valikut. *

Pank A: Pank ja klient ei vastuta kohustuse rikkumise eest, kui see on põhjustatud vääramatust jõust. Vääramatuks jõuks on muuhulgas kohustatud poole tegevuse seadusevastane häirimine kolmanda isiku poolt (pommiähvardus, pangarööv, küberrünne jms); muu sündmus, mida kohustatud pool ei saanud mõjutada (streik, moratorium, elektrikatkestus, sideliinirike, üldine arvutisüsteemide häire, riigivõimuorgani tegevus jne).

Pank B: Pooled ei vastuta kohustuse täitmata jätmise eest, kaasa arvatud kohustuse rikkumise eest, kui selle on põhjustanud väärmatu jõud (nt sõda, rahutus, loodusjõud), ametivõimude (nt riik, kohalik omavalitsus,) tegevus või muu Pooltest sõltumatu asjaolu (nt streik, üldine arvutisüsteemi häire, sideliinide rike või elektrikatkestus, küberrünne), mida kohustust rikkunud pool ei saanud mõjutada ning mille välistamist ei saanud temalt mõistlikkuse põhimõttest lähtuvalt oodata.

- Pank A
- Pank B
- Mõlemad

Kommenteerige oma valikut siin.

13. Kumb variant on Teie hinnangul selgem? Põhjendage oma valikut. *

Pank A: Pank arvestab intressi määra alusel, mis ta on Teenuse kohta Hinnakirjas või Lepingus kehtestanud.

Pank B: *Intressi arvestamise alused ja väljamaksmise tingimused kehtestab pank.*

- Pank A
- Pank B
- Mõlemad

Kommenteerige oma valikut siin.

14. Kumb variant on Teie hinnangul selgem? Põhjendage oma valikut. *

Pank A: *Klient hoiab oma kontol piisavalt raha, et Pank saaks Kontolt kinni pidada kõik teenustasud ja muud tasumisele kuuluvad summad ning võlgnevused.*

Pank B: *Kui kontol vastav valuuta puudub, võib pank konverteerida vajaliku summa kliendi kontol olevast muust valuutast, lähtudes kinnipidamise päeval kehtivast panga kursist.*

- Pank A
- Pank B
- Mõlemad

Kommenteerige oma valikut siin.

15. Kumb variant on Teie hinnangul selgem? Põhjendage oma valikut. *

Pank A: *Pank hoiab saladuses kõiki andmeid, mis on õigusnormides käsitletud pangasaladusena.*

Pank B: *Pangasaladuseks on kõik pangale teatavaks saanud isikuandmed ja muud andmed kliendi, temaga sõlmitud lepingute ja tema tehtud tehingute kohta, kui seadus ei näe ette teisiti.*

- Pank A
- Pank B
- Mõlemad

Kommenteerige oma valikut siin.

Vastaja hinnang juriidilistele tekstidele

Juriidilisi tekste on lihtsam mõista, kui need viia vastavusse selge keele põhimõtetega. Selge keele eesmärk on teha tekstid võimalikult arusaadavaks, eemaldades tarbetu keerukuse ja kasutades lihtsamaid ja loogilisemaid väljendusviise.

16. Milliseid muudatusi või parandusi soovitaksite juriidiliste tekstide sõnastamisel, et need oleksid paremini mõistetavad tavakasutajale? *

Kirjutage vastus siia.

Tänan vastamast!

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Geelika Elvet,

- 1) annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Panga üldtingimuste selgus panga teenuste kasutajate jaoks“, mille juhendaja on Riina Reinsalu, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada Tartu Ülikooli digitaalarhiivi kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;
- 2) annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi kaudu Creative Commonsi litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;
- 3) olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;
- 4) kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Allkiri

Kuupäev 26.05.2025