

Tarbijakrediidilepingu kohtuväline ümberkujundamine

Kristjan Pulk

Piia Kalamees

10.03.2026

Talvised kommunaalkulud panevad inimesed proovile, pank pakub lahendusena kodulaenu maksepuhkust ⁽²⁾

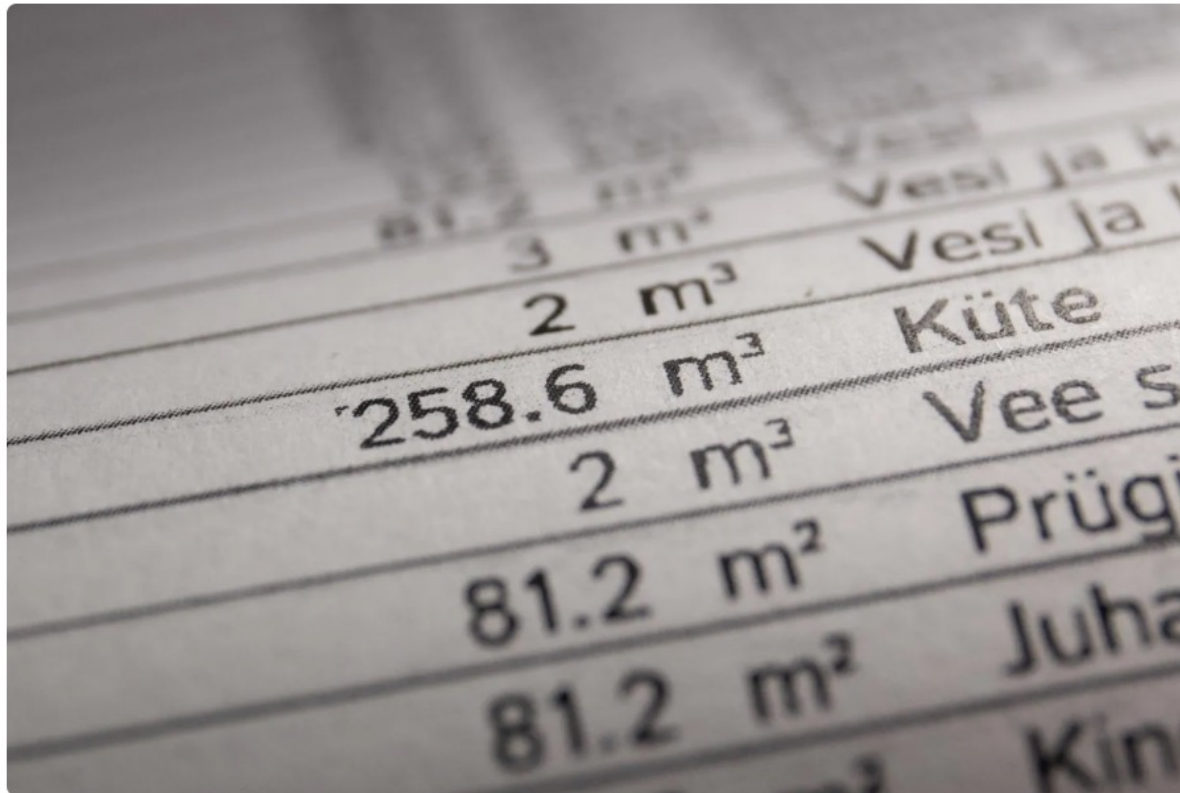


Romet Kreek
majandusajakirjanik

25. veebruar 2026, 09:28



Kuula



Kommunaalkulude arved on talvel suureks läinud. FOTO: SANDER ILVEST

Kati on keskealine, veel hiljuti oli ta kahe lapse ema. Mõned kuud tagasi mattis ta oma noorema – harvikaiguse diagnoosiga lapse.

Kui Kati hakkas pärast lapse surma oma laenude jääke vaatama, varises niigi hapras vaimses seisus naine kokku. Nimelt võttis ta 2019. aastal, pärast lapse haigestumist, kiirlaene pakkuvast **Bondorast** 3000 euro suuruse **laenu**. Raha oli vaja, sest tööl ta enam haige lapse kõrvalt käia ei saanud. Mõni aeg hiljem pakkus Bondora talle juurde veel 10 000 eurot ja Kati võttiski uue laenu.

Kõik need kuus aastat maksis Kati iga kuu laenu tagasi, kuid avastas nüüd ehmatusega, et laen pole eriti vähenenudki. Ehkki ta on Bondora andmetel kokku maksnud 14 183 eurot **intressi** – ja põhiosamakseid, siis laenujääk on ikka 9342 eurot.

Kati räägib kohtus, et viibis lastehaiglas, kui ta Bondoralt väikelaenu võttis. Tagantjärele märkas ta, et kuidagi oli sattunud linnuke kastikesse „maksepuhkus 10 aastat“.

„Ma ei oleks tahtnud mingit maksepuhkust, vaid ikka kohe põhiosa tagasi maksta,“ kinnitab Kati. Teades, et vähendab kogu aeg Bondora laenu, võttis Kati lapse haigusaastatel juurde mitmeid väikelaene. Ka neid on ta pidevalt ilusti tagasi maksnud.

Kõik need kuus aastat maksis Kati iga kuu laenu tagasi, kuid avastas nüüd ehmatusega, et laen pole eriti vähenenudki.

Juba peagi sai ta Bondoralt kirja: „Teavitame, et vastavalt meie meeldivale vestlusele edastame kokkuleppe. Laenu summa kokku – 1169,31 eurot, osamakse suurus – 100 eurot, maksepäev – 10. kuupäev. Esimese osamakse tähtaeg on 10.02.2025. Soovi korral on võimalik laenu tagastada ka ennetähtaegselt.“

Kati on sõnatu – Bondora lihtsalt kustutas 8000 eurot tema võlga. Naine ise poleks kunagi soovinud laenu kustutamist, sellist käiku poleks ta oodanud.

„Ära jää oma murega üksi, räägi, küsi võimalusi ennetamiseks olukorda, et see väga hapuks läheb,“ annab Kati soovitus, millest tulnuks kohe alustada.

Bondora Eesti turu juht Ivo Popp julgustab kõiki, kes on sattunud keerulisse olukorda oma muredega nende klienditoe poole pöörduma. Eesmärk on leida kliendile rasketel aegadel üheskoos lahendus.

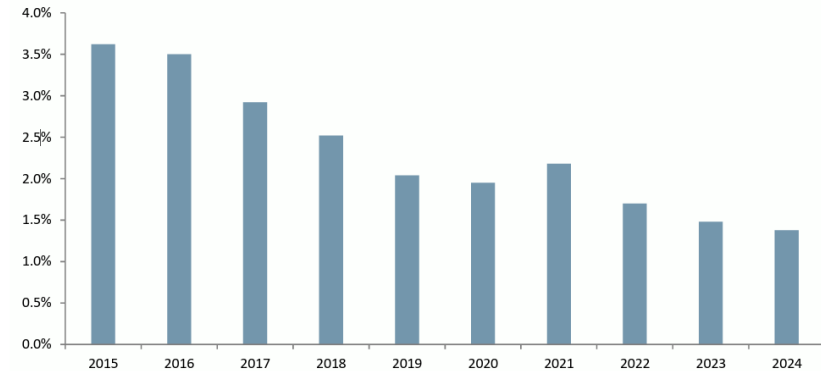
„Konkreetne juhtum on tõesti erakordne. Meie klienditugi hindas olukorda põhjalikult ja leidis, et klient oli oma laenu tagasimakseperioodi jooksul võtnud mitmel korral maksepuhkust, mille puhul tema regulaarsed maksed läksid intressikulu, mitte põhiosa katteks. Seetõttu otsustasime tema maksed arvestada ümber põhiosamakseteks, et tema laenujääki vähendada ja seeläbi kliendile toeks olla.“

Allikas: Eesti Ekspress, Kirsti Vainküla, 05.02.2025,
<https://ekspress.delfi.ee/artikkel/120353737/nukrus-kohtusaalis-end-lohki-laenanud-ja-lapse-matnud-naisele-tuli-abi-sealt-kust-poleks-oodanudki>

Kohtuväline ümberkujundamine

- Kohtuväliste ümberkujundusmeetmete peamine eesmärk on vältida maksejõuetuse tekkimist või selle süvenemist
- Näiteks maksepuhkused, maksetähtaja edasilükkamine, laenuperioodi pikendamine, intressimäärade vähendamine, konsolideerimine, laenu (osaline) kustutamine jpm.

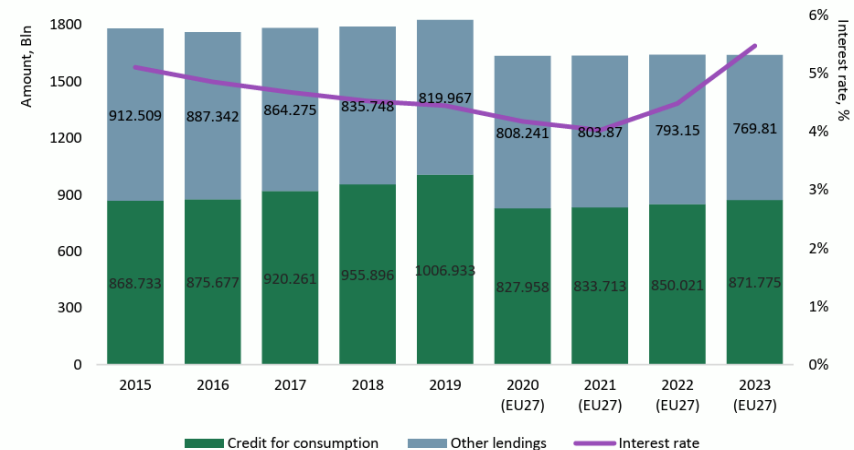
Figure 6: Share of loans with forbearance measures over all household loans, 2015 - 2024 (EU/EEA) (MC1)



Source: EBA supervisory reporting data

Allikas: EBA
consumer trends

Figure 10: Outstanding amount and interest rate of consumer credit in the EU across time, 2015 - 2023 (in euro)¹⁹



Source: ECB

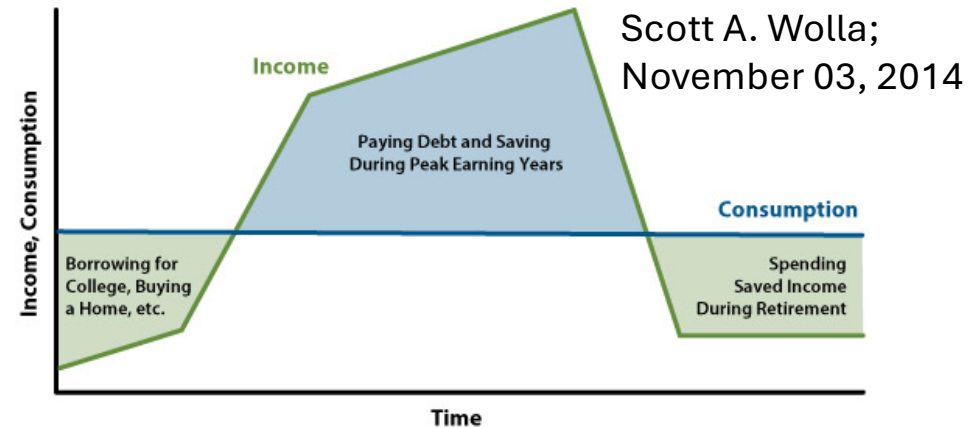
Note: EU changing composition (EU 28 + EU 27 from 2020)

Miks kohtuväline ümberkujundamine?

- Ideaalis aitavad meetmed hoida kliendisuhteid ning leevendada makseraskuste tekkimise riski (Farrell et al., 2020).
- Võib aidata lühiajaliselt (Kim et al., 2024) kuid mitte pikemas perspektiivis (Bergant, 2020)
- Mõnel juhul võib ümberkujundamine hoopis tõsta tarbimist ja edasist laenamist (Adelino et al., 2024) ega vähenda edasiste maksehäirete tekkimist (Dinerstein et al., 2024).
- Ebasobiv meede pikendab tagasimakse perioodi sest ei arvesta makseraskuse tekkimise põhjusi (Anderson et al., 2022).
- EBA (2025): *"Mostly, respondents indicated that the forbearance measures offered to consumers are not fully compliant with regulatory requirements, fail to be tailored to the personal and financial circumstances of the borrower, and/or are inadequately communicated to borrowers in repayment difficulties."*

Varasem kirjandus

- Tarbimiskõvera tasandamine
- Maksepuhkus võib olla efektiivne (Ganong & Noel, 2020) kuid ei aita maksejõuetuid kliente, kes vajaksid pigem intressimäära langetamist (Indarte, 2023). Meetmed peaksid olema suunatud ajutiste juhtumite lahendamiseks.
- Võib süvendada “strateegilist” maksetega hilinemist (Guiso et al., 2013) kuid ei pruugi (Cherry et al., 2021), sest on seotud vajaduste katmisega (Adelino et al., 2024)
- Suur tõlgendamisruum krediitipakkuja vaatest (Kim et al., 2024)
- Kultuur – tagasimaksmise kohusetunne (Almenberg et al., 2020) ja stigma (Moorhouse et al., 2023)



VÕS § 416¹

Enne viivituses oleva krediidilepingu suhtes kohtu- või täitemenetluse toimingute alustamist, peab krediidiandja vähemalt hindama ja asjakohasel juhul tarbijale pakkuma üheselt mõistetavate väljenditega võimalust kohtuväliselt nõue ümber kujundada või muul kujul osaliselt või täielikult refinantseerida (edaspidi *võla ümberkujundamine*). Sealjuures võib krediidiandja arvesse võtta tarbija varasemaid reageerimisi meeldetuletustele seoses viivituses oleva krediidilepinguga. Käesoleva lõike esimeses lauses sätestatu ei välista võla ümberkujundamise pakkumist ka muudel juhtudel.

Võla ümberkujundamise meetmed (VÕS § 416¹ lg 3)

(3) Krediidiandja võib võla ümberkujundamiseks muu hulgas teha ettepaneku:

- 1) krediidilepingu tähtaja pikendamiseks;
- 2) tagasimakse tasumise täielikuks või osaliseks edasilükkamiseks teatud ajavahemikuks;
- 3) krediidilepingu liigi muutmiseks;
- 4) nõudest osaliselt loobumiseks või erinevatest tarbijakrediidilepingutest tulenevate nõuete summeerimiseks;
- 5) intressimäära muutmiseks;
- 6) vääringu konverteerimiseks.

Kohustuse rikkumise tagajärg (VÕS § 416¹ lg 4)

Kui seoses võla ümberkujundamisega muudetakse ühe või mitme krediidilepingu kehtivaid tingimusi muu kui tähtaja pikendamise tingimuse osas, näidatakse kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkuleppes refinatseeritava krediidi põhisumma ning intresside, viiviste ja muude krediidi kasutamise tasude suurused. Tarbija nõudmisel peab krediidiandja edastama talle ka teabe iga esialgse krediidisumma kohta ning intresside, viiviste ja muude krediidi kasutamise tasude arvestuse. Krediidilepingu tingimuste muutmise kokkulepe, mis ei vasta käesoleva lõike esimeses lauses sätestule, on tühine.

Direktiiv 2023/2225 art 35

Liikmesriigid nõuavad, et krediidiandjad rakendaksid enne täitemenetluse alustamist asjakohasel juhul mõistlikku makseraskuste tõttu restruktureerimist. Selliste makseraskuste tõttu restruktureerimise meetmete puhul võetakse muude tegurite hulgas arvesse tarbija isiklikke asjaolusid. Krediidiandjatel ei nõuta, et nad pakuksid makseraskuste tõttu restruktureerimise meetmeid tarbijatele korduvalt, välja arvatud põhjendatud juhtudel.

Krediidiandjatel ei nõuta krediidivõimelisuse hindamist kooskõlas artikliga 18, kui nad muudavad krediidilepingu kehtivaid tingimusi kooskõlas käesoleva lõike kolmanda lõigu punktiga b, tingimusel et krediidilepingu muutmisel ei suurendata märkimisväärselt tarbija makstavat kogusummat.

Direktiiv 2023/2225 art 35

Esimeses lõigus osutatud makseraskuste tõttu restruktureerimise meetmed:

- a) võivad hõlmata muude võimaluste hulgas krediidilepingu täielikku või osalist refinantseerimist;
- b) hõlmavad krediidilepingu kehtivate tingimuste muutmist, mis võib hõlmata muude võimaluste hulgas järgmist:
 - i) krediidilepingu kehtivuse pikendamine;
 - ii) krediidilepingu liigi muutmine;
 - iii) osa või kõigi osamaksete edasilükkamine teatava aja võrra;
 - iv) laenuintressi vähendamine;
 - v) maksepuhkuse pakkumine;
 - vi) osalised tagasimaksed;
 - vii) vääringu konverteerimine;
 - viii) võla osaline kustutamine ja võlgade konsolideerimine.

Uuringu ülevaade

- Eesmärk: hinnata VÕS 416¹ muudatuse mõju ja pakkuda võimalikke soovitusi
- Kvalitatiivne uuring. 16 intervjuud, 24 osalejat
- Mitmed osapooled: krediidiasutused, krediidipakkujad, kohtunikud, võlanõustajad, inkassod, finantsinspeksioon
- Intervjuud üldiselt veebis, 04.-10.2025. Keskmiselt u 60 min.
- Teemaatiline analüüs, 3 kategooriat: meetmete reaktiivne kasutamine, erinevused krediidipakkujate vahel, tarbijakäitumine ja rahatarkus

Intervjuu kava

- **Pakkujatele:** Meetmete pakkumine ja tingimused, sobivuse hindamine. Protsess, kes algatab, millal, kuidas välja näeb, kas standardiseeritud või individuaalne, kliendid – kes rohkem kasutavad, miks, võimalikud probleemid. Efektiivsus, korduv pakkumine, muud kõrvalmõjud, VÕS § 416¹ mõju. Tarbijate teadlikkus.
- **Kohtunikele ka:** pakkujate ja laenusaajate koostöö, läbirääkimised, VÕS § 416 praktika, hinnang võlanõustajatele, efektiivsus, hinnang regulatsiooni muutusele
- **Teistele osapooltele ka:** riskid, haavatavad grupid

Table 1. Interviews conducted

Role	Participants	Date	Duration
Small credit provider 1	1	22.04.2025	53 minutes
Small credit provider 2	1	23.04.2025	91 minutes
Small credit provider 3*	1	11.06.2025	50 minutes
Large credit provider 1	4	27.05.2025	53 minutes
Large credit provider 2	3	27.05.2025	63 minutes
Large credit provider 3	1	10.06.2025	75 minutes
Judge 1	1	13.06.2025	54 minutes
Judge 2	1	10.06.2025	55 minutes
Judge 3	1	19.05.2025	68 minutes
Judge 4	1	03.10.2025	60 minutes
Debt counselor 1	2	28.04.2025	50 minutes
Debt counselor 2	1	26.06.2025	70 minutes
Debt counselor 3	1	12.06.2025	55 minutes
Debt collector 1	1	06.06.2025	45 minutes
Debt collector 2	2	20.05.2025	58 minutes
Estonian Financial Supervision and Resolution Authority (EFSRA)*	2	25.04.2025	60 minutes

Notes: * took place face-to-face. Participants' numbers exclude the interviewer.

Ümberkujundusmeetmete pakkumine

- Sise-eeskirjad on kõigil pakkujatel olemas ja vastavad nõuetele, kaebusi tarbijatelt FI-le teadaolevalt ei ole
- Meetmete pakkumine toimub tagantjärgi. Pakutakse kui klient on maksega hilinenud. Ennetamine on väga haruldane, rohkem levinud kodulaenude puhul, kus teadlikum tarbija oskab küsida
- Läbirääkimisi sisuliselt ei toimu. Krediidipakkuja pigem pakub enda soovitusel, mille tarbija kas võtab või jätab.

“Since it is a legal obligation, they offer exactly that, in the last sentence of the reminder letter that the client has the right to negotiate. If it comes to negotiations, then it is from a strong position of power and a take-it-or-leave-it deal” (Judge 1).

Ümberkujundusmeetmete pakkumine

- VÕSi muudatus ei ole kuigi palju mõju avaldanud. Krediidipakkujad rakendasid juba palju varem FI märgukirja meetmete pakkumise osas.
- Meetmete protsess põhineb tarbija initsiatiivil

“Customers may not react, they are afraid and try to avoid such conversations [about forbearance].” (Small credit provider 1)

We are all based on the consumer's own initiative. Communication is often only automatic. The consumer does not react to it.” (Judge 1)

Ümberkujundusmeetmete pakkumine

- Üldjoones olid pakkujad avatud erinevatele meetmetele. Praktikas on kõige tüüpilisemad meetmed tähtaja pikendamine ja põhiosa maksepuhkus

“Key measures include extension of the loan period up to 120 months, full or partial payment holiday (up to 3 months full and up to 12 months partial), lowering the interest rate if without it the monthly payment would not be affordable for the client.” (Small credit provider 3)

“Sometimes there are only standard solutions, i.e. either a payment holiday or refinancing. Personally, I think the easiest way would be to reduce the consumer's loan payment, but many do not offer this. This will lead to less APR. It would be better as a temporary solution. For example, if his income drops, it would be good if he maintained the discipline to pay the loan, but his obligation would be smaller.” (Debt Collector 1)

Riskid ümberkujundamise pakkumisel

- Kohtunikud ja võlanõustajad näevad ülepakkumise riski – piisava kontrolli puudumisel võib ebasobiv meede süvendada tarbija rahalisi probleeme
- Sobiva meetme valik sõltub makseraskuse iseloomust
- Kohtunike arvates on juurprobleem vastutustundliku laenamise tagamisel, sest nendel klientidel on ka suurem risk vajada kohtuvälist ümberkujundamist. Ümberkujundamise puhul ei nõuta krediitvõimekuse hindamist, mis samuti suurendab riski

Tarbijakäitumine ja rahatarkus

- Tarbijad on passiivsed ning kehvasti informeeritud

“Many consumers don't know [about forbearance measures]. It's quite common for consumers to not respond to court letters either. Shame and guilt that they have to pay and there's nothing they can say to defend themselves. Consumer awareness is quite low. The vast majority of cases where the consumer has the ability to pay and cooperates, they grit their teeth and pay everything.” (Judge 2)

“For some lenders, their entire business model is to earn interest and profit from it. They rely on debtors who are a little less knowledgeable, and they exploit that ignorance.” (Judge 1)

- Meetmete kasutamisega on seotud süütunne. Tarbijad ei taha tunnistada, et neil on vaja abi või et lahendus oleks üldse võimalik.
- Teadmatuse puhul on eksploateerimise risk

Tarbijakäitumine ja rahatarkus

- Krediidipakkujad näevad probleemi valeinfo esitamises

“There are quite frequent cases where clients provide false or incomplete information about their income, expenses or situation. This makes determining the appropriate measure more difficult and requires additional verification.” (Small credit provider 3)

- Tarbijad jõuavad nõustamisse liiga hilja.
- On ka teadlikumaid tarbijad, kes ise võtavad ühendust, kuid need on selges vähemuses

Erinevused krediidipakkujate vahel

- Kohtunikud ja võlanõustajad leiavad, et ülekaalukas osa kaasustest pangaväliste laenuandjaga seotud

“Banks are very different from non-bank creditors. I see bank less.[...]. In the case of non-banks, the Financial Supervision Authority has issued guidelines on how to choose forbearance measures. Non-banks do not comply with the guidelines.” (Judge 3)

“Banks come to an agreement faster, offer payment holidays, and refer you to debt counseling or a specialist. However, when it comes to “quick loans” [small credit providers], the solutions are more rare and more harmful to the person.” (Debt counselor 1)

- Krediidipakkujad näevad asja teisiti

“The media gives the impression that lenders are the ones trying to rip off the last customer, but in reality, that's not the case. The main goal is to come to the rescue at the right time and find a solution for the customer. So that they come back and stay as clients. (Small credit provider 2)

Arvamused regulatsiooni osas

- Ei ole veel asjakohast kohtupraktikat, kuid võimaldab tulevikus otsustel arvesse võtta
- Aidata tuleks võimalikult varakult
- Probleemid: üks lahendus ei sobi kõigile tarbijatele, hädasolevatel tarbijatel on tõenäoliselt mitmelt pakkujalt laene

“If I am a debtor who has 10 loan contracts and I’m offered a payment holiday or refinance the claim from one creditor, then this will not solve the overall situation. It is not possible to solve it one by one. I would expect (especially large banks) to go to debt counseling. Because debtors do not have a psychological understanding of how much he has to pay. [...] The first question is do you know how much all the debts are in total. Is it 5-15-50k? This morning the client said that he does not know, he is not ready to deal with the situation. They cannot admit it.” (Debt councilor 2)

Järeldused

- VÕS 416¹ muudatuse osas on eeskirjad vastavused, kuid nende rakendamine on pigem formaalsus ja sisulist muutust on vähe.
- Regulatsioon on paindlik, mistõttu on krediitipakkujal oluliselt tugevam positsioon meetmete pakkumisel, kui tarbijal läbirääkimistel. Meetme valikul on tarbijal vähe sõnaõigust.
- Tarbijate hoiakute ja madala teadlikkuse tõttu on vaja tegeleda rahatarkuse edendamisega ka laenude valdkonnas.
- Ebasobiv pakkumine võib süvendada maksejõuetust.

Soovitused

- Kuna tarbijad on passiivsed siis tuleks vähendada takistusi meetmete taotlemisel - näiteks mitte nõuda tarbijalt helistamist, vaid võimaldada online eeltäidetud vormi töötlemist kus on täpsed valikud meetmete ja nende tingimuste osas.
- Laenude konsolideerimine võib aidata tarbijaid, kellel on kohustusi mitme pakkuja ees. Konsolideerimise puhul ei tohiks laen tarbijale oluliselt kallineda.
- Regulatsioon ei kohusta spetsiifiliste meetmete pakkumist olenevalt tarbija olukorrast, ehk see on tõlgendamise küsimus. Olukorrad on erinevad, kuid variant oleks leida komplektid sobivatest meetmetest olenevalt makseraskuse põhjusest.

Kitsendused

- Tarbijate vaade on esindatud läbi kohtunike ja võlanõustajate ekspertintervjuude
- Me ei saa hinnata konkreetselt meetmete efektiivsust, vaid võimalikke kitsaskohti mis praktikas esineb.
- Sise-eeskirjad ja spetsiifiline meetmete pakkumise protsess ei olnud uuringu koostajatele kättesaadav

“As a judge, I understand that what reaches my table is a small part. They are the sourest of sour. There has been no communication. The consumer disappeared or the compromise for forbearance been limited to 1 sentence. So “get in touch if you want.”” (Judge 2)

Täname kuulamast!

Artikli eelpublikatsioon on
leitav siit:

