

Sisekaitseakadeemia

Finantskolledž

Marten Janno

**ESMASTE MEETMETE MÕJU VÕLGADE
SISSENÕUDMISE PROTSESSIS**

Lõputöö

Juhendaja:

Kerly Randlane, MPA

Tallinn 2015

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

| | |
|---|------------|
| Finantskolledž | Juuni 2015 |
| <p>Töö pealkiri eesti keeles: „Esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis”.</p> <p>Töö pealkiri võõrkeeles: „Impact of Initial Measures in the Process of the Collection of Debts”.</p> <p>Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ja koosneb 62 leheküljest ning 6 lisast. Töös on kasutatud 43 allikat, sh teadusallikad, millele on tekstis viidatud.</p> <p>Töö aktuaalsus seisneb selles, et Maksu- ja Tolliameti 2013-2016 aasta arengukava üheks eesmärgiks on maksude tasumise distsipliini parandamine tõhusa sissenõudmise läbi. Lõputöös analüüsiti Maksu- ja Tolliameti ja erasektori esmaseid sissenõudmismetmeid ning võrreldi neid omavahel.</p> <p>Probleemiks osutub asjaolu, et pahatahtlike ja maksejõuetute võlglastega tegelemine nõuab rohkelt aega. Mida rohkem võlglasti tasub oma kohustuse peale esmast meetet, seda rohkem aega jääb sissenõudjale keerulisemate juhtumite lahendamiseks.</p> <p>Töö eesmärgiks on välja selgitada esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis. Eesmärk täideti ja autor jõudis järeldusele, et erasektori esmased meetmed on põhjalikumad kui Maksu- ja Tolliameti omad. Samuti selgus, et erasektori võlgade sissenõudmisega tegelevate asutustele oleks vaja antud valdkonda reguleerivat õigusakti. Lisaks puudub erasektoril juurdepääs andmebaasidele, mis sisaldaks kehtivad võlglaste kontaktandmed.</p> | |
| Võtmesõnad: Avalik sektor, erasektor, võlgade sissenõudmine, inkasso, maksuhaldur | |
| Võõrkeelsed võtmesõnad: Public sector, private sector, debt collecting, collection agency, tax authorities | |
| Lõputöö prioriteetidega on seotud Maksu- ja Tolliameti 2013-2016 aasta arengukava | |
| Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu | |
| <p>Töö autor: Marten Janno</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus/ei ole nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.</p> <p>Allkiri:</p> | |
| Vastab lõputöö nõuetele | Allkiri: |
| Juhendaja: | |
| Vastab lõputöö nõuetele | Allkiri: |
| Kaasjuhendaja: | |
| Kaitsmisele lubatud | Allkiri: |
| Kolledži direktor: Uno Silberg | |

SISUKORD

| | |
|---|----|
| SISSEJUHATUS | 4 |
| 1. VÕLGAE SISSENÕUDMISE PROTSESS | 6 |
| 1.1 Avalik-õiguslike rahaliste nõuete sissenõudmine..... | 6 |
| 1.2 Eraõiguslike rahaliste nõuete sissenõudmine | 13 |
| 2. ESMASTE SISSENÕUDMISMEETMETE VÕRDLUS JA MÕJU VÕLGAE SISSENÕUDMISELE..... | 21 |
| 2.1 Avaliku ja erasektori esmased sissenõudmismeetmed | 21 |
| 2.2 Esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis..... | 28 |
| KOKKUVÕTE | 36 |
| SUMMARY | 38 |
| VIIDATUD ALLIKATE LOETELU | 41 |
| LISAD | 44 |
| Lisa 1. MTA postikulud perioodil 2011-2014..... | 44 |
| Lisa 2. IRIS süsteem..... | 49 |
| Lisa 4. Maksu- ja Tolliameti meiliteavituse näidis | 53 |
| Lisa 5. IRIS süsteemi efektiivsus | 55 |
| Lisa 6. Intervjuu Lindorff AS turundus- ja kommunikatsioonijuhi Inga Piirajaga..... | 57 |

SISSEJUHATUS

Seadused annavad igale isikule õigused, mida kasutada ja kohustused, mida täita. Sama kehtib ka rahalistes õigussuhetes, kus võlausaldajal on õigus enda kasuks nõuda võlgnikult rahalise kohustuse täitmist. Kuid alati ei täida kohustatud isikud oma rahalisi kohustusi, tekitades sellega võlausaldajale rahalist kahju. Viimase abinõuna on võlausaldajal õigus võlgnikult rahaline kohustus sisse nõuda. Enne kui sissenõudja või vastav asutus alustab sunnimeetmete rakendamist, antakse võlgnikule võimalus täita kohustus vabatahtlikult. Esmasteks meetmeteks võlgade sissenõudmisel on näiteks meili- ja SMS teavitus, telefonivestlus või võlglaste nimekirja avalikustamine.

Võlad tekivad nii eraõiguslikes kui ka avalik-õiguslikes suhetes. Eraõiguslikes võlasuhetes on eesmärk motiveerida võlgnikku oma rahalist kohustust tasuma. Avalik-õiguslikes võlasuhetes on eesmärgiks lisaks võlgniku motiveerimisele oma kohustus tasuda, teenida avalikku huvi. Avalik-õiguslike rahaliste nõuete sissenõudmine maksumenetluses toimub maksumaksja raha eest. Maksumaksja raha säästmiseks, peab esmaste meetmete süsteem olema võimalikult automaatne ja tulemuslik.

Teema on aktuaalne, sest Maksu- ja Tolliameti 2013-2016 aasta arengukava üheks eesmärgiks on maksude tasumise distsipliini parandamine tõhusa sissenõudmise läbi.

Lõputöö uudsus seisneb selles, et esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis ei ole teadaolevalt Sisekaitseakadeemia lõputööde raames uuritud. Lõputöö tulemused võiksid olla kasulikud võlgade sissenõudmisega tegelevatele isikutele nii avalikus kui ka erasektoris.

Probleemiks osutub asjaolu, et pahatahtlike ja maksejõuetute võlglastega tegelemine nõuab rohkelt aega. Mida rohkem võlglasti tasub oma kohustuse peale esmast meedet, seda rohkem aega jääb sissenõudjale keerulisemate juhtumite lahendamiseks.

Lõputöö eesmärk on välja selgitada esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

1. Anda ülevaade avaliku sektori võlgade sissenõudmise protsessist.
2. Anda ülevaade erasektori võlgade sissenõudmise protsessist.
3. Võrrelda avaliku ja erasektori esmaseid sissenõudmismeetmeid.
4. Hinnata esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis.

Lõputöös kasutatakse kvalitatiivset uurimismetoodikat erinevate andmekogumisviisidena. Andmete kogumiseks kasutatakse dokumendi analüüsi ja viiakse läbi intervjuud erialaspetsialistidega.

Töö koosneb kahest peatükist, mis omakorda mõlemad koosnevad kahest alapeatükist. Esimene peatükk kirjeldab võlgade sissenõudmist teoreetilises käsitluses. Esimese peatüki esimene alapeatükk käsitleb avaliku sektori võlgade sissenõudmise protsessi ja esimese peatüki teises alapeatükk tutvustab erasektori võlgade sissenõudmise toiminguid.

Teises peatükis tuuakse välja kogutud andmed esmaste meetmete kohta ning nende põhjal tehtud analüüsid ja järeldused. Teise peatüki esimeses alapeatükis analüüsitakse Maksu- ja Tolliametilt ning erasektori võlgade sissenõudmise pädevatelt asutustelt kogutud andmeid esmaste sissenõudmismeetmete kohta ja võrreldakse tulemusi. Teise peatüki teises alapeatükis hinnatakse kogutud andmete põhjal esmaste meetmete tulemuslikkust võlgade sissenõudmise protsessis.

Lõputöö teoreetilise osa kirjutamiseks kasutatakse erialast kirjandust, internetiallikaid ja 01.04.2015 seisuga kehtivaid õigusakte.

1. VÕLGADE SISSENÕUDMISE PROTSESS

1.1 Avalik-õiguslike rahaliste nõuete sissenõudmine

Iga avalik-õiguslik asutus tegutseb avaliku huvi ülesannetes ja vajab selleks rahalisi vahendeid. Antud vahendid saab avalik-õiguslik asutus maksumaksjatelt ja muudelt kohustatud isikutelt. Kui kohustatud isik oma rahalist kohustust ei täida, takistab see avalik-õigusliku asutuse tegevust ja kahjustab avalikku huvi.

Avalik-õiguslike rahaliste nõuete puhul on võlausaldajaks riik või tema allasutus. Avalik-õiguslike nõudeid nimetatakse ka riiginõueteks kus kohustatud isik peab tasuma riigile mingi tegevuse või tegevusetuse eest. Avalik-õiguslikud rahalised nõuded jagunevad maksudeks, trahvideks, riigilõivudeks ja sundkindlustusmaksudeks. Kehtivatest regulatsioonidest tulenevalt teostavad riiginõuete sissenõudmist maksuhaldur või kohtutäitur. (Randlane, 2014)

Maksukorralduse seaduse (MKS) § 2 sätestab maksu legaaldefiniitsiooni, mis on järgmine: *"Maks on seadusega või seaduse alusel valla- või linnavolikogu määrusega riigi või kohaliku omavalitsuse avalik-õiguslike ülesannete täitmiseks või selleks vajaliku tulu saamiseks maksumaksjale pandud ühekordne või perioodiline rahaline kohustus, mis kuulub täitmisele seaduses või määruuses ettenähtud korras, suuruses ja tähtaegadel ning millel puudub otsene vastutasu maksumaksja jaoks"*. (Maksukorralduse seadus, 2002) Koos maksuvõlaga kuuluvad sissenõudmisele ka sellega seotud rahalised kõrvalkohustused, milleks on näiteks intress, sunniraha, asendustäitmise kulud ja menetluskulude hüvitamise kohustus (Tartu Ülikool, 2012). Kui isik ei täida oma maksukohustust õigeaegselt, siis peab ta sellelt intressi tasuma. Intressi eesmärk on maksukohustustase motiveerimine maksuvõla tasumiseks ning viimane arvutatakse maksuvõla summalt (0,06% päevas). (Lehis, 2012, lk 89)

Riigilõiv on tasu juriidilise toiminguga või dokumendi väljaandmise eest, mille eesmärk on nimetatud toimingutega seotud kulude katmine. Riigilõivu tunnuseks on vastusooritus, mis oma olemuselt tähendab seda, et lõivu maksja maksab alati tema huvides tehtud toiminguga eest. Riigilõivu suurus ei pea olema vastavuses tehtava toiminguga kuludega, vaid

võib sõltuda toimingu eesmärgist ja taotleja huvist. Riigilõiv ei tohi takistada isiku põhiõiguste realiseerimist. (Tartu Ülikool, 2012)

Maksu ja riigilõivu eesmärgid on sisuliselt samad, milleks on avalik-õiguslike toimingutega seotud kulude katmine. Nende erisuseks omakorda on asjaolu, et maksu tasudes isik riigilt otsest vastutasu ei saa. Samas kui riigilõivu tasudes saab isik vastutaksu riigilt mingi toiminguga või dokumendi. Samuti ei ole kõik maksud seotud mingi konkreetse toiminguga, vaid on mõeldud riigikassa täitmiseks. Lisaks on maks perioodiline kohustus, kuid riigilõiv on ühekordne toiming.

Samuti on avalik-õiguslikuks rahaliseks kohustuseks veel Kindlustustegevuse seaduse (KindlITS) § 10 alusel sundkindlustusmaks. Kindlustusmaks või -maksu tasumine on seadusega isikule pandud kohustus ja selle hüvitamine on riigi või muu asutuse kohustus. (Kindlustustegevuse seadus, 2005) Sundkindlustusmaks tasumisest tekib õigus vastusooritusele, mis tähendab, et vastuhüve antakse ainult teatud tingimuste täitumisel. Nendeks on näiteks haigestumine, pensioniikka jõudmine ja töösuhte lõppemine. Sundkindlustuse eesmärgiks on teatud riskide hajutamine. (Tartu Ülikool, 2012)

Erinevalt maksust ja riigilõivust on sundkindlustusmaks mõeldud maksukohustuslaste toetamiseks negatiivsete sündmuste korral. Nagu riigilõivu tasumisel, tekib ka sundkindlustusmaks tasumisel riigil vastusoorituse kohustus. Sundkindlustusmaks korral on vastusoorituseks rahaline toetus ja seda teatud tingimuste olemasolul.

Trahv on rahaline karistus, mille eesmärgiks on konkreetse õigusrikkuja ja kogu avalikkuse mõjutamine õigusrikkumisest hoiduma. Kuriteo puhul on tegemist "rahalise karistusega" ja väärteo puhul määratakse "rahatrahv". Erinevad mõisted on vajalikud selleks, et oleks mugavam eristada kuriteo- ja väärteokoosseise. (Lehis, 2012, lk 31) Lisaks eelpool mainitule sätestab Eesti Vabariigi põhiseaduse (PS) § 113 trahvide hulka veel mittekariistuslikud rahalised mõjutusvahendid, milleks on näiteks sunniraha, protsessitrahvid ja kõrgendatud määraga keskkonnatasud (Tartu Ülikool, 2012). Lisaks sätestab väärteomenetluse seadustiku (VTMS) § 53 mittekariustuslike rahaliste mõjutusvahendite alla veel hoiatustrahvi (Väärteomenetluse seadustik, 2002). Sunniraha eesmärgiks on tagada vastava ametkonna tõrgeteta töö mitterahaliste kohustuste täitmise tagamise näol. Näiteks maksuhaldur määrab sunniraha kui isik ei ole õigeaegselt esitanud

maksudeklaratsiooni või selle parandust. Protsessitrahvi määrab kohus protsessiosalistele, kes rikkusid kohtuistungil korda või kohtu registriosakond äriühingule, kes pole esitanud majandusaasta aruannet. (Lehis, 2012, lk 31) Väärteomenetluses esineb veel hoiatustrahv, mis on tavalisest trahvist leebem ja seda ei kanta karistusregistrisse. (Kergandberg, Eerik; Kangur, Andreas; Lind, Sten; Saaremäel-Stoilov, Katrin; Saarmets, Virgo, 2008, lk 308)

Trahvi erisuseks võrreldes teiste avalik-õiguslike rahaliste nõuetega, on eesmärk isikut mõjutada. Trahv ei ole perioodiline, nagu enamus maksud või sundkindlustusmaksed, vaid toimub ühekordselt nagu riigilõivgi. Erinevalt riigilõivust, maksab isik trahvi enda seadusevastaselt tehtud teo või tegemata jätmise eest.

Kui kohustatud isikud avalik-õiguslikke rahalisi nõudeid õigeaks ajaks ei täida, siis alustab vastava pädevusega organ nende sissenõudmist. Sissenõudmine koosneb suuremas osas sundtäitmisest.

Sundtäidetava nõude aluseks on haldusorgani haldusakt, karistusotsused ja muud täitevvõimu ettekirjutised. Kõikide avalik-õiguslike rahaliste nõuete, v a maksunõuded, viimane menetleja on kohtutäitur. Erandiks on maksuhaldur, kes sundtäidab maksuvõlgu ja maksmata keskkonnatasusid. Kui maksumenetlus tulemusi ei anna, siis võib maksuhaldur samuti nõude kohtutäiturile edastada. (Randlane, 2014)

Sissenõudmise aluseks on isiku poolt täitmata jäetud maksukohustus või maksuvõla ajatamise taotlemata jätmine. Samuti on maksuhaldur kohustatud andma võlgnikule võimaluse tasuda oma kohustus vabatahtlikult. Selleks saadab maksuhaldur võlgnikule hoiatuse maksuvõla sundtäitmise kohta (Lehis, 2012, lk 145-146). Enne sundtäitmise hoiatust rakendab maksuhaldur pehmeid meetmeid ehk esmaseid meetmeid. Kui isik on korduvvõlglane, mis tähendab, et kui tal on võla tekkimise hetkel varasemast ajast kehtiv võlg, siis saadab maksuhaldur talle kohe sundtäitmise hoiatuse. Esmaseid meetmeid kirjeldatakse 2. peatükis.

MKS § 129 sätestab, et sundtäitmise hoiatus esitatakse koos maksusumma tasumist kohustava haldusaktiga, milleks on kas korraldus, maksuotsus, vastutusotsus või maksuteade. Korralduse puhul peab isik tasuma oma võla 10 päeva või 48 tunni jooksul alates korralduse kätte saamise hetkest. Maksuhalduril on õigus valida 48 tunnine täitmise

tähtaeg kui on alust arvata, et võla sissenõudmisega viivitamise puhul muutub selle teostamine võimatuks.

Maksukohustuslase õigusi piiravad haldusaktid peavad olema kirjalikud ja põhjendatud. Üldjuhul kaasneb koormava haldusaktiga ka sundtäitmise hoiatus. Kui haldusaktid sisaldavad sundtäitmise hoiatust, siis võib maksuhaldur tähtpäevaks täitmata jäetud kohustuste puhul alustada kohe sundtäitmist (Maksukorralduse seadus, 2002).

MKS § 128 lg 2 sätestab, et maksuhaldur võib alustada sundtäitmist kui on täidetud vastavad eeldused. Esiteks peab olema saabunud täitmise tähtpäev ja haldusakt peab olema võlglastele seadusega sätestatud korras kätte toimetatud. Samuti ei tohi maksuvõlg olla ajatatud, peatatud, aegunud, kustutatud või muul viisil lõppenud.

Maksuvõla sundtäitmine toimub täitemenetluse seadustikus sätestatud korras, kuid MKS §-d 128-133 sätestavad rea erisätteid. Põhiline erinevus seisneb selles, et maksuhalduril on õigus pöörata iseseisvalt sissenõue võlglaste varalistele õigustele.

Pangakonto arestimiseks annab maksuhaldur vastavale krediidasutusele korralduse arestida võlgniku pangakonto. Krediidasutus peab viivitamatult kandma võlgniku kontolt võlasumma üle maksuhalduri kontole, kuni korralduses märgitud võlasumma tasumiseni. Füüsilise isiku maksuvõla sissenõudmisel ja pangakonto arestimisel, ei kuulu igakuisele sissenõudmisele ega arestimisele ühe kuupalga alammäära suurune summa. Kui võlgnikul on ülalpeetavaid pereliikmeid, siis ei kuulu samuti sissenõudmisele ega arestimisele iga ülalpeetava kohta, ühe kuupalga alammäära suurune summa. Arestitud kontolt võib väljamakseid teha ainult maksuhalduri loal. Maksuhaldur teeb korralduse pangakonto aresti alt vabastamiseks kolme tööpäeva jooksul, arvates maksuvõla tasumisest. (MKS §131)

Pangakonto arestimiseks saadab maksuhaldur korralduse vastavasse krediidasutusse kus võlgnikul on arveldusarve. Töötasu arestimisel kontakteerub maksuhaldur otse võlglaste tööandjaga. Tööandja on kohustatud kandma töötasu vahetult maksuhalduri arveldusarvele kuni võlasumma on tasutud.

Lisaks võlgniku pangakonto arestimisele on maksuhaldurile antud õigus kanda keelumärkeid ja areste vararegistrisse, milleks on kinnistusraamat, liiklusregister, laevakinnistusraamat ja väärtpaberiregister. (MKS § 130) Juhul kui võlgnik pankrotistub, siis toimub kõikide võlgade esitamine ja kaitsmine pankrotimenetluse reeglite järgi. Lisaks maksuvõlale võib maksuhaldur sundtäita veel enda määratud trahvid, asendustäitmise kulud, sunniraha ja muud maksukorralduse seadusest tulenevad rahalised kohustused. (Lehis, 2012, lk 145-146)

Maksuvõla sundtäitmine aegub viie aastaga. Sissenõudmise aegumine algab maksu määramisele järgneva aasta 1. jaanuarist. (Maksukorralduse seadus, 2002)

Lisaks eeltoodule on maksuhalduril õigus halduskohtu eelneval loal rakendada eelaresti kui eksisteerib oht, et võlgnik võib võõrandada menetluse käigus kogu oma vara (MKS § 136¹ lg 1). Eelarest on oma olemuselt maksuhalduri poolt võlgniku varale arestide ja keelumärgete kohaldamine, enne maksu määramist. Eelarest aitab vältida olukorda, mil võlglane kandib kogu vara firmast välja, avalik-õigusliku rahalise nõude täitmise kohustuse vältimiseks.

MKS § 130 lõike 2 kohaselt, võib maksuhaldur maksuvõla sissenõudmise anda kohtutäituri menetlusse kui maksuhalduri täitetoimingud ei ole tulemusi andnud. Nimetatud piirangu eesmärgiks on vältida üleliigseid kulusid ja kaitsta maksumaksja õigusi. Seega kui maksuhalduri täitetoimingud ei ole tulemusi andnud, siis edasine maksumenetluse jätkamine oleks liialt kulukas. Asjaolu, et maksuhalduril ei ole õigust võlgniku vara müüa, tuleneb eesmärgist säästa maksumaksjate raha. See tähendab, et kui maksuhalduri sunnimeetmete rakendamine pole tulemust andnud, siis edasiste toimingute kulud nõude edastamisel kohtutäiturile, kannab võlgnik ise. Antud regulatsioon vähendab maksuhalduri töökoormust, kuid teisest küljest tõstab kohtutäiturite oma.

Eesti täitemenetlust võib oma olemuselt pidada universaalmenetluseks, mis tegeleb nii avalik-õiguslike kui eraõiguslike rahaliste nõuetega. Täitemenetlust viib läbi kohtutäitur, kes on avalik-õiguslikku ametit pidav sõltumatu isik ning kellele riik on delegeerinud osa riigivõimu teostamisest. Kohtutäiturid on vabakutselised kes peavad ametit oma nimel ja vastutusel. (Aleksand, 2011, lk 16-18) Täitemenetluse seadustiku (TMS) § 2 lõige 1 sätestab täitemenetluse alustamise aluseks olevad täitedokumendid, milles on avalik-

õiguslikud dokumendid ülekaalus. Antud loetelus on muuhulgas trahvid, riigilõivud, maksud ja sundkindlustusmaksed.

Täitemenetluse alustamise alusteks on sissenõudja avaldus ja sellele lisatud täitedokument. Erandiks on karistusõigusest tulenevad rahalised nõuded, milleks on väärteo eest ja halduskohtu poolt määratud rahatrahvid ning rahalised ja varalised karistused. Nende puhul ei ole sissenõudmise alustamiseks vaja sissenõudja avaldust, vaid piisab ainult kohtuotsusest või kohtuvälise menetleja otsusest. Täitemenetlus loetakse alanuks kui võlgnikule on kätte toimetatud täitmisteade koos täitedokumendi ära kirjaga. (Palmits, 2009) Täitmisteates on kirjas sissenõudja ja täitedokumendi andmed, nõude suurus ning vabatahtliku täitmise tähtaeg. Võlgnikule antava vabatahtliku täitmise tähtaeg peab olema vahemikus 10 kuni 30 päeva. (Täitemenetluse seadustik, 2006)

Täitemenetluse viib läbi selle piirkonna kohtutäitur kus asub võlgniku vara. Täitemenetluse läbiviimiseks vajalike andmeid võib kohtutäitur nõuda nii võlgnikult endalt kui ka kolmandatelt isikutelt. Võlgnikul on võimalus kohustus ka osade kaupa tasuda. Kuigi kehtivad õigusaktid seda ei sätesta, on sissenõudjal alati võimalik võlgnikuga võla tasumises kokku leppida. (Alekan, 2011, lk 47)

Kui mitte arvestada õigust müüa võlgniku vara, siis kohtutäituri täitetoimingud on üldiselt samad, mis maksuhalduril. Nendeks on sissenõude pööramine kinnisasjadele ja varalistele õigustele.

Vallasasja arestimiseks kirjutab kohtutäitur asja võlgniku juuresolekul üles ja keelab selle käsutamise. Registervara arestimisel laseb kohtutäitur kanda registrisse vastava asja kohta keelumärke. Arest lõpeb kas asja müügiga täitemenetluses, aresti alt vabastamisega või aresti tühistamisega. Aresti alt vabastamine on võimalik sissenõudja taotlusel ja võlgniku nõusolekul või juhul kui asja ei õnnestu mõistliku aja jooksul müüa. (Alekan, 2011, lk 94)

Sissenõudmise pööramine varalistele nõuetele ja õigustele täitemenetluses toimub mõningate erisustega nagu vallasasjade puhul. Nõude arestimisel kohustab kohtutäitur võlgniku suhtes kohustatud kolmandal isikul täitma nõude sissenõudja kasuks kohtutäiturile. Samal ajal keelab kohtutäitur võlgnikul nõuet käsutada. Nõude arestimisel

saadab kohtutäitur arestimisakti võlgniku suhtes kohustatud kolmandale isikule ja kättesaamise hetkest loetakse nõue arestituks. Kui kolmas isik nõuet ei täida, võib sissenõudja tema vastu esitada täitmise nõudega hagi. (Palmits, 2009) TMS §-d 130-136 käsitlevad muudest nõuetest eraldi sissetuleku arestimist. Sissetuleku arestimine kehtib siinkohal ainult füüsilisest isiku puhul. Siia alla kuulub ka pangakonto arestimine. Samuti kuuluvad varaliste nõuete alla väärtpaberid, osaühingu osa, hooneühistu liikmelisus asjaõigusega tagatud nõue, võõrandamatu õigus, autori varalised õigused ja õigus, mille puhul puudub täitmiseks kohustatud isik.

Nagu varalistele õigustelegi, kohaldatakse ka kinnisvarale sissenõude pööramisel vallasasjade sätteid, välja arvatud mõningad erisused. Võrreldes vallasasjadega ja varaliste õigustega, puudub kinnisvaral mittearestitava asja kategooria ja asendusarestimine. Lisaks on kinnisasja puhul võimalik kohaldada osalist käsutamise keeldu. Näiteks on võimalik keelata asja käsutamine mitte tervenisti, vaid ainult selle võõrandamine või koormamine jne. Kinnisasjade alla kuuluvad sundtäitmist reguleerivate sätete järgi ka hoonestusõigus, laevad ja õhusõidukid. (Täitemenetluse seadustik, 2006)

Võlgniku vara müüakse enampakkumisel, mille puhul peaks asja eest saama kõrgeima võimaliku hinna, sest on tagatud avalikkuse informeeritus. Praktikas on olukord sageli vastupidine ehk tulemiks on kiirmüügihind, mis ei pruugi vastata vara tegelikule turuväärtusele. Kui sissenõudja või võlgnik esitab selleks taotluse või kui enampakkumine on nurjunud, võib võlgniku vara müüa ka väljaspool enampakkumist. Samuti on võlgnikul võimalus müüa ise oma vara, kohtutäituri kontrolli all. (Alekan, 2011, lk 97)

Enampakkumised toimuvad üldjuhul interneti keskkonnas. Üheks arestitud vara müügikeskkonnaks Eestis on www.varad.ee kus peale kohtutäiturite müüvad võlgnike varasid ka pankrotihaldurid ja pandipidajad. Oksjonil müügis olevate kinnisvaradega kaasneb sageli ka üüri- või kommunaalvõlg.

Rahatrahvi ja rahalise karistuse suhtes kehtivad täitemenetluses teatud erinevused, mis seisnevad tähtaegade regulatsioonis ja sundtäitmise aegumises. Täitedokumendis peab olema märgitud kas trahv või karistus tuleb täita ositi või tervikuna. (Alekan, 2011, lk 157) KarS § 66 sätestab, et ositi tasumise otsustab kohus, kes võtab arvesse mõjuvaid

põhjuseid. Selleks on süüdlase majanduslik võimetus tasuda trahvisumma tervikuna. Ositi tasumise tähtaeg ei tohi ületada ühte aastat. Tervikuna tasumisel kehtib trahvide puhul tähtaeg 10-30 päeva ja karistuse puhul 30-60 päeva. TMS § 198 sätestab Karistusõiguslike rahaliste nõuete sissenõudmise järjekorra. Esmalt pööratakse nõue rahale, väärisasjadele, väärtpaberitele ja nõuetele, seejärel ülejäänud vallasvarale ja lõpuks kinnisvarale.

KarS § 82 lõike 4 kohaselt täitmisele pööratud rahatrahvi sissenõudmine aegub kui sissenõudmist ei ole alustatud nelja aasta jooksul väärteoasjas tehtud otsuse jõustumisest. Täitmisele pööratud rahalise karistuse aegumist reguleerib lõige 5, mis sätestab rahalise karistuse aegumise kui karistust ei ole sisse nõutud 7 aasta jooksul kriminaalasjas tehtud kohtuotsuse jõustumisest.

Maksuhaldur peab võlglasega suheldes järgima ka hea halduse tava. Kokkuvõtlikult tähendab hea halduse tava, et iga institutsioon, asutus ja organ käsitleks üldsuse küsimusi erapooletult, õiglaselt, mõistliku aja jooksul ja ilma üleliigset kahju tekitamata. (Diamandourus, 2013)

Kokkuvõtlikult kuuluvad suurem osa avalik-õiguslikest rahalistest nõuetest kohtutäituri vastutusalasasse. Maksuhaldurile jäävad ainult maksunõuded ja keskkonnatasud. Nii kohtutäituri kui ka maksuhalduri on õigus seada võlgniku varale areste. Võlglaste vallasasjadele võib aresti seada ainult kohtutäitur. Kui maksuhalduri täitetoimingud tulemusi ei anna, siis edastatakse maksumaksja õiguste kaitseks nõue kohtutäiturile. Lisaks on kohtutäituri erinevalt maksuhaldurist, õigus võlgniku vara müüa.

1.2 Eraõiguslike rahaliste nõuete sissenõudmine

Erasektori ettevõtjad vajavad tegutsemiseks rahalist ressursi, nagu avalik sektor. Rahalised vahendid saab ettevõtja tehingute kaudu, mille alla võivad kuuluda ka krediiditehingud. Kui ettevõtja võlglaselt õigel ajal võlga kätte ei saa, kahjustab see ettevõtte ja terve riigi majanduse arengut.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 2 sätestab, et võlasuhe on võlgniku kohustus teha võlausaldaja kasuks mingi tegu või jätta see tegemata. Võlausaldajal on õigus nõuda võlgnikult teo tegemist. Üheks selliseks nõudeks on rahaline nõue. Võla tekkimise alusteks on VÕS § 3 kohaselt lepingud (Võlaõigusseadus, 2001). Erinevalt avalik-õiguslikust võlasuhtest, on eraõiguslikus võlasuhtes mõlemad nii võlgnik kui ka võlausaldaja eraõiguslikud isikud. Eraõiguslike rahaliste nõuete puhul on just poolte vahel sõlmitud lepingud, levinud võla tekkimise põhjused. Nendeks võivad olla näiteks laenulepingud, üürilepingud ja töölepingud.

VÕS § 23 kohaselt peavad kõik lepingupooled täitma hea usu ja mõistlikkuse põhimõtet. See tähendab, et õiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel ei tohi käituda seadusevastaselt ega teisele isikule kahju tekitades. VÕS § 7 loetakse võlasuhtes mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid mõistlikuks. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 35 sätestab, et juriidilisest isiku juhtorganid peavad oma seadusest ja põhikirjast tulenevaid kohustusi täitma temalt oodatava hoolsusega. Samuti reguleerib ettevõtjate hoolsuskohustust äriseadustik (ÄS), mille § 187 lõige 1 sätestab, et juhatuse liige peab oma kohustusi täitma korraliku ettevõtja hoolsusega (Äriseadustik, 1995).

Kui võlgnik oma kohustust ei täida, siis võlausaldaja võib talt nõuda kohustuse täitmist ning rahalise nõude puhul ka viivise maksmist. Samuti võib võlausaldaja keelduda omapoolse kohustuse täitmisest, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles või langetada hinda. (Võlaõigusseadus, 2002) Kui antud meetmed tulemust ei anna, siis on võlausaldajal võimalus pöörduda abi saamiseks vastavate asutuste poole. Eraõiguslikku rahalist nõuet saab sisse nõuda kahe asutuse kaudu, milleks on erinevad krediiditeenuseid pakkuvad ettevõtted, mille alla kuuluvad ka inkassofirmad. Kulukamaks, aeganõudvamaks ja võimsamaks vahendiks on tsiviilkohtumenetlus. Ehk üldisemas perspektiivis saab eraõiguslike rahaliste nõuete sissenõudmist teostada kas kohtuväliselt või kohtulikult. Samuti saab kasutada ühe nõude puhul mõlemat varianti.

Enne kohtuvälise menetluse alustamist peaks võlausaldaja tegema kindlaks võlgniku maksekäitumise ja võlgu jäämise põhjuse. Näiteks kui võlglase maksekäitumine on eelnevalt positiivne olnud, kuid tekkinud makseraskuste tõttu ei saa ta arvet tasuda.

Sellisel juhul ei ole mõistlik kohe inkasso poole pöörduda, vaid enne tasuks proovida ise võlgnikuga kontakt saavutada ja kompromissile jõuda. Olukorras kui võlgnik on pahatahtlik ja ei kavatsegi kohustusi täita, siis on mõistlikum kohe inkassofirma või kohtu poole pöörduda. (Lindorff, 2008, lk 82-83)

Ameerika Ühendriikides on võlgniku kaitseks ülekohtu eest, välja antud vastav õigusakt, mis kannab nime õiglase võlgade sissenõudmise rakendamise seadus (Investopedia, 2015). Eestis ükski õigusakt inkassomenetlust otseselt ei käsitle, kuid siiski peavad inkassofirmad järgima teatud õigusakte. Eelkõige on nendeks isikuandmete kaitse seadus (IKS), karistusseadustik ja võlaõigusseadus. Inkassomenetluse eesmärgiks on võlgniku mõjutada oma kohustust täitma. Inkassomenetluse alustamise eelduseks on kohustuse täitmise tähtaja möödumine. Nõue ei pea olema ainult rahaline, vaid piisab ka sellest kui nõue on rahaliselt hinnatav. Inkassoteenust ei ole soovitatav kasutada siis kui võlgnikul on oma võla suhtes sisulisi vastuväiteid. Kui antud tingimused on täidetud, siis on võlausaldajal õigus valida endale sobivaim inkassofirma. Valiku tegemisel tasub võlausaldajal enne kontrollida, ega inkassofirmal endal pole võlgnevusi. Kuna inkasso ettevõtted on tavalised äriühingud nagu teisedki eraõiguslikud äriühingud, siis ei pruugi kõik inkassod olla usaldusväärsed. Kõige usaldusväärsemateks võib pidada suuremaid ja tuntumaid inkassofirmasid. (Holger Tilk, Vesse Võhma, 2010, lk 41-44)

Täitevvõimu pideva arengu tõttu muutub kriminaalsel moel võlgade sissenõudmine järjest raskemaks. Siinkohal muutub domineerivaks vahendiks kohustuste sissenõudmisel, eelkõige seaduste piirides võlgnike mõjutamine. Tänapäeva inkassofirmad arvestavad mõlema poole huve. See tähendab, mitte ainult enda ja võlausaldaja huve, vaid ka võlglaste omi. Seega ei tegele inkassofirmad ainult sissenõudmisega, vaid kaasavad antud protsessi veel võlgniku nõustamise. Võlanõustamist pakub Eestis näiteks Lindorff Eesti AS. Samuti pakub lisaks sissenõudmisteenusle ka konsultatsiooni nii võlgnikule kui ka võlausaldajale, rahvusvaheline ettevõtte Lowell Group, olles üks edukamaid krediidi juhtimisfirmasid maailmas (LowellGroup, 2011).

Soovitatav on alustada võlgniku teavitamisega kohe peale maksetähtpäeva saabumist, sest mida lühem on võlgu oldud aeg, seda suurem tõenäosus on nõuet võlgnikult sisse nõuda (Lindorff, 2008, lk 88-89). Lisaks hoiab kohene tegutsemine inkassoteenuse kuludelt

kokku. Eesti ühtedeks tuntumateks inkassofirmadeks on näiteks Julianus Inkasso OÜ ja Lindorff Inkasso AS.

Inkassoteenuse kasutamiseks sõlmib võlausaldaja inkassofirmaga käsunduslepingu ning loovutab teatud perioodiks oma nõude. Inkassofirmale võib võlausaldaja oma nõude ka võõrandada. Nõude loovutamise puhul tegutsevad inkasso äriühingud enamjaolt tulemustasu alusel. See tähendab, et kui inkasso ei suuda võlgnikult kohustust sisse nõuda, siis loovutab ta vastava nõude võlausaldajale tagasi. Juhul kui inkasso nõude tagasi loovutab, siis võlausaldaja tasu maksuma ei pea. Tulemustasu suurus sõltub esiteks nõude suurusest, ehk mida suurem nõue seda väiksem tulemustasu protsent. Teiseks sõltub tasu suurus nõude vanusest, ehk mida kauem on olnud nõue sissenõutav, seda suurem tulemustasu protsent. Eestis jäävad inkasso tulemustasu protsendid võla summalt vahemikku 5-30 % ja viivisesummalt vahemikku 35-50 %. Erinevalt avalik-õiguslikest organisatsioonidest, puudub inkassofirmadel sunnimeetmete rakendamise õigus. See tähendab, et kui inkasso kaudu ei õnnestu võlausaldajal oma rahalist nõuet rahuldada, tuleb siiski pöörduda tsiviilkohtu poole. (Holger Tilk, Vesse Võhma, 2010, lk 41-44)

Asjaolu, et eraõiguslikel võlgade sissenõudmisega tegelevatel asutustel puudub sunnimeetmete rakendamise õigus, pärsib kahtlemata nende võlamenetlust. Praktikas esineb juhtumeid, mil võlglastel on teadlikud inkassofirmade piiratud õigustest nende suhtes ja kasutavad seda enda huvides ära. See tähendab, et inkassofirmade kirjadele, telefonikõnedele ega SMSidele ei reageerita.

Enne hagi esitamist kohtusse on võlausaldajal võimalus oma võlg sisse nõuda maksekäsu kiirmenetluse kaudu. Maksekäsu kiirmenetlus on oma olemuselt, võrreldes hagimenetlusega, kiirendatud menetlus elatise või võla saamiseks. Lisaks on maksekäsu kiirmenetluses väiksem tõendamiskoormus ja väiksemad kulud. Antud menetluse poolteks on avaldaja ehk võlausaldaja ja võlgnik. (Eesti Juristide Liit, 2014)

Maksekäsu kiirmenetluse üheks eelduseks peale võla tasumise tähtpäeva saabumist on, et võlanõue ei tohi ületada 6400 eurot, kusjuures elatisraha puhul on ülempiir 200 eurot (Eesti Juristide Liit, 2014). Kuna maksekäsu kiirmenetluses ei toimu tõendite läbi vaatamist, siis peab sissenõutav rahasumma olema kindlalt määratletud. Samuti peab poolte vahel esinema lepinguline võlasuhe või tasumiseks kohustav kokkulepe.

Tasumiseks kohustav kokkulepe on näiteks võlatunnistus. (Vutt, 2011) Maksekäsu kiirmenetluse algatamiseks peab võlausaldaja esitama digiallkirjastatud elektroonilise avalduse E-toimik portaali ning tasuma riigilõivu. Riigilõivu suurus on 3 % nõudelt, kuid mitte vähem kui 45 eurot. Kohus rahuldab avalduse, selle saamise hetkest alates 10 tööpäeva jooksul. Peale avalduse rahuldamist esitatakse võlgnikule maksettepanek, milles küsitakse kas ta tunnistab nõuet või mitte ning antakse võimalus esitada vastuväide. Samuti on võlgnikul võimalus tasuda võlg osamaksete kaupa, mille aluseks on nii avaldaja kui ka võlgniku kirjalik avaldus kohtule. Vastuväite esitamise tähtaeg on 15 päeva alates maksettepaneku kättetoimetamisest. Vastuväite esitamise puhul liigutakse maksekäsu kiirmenetlusest edasi hagimenetluse. Kui aga võlgnik ei täida kohustust ega ei esita vastuväidet ettenähtud tähtaja jooksul, koostab kohus määruse maksekäsu võla sissenõudmise kohta. Maksekäsk on oma olemuselt hagita menetluse lahend, mis kuulub viivitamatult täitmisele sõltumata kättetoimetamisest võlgnikule. Maksekäsu peale võib võlgnik esitada kohtule määruskaebuse 15 päeva jooksul alates maksekäsu kättetoimetamisest. Kui võlgnik ei täida maksekäsku on sissenõudjal õigus pöörduda kohtutäituri poole, täitemenetluse alustamiseks võlgniku suhtes. Maksekäsu kiirmenetlus lõpeb kohtumäärusega kui avaldaja on kirjalikus avalduses kinnitanud, et võlgnik on kohustuse täitnud. (Eesti Juristide Liit, 2014)

Kui kohtuvälised menetlused või maksekäsu kiirmenetlus võlausaldaja nõuet ei rahulda, võib võlausaldaja esitada võlgniku vastu hagi. Juhul kui võlgniku käitumisest võib järeldada, et kohtuvälised menetlused teda ei mõjuta, siis on võlausaldajal targem kohe kohtusse hagiavaldus esitada. Sellega säästab ta kohtuvälisest menetlusest tuleneva ajalise ja rahalise kulu.

Hagimenetluse puhul on tegemist klassikalise tsiviilasjaga kus palutakse kohtul lahendada eraõiguslik vaidlus. Antud menetluse poolteks on hageja ehk hagiavalduse esitaja ning kostja. Antud kontekstis vastavalt võlausaldaja ja võlgnik. Kohus otsustab peale hagiavalduse saamist kas ta võtab selle menetluse või mitte. Hagi menetluse võtmise tähtaega otseselt määratud ei ole, vaid kohus peab hagiavalduse menetluse võtma mõistliku aja jooksul. (Kergandberg *et al*, 2008, lk 354-357) Hagiavalduse põhiliseks eelduseks on hagi aluse olemasolu. Koos hagi avaldusega tuleb esitada ka tõendid, mis hagi alust kinnitavad. (Pärsimägi, 2011)

Riigilõivud hagivalduse esitamise eest sõltuvad tsiviilasja hinnast. Näiteks 1000 eurose tsiviilasja puhul on hagiavalduse riigilõiv 175 eurot ja 2000 eurose hagiavalduse puhul vastavalt 225 eurot. Samuti võib pool enne või pärast hagi esitamist taotleda hagi tagamise taotlust. (Riigilõivuseadus, 2011) Antud taotlus tähendab seda, et hagi tagamiseks seatakse kostja varale arest või toimingute tegemise keeld. Eesmärgiks on vältida olukorda, kus kostja on kohtuotsuse jõustumise ajaks kogu oma vara maha müünud. (Kohtud, 2015) Hagi tagamise taotlus on oma olemuselt sama, mis maksuhalduri poolt rakendatav eelarest.

Kui hagi on menetlusse võetud, saadab kohus selle kostjale ja nõuab vastust. Erinevalt maksekäsu kiirmenetlusest, vaadatakse hagimenetluses läbi ka poolte poolt esitatud tõendid. Selleks eelneb hagimenetlusele tõendite läbi vaatamiseks, eelmenetlus ning kohtul on kohustus pooli tõendite kogumisel aidata. (Kergandberg *et al*, 2008, lk 354-357)

Eelmenetluse käigus selgitatakse välja hageja nõuded, kostja vastuväited, poolte seisukohad ja protsessiosalised. Kui mõlemad menetluse pooled esitavad vastava taotluse, võib kohus asja lahendada eelistungi jätkuna. Antud lahenduse eelduseks, peale poolte taotluse on lisaks tähtsust omavate asjaolude selgus. (Lindorff, 2008, lk 105-106)

Tsiviilasi hagimenetluses vaadatakse läbi üldjuhul suulises menetluses kohtuistungil. Samas annab seadusandlus võimaluse tsiviilasi läbi viia ka lihtsustatud menetluses. (Pärsimägi, 2011) Nendeks on Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) 43. peatüki alusel lihtmenetlus, kirjalik menetlus poolte nõusolekul, kirjalik menetlus kohtu määramisel ja dokumendimenetlus. Lihtmenetluse saab kohus valida kui on tegemist varalise nõude hagiga ja mille põhisummalt arvestatud hagihind ei ületa 2000 eurot ja koos kõrvalnõuetega 4000 eurot. Kirjalikus menetluses poolte nõusolekul võib kohus seda asja lahendada kohtuistungeid pidamata. Seljuhul peab kohus võimalikult kiiresti määrama tähtaja, mille jooksul on pooltel võimalik esitada avaldusi ja dokumente. Kohus võib otsustada kirjaliku menetluse kasuks kui hagihind põhisummalt ei ületa 3200 eurot ja koos kõrvalnõuetega 6400 eurot. Tšekist või vekslit tuleneva rahalise nõude puhul võib hageja taotlusel alustada dokumendimenetlust. Samuti peavad antud menetluse puhul

kõik arvesse võetavad asjaolud olema tõendatud dokumentidega. (Tsiivilkohtumenetluse seadustik, 2006)

Kui kohus on asja läbi vaadanud, teeb ta otsuse ning mõistab vaidluses kaotanud poolelt välja riigilõivu ja asja läbivaatamise kulud. Samuti võib kohus teatud tingimustel teha võlgniku kahjuks tagaseljaotsuse. Nimetatud tingimusteks on kostja ilmumata jätmise eel- või kohtuistungile. Samuti kui kostja kellele kohus andis enne eelistungit kirjaliku vastamise tähtaja, pole seda teinud või ei ole vastuses selgitanud, miks ta hagi ei tunnista. Kui võlgnik oma kohtuotsust ei täida, läheb see sundtäitmisele täitemenetluse korras. (Tsiivilkohtumenetluse seadustik, 2006)

Üheks kohtulikuks sissenõudmisvahendiks on veel pankrotimenetlus. Pankrotimenetlust alustatakse siis kui võlgnikul esineb püsiv maksejõuetus. Maksejõuetus tähendab võlgniku suutmatust rahuldada võlausaldaja nõudeid ja see suutmatus ei ole võlgniku majanduslikust olukorrast tulenevalt ajutine. Pankrotimenetlus algab pankrotiavalduse esitamisega võlausaldaja või võlgniku enda poolt. (Alekan, 2004, lk 81-83) Tsiivilseadustiku ülsosa seaduse § 36 sätestab, et püsivalt maksejõuetul juriidilisel isikul lasub kohustus esitada pankrotiavaldus.

Võlgniku avalduse puhul peab viimane tasuma riigilõivu 10 eurot. Võlausaldaja peab avalduse esitamisel tasuma riigilõivu 300 eurot. (Riigilõivuseadus, 2011) Pankrotimenetluses rahuldatakse võlausaldaja või võlausaldajate nõuded võlgniku vara arvel, selle võõrandamise kaudu. Järelikult kaotab võlgnik pankrotimenetluses igasuguse õiguse oma vara käsutamise üle. Pankrotimenetluse alustamise üheks eelduseks on, et nõue peab olema tekkinud enne pankroti väljakuulutamist. (Alekan, 2004, lk 83-85)

Praktikas üldjuhul pankrotimenetlus võlausaldajatele nende rahalisi nõudeid täielikult ei rahulda. Pigem on pankrotimenetlus pikk ja vaearikas protsess nii võlgnikule kui ka võlausaldajale, mis rahuldab võlausaldajate nõuded osaliselt või mitte üldsegi.

Pankrotimenetluse eesmärgiks on koguda kokku kõik võlgniku vastu suunatud nõuded ja üritada rahuldada võimalikult paljude võlausaldajate nõudeid. Pankrotimenetluse alustamisega loetakse kõigi nõuete täitmise tähtaeg saabunuks. Lisaks peavad võlausaldajad oma nõuete olemasolu tõendama ja neid kaitsma võlausaldajate

üldkoosolekul. Kuna pankrotimenetluse eelduseks on võlgniku maksejõuetus, siis omab pankrotimenetlus ka majanduslikult puhastavat toimet. See tähendab, et antud menetlus kõrvaldab ärimaastikult ebaõnnestunud ja teiste huve kahjustavad ettevõtted. (Alekand, 2004, lk 81-83)

Pankrotimenetluse osapoolteks on kohus, võlgnik ja võlausaldajad, viimased moodustavad võlausaldajate üldkoosoleku ja pankrotitoimkonna. Menetluse vahetuks läbiviijaks on pankrotihaldur kes on eraõiguslik menetleja. Võlausaldajate üldkoosolek kinnitab pankrotihalduri, kaitseb nõudeid, otsustab võlgniku majandustegevuse jätkamise üle ja samuti kompromisside otsustamine. Pankrotitoimkond esindab võlausaldajate huve ja teostab järelevalvet pankrotihalduri üle. Kohus algatab pankrotimenetluse ja kuulutab välja pankroti. (Alekand, 2004, lk 81-83)

Pankrotimenetlus lõpeb pankrotiseaduses (PaS) § 157 sätestatud juhtudel kus muuhulgas on välja toodud võlausaldajate nõuete täielik rahuldamine või võlausaldajate ja võlgniku vahelise kompromissi saavutamise. (Pankrotiseadus, 2004)

Kokkuvõtvalt on eraõiguslike rahaliste nõuete sissenõudmiseks mitmeid võimalusi. Nendeks on kohtuvälised võimalused ehk ettevõtja iseseisev võlgnikuga tegelemine kompromissi leidmiseks või inkassoteenuste kasutamine. Kohtulikud võimalused on kohtu poole pöördumine kas maksekäsu kiirmenetluse või hagimenetluse algatamiseks ning juhul kui võlgnik on püsivalt maksejõuetu, pankrotimenetluse algatamiseks. Valiku tegemisel tuleks arvesse võtta võlasumma suurust ja võlgniku maksekäitumist. Väikeste võlasummade puhul tuleks eelistada kas inkassoteenuseid või maksekäsu kiirmenetlust. Kui võlgnik on pahatahtlik, siis on mõistlik pöörduda kohtu poole, kuna kohus võib kasutada sunnimeetmeid, mida inkassofirmadel seadusega pole lubatud teha. Samuti annab hagimenetlus teatud tingimustel, kiiremaid ja odavamaid vahendeid võlgade sissenõudmiseks, milleks on lihtsustatud menetlused.

2. ESMASTE SISSENÕUDMISMEETMETE VÕRDLUS JA MÕJU VÕLGADE SISSENÕUDMISELE

2.1 Avaliku ja erasektori esmased sissenõudmismeetmed

Esmased meetmed on esimesed, kõige säästlikumad, kiiremad ja mugavaimad vahendid võlgade sissenõudmiseks. Kõige levinumateks esmasteks meetmeteks on võlgnikele meeldetuletuskirjade saatmine kirja ja e-posti teel, SMSidena ja samuti telefonivestlused. Lisaks kasutavad osad asutused võlglaste kohta infot sisaldavaid andmebaase. Nendeks võivad olla kas võlglaste nimekiri, mis kannab nõ "avaliku häbiposti" tiitlit ja maksehäireregister, mille eesmärk on krediiti andvate ettevõtete informeerimine kliendi maksekäitumisest.

Võlgnike suhtes sunnimeetmete rakendamine on Eestis lubatud ainult Maksu- ja Tolliametil ning kohtutäituril. Sellest tulenevalt peavad erasektori ettevõtjad hilinenud arvete puhul hakkama saama ainult neile seadusega lubatud vahenditega, milleks on võlgnike mõjutamine esmaste meetmetega. Avaliku ja erasektori esmaste teavitusprotsesside vahel esinevad mõningad erinevused. Antud alapeatükis kirjeldatakse avaliku ja erasektori poolt kasutatavaid esmaseid meetmeid ja tuuakse välja nende erinevused. Avaliku sektori poolelt kirjeldatakse Maksu- ja Tolliameti ning erasektori poolelt Kredidiinfo AS ja Lindorff Eesti AS esmaste teavituste protsesse. Maksu- ja Tolliamet kasutab esmaste meetmete asemel ka väljendit pehmed meetmed (MTA, 2012).

02.03.2015 seisuga on Eestis 31 084 maksuvõlglast võlasummaga kokku 239 miljonit eurot. Igakuiselt esitab nt käibedeklaratsioone ca 70 000 isikut, maamaksuteateid väljastati sel aastal ca 295 000 isikule. (vt lisa 1) Selleks, et hallata nii suurt isikute hulka ning tagada nende kohustustest teavitamine ning õigeaegne reageerimine tähtaegadest mittekinnipidamise korral, on vaja efektiivset ja automatiseeritud protsessi.

Alates 2013 aastast kasutab Maksu- ja Tolliamet IRIS eel- ja järelteavituse süsteemi ja lisaks alates 2014 aastast avalikku maksuvõlglaste nimekirja. IRIS süsteem hõlmab mitterahalisi ja rahalisi eel- ja järelteavitusi. Oluline on märkida, et kuigi automaatprotsessi kaasamise põhjus võib olla kas rahaline või mitterahaline, siis ühel teavituse dokumendil kuvatakse kõik teavituse väljastamise hetkel teadaolevad kohustuste grupid. Mitterahalisi eelteavitusi väljastab süsteem siis kui mõne deklaratsiooni esitamise tähtpäev on saabumas. Need puudutavad tulu- ja sotsiaalmaksu (TSD), käibemaksu (KMD) deklaratsiooni ja FIE e-vormi esitamist. Juhul kui isikut on eelteavituse korras kohustusest teavitatud, siis mitterahalist järelteavitust ta enam ei saa. Rahalist eelteavitust kasutatakse siis kui maksu tasumise tähtpäev on saabumas. Eelteavituse korras informeeritakse isikuid ainult raskeveokimaksust, maamaksust, füüsilisest isikust ettevõtja tulu- ja sotsiaalmaksust ning FIDEK nõuetest. Erinevalt eelteavitusest, kasutatakse rahalisi järelteavitusi kõigi maksuvõlgaste puhul. Samuti kehtib siin loogika, et kui maksukohustuslast on eelteavituse korras kohustusest informeeritud, siis rahalist järelteavitust sama nõude kohta enam ei väljastata. (vt lisa 2)

IRIS süsteemis on neli võimalikku teavituskanalit, milleks on meili-, SMS, ja posti teel teavitus ning telefoniteavitus. Esmavalikus on alati e-posti teavitus. Kui aga e-posti aadress ei ole maksuhaldurile teada, kuid mobiiltelefoni number on, siis saadetakse võlgnikule SMS teavitus. Olukorras, mil võlgniku e-posti aadress ja mobiiltelefoni number on maksuhaldurile teadmata, võib maksuhaldur teavitada võlglast posti teel. Kuna aga posti teel teavitamine on neljast variandist kõige kulukam, siis muude kontaktide puudumisel, jäetakse hetkel postiteavitus vahele ning maksukohustuslasele väljastatakse kohe sundtäitmise hoiatus. Deklaratsioonide puhul kasutatakse ka telefoni teel teavitamist. (vt lisa 2)

Rahaline eelteavitus saadetakse maksukohustuslasele paar päeva kuni nädal enne maksu tasumise tähtpäeva saabumist. Juhul kui eelteavitust ei väljastatud ja tähtpäevast on möödunud kaks päeva, saadetakse välja rahaline järelteavitus, mis sisaldab maksuvõla liiki, tasumise tähtpäeva, võlasummat koos intressidega. Samuti infot selle kohta kui suur osa võlast on tasumisgraafikus või vaidlustatud. Peale järelteavituse saamist on maksukohustuslasel viis päeva aega kohustuse täitmiseks. Kui viimane oma võlga ei tasu, siis saadetakse talle sundtäitmise hoiatus, milles antakse talle dokumendi kättesaamisest

alates veel 10 päeva aega oma kohustuse täitmiseks. Vastasel juhul rakendab maksuhaldur MKS peatükis 13 sätestatud sunnimeetmeid. (vt lisa 2)

Peale IRISe on Maksu- ja Tolliametil mugavaks ja odavaks võlgade sissenõudmise vahendiks veel maksuvõlglaste nimekiri. Maksuvõlglaste nimekiri erineb teistest esmastest meetmetest selle poolest, et ta kehtib ka vanade võlgade puhul, ehk isikut kuvatakse nimekirjas nii kaua kuni ta oma kohustuse täidab. Lisaks on antud nimekiri avalik ehk kõigile soovijatele tasuta nähtav. Samuti lisatakse isik antud nimekirja teatud eelduste olemasolul. Maksuvõlglaste nimekirja eesmärk on tekitada nõu "avalik hääbipost", maksuvõlglaste psühholoogiliseks mõjutamiseks. Kuna ettevõtjad ei taha oma mainet kahjustada ja avalikkuse ees pahatahtlikud näida, siis motiveerib antud nimekiri neid oma kohustusi täitma.

Maksuvõlglaste nimekiri on Maksu- ja Tolliameti koduleheküljel kõigile kättesaadav ja seal sisalduvaid andmeid uuendatakse iga kuu 1. kuupäeva seisuga. Jooksvalt on võimalik maksukohustuslaste võlaseisu kontrollida Maksu- ja Tolliameti kodulehel olevast avalikust võlapäringust, kus info on reaalajas kättesaadav. Nimekirja lisamiseks peavad olema täidetud teatud eeldused, milleks on isiku võlasumma suurus vähemalt 1000 eurot, samuti ühe võlas oleva nõude tasumise tähtpäevast peab olema möödunud 30 päeva ning tal puudub ajatamise graafik. Kui juriidilise isiku ettemaksukontol olev summa on võrdne või ületab maksuvõla summa, siis isikut nimekirjas ei kuvata. Kui aga summa on väiksem kui maksuvõlg, siis kuvatakse isiku maksuvõla kogusummat ilma mahaarvamisi tegemata. Kui isiku tagastuskontrollis olev summa ületab maksuvõla summa, siis isikut nimekirjas ei kuvata. Kui tagastuskontrollis olev nõue ületab maksuvõla summat sama liiki nõude ulatuses, siis seda nõuet maksuvõla summa arvestamisel arvesse ei võeta. Maksuvõlglaste nimekiri sisaldab ettevõtte registrikoodi, nime, võlasummat, vaidlustatud võlasummat ja võla tekkimise kuupäeva. (MTA, 2014) Maksukohustuslaste kohta info avaldamisel peab Maksu- ja Tolliamet lähtuma Maksukorralduse seaduse § 27, st avaldada saab ainult andmeid, mida ei loeta maksusaladuseks.

Erasektori ettevõtjal on hilinevad arvete laekumise tagamiseks võimalus neid ise sisse nõuda või tellida vastavat teenust. Kuna võlglastega tegelemine nõuab aega ja lisakulusid vastava personali haldamiseks, siis võib olla mõttekam pöörduda näiteks Krediidinfo AS

poole. Erinevalt Maksu- ja Tolliametist läheneb Krediidiinfo igale kliendile ja võlglasele individuaalselt, tagades maksimaalselt efektiivse teavitusprotsessi.

Krediidiinfo pakub krediidijärelevalve teenust, mis oma olemuselt on võlgnikule meeldetuletuste saatmine teatud perioodi tagant, meili, SMSi, posti või telefoni teel. Ettevõtetest võlgnikele saadetakse meeldetuletusi peale maksetähtaega kaks korda. Esimeses meeldetuletuses teavitatakse võlgnikku möödunud maksetähtajast, esitatakse kordusarve ja tuuakse välja pretensioonide esitamise võimalus. Teises meeldetuletuses tehakse märkus võlglase maksekommete kohta ja olenevalt olukorrast teavitatakse kauba väljastamise peatamisest. Peale esimest kahte meeldetuletust, ehk 35 päeva pärast maksetähtaega, hoiatatakse võlgnikku maksehäireregistrisse lisamise eest. Kui võlgnik nimetatud meeldetuletustele ei reageeri, siis avalikustatakse 45 päeva pärast maksetähtaega võlainfo maksehäireregistris. (Laas, Heli; Kurvet, Jaan, 2012, lk 49-51)

Igale kliendile koostab Krediidiinfo temale sobiva menetlusskeemi. Äriühingutest klientide menetlusskeemi koostamisel võetakse arvesse tema põhitegevusala ja müüdüd kaupu. Antud skeemid erinevad peamiselt menetlustooni ja pikkuse poolest. Menetlustoon tähendab seda, kuidas võlgnikuga suheldakse. Pretensioonivabamates valdkondades, nagu näiteks kütus ja sideteenus, piisab tõenäoliselt lihtsamatest ja vähem kulukatest teavitustest. Nendeks on meili-, SMS-, ja postiteavitused. Keerukamates valdkondades nagu näiteks transport, ehitus või põllumajandus, tuleb tõenäoliselt võlgnikuga telefoni teel läbirääkimisi pidada. (Laas, Heli; Kurvet, Jaan, 2012, lk 49-51) Raskemates valdkondades, nagu ehitus, sõltuvad poolte vahelised lepingud paljudest välismõjudest. Näiteks suure alltöövõtjate arvu puhul ei ole töötulemus tingitud ainult ühest lepingupoolest. Mistõttu ei ole arvete laekumine alati kindlustatud. Kui üks lepingupoolest ei täida oma kohustusi, siis kannatavad teised, mis tekitab omakorda pretensioone.

Eraisikute krediidijärelevalve toimub üldisemas perspektiivis samamoodi, nagu ettevõtete oma. Erinevalt ettevõtete omast on eraisikude menetlusprotsess kiirem ja automaatsem. Samuti lisatakse isik maksehäireregistrisse automaatselt. Üldine eesmärk on menetluskulude kokkuhoid. Eraisikutele saadetakse esimene meeldetuletus kaks kuni kolm päeva peale maksetähtaja saabumist. Samuti lähtub krediidiinfo eraisikute puhul

nende palgapäevast, ehk meeldetuletused saadetakse palgapäevale võimalikult lähedale. Töötasude laekumiste perioodil peab meeldetuletamine olema võimalikult intensiivne. Kui antud periood saab läbi, siis menetlus jätkub järgmise palgaperioodi ajal. (Laas, Heli; Kurvet, Jaan, 2012, lk 52-56)

Krediidiinfo AS kasutab lisaks meeldetuletustele ka maksehäireregistrit. Ametlik maksehäireregister on 2001. aastal asutatud Eesti pankade poolt ja sisaldab nii füüsilisi kui ka juriidilisi isikuid. Antud registrisse saadakse infot registri liikmetelt ja kõigilt Eesti krediteerijatelt, erinevatest valdkondadeks. Olgu nendeks telekommunikatsioon, ehitus, logistika ja muud elutähtsad valdkonnad. Registri eesmärk on kiirendada võlgade tasumist, ettevõtete hoiatamine halva koostööpartneri eest ja seeläbi aidata ettevõtetel teha õigeid krediidiotsuseid ning rakendada vastutustundliku laenamise printsiipi. Isiku maksehäireregistrisse lisamise eeldusteks on 45 päeva möödumine alates maksetähtpäevale järgnevast päevast, võlasumma alates 30 eurost ning nõue ei tohi olla vaidlustatud. Register sisaldab infot võla tekkimise päritolu, algus- ja lõpukuupäeva ja suurusjärgu kohta. Maksehäiret uuendatakse vastavalt võlasaldo muutumisele iga nädala tagant ning lõpetatakse võlgnevuse tasumise päevast. Info maksehäire kohta säilib juriidiliste isikute puhul seitse aastat ja füüsiliste isikute puhul kolm aastat peale maksehäire lõppemist. Krediidiasutuste poolt sisestatud eraisikute maksehäired on pankadele nähtavad viis aastat peale maksehäire lõppemist. (Laas, Heli; Kurvet, Jaan, 2012, lk 57-58)

Võrreldes Maksu- ja Tolliameti IRIS süsteemi krediidijärelvalve teenusega, on viimane tunduvat põhjalikum. Krediidijärelvalve menetluskäik koostatakse igale kliendile unikaalne, samal ajal kui IRIS-e puhul lähtutakse ainult võlgnevuse olemasolust. Järgneb erinevate teavituste saatmine võlgnikule, mida krediidijärelvalve teeb kahes etapis. Samuti kasutab viimane ühes teavituse etapis mitut kanalit korraga, ehk võlgnikule saabub korraga meili-, SMS- ja postiteavitus. Maksuhaldur omakorda alustab võlgniku teavitamist kõige odavamast meetmest, milleks on meiliteavitus. Kui antud kanalit ei ole võimalik kasutada, siis võetakse kasutusele järgmine teavituskanal ehk SMS, mis on omakorda kulukam. Ühes etapis, mitut kanalit korraga Maksu- ja Tolliamet ei kasuta.

Kui võrrelda maksuvõlglaste nimekirja ja maksehäireregistrit, siis mõlema eesmärgiks on võlgnikku motiveerida avaliku tähelepanu abil. Siiski on maksehäireregister tunduvalt mahukam, sest sisaldab nii juriidilisi kui ka füüsilisi isikuid ja nende võlgasid. Samuti on selle toime pikemaajalisem, kuna võlgniku andmed säilivad ka peale kohustuse täitmist. Maksuvõlglaste nimekiri omakorda on oma mõjult laiahaardelisem tulenevalt asjaolust, et kõik nimekirjas olijad on korraga ja tasuta nähtavad. Samas maksehäireregistris tuleb teha iga isiku kohta eraldi päring ja see teenus on tasuline.

Maksuhalduri teavitusprotsess on võrreldes Krediidinfo omaga tunduvalt lühem. Kuna Maksukorralduse seadus võimaldab maksuhalduril kasutada sunnimeetmeid, siis ei pea viimane vajalikuks pikemat esmaste meetmete protsessi. Sellest tulenevalt on viimaseks meeldetuletuseks sundtäitmise hoiatus. Krediidinfo omakorda kasutab viimaseks vahendiks maksehäireregistrit.

Kui Krediidinfo poolt ettevõtjale koostatud menetlusskeem ei ole tulemuslik, siis on üheks võla sissenõudmise jätkamise võimaluseks kasutada inkassoteenust. Lindorff Inkasso kasutab võlgnike teavitamiseks meili-, SMS- ja postiteavitusi, lisaks läbirääkimisi nii telefoni teel kui ka inkassos kohapeal. Võlgnikuga suhtlemiseks kasutab Lindorff inkasso vähesel määral ka facebooki kus sihtgrupiks on eelkõige noored võlglasted. Menetlus algab kui klient saadab inkassole tähtaja ületanud arve. Keskmiseks nõude vanuseks Lindorffis on 60 päeva. Järelkult alustab Lindorff Inkasso AS tööd võlgadega, mille sissenõudmine ei ole eelnevalt tulemust andnud. (vt lisa 6)

Esimene meeldetuletus saadetakse võlgnikule kasutades kolme kanalit korraga, milleks on e-post, telefon ja tavapost (Piiroja, 2015). Esimene kiri teavitab adressaati, et tema võlgnevus on jõudnud inkassole menetlemiseks ning samuti teatab võimalusest sõlmida maksegraafik, pakub võimalust konsulteerida või esitada omapoolseid märkuseid (Lindorff, 2008, lk 159). Protsess ise kestab umbes 30 päeva. Seejärel viiakse läbi teine protsess, mis sisaldab samu teavituskanaleid ning kestab samuti 30 päeva (vt lisa 6) Teise teavituse sisus rõhutatakse asjaolule, et vaatamata korduvatele meeldetuletustele, pole võlgnik oma kohustust tasunud. Samuti tuuakse esile asjaolu, et inkassol on õigus alustada ette teatamata kohtulikku menetlust. (Lindorff, 2008, lk 160) Pärast 60-ndat päeva kui eelnevad teavitused pole tulemust andnud, käivitatakse 3. protsess, mis kestab

samuti 30 päeva (vt lisa 6). Kolmas teavitus on oma olemuselt juba otsene hoiatamine kohtuliku menetlusega. Lisaks kohtuga hoiatamisele, teatakse antud meeldetuletuses veel sissenõudja õigusest teha võlgnevuse kohta märke taustauuringuteenuseid pakkuvate äriühingute andmebaasides. Samuti kirjeldatakse antud andmebaasidesse sattumise võimalikku tagajärge, milleks on väiksem võimalus tulevikus krediiti saada. (Lindorff, 2008, lk 161) Kuna Lindorffi menetluses olevatest võlgnikest on ainult 2% ettevõtted ja ülejäänud eraisikud, siis on kohtumenetluste hoiatuste asemel rohkem levinud maksegraafikute sõlmimised. Kõige rohkem kasutab Lindorff aga läbirääkimisi ja seda siis kui meili-, SMS- ja postiteavitused ei ole tulemust andnud. (vt lisa 6) Võlglaste nimekirja Lindorff Eesti AS ei kasuta, kuid inkassoettevõtete hulgas on neid kes seda teevad. Inkassod kasutavad oma veebilehel avaldatud võlglaste nimekirja, mis ei oma nii suurt mahtu ja mõju kui maksuvõlglaste nimekiri ja maksehäireregister.

Erinevalt Maksu- ja Tolliametist ning Krediidiinfost, panustab Lindorff Eesti AS rohkem võlgnikega läbirääkimisele. Kui krediidijärelvalve puhul tehakse põhjalik eeltöö õige menetlusskeemi koostamise näol, siis sarnaselt Maksu- ja Tolliametile kasutab Lindorff Eesti AS eeltööks ainult teavituskanaleid. Kõigi puhul sorteeritakse esmaste teavituste abil järeleandlikumad võlgnikud välja ja järgi jäävad pahatahtlikud või kroonilised võlglased. Edasi tegutsetakse erinevalt, nimelt Maksu- ja Tolliamet alustab sundtäitmist, Krediidiinfo klient loovutab võla inkassole, kohtusse või sulgeb krediidi. Lindorff Eesti AS aga liigub edasi läbirääkimistele ning kui see ka tulemust ei anna, siis alustab kohtumenetlust. On ka juhuseid kui võlasumma on kohtusse pöördumiseks ebamõistlikult väike. Antud olukorras panustatakse ainult läbirääkimistele.

Võrreldes teavituste sisu, siis erinevalt inkassost ja Krediidiinfost, puudub Maksu- ja Tolliameti esmastest meetmetest märkused võlgnike maksekäitumise kohta. Samuti ei ole välja toodud võlgu jäämise pikaajaline mõju, milleks on väiksem krediidi saamise võimalus tulevikus ja võimalik suhete halvenemine äripartneritega.

Kokkuvõtlikult on avaliku ja erasektori esmased meetmed sarnased, sest mõlemad kasutavad samu teavituskanaleid. Samuti on ühiseks eesmärgiks võimalikult suure mõju avaldamine võlglaste maksekäitumisele, võimalikult väikeste kuludega. Maksu- ja Tolliameti kulude kokkuhoiu eesmärk on teenida avalikku huvi ehk maksumaksja raha

kokkuvõid. Erasektori võlgade sissenõudmistasutuste eesmärk on kulude kokkuvõiu arvelt maksimeerida oma kasumit. Teisest küljest viiakse protsesse erinevalt läbi, tulenevalt õigusaktides sätestatud õigustest ja kohustustest. Kuna avalikule sektorile on õigusaktidega antud sundtäitmise õigus, siis ei peeta vajalikuks pikemat esmaste teavituste protsessi. Inkassodel ja Krediidinfo on esmased meetmed sisuliselt ainuke võlgnike mõjutamise vahend, millest tulenevalt on need põhjalikumalt läbi viidud. Seetõttu saadavad erasektori sissenõudmisega tegelevad firmad võlgnikule teavituse korraga läbi mitme kanali. Samuti kasutab erasektor rohkem läbirääkimisi.

2.2 Esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis

Esmaste meetmetega antakse võlglastele viimane võimalus täita oma kohustus, enne sunnimeetmete rakendamist kas kohtutäituri või maksuhalduri poolt. Otsest koormavat mõju nagu sundtäitmisel, esmastel meetmetel võlgnikule ei ole. Eesmärgiks on pigem säästa võlgnikku ja võlausaldajat sundtäitmisest ning sellega kaasnevatest kuludest.

Teavitusprotsesside mõju võlgniku maksekäitumisele ei sõltu ainult antud protsessist endast. Suurt rolli mängib lisaks võlgniku iseloom. Nimelt kas võlgnik jättis kohustuse täitmata kogemata või sihilikult ning samuti sõltub sissenõudmismetmete valik võlglaste majanduslikust olukorrast (Lindorff, 2008, lk 93-94). Kui isik on lihtsalt unustanud arve tasuda või arve pole ettevõtte siseselt vastava isikuni jõudnudki, siis on lakoonilised teavitused nagu e-post, SMS või tavapost piisavalt efektiivsed. Kui isik ei täida oma kohustust sihilikult, ehk on pahatahtlik, siis oleks mõistlikum võlgnikule läheneda personaalselt, näiteks läbirääkimiste näol. Isiku halva majandusliku seisuga korral annab parema tulemuse leebema kompromissini jõudmine, nagu näiteks maksegraafiku sõlmimine.

Lisaks võlgniku iseloomule mõjutab võlgade sissenõudmise efektiivsust märkimisväärselt ka võla vanus ehk maksetähtajast möödunud perioodi pikkus. Krediidinfo kohaselt jääb kuni 30 päeva tähtajast möödunud arvete puhul tasumata 2%, 31-60 päeva 10% , 61-90 päeva 25% ja rohkem kui 90 päeva vastavalt 55% arvetest. (Laas, Heli; Kurvet, Jaan, 2012, lk 47) Et esmased meetmed mõjuksid võlgnikule võimalikult efektiivselt tuleks

kindlasti teavitusmenetluse läbiviimisel arvesse võtta võlgniku omadusi. Samuti võla vanust, tegutsedes võimalikult varakult ja intensiivselt.

Antud alapeatükis tuuakse välja Maksu- ja Tolliametilt saadud statistilised andmed ja Lindorff Inkasso spetsialistiga läbiviidud intervjuu käigus kogutud faktid. Lisaks kasutab töö koostaja Lindorff Eesti AS ja Krediidinfo AS poolt välja antud erialast kirjandust. Eesmärgiks on nende abil välja selgitada esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis.

Maksu- ja Tolliametist saadud statistilised andmed on kogutud IRIS süsteemist ning kajastavad arvnäitajaid perioodil 01.01.2014-30.11.2014. Antud kogumik sisaldab erinevate välja saadetud teavituste (e-post, SMS, tavapost, telefon ja sundtäitmise hoiatus) koguarvu iga kuu lõikes eraldi. Summa sisaldab mitterahalisi eel- ja järelteavitusi ning rahalisi eel- ja järelteavitusi. Lisaks on kajastatud, füüsilistele ja juriidilistele isikutele saadetud teavituste arv eraldi ja rahaliste järelteavituste võlasummad kokkuvõtvalt ning vastavalt juriidiliste ja füüsiliste isikute kohta eraldi. Samuti sisaldab andmestik lõpetatud protsesside arvu kuude lõikes. Ehk kui paljud teavitused viisid protsessi lõpetamisele, mis sisuliselt tähendab maksukohustuse täitmist. (vt lisa 5)

Tabel 1 kajastab välja saadetud rahaliste- ja mitterahaliste eel- ja järelteavituste arvu kokku ning füüsiliste ja juriidiliste isikute lõikes eraldi. Lisaks on tabelis välja toodud lõpetatud sammude arv ja efektiivsuse protsent. Ehk kui palju füüsilised ja juriidilised isikud tasusid oma kohustuse peale teavitust. Tabelis kirjeldatud rahalised summad kajastavad ainult rahaliste järelteavituste võlasummasid kokku ja füüsiliste ning juriidiliste isikute lõikes eraldi. Võlasummasi peale sammude lõpetamist andmetes kajastatud ei ole. (vt tabel 1)

Tabel 1. Perioodil 01-11.2014 aastal Maksu- ja Tolliameti poolt füüsilistele ja juriidilistele isikutele saadetud eel- ja järelteavitused. (Autori koostatud lisa 5 alusel)

| | Kuud | Füüsilised isikud | Sammu summa kokku | Juriidilised isikud | Sammu summa kokku | Summad kokku | Protsessi lõppe-mine peale sammu | Efektivsuse % |
|------------------|--------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------------------------|---------------|
| e-mail | 01-03.2014 | 77033 | 559047 | 85742 | 43034637 | 43593684 | 79261 | 35 |
| | 04-06.2014 | 20822 | 588431 | 76454 | 40864089 | 41452520 | 24985 | 25 |
| | 07-09.2014 | 31633 | 468397 | 73762 | 40801075 | 41269472 | 42197 | 33 |
| | 10-11.2014 | 2780 | 1052686 | 53151 | 34048237 | 35100923 | 12490 | 22 |
| | KOKKU | 132268 | 2668561 | 289109 | 158748038 | 161416598 | 158933 | 35 |
| SMS | 01-03.2014 | 17602 | 77375 | 1100 | 281731 | 359105 | 12603 | 45 |
| | 04-06.2014 | 5653 | 128178 | 699 | 192343 | 320521 | 2950 | 44 |
| | 07-09.2014 | 5832 | 79297 | 785 | 259637 | 338933 | 4621 | 48 |
| | 10-11.2014 | 497 | 63515 | 466 | 133859 | 197373 | 331 | 32 |
| | KOKKU | 29584 | 348363 | 3050 | 867569 | 1215933 | 20505 | 60 |
| Post | 01-03.2014 | 112 | 44914 | 348 | 641141 | 686055 | 282 | 61 |
| | 04-06.2014 | 1426 | 183744 | 582 | 402179 | 585923 | 671 | 49 |
| | 07-09.2014 | 123 | 62980 | 300 | 277557 | 340537 | 264 | 63 |
| | 10-11.2014 | 707 | 156124 | 384 | 384798 | 540922 | 480 | 50 |
| | KOKKU | 2368 | 447762 | 1614 | 1705675 | 2153437 | 1697 | 42 |
| Telefon | 01-03.2014 | 5 | 0 | 214 | 261 | 261 | 1 | 0 |
| | 04-06.2014 | 227 | 825 | 209 | 41288 | 42113 | 1 | 0 |
| | 07-09.2014 | 3 | 0 | 159 | 170 | 170 | 1 | 1 |
| | 10-11.2014 | 7 | 0 | 128 | 966 | 966 | 2 | 1 |
| | KOKKU | 242 | 825 | 710 | 42685 | 43510 | 5 | 5 |
| Sundtäit hoiatus | 01-03.2014 | 10406 | 1633573 | 22256 | 35399533 | 37033106 | 13198 | 44 |
| | 04-06.2014 | 20663 | 1670306 | 20489 | 35933355 | 37603660 | 26721 | 58 |
| | 07-09.2014 | 7905 | 3175194 | 20033 | 33951741 | 37126935 | 11576 | 43 |
| | 10-11.2014 | 1621 | 783068 | 14419 | 27432278 | 28215346 | 11727 | 70 |
| | KOKKU | 40595 | 7262141 | 77197 | 132716907 | 139979047 | 63222 | 54 |

MTA statistika kohaselt saadetakse kõige rohkem teavitusi e-posti teel, kogusummas 421 377 isikut. Ülekaalus on juriidilised isikud, kes moodustavad 68% isikute arvust. Samuti on juriidilised isikud kokkuvõttes ülekaalus ka teiste teavituskanalite puhul, välja arvatud SMSid. Siinkohal tuleb märkida, üksikutes kuudes ületab füüsiliste isikute arv juriidiliste isikute oma. Kuna 31. märtsil on maamaksu tasumise tähtpäev, siis on antud kuus ka füüsilistele isikutele saadetud e-posti teavituste arv enam kui kaks korda suurem juriidilistele isikutele saadetutest. Nimelt moodustab 2014. aasta märtsis füüsilistele isikutele saadetud teavituste arv, vastavast koguarvust 69%. Sarnaselt märtsiga esineb suur füüsiliste isikute osakaal lisaks juunis, seoses füüsilise isiku tulumaksu tasumise ja

tagastamise tähtajaga 1. juulil. Sõltuvalt maamaksu teise osamakse tasumise tähtajaga 1. oktoobril, moodustab füüsilistele isikutele saadetud teavituste arv vastavast kogusummast 56%. Mis puudutab juriidilisi isikuid, siis sarnaselt füüsiliste isikutega, kasvab nendele saadetud teavituste arv kohustuse täitmise tähtajast arvestades eelneval kuul. Ettevõtete suuremast maksukoormusest ja igakuisest deklaratsioonide esitamise kohustusest tulenevalt ei ole nendele saadetud teavituste arvu kõikumine aga nii suur kui füüsiliste isikute puhul.

Kui vaadata kohustuste täitmise efektiivsust, ehk kui paljud saadetud teavitustest lõpetati tasuvusega, siis suurema füüsilistest isikutest arvu puhul on ka tasuvus suurem. Näiteks meiliteavituste puhul täitsid veebruaris oma kohustuse 16% isikutest ja märtsis kui füüsiliste isikute teavitused moodustasid 69% kogusummast, oli efektiivsus 63 %. Samuti SMS teavituste puhul kus füüsilised isikud on tervel perioodil ülekaalus, on koguefektiivsus 60%. Siinkohal võib järeldada, et füüsilised isikud on juriidilistest isikutest maksekuulekamad. Seda mõjutab ka asjaolu, et ettevõtetel on rohkem võimalusi maksudest kõrvale hoidmiseks ja maksupettuste läbi viimiseks. Samuti on juriidiliste isikute maksusummad suuremad kui füüsiliste isikute omad.

Vaadeldaval perioodil moodustavad juriidiliste isikute võlasummad kokku kogusummast 96,5%. Kui vaadata rahalist efektiivsust teavitusmeetmete lõikes eraldi, siis kõige tulemuslikumaks osutus sundtäitmise hoiatus.

Kõige kulukamaks osutuvad maksuhaldurile SMSi ja postiteavitused. Ühe SMSi hind olenevalt tähe märkide arvust on ca 0,05 eurot. 01.2014-11.2014 saadeti esmase teavituse SMSi 32 634 tk, seega antud perioodi SMS teavituste kogulu oli ca 1631,7 eurot. Postiteavitused on SMSidest kulukamad ja lisaks tõuseb postiteenuse hind ajajooksul. Näiteks lihtkirja, tähtkirja ja väljastusteatega tähtkirja hind on 2015. aastal vastavalt 0,49 eurot, 2,54 eurot ja 3,2 eurot. Samas 2012. aastal olid antud hinnad vastavalt 0,31 eurot, 1,66 eurot ja 2,17 eurot. Keskmise postikulu ühe saadetud kirja kohta 2,89 eurot ja IRISest toimetati 2014. aastal kätte 105 435 dokumenti. (vt lisa 1) Järelikult esmaste meetmete postikulu 2014. aastal oli ca 204 707 eurot. Kuna postisaadetised on palju kulukamad kui SMS saadetised ja lisaks kallinevad aja möödudes, panustab MTA üha enam e-maksuametisse. See tähendab, et eesmärgiks on võimalikult paljude

maksukohustuslastega sõlmida e-maksuameti leping. Järgnevalt toimetatakse dokument e-maksuametisse ja saadetakse isikule selle kohta SMS teavituse. Tabelist 1 selgub, et SMS teavituste koguefektiivsus on 60%. Siinkohal tuleb märkida, et IRISest saadetud dokumentide kokkuhoid tänu e-maksuametile 2014. aastal oli ca 305 000 eurot. Meiliteavitustega sisuliselt maksuhaldurile mingit kulu ei kaasne, sest antud süsteem on automaatne. Telefoniteavituste kulu on väga keeruline mõõta, kuna see eeldaks ajakulu mõõtmist. Telefoniteavitust on suhteliselt vähe kasutatud, et sellega märkimisväärset kulu ei kaasne.

Lisaks teavituskanalitele on efektiivseks sissenõudmisvahendiks ka maksuvõlglaste nimekiri. Kusjuures enne nimekirja avaldamist juunis 2014, saatis maksuhaldur kahel korral, potentsiaalsetele nimekirja sattuvatele juriidilistele isikutele teavituse. Esimesele teavitusele 28.05.2014, reageeris 127 isikut ning tasuti võlgnevusi summas ca 437 000 eurot. Teisele teavitusele juunikuus enne nimekirja avaldamist, reageeris 160 isikut ja võlgnevusi tasuti summas ca 528 000 eurot. Juunikuus peale nimekirja avaldamist tasuti võlglaste poolt kokku ca 6,4 miljonit eurot. Järgnevatel kuudel kui teavitust enam ei saadetud olid tasutud summad järgmised: juulis 5,7 miljonit eurot, augustis 5,6 miljonit eurot ja septembris 4,6 miljonit eurot. Paralleelselt võlasummadega on ka nimekirja külastuste arv vähenenud kuude lõikes. Nimelt juunis käidi nimekirja vaatamas üle 50 000, augustis üle 23 000 ja alates septembrist jääb külastuste arv ainult 1 000 ja 2 000 vahele. Siinkohal võib järeldada, et maksuvõlglaste nimekirja tasuvuse efektiivsust tõstsid vastavad teavitused. Samuti mõjutas olukorda ka antud teema aktuaalsus vahetult enne nimekirja avaldamist ja selle ajal. Lisaks on antud nimekirjas igakuiselt 3 678 passiivset isikut, kelle võlg suureneb või püsib samal tasemel. (vt lisa 3)

Maksuhaldur kasutab võlgnike kontaktandmete hankimiseks mitmeid andmebaase, milleks on muuhulgas rahvastikuregister, äriregister, liikluskindlustuse fond ja karistusregister. Erasektoritel antud registritele, välja arvatud äriregistrile, juurdepääs puudub. Seetõttu oleneb Lindorff Inkasso esmaste meetmete tulemuslikkus, sissenõudmisteenus tellijalt saadud võlglaste kontaktandete õigsusest. See tähendab, et kui klient saadab oma võlglaste kohta valed kontaktandmed, on inkassol sissenõudmine raskendatud ning esmased meetmed ei ole tulemuslikud. Lindorff Inkasso turundus- ja kommunikatsioonijuhi Inga Piiraja sõnul võib neile saadetavate andmete kvaliteedi tõttu,

võla sissenõudmise tulemuslikkus erineda kuni 40%. Lisaks mõjutab protsessi asjaolu kui kergekäeliselt on võlglastele krediiti antud. Näiteks kiirraenufirmad, kes ei kontrolli krediiti andes selle taotleja varasemat maksekäitumist. Antud juhul on suurem tõenäosus, et võlgnik ei täida oma kohustust. (vt lisa 6)

Mis puudutab Lindorff Inkasso iga teavituse efektiivsust eraldi, siis esimese meeldetuletuspaketi järel tasub oma kohustuse 6-25% võlglast. Teise paketi tulemuslikkus on 10-20% ja kolmandal 5-15%. Kohtu kaudu laekub Lindorffi enam kui 20% nõuetest ning kõige rohkem, ehk 60% laekub läbirääkimiste tulemusel. (vt lisa 6) Samuti tuleb arvesse võtta, et Lindorffi jõudev võlanõue on keskmiselt 60 päeva vana. Kui võtta siinkohal arvesse Kredidiinfo statistikat, siis esimese meeldetuletuspaketi järgselt on võlga 25% väiksem tõenäosus kätte saada, võrreldes värske nõudega, ehk kui teavitus oleks saadetud kohe peale maksetähtaja möödumist. Teise meeldetuletuspaketi puhul, ehk kui nõue on juba vähemalt 90 päeva vana, on tasumise tõenäosus juba 55% väiksem.

Võrreldes Maksu- ja Tolliameti esmaste meetmetega on Lindorff Inkasso meeldetuletuspaketid väiksema efektiivsusega. Kuna inkassosse jõuab juba paar kuud vana võlg, siis saab järeldada, et suurema osaga antud võlglastest on juba varasemalt tegeletud. See tähendab, et Lindorffi jõuavad suuremalt osalt raskemini sissenõutavad võlad. Antud fakti tõestab ka asjaolu, et 60% võlgadest nõuab Lindorff Eesti AS läbirääkimiste kaudu sisse.

Efektiivsemaks sissenõudmiseks on soovitatav kasutada vähemalt kahte meeldetuletuskanalit korraga, milleks on meeldetuletuskiri ja telefonikontakt. (Lindorff, 2008, lk 89). Lindorff Eesti AS kasutab koguni kolme kanalit korraga. Maksu- ja Tolliamet seevastu kasutab aga ühte kanalit korraga. Kuna SMSide efektiivsus on poole suurem kui e-postil, siis võib juhtuda, et laekunud võlasummad katavad SMS teavituste kulud. Järelikult võiks Maksu- ja Tolliamet proovida teavitamist kahe kanali kaudu korraga, milleks on näiteks e-post ja SMS. Lisaks olemasolevatele, võiks kaaluda uue teavituskanalina kasutusele võtta sotsiaalmeediat. Antud juhul oleks adressaatideks rohkem noored maksukohustuslased. Samuti ei kaasne sotsiaalmeedia kaudu

teavitamisega rahalist kulu. Teiseks võib isik olla sotsiaalmeedia kaudu kättesaadavam kui meili, posti või telefoni teel.

Võlgade sissenõudmine on nii võlausaldajale kui ka võlglasele psühholoogiliselt raske protsess. Lindorff Eesti AS teavitab võlgnikku oma meeldetuletuskirjades lisaks kohustusele ka võimalusest läbirääkimisteks või konsultatsiooniks (Lindorff, 2008, lk 159-161). Antud juhul tullakse võlgnikule vastu ja ei avaldata talle liigset survet, mis võib tekitada temas väljapääsmatu tunde. Teisest küljest tuleks välja tuua tagajärjed, mis kaasnevad näiteks maksehäireregistrisse või maksuvõlglaste nimekirja sattumisega. Üldiselt avaldavad antud registrid võlgniku mainele negatiivset mõju ning takistavad tulevikus krediidisaamise võimalusi või uute koostööpartnerite leidmist. Kui võlglasele seda pidevalt meelde tuletada, võib mõju osutuda efektiivsemaks, võla tasumise näol. Antud juhul võib tuua näiteks asjaolu, kus maksuhaldur saatis maksuvõlglastele eelteavitusi maksuvõlglaste nimekirja lisamise kohta. Selle tulemusel tasus osa võlgnikest võla juba enne nimekirja sattumist. Edaspidi võiks Maksu- ja Tolliamet saata lisaks tavalistele teavitustele ka teavituse maksuvõlglaste nimekirja lisamise kohta. Antud teavitus kehtiks nendele isikutele kes vastavad maksuvõlglaste nimekirja sattumise eeldustele. Kõigi teavituste sisus võiks maksuhaldur selgitada võlglasele tagajärgi, mis kaasnevad maksuvõlglaste staatusega. Nendeks olid väiksem krediidisaamise ja koostööpartnerite leidmise võimalus tulevikus. Samuti võiks Maksu- ja Tolliamet oma rahalistes järelteavitustes välja tuua ka võimaluse taotleda võla ajatamist.

On oluline märkida, et enne krediidiotsuse tegemist kontrollivad 72,8% alati, 19% mõnikord ja 7% harva ja 1,3% mitte kunagi, kliendi maksuvõlgnevusi. Teisel kohal on Maksehäireregister vastavalt 62,3%, 19,2%, 16,4% ja 2,1% (Laas, Heli; Kurvet, Jaan;, 2012, lk 21). Järelikult võiks maksuhaldur kõigi võlateavituste sisus selgitada võlglasele tagajärgi, mis kaasnevad maksuvõlglaste staatusega. Nendeks olid väiksem krediidisaamise ja koostööpartnerite leidmise võimalus tulevikus. Samuti võiks Maksu- ja Tolliamet oma rahalistes järelteavitustes välja tuua ka võimaluse taotleda võla ajatamist.

Erasektori võlgade sissenõudmise mõjusamaks muutmiseks oleks Lindorff Eesti AS turundus- ja kommunikatsioonijuhi Inga Piiraja sõnul vaja antud protsessi reguleerivat

seadust. Antud seadus peaks võlamenetluses arvestama kõigi poolte huve. Samuti oleks tema sõnul erasektorile vaja ligipääsu andmebaasile kus on kehtivad võlglaste kontaktandmed. Selline andmebaas hoiaks ära juhtumid, mil teavitused ei jõua võlglaseni, aegunud kontaktandmete puhul. Praktikast esineb juhtumeid kus esimene kiri, mis võlgnikuni jõuab on kohtukutse.

Kokkuvõtlikult ei sõltu esmaste meetmete tulemuslikkus ainult teavitustahenditest endast. Eksisteerivad ka välised mõjutegurid, milleks on võlgniku maksekäitumine ja võla vanus. Samuti krediidiandja kohusetundlikkus ja tegevusvaldkond ning õigete võlgniku kontaktandmete kättesaadavus. Esmaste meetmete tulemuslikkust saab eelnimetatud tegureid arvesse võttes mõjutada, valides nendest lähtuvalt õiged teavituskanalid. Suurem tõenäosus võlg sissenõuda on kasutada vähemalt kahte teavitustahendit korraga. Maksu- ja Tolliameti andmetest selgub, et SMS teavituse tasuvusprotsent oli suurim. Järelikult vähemalt üks teavituskanalitest peaks olema SMS või telefonikõne. Samuti annab efektiivsema tulemuse kui selgitada võlglasele tagajärgi, mis kaasnevad võla mittetasumisega.

KOKKUVÕTE

Võlgased on ja jäävad probleemiks nii avalikus kui ka erasektoris. Kui erasektoris on võlasuhetes üldjuhul kannatajaks üks või mitu võlausaldajat, siis tasumata maksud pärsivad terve riigi arengut. Võlglaste maksekäitumine sõltub suuresti sissenõudmismeetmetest, sealhulgas esmastest meetmetest. Sellest tulenevalt soovis töökoostaja antud teemat lähemalt uurida ja välja selgitada kui suur on esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmisel.

Töö aktuaalsus seisnes selles, et Maksu- ja Tolliameti 2013-2016 aasta arengukava üheks eesmärgiks on maksude tasumise distsipliini parandamine tõhusa sissenõudmise läbi.

Lõputöö uudsus seisnes selles, et töö tulemused võiksid olla kasulikud võlgade sissenõudmisega tegelevatele isikutele nii avalikus kui ka erasektoris.

Probleemiks oli asjaolu, et pahatahtlike ja makseraskustes võlglastega tegelemine nõuab aega. Järelikult, mida mõjusamad on esmased meetmed, seda rohkem aega jääb sissenõudjal keerukamate juhtumite lahendamiseks.

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada esmaste meetmete mõju võlgade sissenõudmise protsessis. Töö eesmärk saavutati nelja uurimisülesandega.

Esimeseks uurimisülesandeks oli anda ülevaade avalik-õiguslike rahaliste nõuete sissenõudmisest. Avalik-õiguslikud rahalised nõuded jagunevad maksudeks, trahvideks, riigilõivudeks ja sundkindlustusmaksseteks. Maksuvõlgade esimeseks sissenõudjaks on maksuhaldur ja ülejäänud nõuab sisse kohtutäitur. Kui maksuhalduri toimingud tulemust ei anna, siis jätkab maksuvõla sissenõudmist kohtutäitur. Võrreldes maksuhalduriga on kohtutäituril õigus lisaks teistele sunnimeetmetele ka võlgniku vara müüa.

Teiseks uurimisülesandeks oli anda ülevaade eraõiguslike rahaliste nõuete sissenõudmisest. Eraõiguslik rahaline nõue on ühe eraõigusliku isiku nõue teise

eraõigusliku isiku vastu, mis tuleneb poolte vahelisest lepingust. Eraõiguslikku rahalist nõuet saab sisse nõuda kas kohtuväliselt või kohtulikult. Rahaliste nõuete puhul saab kasutada ka kiirendatud kohtumenetlusi, milleks on maksekäsu kiirmenetlus ja lihtsustatud menetlused. Kohtuotsused kuuluvad kohtutäituri poolt sundtäitmisele.

Kolmandaks uurimisülesandeks oli võrrelda avaliku ja erasektori esmaseid sissenõudmismeetmeid. Erasektori sissenõudmisega tegelevad ettevõtted kasutavad võlglaste teavitamiseks mitut kanalit korraga, milleks on üldjuhul e-mail, SMS, postiteavitus ja telefonikõne. Samuti kasutab erasektor läbirääkimisi ja noorte võlglaste puhul ka sotsiaalmeediat. Maksuhaldur kasutab võlgniku teavitamisel ühte kanalit korraga, mille valimisel alustatakse kõige odavamast ehk meiliteavitusest. Läbirääkimisi ja sotsiaalmeediat Maksu- ja Tolliamet ei kasuta. Nii avalik kui ka erasektor kasutab ka võlglaste nimekirja. Erasektori suurim ja mõjusaim võlglaste nimekiri on maksehäireregister ja avalikul sektoril maksuvõlglaste nimekiri.

Neljas uurimisülesanne oli hinnata esmaste meetmete mõju. Uurimuse käigus selgus, et võlglaste teavitamine korraga läbi mitme teavituskanali on efektiivsem kui pelgalt ühe teavituskanali kasutamine. Maksu- ja Tolliametilt saadud andmetest tuli välja, et enne sundtäitmise hoiatust reageerisid võlgnikud kõige rohkem SMS teavitustele. Samuti selgus, et maksuvõlglaste nimekirja mõju oli suurem kui enne isiku nimekirja lisamist saadeti talle selle kohta teavitus. Lisaks annab parema tulemuse kui lisada teavitustesse selgitused selle kohta, mis tagajärjed kaasnevad võlglaste staatusega. Näiteks väiksem krediidi saamise võimalus tulevikus. Edaspidi soovitatakse Maksu- ja Tolliametil eelteavitada ka maksuvõlglaste nimekirja sattuvaid isikuid ja samuti kasutada kahte teavituskanalit korraga, millest üks on SMS. Lisaks peaks maksuhaldur igas oma teavituses selgitama adressaadile maksuvõlglaste staatusega kaasnevaid tagajärgi. Erasektori võlgade sissenõudmisega tegelevatele asutustele oleks vaja ligipääsu andmebaasidele kus on kehtivad võlglaste kontaktandmed ja antud valdkonda reguleerivat õigusakti.

Järgmistele uurijatele teeb töö koostaja ettepaneku uurida võõrriikide poolt kasutatavaid erasektori kohtuvälisest sissenõudmist reguleerivaid õigusakte.

SUMMARY

Debtors are and will remain a challenge for both the public and private sector. While, as a rule, debt relations in the private sector cause problems for one or several creditors, outstanding taxes inhibit the development of the whole country. Debtors' payment behaviour is largely dependent on recovery measures implemented, including primary measures. The aforementioned being the reason to trigger the author to work on this issue in more detail and find out how big is the impact of primary measures for the recovery of debts.

The title of thesis is „Impact of Initial Measures in the Process of the Collection of Debts”. Thesis consists of 59 pages and 6 supplements.

The topicality of current thesis is the tendency, that one of the objectives of 2013-2016 Tax and Customs Board development plan is payment discipline improvement through the effective recovery.

The novelty of current thesis is that the results of the work could be useful for debt collecting persons, engaging in both the public and private sector.

The problem was the fact that malicious debtors and the debtors facing financial difficulties, require a longer period of time for processing. Consequently, the more effective the primary measures, the more time left for the claimant to resolve more complex cases.

The aim of the thesis is to find out the effects of primary measures in the process of debt recovery. In order to achieve this objective, four research tasks were set.

The first research task was to provide an overview of recovery of public financial claims. Public financial claims are classified as taxes, penalties, state duties and compulsory insurance payments. The first claimant for tax debts is the tax authority and the rest is

claimed by bailiff. If the procedures by the tax authority result on failure, a bailiff will continue to recover arrears. Compared to the tax authorities, the bailiff has the right, among other measures, to forced selling of the debtor's property.

The second research task was to provide an overview of recovery of private financial claims. Private financial claim is a claim of one private person against another private person, resulting from a contract between the parties. Private financial claim can be recovered either through judicial or extrajudicial means. As for, monetary claims, also expedited court proceedings can be used, which are expedited payment order proceedings and simplified procedures. Enforcement of the rulings is handed over for compulsory enforcement by the bailiff.

The third research task was to compare public and private primary recovery actions. The companies engaged in recovery from private debtors use several communication channels at a time, which are commonly an informative e-mail, SMS, voice mail and a telephone call. Private sector uses also negotiations and, in the case of young debtors, social media. Tax authorities use one channel at a time when communicating the debtor, starting with the least expensive option, or sending an informative e-mail. The Tax and Customs Board does not use negotiating and social media. Both the public and private sectors also use the list of debtors. The largest and strongest list of debtors of the private sector is the payment default registry, and the list of tax debtors as concerning the public sector.

The fourth research task was to evaluate the impact of primary measures. The study revealed that in the case of older debts, payment difficulties or malicious debtors, it is better to use negotiations. Moreover, it turned out that informing the debtor through several communication channels at a time is more effective than using merely a single communication channel. The information obtained from the Tax and Customs Board showed that prior to compulsory execution warning had to be sent out, the debtors had responded most frequently to communication via SMS. It was also pointed out that the impact of a list of tax debtors was more productive if a corresponding notice had been sent to the person before adding him/her to the list. In addition, the result was better when explanations were added to notifications on the consequences of the debtor's status. For example, the lower likeliness of obtaining credit in the future.

Because there is no legislation regulating extrajudicial recovery of private sector debts in Estonia, the author suggests to investigate in the future, legislation of foreign countries regulating extrajudicial recovery of private sector debts.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Alekand, A., 2004. *Sundtäitmis- ja pankrotiõigus*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia, lk 81-85.

Alekand, A., 2011. *Täitemenetlusõigus*. 2. trükk toim. Tallinn: Kirjastus Juura, lk 16-157.

MTA., 2014. *Maksuvõlglaste nimekiri*. [Võrgumaterjal]

Leitav: <http://www.emta.ee/index.php?id=35438>

[Leitud 02.03.2015].

Diamandourus, N., 2013. *European Ombudsman*. [Võrgumaterjal]

Leitav:

[http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/code.faces;jsessionid=4674A08D72A0D](http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/code.faces;jsessionid=4674A08D72A0DAAA11443F4703F37331#/page/1)

[AAA11443F4703F37331#/page/1](http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/code.faces;jsessionid=4674A08D72A0DAAA11443F4703F37331#/page/1)

[Leitud 05.05.2015].

Eesti Juristide Liit, 2014. *Makseäsu kiirmenetlus*. [Võrgumaterjal]

Leitav: [http://www.juristaitab.ee/et/mida-teha-kui-pean-kohtusse-poorduma/makseasu-](http://www.juristaitab.ee/et/mida-teha-kui-pean-kohtusse-poorduma/makseasu-kiirmenetlus)

[kiirmenetlus](http://www.juristaitab.ee/et/mida-teha-kui-pean-kohtusse-poorduma/makseasu-kiirmenetlus) [Leitud 07.02.2015].

Lindorff, 2008. *Krediit ja võlad*. Aita Nurga toim. Tallinn: Paar, lk 81-161.

Karistusseadustik (2002).

Kergandberg, Eerik; Kangur, Andreas; Lind, Sten; Saaremäel-Stoilov, Katrin; Saarmets,

Virgo, 2008. *Kohtumenetlus*. Tallinn: Kirjastus Juura, lk 308-357.

Kindlustustegevuse seadus (2005).

Kohtud, E., 2015. *Tsiviilkohtumenetlus*. [Võrgumaterjal]

Leitav: <http://www.kohus.ee/et/kohtuasjade-menetlused/tsiviilkohtumenetlus>

[Leitud 09.02.2015].

Laas, Heli; Kurvet, Jaan,; 2012. *Ettevõtte krediidipoliitika korraldamine*. Tallinn: Lakrito AS, lk 21-58.

Lehis, L., 2012. *Maksuõigus*. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda, lk 31-146.

Maksukorralduse seadus (2002).

LowellGroup, 2011. *About Us*. [Võrgumaterjal] Leitav:

<http://www.lowellgroup.co.uk/index.php/about-us/> [Leitud 10.02.2015].

MTA, .2012. *IRIS süsteemi äri- ja tehniline kirjeldus*. [Võrgumaterjal]

Leitav:

https://dhs.intra.rmv/OTCS/llisapi.dll/fetch/2000/23584698/1104286/1202842/1448301/4320587/18241305/IRIS_systeemi_ariline_ja_tehniline_kirjeldus_v2.pdf?nodeid=18242810&vernum=1 [Leitud 28.04.2015].

MTA, 2014. *Maksuvõlglaste nimekiri*. [Võrgumaterjal]

Leitav: <http://www.emta.ee/index.php?id=35438> [Kasutatud 02.03.2015].

MTA, 2015. *IRIS*, Tallinn: Maksu- ja Tolliamet.

MTA, 2015. *Meiliteavitused*, Tallinn: Maksu- ja Tolliamet.

MTA, 2015. *Mõjuanalüüs*, Tallinn: Maksu- ja Tolliamet.

MTA, 2015. *Postikulu kokkuvõte*, Tallinn: Maksu- ja Tolliamet.

MTA, 2015. *Sammude lõpetamised*, Tallinn: Maksu- ja Tolliamet.

Pardi, R., 2010. *Millal siiski algab pankrotimenetlus?*. [Võrgumaterjal]

Leitav: <http://ee.triniti.ee/archives/421>

[Leitud 12.02.2015].

Piiraja, I., .2015. *Lindorff Eesti* [Intervjuu] (27.02.2015).

Pilv, Aivar; Kergandberg, Erki; Lentsius, Margus,; 2006. *Maksumenetlus*. Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS, 111-114.

Pärsimägi, A., 2011. Hagimenetlus. rmt.: K. Juura, toim. *Hagimenetlus*. Tallinn: Infotrükk, lk. 13.

Randlane, K., 2014. *Avalik-õiguslikud rahalised nõuded*. [Võrgumaterjal]
Leitav: <http://www.sisekaitse.ee/SissenoudmiseProtsess/avaleht/nouded/42555/>
[Leitud 27.12.2014].

Riigilõivuseadus (2011).

Tartu Ülikool, 2012. *Eesti Vabariigi põhiseaduse kommenteeritud väljaanne*.
[Võrgumaterjal] Leitav: <http://pohiseadus.ee/ptk-8/pg-113/> [Leitud 12.04.2015].

Tilk, H. & Võhma, V., 2010. Võlgade sissenõudmine - inkassomenetlus.

Raamatupidamisuudised, 8(8), lk. 41-44.

Tsiviilkohtumenetluse seadustik (2006).

Tsiviilseadustiku üldosa seadus (2002).

Täitemenetluse seadustik (2006).

Vutt, M., 2011. *Maksekäsu kiirmenetluse kohtupraktika probleeme*. [Võrgumaterjal]
Leitav: http://www.riigikohus.ee/vfs/1140/Maksek2suKiirmenetlus_MargitVutt.pdf
[Leitud 07.02.2015].

Võlaõigusseadus (2002).

Väärteomenetluse seadustik (2002).

MTA, 2012. *IRIS süsteemi äriline ja tehniline kirjeldus*. [Võrgumaterjal]

Leitav:

https://dhs.intra.rmv/OTCS/llisapi.dll/fetch/2000/23584698/1104286/1202842/1448301/4320587/18241305/IRIS_systeemi_ariline_ja_tehniline_kirjeldus_v2.pdf?nodeid=18242810&vernum=1

[Leitud 28.04.2015].

LISAD

Lisa 1. MTA postikulud perioodil 2011-2014

I Dokumentide väljasaatmisvõimalused

Kuni 01.07.2013 kasutati dokumentide väljasaatmisvõimalusena postiteenust (paber kandjal olevad dokumendid) ja e-kirja teenust (digitaalselt allkirjastatud dokumendid ja allkirjastamata dokumendid, infoks allkirja faksiimilega dokumendid). Alates 01.07.2013 kasutatakse dokumentide väljasaatmisvõimalusena postiteenust (paber kandjal olevad dokumendid): lihtkiri, tähtkiri, väljastusteatega tähtkiri, e-kirja teenust (infoks digitaalselt allkirjastatud dokumendid ja allkirjastamata dokumendid, infoks allkirja faksiimilega dokumendid), e-maksuametisse saatmist (IRIS, FIDEK, Livelink).

Paberkandjal on:

1. füüsiliste isikute dokumendid, kel ei ole sõlmitud e-maksuametis lepingut.
2. füüsiliste isikute dokumendid, kes ei võta e-maksuametis dokumente vastu.
3. juriidiliste isikute dokumendid, kel ei ole sõlmitud e-maksuametis lepingut.
4. juriidiliste isikute dokumendid, kes ei võta e-maksuametis vastu.
5. see isik (edaspidi siis loodetavasti vaid füüsiline), kes on avaldanud soovi saada dokument vaid paberkandjal, kolmandatele osapooltele (nt juhatuse liikmed, advokaadid, kohtutäiturid) saadetavad dokumendid.

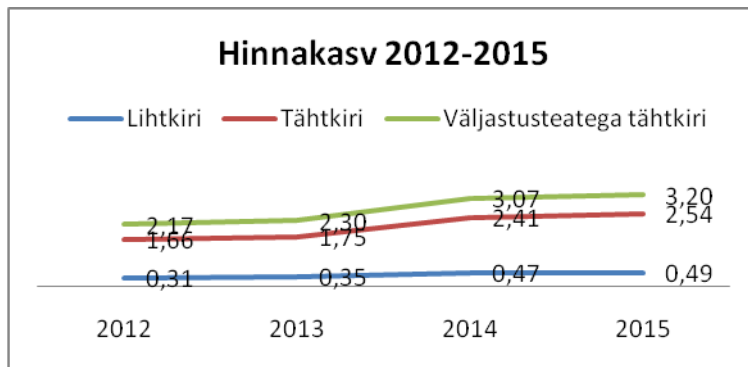
II Hindade statistika ja kasv 2011-2015

Hinnad 2012-2015 (MTA, 2015)

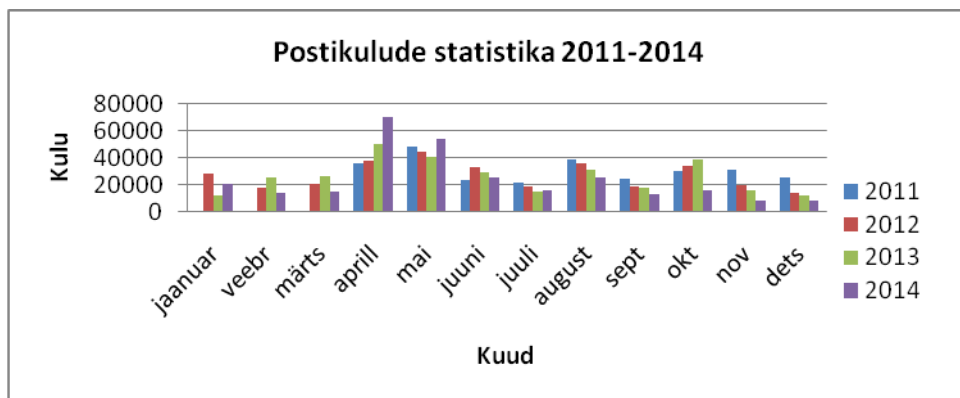
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------|------|------|------|------|
| Lihtkiri | 0,31 | 0,35 | 0,47 | 0,49 |
| Tähtkiri | 1,66 | 1,75 | 2,41 | 2,54 |
| Väljastusteatega tähtkiri | 2,17 | 2,30 | 3,07 | 3,20 |

Hinnakasv 2012-2015 (MTA, 2015)

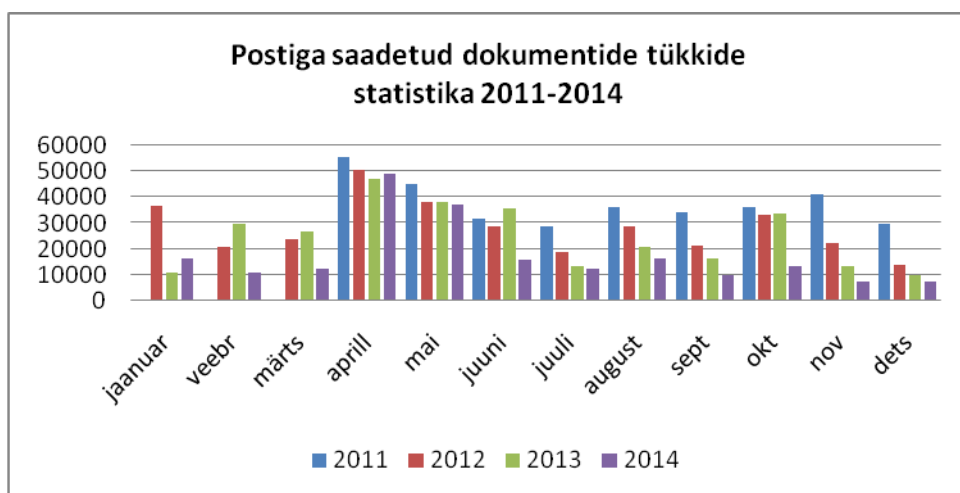
| | 2013 vs 2012 | 2014 vs 2013 | 2015 vs 2014 |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Lihtkiri | 11% | 26% | 4% |
| Tähtkiri | 5% | 27% | 5% |
| Väljastusteatega tähtkiri | 6% | 25% | 4% |



Hinnakasv 2012-2015 (MTA, 2015)



Postikulude statistika 2011-2014 (MTA, 2015)



Postiga saadetud dokumentide tükide arv 2011-2014 (MTA, 2015)

Mõned märkused:

2014. aasta tükide arvu tõus aprillis-mais – väikevõlglaste teavitamine, järgnevatel kuudel, sh iseäranis alates juunist 2014 on võrreldes 2013.aasta sama perioodiga postiga saadetavate dokumentide maht vähenenud 42%, kulu mõistes 30%, postikulu 2014 kokku oli 383 000 eurot, 2015.a postikulude eelarve on 250 000 eurot (so 130 000 vähem kui 2014).

IV 2014 e-maksuameti kasutamine dokumentide väljasaatmisel

2014. aastal edastati MTAst e-maksuametisse 975 586 dokumenti, sh DHSist edastati alates 01.06.2014 kokku 10 732 dokumenti ja IRISest kokku 173 165 dokumenti.

2014. aastal reaalselt toimetati 975 586 dokumendist e-maksuameti kaudu kätte 835 511 dokumenti (s.o 85%), sh DHSi kaudu edastatud dokumentidest toimetati kätte 8 283 dokumenti (s.o 77%) ja IRISest toimetati kätte 105 435 dokumenti (s.o 61%). Keskmise postikulu dokumentide väljastamisel on 2,89 eurot $((3,07+2,41)/2)$. Seega, e-maksuametisse DHSist saadetud dokumentide postiga edastamise kokkuvõtte oli 2014. aastal 6 kuuga kokku 24 000 eurot. E-maksuametisse IRISest saadetud dokumentide postiga edastamise kokkuvõtte oli 2014. aastal jooksul ca 305 000 eurot. NB! Siit siis järeldus, et e-maksuametit kasutamata oleks meie tegelik postikulu olnud 2014. aastal $383\ 000 + 24\ 000 + 305\ 000 = 712\ 000$ eurot.

Edaspidised kokkuvõttevõimalused:

2015. aastal arendatakse DHSi Livelink ja Eesti Posti postikandesüsteemi Eplis vaheline liides. Selle tulemusel saame loobuda väljastusteadetest, sest posti teekonna jälgimine on võimalik DHSist (jääb info dokumendi kande juurde). Siit saame hinna rahalist kokkuvõtte iga väljastusteatega saadetava dokumendi pealt 66 senti.

Kui kõigil juriidilistel isikutel tekib kohustus kasutada e-maksuametit (maksukorralduse seaduse muudatus aastal 2015), siis neile ühtegi postiga dokumenti ei saadeta.

2014 FIDEKiga (esitamine 2015) tehakse selline muudatus - kui inimene valib (linnutamise koht), et ta soovib saada paber kandjal maksuteadet, siis ta selle ka saab ja ka need saavad paberil, kes esitavad deklaratsiooni paber kandjal. Kui ta seda valikut ei tee, siis ta saab elektroonse teate. Ka eriootsuste puhul on analoogne muudatus (eriootsus läheb paberil lisaks vaid neile, kes saavad sundtäitmise hoiatuse).

Nende muudatustega loodame, et langeb ära massväljasaatmine neile, kes eelmisel aastal said elektroonse teavituse, aga ei läinud seda vaatama (siis saatsime paberil järgi, ca 25 000 dokumenti (tähtsult välja saates maksumus 60 000 eurot).

Maamaksuteadete osas saadame neile, kellel on 2013 FIDEK esitatud elektrooniliselt (nooremad kui 70, omavad e-maksuameti lepingut, nad on meile andnud teada 2014 aasta jooksul mobiili numbri), SMS teate sisuga „Teile on moodustatud e-maksuametis maamaksuteade“. Neid isikuid kokku on ca 23 000. Infoks, et 2014.a oli isikuid, kellele

maamaksuteade edastati, kokku 106 000 (rahaline kulu 80 000 eurot). Eesmärk on sellega postikulu vähendada 1/3 võrra.

SMS-teavituste hinnainfo:

Ühe SMS-teavituse hind on ca 0,05 eurot. 2014. aasta teisel poolaastal saatis MTA 10 000 - 25 000 SMS-teavitust kuus (orienteeruv kulu 500-1400 eurot/kuu). Analüüsi põhjal on SMS-teavitustel ca 50% mõju (st. pooled teavituse saajad võtavad saabunud dokumendi e-maksuametist vastu). Võttes Kersti dokumendist näiteks maamaksuteadete lõigu:

4) Maamaksuteadete osas saadame neile, kellel on 2013FIDEK esitatud elektrooniliselt (nooremad kui 70, omavad e-maksuameti lepingut, nad on meile andnud teada 2014. jooksul mobiili numbril), SMSi teate sisuga „Teile on moodustatud e-maksuametis maamaksuteade“. Neid isikuid kokku on ca 23 000. Infoks, et 2014.a oli isikuid, kellele maamaksuteade edastati, kokku 106 000 (rahaline kulu 80 000 eurot). Kui selle muudatusega ca 1/3 postikulu maha saaks, oleks väga hea.

Kui sellest 23 000 isikust kas või pooled SMS-teavitusele reageerivad, oleme kokku hoidnud ~9 000 eurot.

Kokkuvõtteks: SMS teavitused on kindlasti vahend, mida kasutada. Sideteenused, sh. SMSi hind, kindlasti tulevikus ei kalline, vastupidiselt postiteenusele. Massteavituste puhul on kokkuhoid märkimisväärne.

Lisa 2. IRIS süsteem

Alates 2013. aastast on Maksu- ja Tolliametil üks rahaliste ja mitterahaliste kohustuste eel- ja järelteavituse süsteem, kus maksukohustuslane saab erinevate kohustuste kohta ühe teavituse. Enne IRIS süsteemi kasutuselevõttu oli sissenõudmisel võlgade kohta oma automaatteavitus ning deklaratsioonide kohta tehti teavitust eraldi, valdavalt käsitööna. Kahe teavituse kokkupanemine tegi mõlema valdkonna tööd efektiivsemaks ning klientide seisukohast infoliikumist mugavamaks.

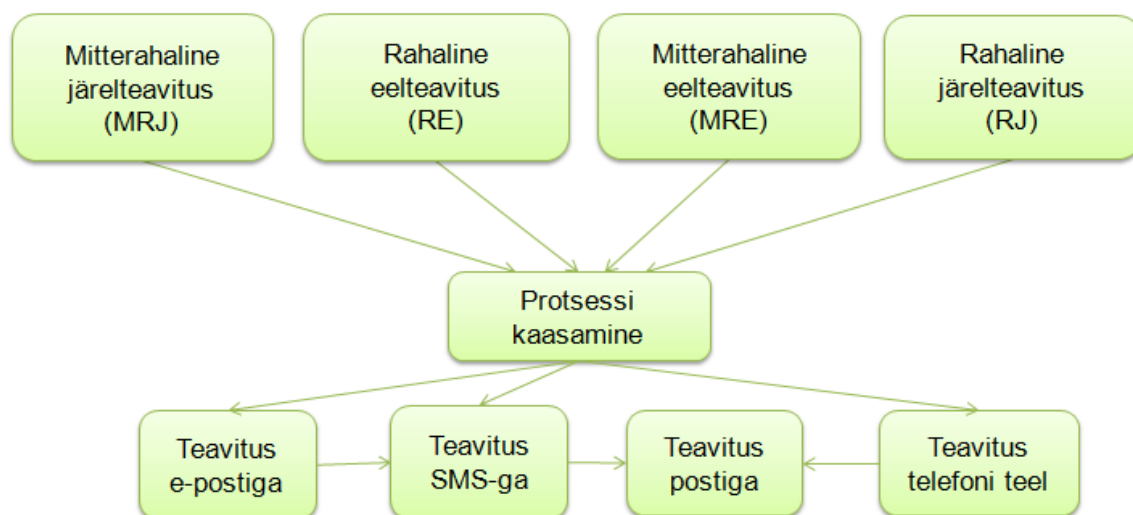
IRIS teavitussüsteemis on 4 võimalikku teavituskanalit. Esmavalik on alati e-post, juhul kui e-posti aadressi ei ole, aga on olemas mobiilnumber, siis saadetakse teavitus SMSiga. Kui maksukohustuslase e-post ega mobiilnumber ei ole teada, siis deklaratsioonide puhul võidakse isikut teavitada telefoni teel ning võlgade puhul posti teel.

Automaatprotsessi kaasatakse maksukohustuslane neljal põhjusel (allpool ka joonis) – kas on lähenemas mõne deklaratsiooni esitamise tähtpäev (mitterahaline eelteavitus), mõne maksukohustuse tasumise tähtpäev (rahaline eelteavitus), möödunud on mõne deklaratsiooni esitamise tähtpäev (mitterahaline järelteavitus) või möödunud on mõne maksukohustuse tasumise tähtpäev (rahaline järelteavitus).

Mitterahalised teavitused puudutavad nt TSD, KMD või FIDEK esitamist. Kui rahaline järelteavitus puudutab kõikvõimalikke maksuvõlgu, siis eelteavituse korras informeeritakse isikuid maamaksust, füüsilisest isikust ettevõtja tulu- ja sotsiaalmaksust ning FIDEKi nõuetest. Juhul, kui isikut on eelteavituse korras kohustusest teavitatud, siis järelteavitust ta enam ei saa!

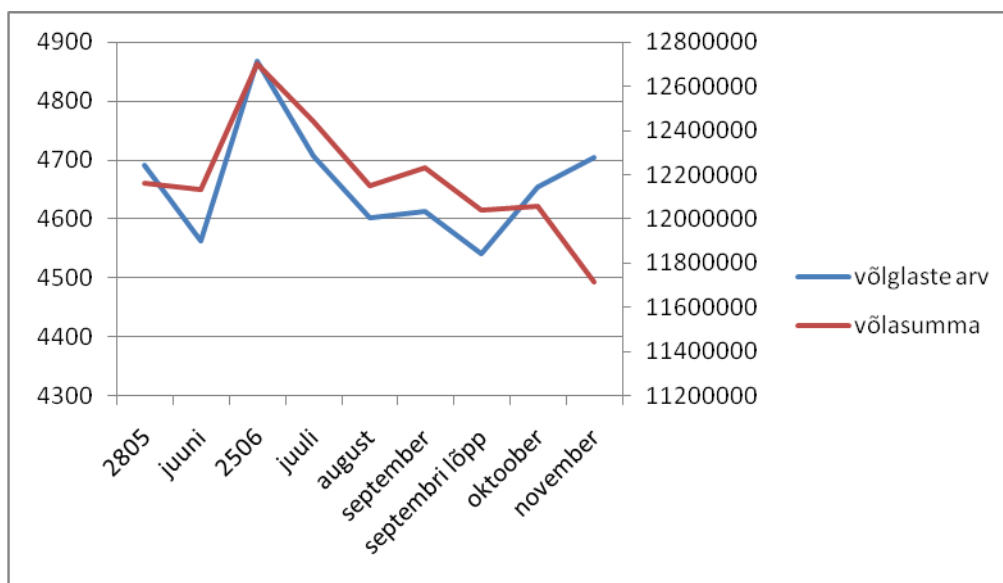
Rahalise eelteavituse saadame tavaliselt välja paar päeva kuni nädal enne maksukohustuse saabumist. Rahaline järelteavitus läheb välja kui kohustuse tähtpäevast on möödas rohkem kui 2 päeva. Peale järelteavituse väljastamist on maksukohustuslasel aega 5 päeva oma kohustus täita, vastasel juhul läheb automaatprotsess edasi järgmisesse sammu, milleks on sundtäitmise hoiatus. Selle puhul on tegemist juba kohustava dokumendiga, mis hoiatab maksuvõlglast, et kui ta võlga 10 päeva jooksul ei tasu, on maksuhalduril õigus võla sissenõudmiseks teostada maksukorralduse seaduse 13. peatükis toodud täitetoiminguid.

Juhul, kui isik on korduvvõlglane, st tal on mingi varasem nõue juba sundtäitmisel, aga tekib uus kohustus juurde (nt uuel aastal lisandub uus maamaks), siis tema puhul enam „pehmet“ teavitust ei kasutata, sest see isik teab juba niigi, et on võlas. Tema puhul algab automaatprotsess kohe sundtäitmise hoiatuse väljastamisega.

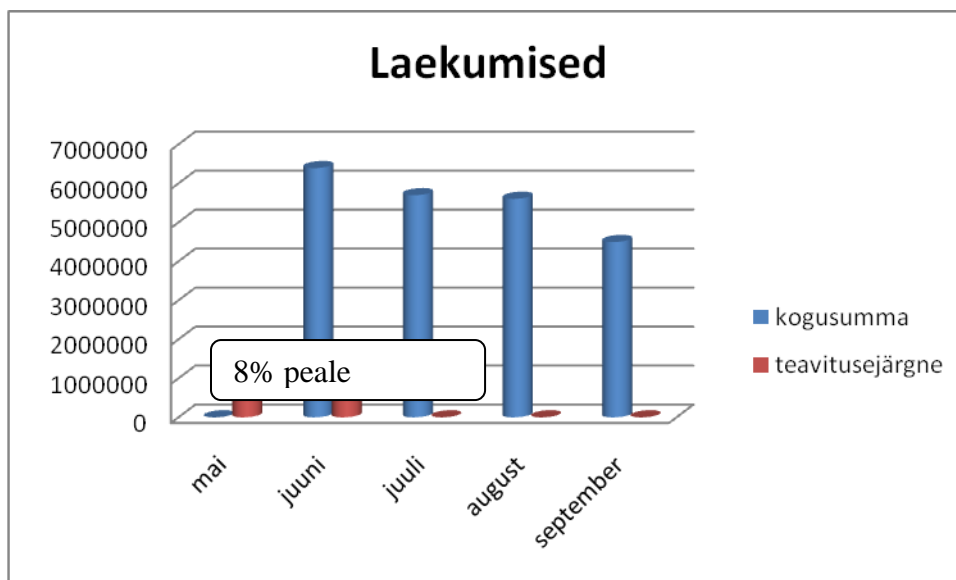


IRIS süsteem (MTA, 2015)

Lisa 3. Maksuvõla nimekirja avaldamise mõju



Maksuvõla nimekirja mõju (MTA, 2015)



Maksuvõla nimekirja laekumised (MTA, 2015)

Enne nimekirja esimest avaldamist tegime isikutele teavituse 28.05. Teavituse tegemise hetkest kuni nimekirja avaldamiseni järgmise kuu alguses vähenes nimekirjas olevate

isikute arv 127 võrra ning reaalseid tasumisi oli summas 437 tuhat. Juunikuus tegime samuti eelteavituse ning juulikuu nimekirja avaldamise hetkeks oli teavitusejärgselt isikute arv vähenenud 160 võrra, reaalseid tasumisi summas 528 tuhat. Kokku tasuti juunikuus nimekirjas olevate isikute poolt 6,4 miljonit eurot. Järgnevatel kuudel enam teavitust ei toimunud ning tasutud kogusummad olid järgmised: juulis 5,7 miljonit, augustis 5,6 miljonit ja septembris 4,5 miljonit eurot. Kuna tasumised on järk-järgult vähenema hakanud, siis võib järeldada, et juunikuu suurem tasumine oli tingitud sellest, et tegime teavituse + teema oli värske ja sellest räägiti palju. Kui vaadata nimekirja klikkide arvu, siis juunikuus käidi nimekirja vaatamas üle 50 000 korra, augustis veidi üle 23 000, alates septembrist jääb see u 1000-2000 kanti.

Võrdluseks võiks teha uue teavituste ringi ja vaadata, kas ja kui palju see nüüd kogusummat muudab.

Huvi nimekirja vastu ilmselt mõjutab ka see, et seal on palju seisvaid isikuid. Alates nimekirja avaldamisest on igakuiselt 3678 isikut, kelle osas pole positiivset mõju märgata, st nende võlg on kuude lõikes kas püsinud samal tasemel või suurenenud.

Lisa 4. Maksu- ja Tolliameti meiliteavituse näidis

Lugupeetud OÜ

Esitada deklaratsioon (id):

| | Maksustamisperiood | Esitamise tähtaeg oli |
|--------------------|--------------------|-----------------------|
| Käibedeklaratsioon | 12.2014 | 20.01.2015 |

Tasuda seisuga 28.01.2015

| | Summa | s.h tasumisgraafikus | s.h vaidlustatud või täitmisest peatatud |
|-----------------------|---------|----------------------|--|
| Erijuhtude tulumaks | 9,11 | 0,00 | 0,00 |
| Kinnipeetud tulumaks | 319,04 | 0,00 | 0,00 |
| Kogumispensionimakse | 46,4 | 0,00 | 0,00 |
| Sotsiaalmaks | 765,6 | 0,00 | 0,00 |
| Töötuskindlustusmakse | 51,6 | 0,00 | 0,00 |
| Kokku | 1191,75 | 0,00 | 0,00 |

| | |
|----------------------|---------|
| Tasuda | 1191,75 |
| Arvestuslik intress* | 15,7 |
| Tasuda kokku (EUR) | 1207,45 |

*Arvestuslik intress on seisuga 28.01.2015. Võlga tasudes pidage meeles, et võlale lisandub intress 0,06% päevas.

Maksu- ja Tolliameti pangakontod:

EE351010052031000004 SEB Pangas,

EE522200221013444700 Swedbankis,

EE401787656789876598 Nordea pangas,

Teie personaalne viitenumber

Rohkem infot oma maksukohustuste kohta saate [e-maksuametist/e-tollist](#).

Täname, kui olete kohustuse juba täitnud!

Lugupidamisega

Maksu- ja Tolliamet

Käesolev e-kiri ja/või sellega saadetavad lisad on asutusesiseseks kasutamiseks ja mõeldud vaid e-kirja adressaatidele - teavet ei ole lubatud saatja loata edasi saata ega mistahes viisil kõrvalistele isikutele avaldada. Juhul, kui olete saanud käesoleva e-kirja eksituse tõttu, teavitage sellest kohe saajat ning kustutage see e-kiri ja kaasasolevad lisad oma arvutisüsteemist.

Lisa 5. IRIS süsteemi efektiivsus

IRIS sammude lõpetamised 2014 aastal (MTA statistika, 2015)

| | Kuud | Füüsilised isikud | Sammu summa kokku | Juridilised isikud | Sammu summa kokku | Summad kokku | KOKKU TK | Protsessi lõppemine peale sammu (tk) | Efektiivsuse % |
|----------|---------|----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------|----------|---|-------------------|
| E-post | 01.2014 | 1724 | 217909,11 | 28222 | 18703050,16 | 18920959,27 | 29946 | 7808 | 26 |
| | 02.2014 | 816 | 202783,08 | 24810 | 12249565,91 | 12452348,99 | 25626 | 4165 | 16 |
| | 03.2014 | 74493 | 138355,17 | 32710 | 12082021,05 | 12220376,22 | 107203 | 67288 | 63 |
| | 04.2014 | 10166 | 336723,36 | 27302 | 11167835,01 | 11504558,37 | 37468 | 9179 | 24 |
| | 05.2014 | 753 | 121772,5 | 24216 | 11761659,69 | 11883432,19 | 24969 | 3770 | 15 |
| | 06.2014 | 9903 | 129935 | 24936 | 17934594,1 | 18064529,1 | 34839 | 12036 | 35 |
| | 07.2014 | 1607 | 244558,12 | 26292 | 14154608,96 | 14399167,08 | 27899 | 6656 | 24 |
| | 08.2014 | 786 | 148027,87 | 24303 | 14407444,38 | 14555472,25 | 25089 | 4208 | 17 |
| | 09.2014 | 29240 | 75810,73 | 23167 | 12239021,58 | 12314832,31 | 52407 | 31333 | 60 |
| | 10.2014 | 1791 | 590726,52 | 28033 | 16723777,61 | 17314504,13 | 29824 | 7868 | 26 |
| | 11.2014 | 989 | 461959,07 | 25118 | 17324459,49 | 17786418,56 | 26107 | 4622 | 18 |
| | dets.14 | 7223 | 127123,96 | 19566 | 9446590,72 | 9573714,68 | 26789 | | 0 |
| | | | | | | | | | |
| SMS | 01.2014 | 367 | 21801,48 | 309 | 144044,26 | 165845,74 | 676 | 276 | 41 |
| | 02.2014 | 116 | 15981,48 | 283 | 80806,05 | 96787,53 | 399 | 98 | 25 |
| | 03.2014 | 17119 | 39591,63 | 508 | 56880,29 | 96471,92 | 17627 | 12229 | 69 |
| | 04.2014 | 3059 | 99434,34 | 335 | 75372,29 | 174806,63 | 3394 | 922 | 27 |
| | 05.2014 | 29 | 5083,62 | 131 | 50280,46 | 55364,08 | 160 | 55 | 34 |
| | 06.2014 | 2565 | 23659,71 | 233 | 66690,44 | 90350,15 | 2798 | 1973 | 71 |
| | 07.2014 | 375 | 34424,38 | 284 | 83678,84 | 118103,22 | 659 | 286 | 43 |
| | 08.2014 | 117 | 31791,18 | 236 | 89310,97 | 121102,15 | 353 | 85 | 24 |
| | 09.2014 | 5340 | 13080,98 | 265 | 86646,85 | 99727,83 | 5605 | 4250 | 76 |
| | 10.2014 | 377 | 22340,41 | 240 | 43337,72 | 65678,13 | 617 | 245 | 40 |
| | 11.2014 | 120 | 41174,13 | 226 | 90521,19 | 131695,32 | 346 | 86 | 25 |
| | dets.14 | 1534 | 12030,59 | 185 | 62220,04 | 74250,63 | 1719 | | 0 |
| | | | | | | | | | |
| Tavapost | 01.2014 | 54 | 19056,23 | 116 | 180431,75 | 199487,98 | 170 | 101 | 59 |
| | 02.2014 | 12 | 10730,74 | 117 | 235447,87 | 246178,61 | 129 | 77 | 60 |
| | 03.2014 | 46 | 15126,9 | 115 | 225261,64 | 240388,54 | 161 | 104 | 65 |
| | 04.2014 | 1317 | 130963,26 | 367 | 148016,67 | 278979,93 | 1684 | 480 | 29 |
| | 05.2014 | 38 | 21255,4 | 118 | 79507,06 | 100762,46 | 156 | 86 | 55 |
| | 06.2014 | 71 | 31525,17 | 97 | 174655 | 206180,17 | 168 | 105 | 63 |
| | 07.2014 | 66 | 42141,35 | 124 | 77670,46 | 119811,81 | 190 | 112 | 59 |
| | 08.2014 | 12 | 7358,32 | 93 | 138945,7 | 146304,02 | 105 | 69 | 66 |

Lisa 5 jätk

| | | | | | | | | | |
|--|----------|-------|------------|------|-------------|-------------|-------|-------|-----|
| | 09.2014 | 45 | 13479,9 | 83 | 60941,24 | 74421,14 | 128 | 83 | 65 |
| | | | | | | | | | |
| | 10.2014 | 690 | 143123,14 | 287 | 310794,01 | 453917,15 | 977 | 414 | 42 |
| | 11.2014 | 17 | 13001,22 | 97 | 74003,95 | 87005,17 | 114 | 66 | 58 |
| | | 38 | 7864,83 | 68 | 113510,43 | 121375,26 | 106 | | 0 |
| | | | | | | | | | |
| | 01.2014 | 3 | 0 | 76 | 0 | 0 | 79 | | 0 |
| | 02.2014 | | | 83 | 261,21 | 261,21 | 83 | 1 | 1 |
| | 03.2014 | 2 | 0 | 55 | 0 | 0 | 57 | | 0 |
| | 04.2014 | 210 | 824,98 | 54 | 25178,22 | 26003,2 | 264 | 1 | 0 |
| | 05.2014 | 13 | 0 | 92 | 15715,87 | 15715,87 | 105 | | 0 |
| | 06.2014 | 4 | 0 | 63 | 393,71 | 393,71 | 67 | | 0 |
| | 07.2014 | | | 53 | 0 | 0 | 53 | 1 | 2 |
| | 08.2014 | 2 | 0 | 51 | 170,25 | 170,25 | 53 | | 0 |
| | 09.2014 | 1 | 0 | 55 | 0 | 0 | 56 | | 0 |
| | 10.2014 | 3 | 0 | 68 | 76,93 | 76,93 | 71 | 1 | 1 |
| | 11.2014 | 4 | 0 | 60 | 889,16 | 889,16 | 64 | 1 | 2 |
| | | | | 37 | 716,76 | 716,76 | 37 | | 0 |
| | | | | | | | | | |
| | jaan.14 | 750 | 226330,98 | 8247 | 13802570,1 | 14028901,08 | 8997 | 5509 | 61 |
| | veebr.14 | 239 | 192412,63 | 6622 | 11005905,86 | 11198318,49 | 6861 | 2837 | 41 |
| | märts.14 | 9417 | 1214828,99 | 7387 | 10591057,06 | 11805886,05 | 16804 | 4852 | 29 |
| | apr.14 | 17765 | 661988,48 | 8166 | 9717808,42 | 10379796,9 | 25931 | 19083 | 74 |
| | mai.14 | 200 | 126688,15 | 6185 | 10208067,73 | 10334755,88 | 6385 | 3547 | 56 |
| | juuni.14 | 2698 | 881629,15 | 6138 | 16007478,42 | 16889107,57 | 8836 | 4091 | 46 |
| | juuli.14 | 569 | 258845,87 | 6664 | 11354717,36 | 11613563,23 | 7233 | 4028 | 56 |
| | aug.14 | 232 | 127792,66 | 6262 | 10925652,84 | 11053445,5 | 6494 | 2546 | 39 |
| | sept.14 | 7104 | 2788555,67 | 7107 | 11671370,95 | 14459926,62 | 14211 | 5002 | 35 |
| | okt.14 | 1294 | 497263,5 | 7608 | 13049899,51 | 13547163,01 | 8902 | 8939 | 100 |
| | nov.14 | 327 | 285804,42 | 6811 | 14382378,62 | 14668183,04 | 7138 | 2788 | 39 |
| | | 2313 | 697080,87 | 3665 | 7247611,41 | 7944692,28 | 5978 | | |
| | | | | | | | | | |

Telefon

Sundriätimis hoiatus

Lisa 6. Intervjuu Lindorff AS turundus- ja kommunikatsioonijuhi Inga Piirajaga

Lindorff Eesti AS turundus- ja kommunikatsioonijuht Inga Piiraja

Milliseid meetmeid Lindorff inkasso võlgade sissenõudmisel kasutab?

e-Meiliteavitus (erineva sõnumiga e-mailid kuni võla tasumiseni), SMS-teavitused, posti teel nõudekirjad ja läbirääkimine (telefoni teel ja kohapeal).

Millal kasutate antud meetmetes kohtuga hoiatamist?

Kohtu hoiatus läheb üldiselt käiku alates 3. Kirjast või ka teisest kirjast, kui varasemalt on sõlmitud maksegraafik, aga seda pole täidetud.

Kas kasutate ka automaatseid teavitusi?

Kui võtame fookusesse vaid Lindorffi võlahaldusmenetluse, siis hakkab see ajal kui meie klient saadab Lindorffi sissenõudmiseks tähtaja ületanud arve. Keskmine Lindorffi saadetud võla vanus on 60 päeva. Seega meie alustame tööd nende nõuetega, mis esimese 60 päeva jooksul ei leidnud positiivset lahendit, ehk ei jõutud nõude tasumiseni.

Meie menetlus algab teavitusest, mis informeerib isikut võla olemasolust. Paralleelselt jõuab isikuni nii kiri posti teel, email, kui ka telefonikõne. Kasutuses on kõik võimalikud vahendid (olenevalt võimlikkusest). Protsess toimub täisautomatiseeritud ja ei vaja Lindorffi töötaja sekkumist.

Esimene meeldetuletuspaketi (e-mail, kõne, kiri) tulemusena tasub oma võla 6-25% võlgnikest, tasumine olenev võla vanusest, mis meile antakse ja kliendigrupist. Protsess kestab u 30 päeva.

Järgmise ringina viiakse läbi sama protsess (email-kõne, kiri). Mis kestab u 30 päeva. Selle tulemusena laekub u 10-20% nõuetest.

Kolmanda ringina viiakse läbi 30 päeva jooksul sama protsess, ehk siis pärast 60ndat päeva laekub u 5-15% võlanõuetest.

Kohtumenetluse hoiatus ei näita suuremat tulemuslikkust. Kuna meie baasis on ettevõtteid 2% ettevõtteid ja ülejäänud äriühingud, siis levinud on maksegraafikute sõlmimised.

Analüüsidest tuli välja, et maksegraafiku sõlminud isikud, kes pole maksegraafiku tähtaegadest kinni pidanud tasuvad nõudeid 15% tulemuslikumalt, kui need, kes pole sõlminud. Samuti reageerivad nad samas suures %s (15) aktiivsemalt kohtumenetluse hoiatustele.

Enam kui 60 % kõikidest maksetest laekub läbirääkimiste tulemustena, enam kui 20% laekub raha kohtumenetluses (hagi, täitemenetlus) ja ülejäänud raha laekub teiste tegevuste (sms, email, (kampaania)kiri) tulemusena.

Üheks vahendiks motiveerimaks tasumist on kampaaniad. Lindorff Eesti (PS me ei ole vaid inkassofirma, vaid tegelema kogu krediidi elukaare haldamisega) kasutab ka kampaaniaid.

Milline/millised on neist Teie arvates kõige efektiivsemad? (St millised jõuavad kõige suurema tõenäosusega võlgnikeni, kui paljud isikud täidavad oma kohustuse peale konkreetse meetme kasutamist)

Selgub *success rate* numbritega:

1. Läbirääkimised
2. Kohtumenetlused
3. Muu (kiri, ekiri, sms)

Kas jur ja füs isikute maksekäitumises esineb erinevusi ja kas nende puhul kasutatakse ka eraldi meetmeid?

Võlgadega füüsiline isiku eluiga on pikem. Juriidilisest isikut võlgnikku ootab ees tihti tegevuse lõpetamine (pankrot, likvideerimine, kustutamine)

Millised võla/võlgniku omadused mõjutavad kõige rohkem võlgade sissenõudmist? (Näiteks kohustuse tekkimise aeg, Kas jur ja füs isikute maksekäitumises esineb erinevusi)

Tulemuslikkus erineb, erinevatel Lindorffi klientidel on ka erinev tulemuslikkus. Kui klient hoolitseb tarbija eest, ei anna kergekäeliselt krediiti, uuendab andmeid, on ka võlgujäämisel sissenõudmine tulemuslikum. Ehk siis meile saadetavate andmete kvaliteedi tõttu või tulemuslikkus erineda kuni 40%.

Tegeletakse kõigi võlglastega samamoodi. Pahatahtliku võlgnike puhul jäetakse menetlus väikse võlasumma puhul pooleli (ei jäeta pooleli, nõustakse edasi, aga panustatakse vähem) ja samuti krooniliste võlgnike puhul, kellelt midagi võtta ei ole (nõuetakse edasi, ei jäeta iseenesest pooleli).

Millised on Teie ettepanekud paremaks võlgade sissenõudmiseks?

Ootame sellist seadust, mis arvestab mõlema poole huve. Samuti on probleemiks võlglaste kontaktandmed, mis on tihtilugu aegunud. Puudub juurdepääs andmebaasidele, mis varustaks meid värskete kontaktidega. Seega on juhte, kus kontaktide puudumisel ei jõua info võlgnikeni õigeaegselt, esimene teave sellest võib olla alles kohtukutse. See ei toeta riigi suunanäitavat rolli andes isikutele võimaluse vabaneda kiirelt võlast ja tõstab asjatult võlgnevusega seotud kulusid. Järelikult oleks vaja andmebaasi kus on õiged isikute kontaktandmed ja kuhu oleks inkassofirmadel juurdepääs. (andmebaasid on olemas, nt politsei, kohtud jne, aga meil puudub ligipääs). Teame, et iga isiku kohus on oma kontaktandmeid uuendada, kahjuks aga Eesti kodanik seda ei järgi.

Mida arvate võlgnike teavitamisest sotsiaalmeedia kaudu?

Lindorff inkasso kasutab sotsiaalmeediat kampaaniate jaoks ja samuti võlglastega suhtlemiseks, eelkõige noorte võlgnikega. Oma sihtgrupp on täitsa olemas.

PS! Kirja tekstid ei erine väga sellest, mis on Krediit ja võlad raamatus, e-kirja tekstid vahetuvad ja sms tekti piirab tähemärkide arv. E-kirja ja smsi eesmärk on teavita isikut kellele ollakse võlgu, kui suur on summa tänase päeva seisuga ja kuhu saab tasuda.