

## Zápis zo zasadnutia

### Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách

(20. apríl 2009)

**Prítomní:** predseda, členovia komisie a hostia podľa priloženej prezenčnej listiny.

**Program zasadnutia:** Prerokovanie podnetov spotrebiteľov na prešetrovanie používania neprijateľných zmluvných podmienok voči súkromnej poisťovni.

Zasadnutie otvoril dňa 20. apríla 2009 o 10.00 hod. JUDr. Peter Straka, ktorý privítal členov a prítomných hostí. Na úvod JUDr. Straka predstavil členov Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách (ďalej len „komisia“), konštatoval jej uznášaniaschopnosť a zopakoval dôvody zvolania zasadnutia komisie.

JUDr. Straka skonštatoval, že komisii boli doručené početné podnety spotrebiteľov, v ktorých sa títo sťažujú na všeobecné zmluvné podmienky (ďalej aj „VZP“) súkromnej poisťovne a spôsoby, akými označená poisťovňa dosiahla ich pristúpenie k zmeneným všeobecným zmluvným podmienkam, ktoré podstatne zmenili obsah ich poisťného vzťahu.

Za súkromnú poisťovňu bol prítomný JUDr. J. Š., riaditeľ správy poistenia a advokát JUDr. J. D., DrSc. zastupujúci poisťovňu na základe plnej moci zo dňa 17.3.2009 predloženej predsedovi na zasadnutí komisie. JUDr. D. na úvod namietal existenciu a nesprávny úradný postup komisie v spojitosti s vyjadrením poisťovne zo dňa 17.3.2009 zaslaným e-mailom. JUDr. D. ďalej uviedol, že podľa jeho názoru komisia podlieha režimu správneho poriadku a navyše táto nemá predsedu, a teda nie je oprávnená konať.

JUDr. Straka reagoval na vyjadrenie poisťovne zo dňa 17.3.2009 zaslané e-mailom a uviedol, že funkciu predsedu komisie vykonáva na základe poverenia ministra spravodlivosti a konanie komisie je legitímne.

JUDr. Straka po úvodnej diskusii opätovne upriamil pozornosť na predmet zasadnutia komisie, pričom skonštatoval, že spotrebiteľia okrem sťažností na všeobecné zmluvné podmienky vytýkajú spôsob, akým poisťovňa dosiahla ich viazanosť zmenenými podmienkami (miniatúrne písmo deklarujúce súhlas so zmluvnými podmienkami a naopak výrazné písmo ponúkajúce spotrebiteľom osobitný bonus - mobilný telefón).

JUDr. D. v súvislosti s predmetom zasadnutia vzniesol ešte jednu pripomienku na nesprávny úradný postup komisie s poukazaním na ust. § 26a zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom skonštatoval, že komisia koná mimo rámec svojich základných právomocí, a to posudzovaním zmluvných podmienok.

JUDr. Straka v súvislosti s predmetom zasadnutia položil zástupcom poisťovne otázku, čo ich viedlo k tomu, že v návrhoch adresovaných klientom oproti výhodným (bonusovým) ustanoveniam uvádzaným veľkým, výrazným (tučným) písmom, ustanovenia stanovujúce súhlas a pristúpenia k zmeneným všeobecným zmluvným podmienkam boli uvádzané drobným, miniatúrnym písmom.

JUDr. D. položil predsedovi komisie otázku, či VZP v celosti a aj jednotlivé podmienky majú byť v rozpore so zákonom. JUDr. Straka v súvislosti s rozpornosťou so zákonom poukázal najmä na podmienku zakotvujúcu nový mesačný administratívny poplatok poisťovne, avšak uviedol, že vzhľadom na podnety spotrebiteľov a ich početnosť, komisia posudzovala všeobecné zmluvné podmienky ako celok vrátane ich dodatkov.

JUDr. D. následne namietal, že je dôležité a významné, aby bolo ustálené, čo je predmetom konania.

JUDr. Š. na otázky zmeny VZP uviedol, že dokumenty zasielané klientom nie sú súčasťou VZP. Následne vystúpil JUDr. D., ktorý predsedovi komisie položil otázku, či vie, čo je zavádzajúca otázka, pričom žiadal zaprotokolovať, že predsedajúci komisie začal konanie zavádzajúcou otázkou. JUDr. Š. na otázku predsedu komisie o veľkosti písma uviedol, že ide o veľkosť písma ako v Zbierke zákonov, avšak o iný typ písma, pričom opätovne zdôraznil, že dokumenty nie sú súčasťou VZP.

JUDr. Straka následne položil zástupcom poisťovne otázku, či si nemysleli, že sa spotrebiteľia nebudú spoliehať, že nedochádza na základe poisťovňou zaslaných dokumentov k zmene ich zmluvného vzťahu. Zástupcovia poisťovne uviedli, že vychádzali z toho, že poisťné podmienky boli oznámené a že klient k nim pristupuje až po oboznámení sa s nimi.

K tejto otázke zaujal stanovisko aj zástupca združenia na ochranu spotrebiteľa – p. Oliver Petřík zastupujúci Asociáciu užívateľov služieb, Banská Bystrica, ktorý poukázal práve na nejednotnosť písma v návrhoch od poisťovne ako na skutočnosť, ktorá spôsobila, že spotrebiteľia nevedomky pristúpili a nechali sa zviest' na zmenu všeobecných zmluvných podmienok, bez toho, aby sa súčasne v dokumente mohli oboznámiť s ich obsahom a zväžiť ich prijatie. Zároveň naznačil v súvislosti s väčšinou podnetov, ktoré združenie obdržalo aj problematiku oboznámenia sa so zmenami VZP zverejnenými na internete.

Následne JUDr. Straka uviedol, že niektoré z posudzovaných podmienok sa zdajú byť neprimerané, príp. zakladajúce značnú nerovnováhu v právnom postavení zmluvných strán a navrhol tieto postupne prerokovať:

**1. JUDr. Straka poukázal na ust. článku 5 ods. 2 II. časti Všeobecných podmienok**, kde sa uvádza, že ak odstúpi poisťovňa od poisťnej zmluvy z dôvodu vedome nepravdivého a neúplného zodpovedania otázok pred vznikom poisťnej udalosti, pričom pri ich pravdivom zodpovedaní by zmluvu neuzavrela, zostatok zaplateného poisťného zo strany poisťníka po odrátaní nákladov, ktoré poisťovní vznikli s uzatvorením a správou poisťnej zmluvy, sa v celom rozsahu započítava na tak vzniknutý nárok poisťovne na zmluvnú pokutu v dôsledku porušenia povinnosti poisťníka odpovedať pravdivo a úplne na všetky písomné otázky poisťovne. Výška zmluvnej pokuty v tomto prípade zodpovedá započítanému zostatku zaplateného poisťného.

JUDr. Š. sa spýtal, v čom je značná nerovnováha daného ustanovenia, nakoľko podľa jeho názoru ide o porušenie povinnosti klienta odôvodňujúce takúto zmluvnú pokutu.

JUDr. Straka uviedol, že nerovnováha spočíva v tom, že vždy ide o rovnakú pokutu, pričom spôsob výpočtu takto určenej zmluvnej pokuty je pochybný a prinajmenšom nespravodlivý vzhľadom na skutočnosť, že výška zmluvnej pokuty sa bude meniť v závislosti od výšky hradeného poisťného a doby trvania poisťného vzťahu. Vyššie uvedené dojednanie komisia preto považuje za neprimerane vysokú sankciu.

S týmto nesúhlasil JUDr. Š., ktorý upozornil a upresnil, že pokutou je nespotrebované poisťné, tzn. jej výška nie je vždy rovnaká – ide rádovo o 100, 200, 300, 500 Sk mesačne.

2. JUDr. Straka poukázal na ďalšie dve ustanovenia, ktoré podľa názoru komisie zakladajú neprimeranosť a jednostranný postup poisťovne:

**V II. časti čl. 8 ods. 10 druhej vete Všeobecných podmienok** je upravené, že „... preto má poisťovňa právo kedykoľvek počas trvania poisťnej zmluvy primerane zvýšiť poisťné bez toho, aby došlo k zmenám ostatných finančných parametrov poisťnej zmluvy...“.

**V II. časti čl. 8 ods. 10a Všeobecných podmienok** je uvedené, že „Z dôvodu opatrenia alebo zásahu orgánu verejnej moci, ktoré môže mať vplyv na hospodárenie a ekonomickú situáciu poisťovne, alebo z dôvodu zvýšenia zákonom uloženého poplatku za poisťováciu činnosť je poisťovňa oprávnená zvýšiť výšku poisťného bez toho, že by došlo k úprave ostatných finančných parametrov zmluvy, i spätne. Takéto spätné zvýšenie poisťného je prípustné i z iných dôvodov, ktoré ovplyvňujú chod poisťovne.“

JUDr. Straka v súvislosti s uvedenými ustanoveniami skonštatoval, že takáto úprava vyvoláva stav značnej právnej neistoty pre poisťníka, pričom tieto ustanovenia umožňujú podľa názoru komisie poisťovateľovi jednostranne meniť zmluvné podmienky bez platného dôvodu.

JUDr. D. uviedol, že nie je jednoduché zaujať stanovisko a v tejto chvíli očakávať konečné stanovisko je nereálne, čo by bolo zároveň v rozpore s právom na spravodlivý proces. Zároveň uviedol, že súdy na návrh preskúmajú podmienky zmluvného vzťahu, pričom poukázal na rozhodnutie v súdnom konaní vedenom proti poisťovni, ktoré doposiaľ nebolo poisťovni doručené.

Zástupcovia poisťovne s poukázaním na predmetné súdne konanie zdôraznili potrebu vytvorenia prehľadu preskúmaných podmienok a naznačili aj potrebu prerušenia konania komisie.

JUDr. Straka uviedol, že pokiaľ ide o podmienky, tieto sú dobre známe a navyiac je potrebné zohľadniť najmä aspekt primeranosti, ktorý je obsiahnutý v čl. 1 Ústavy Slovenskej republiky, ako jeden z princípov právneho štátu.

K uvedenej interpretácii ústavy sa dôrazne ohradil JUDr. D., ktorý poukázal na skutočnosť, že komisia a jej predseda uplatňuje ústavu podľa svojich predstáv.

JUDr. Straka JUDr. D. dôrazne upozornil, že na zasadnutí komisii sa môže vyjadrovať iba za podmienky, že mu bude udelené slovo.

JUDr. Š. opätovne poukázal na rozhodnutie súdu, ktoré im nebolo doposiaľ doručené a ktoré sa podľa jeho vyjadrenia vysporiadava s posúdením viacerých prejednávanych podmienok.

3. JUDr. Straka ďalej poukázal na **XV. Časť ods. 2, 3 a 5 Všeobecných podmienok**, podľa ktorých poisťovňa a poisťník sa dohodli, že všetky vzájomné spory a sporné nároky z poistenia sa rozhodnú v rozhodcovskom konaní a poisťovňa má právo na zriadenie ad hoc rozhodcovského sudu od prípadu k prípadu s právomocou menovať 3 členov, pričom klient nemá možnosť žiadnym spôsobom ovplyvniť menovanie členov rozhodcovského súdu.

Podľa názoru komisie takéto ustanovenie spôsobuje zjavnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán.

JUDr. Š. uviedol, že v tomto prípade ide o individuálne dojednané ustanovenie, ktoré mali možnosť klienti individuálne ovplyvniť, tzn. mali možnosť uvedenú podmienku vylúčiť.

Pokiaľ ide o spôsob ustanovenia ad hoc rozhodcovského súdu poukázal aj na relevantnú literatúru o rozhodcovskom konaní vydavateľstva ASPI a článok v Justičnej revue, ktorá potvrdzuje, že aj v čase vzniku sporu môže protistrana navrhnúť a doplniť svojho rozhodcu.

4. JUDr. Straka ďalej poukázal na nasledujúce ustanovenia VZP:

**XVI. časť odsek 1 Všeobecných podmienok** stanovuje administratívne poplatky, ktoré je poistník povinný uhradiť za úkony dotýkajúce sa poistného vzťahu.

**XVI. časť odsek 6 prvá veta Všeobecných podmienok** upravuje, že poisťovňa je oprávnená sadzobník administratívnych poplatkov čo do rozsahu spoplatňovaných úkonov a konaní aktualizovať a predmetné poplatky valorizovať.

**XVI. časť odsek 7 prvá veta Všeobecných podmienok** uvádza, že poisťovňa môže určiť osobitný jednorazový ročný alebo pravidelný mesačný administratívny a správny poplatok za správu poistenia, ktorý je určený na úhradu nákladov súvisiacich so správou poistenia (včítane poplatkov poisťovne voči orgánom verejnej moci, najmä orgánom dohľadu).

V súvislosti s cit. ust. JUDr. Straka poukázal na ich možnú neprimeranosť, jednostrannosť ich ustanovovania, pričom osobitne poukázal na poplatok za podanie sťažnosti a asi najrozporupnejší mesačný administratívny a správny poplatok za úhradu nákladov súvisiacich so správou poistenia vo výške 11,95 €, ktorý prevyšuje v niektorých prípadoch výšku ročne odvádzaného poistného zo strany spotrebiteľov.

JUDr. Š. uviedol, že poplatky boli predmetom súdneho konania v poisťovňou vyššie uvádzanom spore, pričom zdôraznil, že nesúhlasí s neprijateľnosťou týchto podmienok, nakoľko boli individuálne dojednané a klient mohol ovplyvniť ich obsah – v súlade s podmienkami mohol klient v lehote dvoch mesiacov poplatok odmietnuť. Zároveň skonštatoval, že namietaný poplatok je štandardný.

5. Ďalšou podmienkou, na ktorú poukázal JUDr. Straka bola **VII. časť prvé dve vety odseku 7a Všeobecných podmienok**, ktoré obsahujú dojednanie, že s uzatvorením poistnej zmluvy je pri jej vzniku spojený osobitný provízny náklad v podobe úhrady odmeny za sprostredkovanie poistnej zmluvy medzi poisťovňou a poistníkom, ktorý uhrádza poisťovňa. Podpisom poistnej zmluvy vzniká poisťovni osobitná pohľadávka voči poistníkovi vo výške vyplatenej províznej odmeny za sprostredkovanie príslušnej poistnej zmluvy, ktorá sa vysporiada pri ukončení poistného vzťahu zápočtom voči odkupnej hodnote, ak je vytvorená, alebo poistnému plneniu.

JUDr. Straka poukázal na neprimeranosť uvedenej podmienky, ktorá prenáša náklady, ktoré mala poisťovňa s predajom produktu na klienta, a to dokonca až pri ukončení zmluvy. V tomto prípade nemá klient absolútne žiadnu vedomosť o existencii a už vôbec nie o výške takejto provízie.

JUDr. Š. ozrejmil účel uvedeného ustanovenia, ktoré slúži ako prevencia proti vzniku poistných podvodov a je založené na prenesení zodpovednosti na toho, kto uviedol poistiteľa do omylu. Zároveň uviedol, že doteraz toto nemuseli aplikovať.

6. Ako v poradí na ďalšiu podmienku poukázal JUDr. Straka na **XVII. časť odsek 7c Všeobecných podmienok**, ktorá upravuje, že v súlade s § 262 ods. 2 Obchodného zákonníka sa poisťovňa a poisťník podpisom týchto VPP dohodli, že vzájomné pohľadávky poisťovne a poisťníka vrátane ich príslušenstva, spôsobu a včasnosti ich uplatnenia sa budú spravovať Obchodným zákonníkom. V súlade s § 401 Obchodného zákonníka sa zároveň poisťovňa a poisťník dohodli na predĺžení premlčacej lehoty doby týchto pohľadávok na 10 rokov.

JUDr. Straka uviedol, že v danom prípade ide o typický občianskoprávny zmluvný vzťah (tzv. absolútny neobchod), pričom zdôraznil, že komisia zastáva názor, že uvedené dojednanie by mohlo tiež poškodiť spotrebiteľa, nakoľko v porovnaní s Obchodným zákonníkom, Občiansky zákonník neumožňuje odchylenie sa od jeho ustanovení v neprospech spotrebiteľa a spotrebiteľ sa vopred nemôže vzdať svojich práv.

JUDr. Š. uviedol, že v danom prípade nevidí nijakú nerovnováhu, ide len o vyváženie vzájomného vzťahu. Poukázal rovnako na už viackrát uvádzané súdne rozhodnutie, ktoré ešte nebolo poisťovní doručené.

JUDr. Straka sa spýtal, ktorý súd rozhodoval a či by zástupcovia vedeli uviesť číslo konania. JUDr. Š. nevedel uviesť ani číslo konania a ani súd, ktorý mal v danej veci rozhodovať. Nakoniec sa neisto vyjadril, že by malo ísť o súd v Košiciach, pričom však prisľúbil, že bude komisiu informovať.

JUDr. D. komisiu vo svojom následnom vyjadrení nazval „štruktúrou“, pričom k prejednávanej podmienke a nielen k otázke protiprávnosti tejto podmienky všeobecne uviedol, že platí, že protiprávne je len to, čo tak označuje zákon – v tejto súvislosti sa spýtal, kde v zákone je uvedené, že protiprávne konanie spočíva v nerovnakom písme.

JUDr. Straka opätovne formou otázky poukázal na rozdielnosť veľkosti písma pri dojednávaní zmeny podmienok, pričom JUDr. Š. v súvislosti s veľkosťou písma ešte uviedol, že podmienky sú na internete aj z dôvodu, aby bolo možné písmo zväčšovať.

JUDr. Straka po niekoľký krát opätovne poukázal na prístup poisťovne k prezentovaniu lákavých podmienok veľkým, neprehliadnuteľným písmom a naopak na drobné písmo, ktorým boli uvedené ostatne - podmienky týkajúce sa pristúpenia k zmene VZP.

JUDr. D. reagoval, že právne významné je len to, čo je v právnej úprave a uviedol, že povinnosť nemôže vyplynúť „len z toho, že to od nás spotrebiteľia chcú“ – uvedené prirovnal k pôsobeniu KŠČ a presadzovaniu záujmov robotníckej triedy v minulom režime.

JUDr. Š. zaujal stanovisko poisťovne, kedy uviedol, že táto je podnikateľský subjekt a pokiaľ ide o prijatie prejednávaných podmienok, mali za to, že ak klient tieto nepodpísal, je to v poriadku, ak ich podpísal a neprečítal si ich je to jeho právo. Zároveň dal do pozornosti, aby ministerstvo spravodlivosti prijalo úpravu obdobnú v Nemecku, ktorá ustanovuje veľkosť písma v súvislosti so spotrebiteľskými zmluvami.

JUDr. Straka skonštatoval, že po prejednaní všetkých uvedených podmienok sa komisia odoberie neverejne sa poradiť.

Po porade komisia dospela k nasledujúcim záverom a prezentovala tieto odporúčania:

Komisia berúc zreteľ na skutočnosť, že:

- dodávateľ musí jednoznačne a zrozumiteľne informovať spotrebiteľa,

- Občiansky zákonník obsahuje iba indikatívny výpočet neprijateľných podmienok, pričom súdna prax je spôsobilá tento rozšíriť a skutočnosť,
- dodávateľ musí postupovať s odbornou starostlivosťou

je toho názoru, že vzhľadom na spôsob akým poisťovňa získala od poistených spotrebiteľov prístup k novým všeobecným poisťovacím podmienkam, tieto spotrebiteľov nemôžu zaväzovať.

Z tohto dôvodu komisia **podáva podnet a odporúča zvážiť združeniam na ochranu spotrebiteľov podanie žaloby na súd o ochranu práv spotrebiteľov.**

Bratislava, 20. apríla 2009

Vypracoval: Budjač