

R o z h o d n u t i e
Národnej banky Slovenska
z 23. júla 2019

Banková rada Národnej banky Slovenska ako druhostupňový orgán príslušný podľa § 32 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej spravidla len „zákon č. 747/2004 Z. z.“, „zákon o dohľade nad finančným trhom“ alebo „zákon o dohľade“*) uskutočnila druhostupňové konanie podľa tretej časti (§ 12 až § 34a) zákona o dohľade nad finančným trhom o rozklade z 19. 4. 2018, ktorý v zákonnej lehote podala spoločnosť KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group [IČO: 00585441; sídlo: Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava 1; *d'alej spravidla len „poisťovňa KOOOPERATIVA“, „účastníčka konania“ alebo „účastníčka“*] proti prvostupňovému rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 z 3. 4. 2018 (*d'alej tiež len „prvostupňové rozhodnutie“*), ktorým poisťovni KOOOPERATIVA (účastníčke konania) ako dohliadanému subjektu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov boli uložené tieto sankcie:

- I. podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom bola účastníčke konania uložená **pokuta** v sume 12 000 eur (slovom: dvanásťtisíc eur) za porušenia povinnosti (zákazu) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa účastníčka konania dopustila porušeniami § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch (*d'alej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľov“ alebo „zákon č. 250/2007 Z. z.“*) v rozhodnom znení účinnom v čase vzniku porušení spočívajúcich v použití nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovení § 7 ods. 1 v spojení s § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z., a to
 1. dňa 13. júna 2016 voči spotrebiteľovi XXXXXX XXXXXX (*d'alej len „spotrebiteľ p. XXXXX“*) v súvislosti s prešetrovaním škodovej udalosti č. 9562902891 zo dňa 22. mája 2016 (*d'alej len „škodová udalosť zo dňa 22. mája 2016“*) a odmietnutím poistného plnenia, a to tým, že účastníčka konania, ako poisťovateľ zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla značky Volkswagen Touran, EČV: XXXXXX, VIN: XXXXXXXXXXXXXXXX (*d'alej len „poistené vozidlo XXXXXX“*) na základe zmluvy o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla č. 6575648665 (*d'alej len „poistná zmluva na vozidlo XXXXXX“*) uzatvorenej podľa zákona č. 381/2001 Z. z. o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon č. 381/2001 Z. z.“*), v rozpore s odbornou starostlivosťou písomným vyjadrením zo dňa 13. júna 2016 odmietla poskytnúť poistné plnenie spotrebiteľovi p. XXXXXXXX uplatňujúcemu si voči účastníčke konania priamy nárok na náhradu škody v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z., ktorá mu mala byť spôsobená poisteným vozidlom XXXXXX pri škodovej udalosti zo dňa 22. mája 2016, a to bez riadneho odôvodnenia odmietnutia poistného plnenia, ako aj bez riadneho vysvetlenia, z akých dôvodov považuje účastníčka konania nárok spotrebiteľa p. XXXXXX za nedostatočne preukázaný, bez uvedenia relevantných skutočností vychádzajúcich z konkrétnych výsledkov vyšetrenia potrebného na zistenie rozsahu povinností poisťovateľa plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia zo strany účastníčky konania, čím táto obchodná praktika mohla podstatne narušiť

- ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k ďalšiemu postupu pri uplatňovaní nároku na náhradu škody voči účastníčke konania,
2. dňa 9. júna 2016 voči spotrebiteľke XXXXX XXXXXXXX (*d'alej len „spotrebiteľka p. XXXXXXXX“*) v súvislosti s prešetrovaním škodovej udalosti č. 9562885438 zo dňa 25. mája 2016 (*d'alej len „škodová udalosť zo dňa 25. mája 2016“*) a odmietnutím poistného plnenia, a to tým, že účastníčka konania, ako poisťovateľ zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla značky Toyota Avensis, EČV: XXXXXX, VIN: XXXXXXXXXXXXXXXX (*d'alej len „poistené vozidlo XXXXXX“*), na základe zmluvy o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla č. 6585596985 (*d'alej len „poistná zmluva na vozidlo XXXXXX“*) uzatvorenej podľa zákona č. 381/2001 Z. z. v rozpore s odbornou starostlivosťou písomným vyjadrením zo dňa 9. júna 2016 odmietla poskytnúť poistné plnenie spotrebiteľke p. XXXXXXXX uplatňujúcej voči účastníčke konania priamy nárok na náhradu škody v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z., ktorá jej mala byť spôsobená poisteným vozidlom pri škodovej udalosti zo dňa 25. mája 2016, a to bez riadneho odôvodnenia odmietnutia poistného plnenia, ako aj bez riadneho vysvetlenia, z akých dôvodov považuje účastníčka konania nárok spotrebiteľky p. XXXXXXXX za nedostatočne preukázaný, bez uvedenia relevantných skutočností vychádzajúcich z konkrétnych výsledkov vyšetrovania potrebného na zistenie rozsahu povinností poisťovateľa plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia zo strany účastníčky konania, čím táto obchodná praktika mohla podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k ďalšiemu postupu pri uplatňovaní nároku na náhradu škody voči účastníčke konania,
 3. dňa 1. apríla 2016 voči spotrebiteľke XXXXX XXXXXXXX (*d'alej len „spotrebiteľka p. XXXXXXXX“*) v súvislosti s prešetrovaním škodovej udalosti č. 9562476829 zo dňa 19. februára 2016 (*d'alej len „škodová udalosť zo dňa 19. februára 2016“*) a odmietnutím poistného plnenia, a to tým, že účastníčka konania, ako poisťovateľ zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla značky Alfa Romeo, EČV: XXXXXX, VIN: XXXXXXXXXXXXXXXX (*d'alej len „poistené vozidlo XXXXXXXX“*), na základe zmluvy o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla č. 6584823808 (*d'alej len „poistná zmluva na vozidlo XXXXXXXX“*) uzatvorenej podľa zákona č. 381/2001 Z. z. v rozpore s odbornou starostlivosťou písomným vyjadrením zo dňa 1. apríla 2016 odmietla poskytnúť poistné plnenie spotrebiteľke p. XXXXXXXX uplatňujúcej voči účastníčke konania priamy nárok na náhradu škody v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z., ktorá jej mala byť spôsobená poisteným vozidlom XXXXXX pri škodovej udalosti zo dňa 19. februára 2016, a to bez riadneho odôvodnenia odmietnutia poistného plnenia, ako aj bez riadneho vysvetlenia, z akých dôvodov považuje účastníčka konania nárok spotrebiteľky p. XXXXXXXX za nedostatočne preukázaný, bez uvedenia relevantných skutočností vychádzajúcich z konkrétnych výsledkov vyšetrovania potrebného na zistenie rozsahu povinností poisťovateľa plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia zo strany účastníčky konania, čím táto obchodná praktika mohla podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k ďalšiemu postupu pri uplatňovaní nároku na náhradu škody voči účastníčke konania,
 4. dňa 9. septembra 2015 voči spotrebiteľovi XXXXX XXXXXXXX (*d'alej len „spotrebiteľ p. XXXXXXXX“*) v súvislosti s prešetrovaním škodovej udalosti č. 9561750451 zo dňa 21. augusta 2015 (*d'alej len „škodová udalosť zo dňa 21. augusta 2015“*) a odmietnutím poistného plnenia, a to tým, že účastníčka konania, ako poisťovateľ zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla značky Seat Altea XL, EČV: XXXXXXXX, VIN: XXXXXXXXXXXXXXXX (*d'alej len „poistené vozidlo XXXXXXXX“*), na základe zmluvy o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla č. 6554829061 (*d'alej len „poistná zmluva na vozidlo XXXXXXXX“*) uzatvorenej podľa zákona č. 381/2001 Z. z. v rozpore s odbornou starostlivosťou písomným vyjadrením zo dňa 9. septembra 2015 odmietla poskytnúť poistné plnenie spotrebiteľovi p. XXXXXXXX uplatňujúcemu voči účastníčke konania priamy nárok na náhradu škody v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z., ktorá

mu mala byť spôsobená poisteným vozidlom pri škodovej udalosti zo dňa 21. augusta 2015, a to bez riadneho odôvodnenia odmietnutia poistného plnenia, ako aj bez riadneho vysvetlenia, z akých dôvodov považuje účastníčka konania nárok spotrebiteľa p. XXXXXXXX za nedostatočne preukázaný, bez uvedenia relevantných skutočností vychádzajúcich z konkrétnych výsledkov vyšetrenia potrebného na zistenie rozsahu povinností poistiteľa plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia zo strany účastníčky konania, čím táto obchodná praktika mohla podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k ďalšiemu postupu pri uplatňovaní nároku na náhradu škody voči účastníčke konania,

- II. podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. bol účastníčke konania uložený zákaz používať nekalú obchodnú praktiku podľa ustanovení § 7 ods. 1 v spojení s § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. spočívajúcu v tom, že účastníčka konania poskytnutie poistného plnenia spotrebiteľovi, uplatňujúcemu si priamy nárok na náhradu škody v zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z., odmietne bez riadneho odôvodnenia odmietnutia poistného plnenia, ako aj bez riadneho vysvetlenia, z akých dôvodov považuje účastníčka konania nárok spotrebiteľa za nedostatočne preukázaný, a bez uvedenia relevantných skutočností vychádzajúcich z konkrétnych výsledkov vyšetrenia potrebného na zistenie rozsahu povinností poistiteľa plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia zo strany účastníčky konania, pričom táto sankcia (zákaz) bola uložená účastníčke konania za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré sú špecifikované v časti I bodoch 1 až 4 výroku prvostupňového rozhodnutia;

pritom Banková rada Národnej banky Slovenska ako príslušný orgán v druhostupňovom konaní o podanom rozklade takto

r o z h o d l a:

Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona o dohľade nad finančným trhom prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 zo dňa 3. apríla 2018 (*d'alej tiež len „prvostupňové rozhodnutie“*) **p o t v r d z u j e.**

Zároveň Národná banka Slovenska podaný rozklad spoločnosti KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group [IČO: 00585441; sídlo: Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava 1] zo dňa 19. 4. 2018 **z a m i e t a.**

O d ô v o d n e n i e:

I.

Národná banka Slovenska (*d'alej tiež len „NBS“*), útvar dohľadu nad finančným trhom (*d'alej tiež len „útvar dohľadu“*) ako prvostupňový orgán v konaní vo veci poisťovne KOOPERATIVA (účastníčky konania) vydal prvostupňové rozhodnutie sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 z 3. 4. 2018, ktorým poisťovni KOOPERATIVA (účastníčke konania) bola – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom* – uložená pokuta v sume 12 000 eur a súbežne poisťovni KOOPERATIVA bol – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom* – uložený zákaz použitia nekalej obchodnej praktiky, a to za viaceré porušenia (nedostatky) v činnosti účastníčky konania zistené útvarom dohľadu v rámci dohľadu na diaľku, ktorých sa účastníčka konania (ako dohliadaný subjekt) dopustila svojim konaním (postupom) v dňoch 13. 6. 2016, 9. 6. 2016, 1. 4. 2016 a 9. 9. 2015 a ktoré boli preskúmané na základe štyroch podaní finančných spotrebiteľov doručených útvaru dohľadu. Pritom tieto sankcie (pokuta, zákaz) boli účastníčke konania (dohliadanému subjektu) uložené za viaceré porušenia zákonných pravidiel (povinností) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov v rozhodnom znení účinnom v čase vzniku porušenia, konkrétne

za porušenia zákazu používania nekalých obchodných praktík ustanoveného podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

Pritom účastníčka konania (poisťovňa KOOOPERATIVA) podľa prvostupňového rozhodnutia má povinnosť – *vzhľadom na § 34 a § 35h ods. 7 zákona o dohľade v spojení so zákonom o finančnej kontrole a audite (zákonom č. 357/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov)* – zaplatiť sumu uloženú pokuty (ktorá je príjmom štátneho rozpočtu) na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici, a to na účet vo formáte IBAN číslo SK2581800000007000550741 aj s uvedením variabilného symbolu: 00585441, konštantného symbolu: 0558 a špecifického symbolu: 000013917, a to do 30 dní od právoplatnosti uloženia pokuty.

Prvostupňové rozhodnutie bolo poisťovni KOOOPERATIVA doručené dňa 5. 4. 2018 a zákonná lehota (15 kalendárnych dní) na podanie rozkladu podľa ustanovenia § 29 ods. 5 zákona o dohľade uplynula dňa 20. 4. 2018. Poisťovňa KOOOPERATIVA v posledný deň tejto zákonnej lehoty (teda dňa 20. 4. 2018) podala na poštovú prepravu zásielku, ktorej obsahom bol rozklad proti prvostupňovému rozhodnutiu datovaný 19. 4. 2018, pričom tento rozklad bol do Národnej banky Slovenska doručený dňa 23. 4. 2018 (*d'alej tiež len „rozklad“, „podaný rozklad“ alebo „rozklad z 19. 4. 2018“*).

Poisťovňa KOOOPERATIVA v podanom rozklade z 19. 4. 2018 namieta, že podľa nej prvostupňové rozhodnutie vychádza z nesprávnej aplikácie príslušných právnych predpisov a že je zaťažené vadou arbitrárnosti. Súčasne táto účastníčka konania svojím rozkladom požaduje, aby Banková rada Národnej banky Slovenska rozkladom napadnuté prvostupňové rozhodnutie sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 zo dňa 3. 4. 2018 zrušila a konanie zastavila.

II.

Útvar dohľadu NBS v súlade s § 35 ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom uskutočnil v štyroch (4) prípadoch dohľad na diaľku nad činnosťou účastníčky konania, a to na základe podaní finančných spotrebiteľov, ktoré boli do NBS doručené dňa 9. 1. 2017 (vo veci spotrebiteľa p. XXXXXXXX), dňa 12. 10. 2016 (vo veci spotrebiteľky p. XXXXXXXX), dňa 21. 9. 2016 (vo veci spotrebiteľky p. XXXXXXXX) a dňa 24. 11. 2015 (vo veci spotrebiteľa p. XXXXXXXX).

Vo všetkých štyroch prípadoch prvostupňový útvar dohľadu v rámci dohľadu zistil a konštatoval, že účastníčka konania pri prešetrovaní uvedených škodových udalostí, na základe ktorých si poškodení spotrebiteľia uplatnili voči účastníčke konania priamy nárok na náhradu škody v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z., postupovala tak, že poskytnutie poistného plnenia odmietla bez riadneho odôvodnenia, ako aj bez riadneho vysvetlenia z akých dôvodov považuje účastníčka konania nárok spotrebiteľa za nedostatočne preukázaný, bez uvedenia relevantných skutočností vychádzajúcich z konkrétnych výsledkov šetrenia potrebného na zistenia rozsahu povinnosti poistiteľa plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia zo strany účastníčky konania.

V súvislosti s každým jednotlivým podaním si prvostupňový útvar dohľadu od účastníčky konania vyžiadal stanovisko a na základe každého jednotlivého podania bol útvarom dohľadu vykonaný samostatne dohľad na diaľku. Útvar dohľadu následne po preskúmaní dokumentov a vyjadrení účastníčky v jednotlivých konaniach, písomne vytkol účastníčke konania porušenie právnych predpisov a súčasne vyzval účastníčku konania na zabezpečenie nápravy. Účastníčka konania nedostatky vo svojej činnosti neodstránila.

Útvar dohľadu na základe vykonaného dohľadu na diaľku dospel k zisteniam a vyhodnotil konanie účastníčky v jednotlivých prípadoch ako porušenie povinností účastníčky konania v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Útvar dohľadu v súlade s ustanoveniami § 35c ods. 1 a 2 zákona o dohľade primárne vydal štyri rozkazy o uložení sankcie, ktorými boli poisťovni KOOOPERATIVA uložené pokuty za jednotlivé zistené porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

Útvar dohľadu konkrétne vydal tieto rozkazy o uložení sankcie:

- v konaní sp. č. NBS1-000-013-917 (vo veci spotrebiteľ'a p. XXXXXX) bol vydaný rozkaz o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-013-917 č. z. 100-000-052-942 zo dňa 9. augusta 2017 za porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorým bola účastníčke konania uložená pokuta vo výške 1 500 eur. Tento rozkaz o uložení sankcie bol účastníčke konania doručený dňa 4. 9. 2017. Účastníčka konania proti tomuto rozkazu podala dňa 18.9.2017 včasný odpor s odôvodnením (*zaevidovaný pod č. z. 100-000-060-379*), v dôsledku čoho tento rozkaz o uložení sankcie bol priamo zo zákona (*ex lege*) zrušený podľa § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade a útvar dohľadu pokračoval v prvostupňovom konaní;
- v konaní sp. č. NBS1-000-013-980 (vo veci spotrebiteľ'ky p. XXXXXXXX), rozkazom o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-013-980 č. z. 100-000-053-232 zo dňa 9. augusta 2017 za porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorým bola účastníčke konania uložená pokuta vo výške 1 500 eur. Tento rozkaz o uložení sankcie bol účastníčke konania doručený dňa 4. 9. 2017. Účastníčka konania proti tomuto rozkazu podala dňa 18.9.2017 včasný odpor s odôvodnením (*zaevidovaný pod č. z. 100-000-060-377*), v dôsledku čoho tento rozkaz o uložení sankcie bol priamo zo zákona zrušený podľa § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade a útvar dohľadu pokračoval v prvostupňovom konaní;
- v konaní sp. č. NBS1-000-013-992 (vo veci spotrebiteľ'ky p. XXXXXXXX), rozkazom o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-013-992 č. z. 100-000-053-257 zo dňa 9. augusta 2017 za porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorým bola účastníčke konania uložená pokuta vo výške 1 500 eur. Rozkaz o uložení sankcie bol účastníčke konania doručený dňa 4. 9. 2017. Účastníčka konania proti tomuto rozkazu podala dňa 18.9.2017 včasný odpor s odôvodnením (*zaevidovaný pod č. z. 100-000-060-380*), v dôsledku čoho tento rozkaz o uložení sankcie bol priamo zo zákona zrušený podľa § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade a útvar dohľadu pokračoval v prvostupňovom konaní;
- v konaní sp. č. NBS1-000-013-999 (vo veci spotrebiteľ'a p. XXXXXXXX), rozkazom o uložení sankcie sp. č. NBS1-000-013-999 č. z. 100-000-053-622 zo dňa 9. augusta 2017 za porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorým bola účastníčke konania uložená pokuta vo výške 1 500 eur. Rozkaz o uložení sankcie bol účastníčke konania doručený dňa 4. 9. 2017. Účastníčka konania proti tomuto rozkazu podala dňa 18.9.2017 včasný odpor s odôvodnením (*zaevidovaný pod č. z. 100-000-060-376*), v dôsledku čoho tento rozkaz o uložení sankcie bol priamo zo zákona zrušený podľa § 35c ods. 4 druhej vety zákona o dohľade a útvar dohľadu pokračoval v prvostupňovom konaní;

Prvostupňový útvar dohľadu NBS rozhodnutím z 21. septembra 2017 – *v súlade s ustanovením § 20 ods. 1 zákona o dohľade* – spojil štyri konania vedené voči poisťovni KOOPERATIVA pod sp. č. NBS1-000-013-917, NBS1-000-013-980, NBS1-000-013-992 a NBS1-000-013-999 tak, že ďalej bolo voči poisťovni KOOPERATIVA (účastníčke konania) vedené jedno spoločné konanie pod sp. č. NBS1-000-013-917, pretože v prípade spojených konaní ide o konania voči rovnakej účastníčke konania a spolu skutkovo súvisia.

Nadväzne útvar dohľadu zaslal poisťovni KOOPERATIVA list s označením „Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania“ z 21. 9. 2017, v ktorom útvar dohľadu účastníčke konania oznámil spojenie vedených sankčných konaní pre porušenia zákona, pre ktoré boli vedené jednotlivé sankčné konania. Útvar dohľadu súčasne vyzval účastníčku podľa ustanovenia § 16 ods. 6 zákona o dohľade, aby sa v prípade, ak chce uviesť ďalšie skutočnosti alebo dôkazy relevantné pre rozhodnutie vo veci, vyjadrila k dôvodom začatého konania, a to v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia predmetnej výzvy.

Poist'ovňa KOOPERATIVA sa listom zo dňa 20.10.2017, ktorý bol doručený NBS dňa 24. 10. 2017, vyjadrila k dôvodom začatého konania, pričom účastníčka konania tvrdila, že dôvody začatého konania vychádzajú z nesprávnej aplikácie príslušných právnych predpisov, že sa zakladajú na nepodložených právnych konštrukciách a prezumpciách a že sú miestami zmätočné a zaťažené vadou arbitrárnosti.

Prvostupňový útvár dohľadu – *v súlade s § 26 zákona o dohľade nad finančným trhom* – zaslal poisťovní KOOPERATIVA výzvu sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-068-720 zo dňa 2. 11. 2017 (doručenú účastníčke dňa 6. 11. 2017), ktorou poisťovňa KOOPERATIVA ako účastníčku konania vyzval na oboznámenie sa so spisovým podkladom. Pritom útvár dohľadu zároveň túto účastníčku konania vyzval, aby sa písomne vyjadrila k spisovému podkladu v lehote 5 pracovných dní odo dňa oboznámenia sa so spisovým podkladom. Poisťovňa KOOPERATIVA (účastníčka konania) sa so spisovým podkladom ku konaniu oboznámila v budove ústredia NBS dňa 27. 11. 2017, o čom bol spísaný úradný záznam (zápisnica) zo dňa 27. 11. 2017. Poisťovňa KOOPERATIVA bola pritom zastúpená povereným XXXXXXX XXXXXXXXX, riaditeľom právneho odboru a compliance officerom poisťovne KOOPERATIVA.

Účastníčka konania sa k spisovému materiálu vyjadrila listom zo dňa 6. 12. 2017, doručeným NBS dňa 12. 12. 2017, a to po žiadosti účastníčky o predĺženie lehoty na vyjadrenie, ktorej NBS listom z 27. 11. 2017 vyhovel.

Útvár dohľadu – *ktorý je podľa § 29 ods. 1 zákona o dohľade príslušný na prvostupňové konanie a rozhodovanie vo veciach dohľadu nad finančným trhom* – po vykonanom dokazovaní, vyhodnotení zisteného skutkového stavu a po uskutočnení všetkých procesných úkonov, vydal prvostupňové rozhodnutie č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 zo dňa 3. 4. 2018. Týmto prvostupňovým rozhodnutím bola poisťovní KOOPERATIVA – podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade – uložená pokuta v sume 12 000 eur (slovom: dvanásťtisíc eur) za viaceré porušenia povinností (zákaz) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktorých sa účastníčka dopustila porušením ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. použitím nekalej obchodnej praxe podľa ustanovení § 7 ods. 1 v spojení s § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. tak ako je to uvedené v časti I bodoch 1 až 4 výroku prvostupňového rozhodnutia. Súbežne týmto prvostupňovým rozhodnutím bol poisťovní KOOPERATIVA – podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade – uložený zákaz používať nekalú obchodnú prax, a to nekalú obchodnú prax zakázanú podľa ustanovení § 7 ods. 1 v spojení s § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. a spočívajúcu v tom, že účastníčka konania poskytnutie poistného plnenia spotrebiteľovi, uplatňujúcemu si priamy nárok na náhradu škody v zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z., odmietne bez riadneho odôvodnenia odmietnutia poistného plnenia, ako aj bez riadneho vysvetlenia, z akých dôvodov považuje účastníčka konania nárok spotrebiteľa za nedostatočne preukázaný, a bez uvedenia relevantných skutočností vychádzajúcich z konkrétnych výsledkov vyšetrenia potrebného na zistenia rozsahu povinnosti poistiteľa plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia zo strany účastníčky konania. Pritom táto sankcia (zákaz) bola poisťovní KOOPERATIVA (účastníčke konania) uložená za porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov špecifikované v časti I bodoch 1 až 4 výroku prvostupňového rozhodnutia.

Prvostupňový útvár dohľadu NBS v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia skonštatoval, že posúdil s náležitou starostlivosťou skutkový aj právny stav veci spolu so všetkými dôkazmi a že vyhodnotil dôkazy v rámci zákonom povolenej voľnej úvahy, pričom hodnotil každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a prihliadol na všetko, čo vyšlo v konaní najavo. Útvár dohľadu vo svojom prvostupňovom rozhodnutí ďalej skonštatoval, že rozhodol po posúdení všetkých skutkových okolností prípadu a na základe platného právneho stavu a že pri stanovovaní sankcií účastníčke konania postupoval v rámci právnej úvahy, pričom vychádzal zo zákonných kritérií závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov a z hľadiska týchto kritérií vyhodnotil zistené porušenia.

Účastníčka konania podala v zákonom ustanovenej lehote rozklad z 19.4.2018 proti prvostupňovému rozhodnutiu (doručený NBS dňa 23. 4. 2018).

Poist'ovňa KOOPERATIVA (účastníčka konania) špecifikuje dôvody podania rozkladu v bodoch 3 až 19 podaného rozkladu, pričom uplatňuje nasledovné námietky a tvrdenia:

- účastníčka opätovne poukazuje na svoje tvrdenia, ktoré uplatnila počas prvostupňového konania a odkazuje na svoje námietky o údajne nesprávnej aplikácii ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. orgánom dohľadu, od ktorých následne orgán dohľadu odvodzuje svoju právomoc konať vo veci; pritom účastníčka poukazuje najmä na jednotlivé definície pojmov podľa zákona č. 250/2007 Z. z., na základe ktorých útvar dohľadu konštatuje porušenie povinností, respektíve použitie zakázanej nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z.;

- podľa tvrdenia účastníčky, vzhľadom na ustanovenie § 2 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z., jej konaním (konaním účastníčky) údajne nemohlo dôjsť vo vzťahu k spotrebiteľom k nekalej obchodnej praktike, pretože definícia nekalej obchodnej praktiky sa podľa tvrdenia účastníčky viaže len na činnosti spojené s ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi, pričom účastníčka konania namieta, že vo vzťahu k spotrebiteľom definíciu pojmu obchodnej praktiky nespĺňa; zároveň účastníčka tvrdí, že komunikáciu so spotrebiteľom nemožno označovať za obchodnú praktiku v zmysle § 2 písm. p) v spojení s § 2 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z. a že teda *ipso iure* sa účastníčka nemohla dopustiť nekalej obchodnej praktiky podľa § 7 zákona č. 250/2007 Z. z.;

- podľa tvrdenia účastníčky konania je právne irelevantné poukazovanie útvaru dohľadu na definíciu pojmu produkt podľa ustanovenia § 2 písm. zd) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý zahŕňa výrobky aj služby s tvrdením, že ak by mal zákonodarca záujem zahrnúť pod obchodné praktiky výrobky aj služby, použil by v ustanovení § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. pojem „produkt“, čo zákonodarca neučinil; na základe tohto svojho tvrdenia účastníčka konania zastáva názor, že vo vzťahoch medzi účastníčkou konania a spotrebiteľmi nemožno hovoriť o obchodných praktikách;

- účastníčka konania namieta, že podľa nej útvar dohľadu vo svojom prvostupňovom rozhodnutí poukázal na množstvo národnej judikatúry, ako aj rozhodnutí Súdneho dvora Európskej únie, ale že žiadnu konkrétnu judikatúru neuviedol;

- podľa tvrdenia účastníčky, útvar dohľadu vo vzťahu k obrane účastníčky ohľadom znášania dôkazného bremena údajne konštatoval, že sankcia nie je ukladaná za neunesenie dôkazného bremena (ktoré účastníčka podľa svojho tvrdenia v skutočnosti vôbec nemá), ale za skutočnosť, že nedošlo k riadnemu zdôvodneniu a vysvetleniu, prečo došlo k odmietnutiu poskytnutia poistného plnenia; pritom účastníčka zároveň namieta, že samotný základ nároku je odvodzovaný výlučne od súhlasných tvrdení poškodeného a klienta účastníčky konania;

- podľa tvrdenia účastníčky útvar dohľadu nesprávne uviedol ustanovenie § 11 ods. 6 zákona č. 381/2001 Z. z., pričom účastníčka namieta, že nebol preukázaný vznik nároku a že preto ani nemôže poskytnúť iné odôvodnenie odmietnutia plnenia ako to, že nárok považuje za nepreukázaný;

- účastníčka ďalej uvádza, že ak poškodený riadne uplatní a preukáže svoj nárok, tak účastníčka podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 381/2001 Z. z. je sankcionovaná aj povinnosťou nahradiť účelne vynaložené náklady spojené s právnym zastúpením pri uplatňovaní nárokov; súčasne však účastníčka tvrdí, že akékoľvek otázky týkajúce sa škodových nárokov, respektíve ich jednotlivých atribútov (s výnimkou výšky škody), sú v konečnom dôsledku čo do posúdenia otázkou výsostne právnou, ktorú v prípade nejasností alebo pochybností či už na strane poškodeného, alebo na strane poistiteľa, prináleží riešiť len všeobecným súdom, nie orgánu dohľadu;

- ďalej účastníčka konania namieta: „obdobne sama NBS konštatuje, že rýdzo právnou otázkou je taktiež výklad pojmu priemerného spotrebiteľa a bez ďalšieho prezumuje, čo a ako sa má / môže priemernému spotrebiteľovi javiť, že tento môže rozhodnutie poisťovateľa o odmietnutí plnenia

považovať za „autoritatívne“, a nemôže sa informovane rozhodnúť, či sa bude nároku domáhať žalobou na súde“; pritom tieto závery útvaru dohľadu považuje účastníčka za neudržateľné a bez akejkoľvek opory v zákone č. 250/2007 Z. z., zákone č. 747/2004 Z. z., zákone č. 381/2001 Z. z., či akýchkoľvek iných právnych predpisoch;

– podľa tvrdenia účastníčky z jej strany nedošlo k aplikovaniu žiadnej obchodnej praktiky v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., ani vyvolaniu akéhokoľvek možného narušenia ekonomického správania spotrebiteľov, pričom súčasne účastníčka tvrdí, že v prípade pochybností posudzovania oprávnenosti základu tvrdeného nároku spotrebiteľov, ide o otázku výlučne právnu, ktorej riešenie spadá do kompetencie všeobecných súdov.

Celkovo účastníčka konania v podanom rozklade tvrdí, že prvostupňové rozhodnutie vychádza z nesprávnej aplikácie príslušných právnych predpisov a že je zaťažené vadou arbitrárnosti. Súčasne účastníčka konania svojím rozkladom požaduje, aby Banková rada Národnej banky Slovenska rozkladom napadnuté prvostupňové rozhodnutie sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 zo dňa 3. 4. 2018 zrušila a konanie zastavila.

Národná banka Slovenska v rámci druhostupňového konania vyhovelá žiadosti účastníčky konania, ktorá elektronicky požiadala o možnosť oboznámiť sa so spisovým podkladom dňa 17. 10. 2018. Toto oboznamovanie sa účastníčky so spisovým podkladom bolo uskutočnené dňa 8. 11. 2018 od 8:30 hod. v priestoroch budovy ústredia NBS na ulici Imricha Karvaša 1 v Bratislave. Účastníčka konania sa oboznámila so spisovým podkladom prostredníctvom povereného XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXX, riaditeľa právneho úseku a compliance officera. O tomto oboznámení sa so spisovým podkladom bola vyhotovená zápisnica zo dňa 8. 11. 2018.

Účastníčka konania následne NBS predložila podanie datované 22. 11. 2018 s označením „Vyjadrenie k stanovisku zo dňa 15. 5. 2018 k rozkladu proti rozhodnutiu o uložení sankcie zo dňa 19. 4. 2018, č. z. 100-000-101-680 k sp. č. NBS1-000-013-917“ (*d'alej tiež len „vyjadrenie z 22. 11. 2018“ alebo „podanie z 22. 11. 2018“*), ktoré bolo dňa 26. 11. 2018 doručené NBS.

Poist'ovňa KOOPERATIVA (účastníčka konania) vo svojom vyjadrení z 22. 11. 2018 uviedla, že sa v celom rozsahu pridržiava svojich doterajších podaní a vyjadrení v rámci pôvodne jednotlivo vedených štyroch konaní týkajúcich sa spotrebiteľov, ktoré boli rozhodnutím NBS zo dňa 21. 9. 2017 spojené do spoločného konania vedeného pod jedným sp. č. NBS1-000-013-917, ako aj námietok a tvrdení uplatnených v rámci podaného rozkladu.

Vo svojom vyjadrení z 22. 11. 2018 účastníčka konania uplatnila tieto námietky a tvrdenia:

- účastníčka opakovane tvrdí (tak ako v podanom rozklade a v predchádzajúcich podaniach), že postup NBS nemožno hodnotiť inak ako účelový a snažiaci sa nahrádzať vyhodnocovanie skutkových tvrdení (bez ich relevantného preukázania), ktoré však podľa účastníčky prináleží výlučne príslušnému súdu;
- účastníčka ďalej opakovane tvrdí (tak ako v podanom rozklade), že ak by mala povinnosť automaticky vychádzať zo súhlasných tvrdení poškodených a domnelých vinníkov, v dôsledku čoho by mala podľa NBS povinnosť následne poskytnúť aj poistné plnenie, bol by takýto prístup podľa názoru účastníčky v rozpore s povinnosťou vykonávať svoju činnosť s odbornou starostlivosťou;
- účastníčka poukazuje na nález Ústavného súdu SR sp. zn. PL ÚS 11/2016-60 zo 7. 2. 2018, ktorým sa rozhodlo o nesúlade (nekonformnosti) ustanovenia § 5b zákona č. 250/2007 Z. z. s čl. 46 ods. 1 v spojení s čl. 1 ods. 1 Ústavy Slovenskej republiky a v ktorom sa uvádza, že pri argumentácii týkajúcej sa ochrany spotrebiteľov je potrebné rozlišovať argumenty „na vstupe“ týkajúce sa vzniku zmluvného vzťahu medzi dodávateľom a spotrebiteľom

a argumenty „na výstupe“, ktoré sa týkajú procesného presadzovania nesplnených povinností voči spotrebiteľovi, a že súčasne z pohľadu práva EÚ, v ktorom je ochrana spotrebiteľa cieľom samotným bez ohľadu na štyri základné ekonomické slobody vnútorného trhu, „aj ochrana spotrebiteľa musí mať rozumnú mieru“;

- účastníčka tvrdí, že výlučne súd členského štátu môže prostredníctvom eurokonformnej interpretácie vyplniť medzery vnútroštátneho právneho predpisu samotnými ustanoveniami smernice, nemôže však smernice EÚ vykladať v rozpore s vnútroštátnym právom, teda že požiadavka jednotného eurokonformného výkladu vnútroštátneho práva v súlade so smernicou nesmie ísť tak ďaleko, aby smernica sama a nezávisle od vnútroštátneho právneho predpisu ukladala povinnosti fyzickým alebo právnickým osobám;
- účastníčka ďalej namieta, že priama aplikácia ustanovení smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 149, 11. 6. 2005; *ďalej tiež len „smernica 2005/29/ES“*) nesmie mať za následok uloženie povinnosti fyzickej alebo právnickej osobe a že ak si členský štát nesplnil svoju povinnosť a netransponoval smernicu správne alebo načas, tak dôsledky tohto protiprávneho konania štátu nemôžu znášať fyzické alebo právnické osoby, a preto im na základe neprebratých (nesprávne / nedôsledne prebratých) smernice nemôže byť uložená žiadna povinnosť; pritom účastníčka taktiež namieta, že priama aplikácia smerníc prichádza do úvahy výlučne v sporoch, kde je odporcom členský štát EÚ, respektíve akýkoľvek orgán konajúci v mene členského štátu EÚ;
- účastníčka opätovne (tak ako v podanom rozklade) odmieta ako absurdné naznačovanie a odporúčanie NBS, aby namiesto vedenia prípadného civilného sporového konania, v prípade pochybností účastníčka využívala aj inštitút trestného oznámenia z podozrenia spáchania trestného činu poisťovacieho podvodu; pritom účastníčka zároveň namieta, že podľa jej vlastných skúseností nie je ojedinelá prax zastúpenia rovnakým zástupcom na strane poškodeného aj vinníka, čím podľa účastníčky je spochybňovaná dôveryhodnosť súhlasných tvrdení a vyhlásení poškodeného a vinníka v danom škodovom konaní.

Záverom účastníčka konania opakuje svoje tvrdenia (tak ako v podanom rozklade), že z jej strany nedošlo k aplikovaniu žiadnej obchodnej praxe v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., ako ani k vyvolaniu akéhokoľvek možného narušenia ekonomického správania spotrebiteľov. Otázka posudzovania oprávnenosti základu tvrdeného nároku spotrebiteľov je podľa tvrdení účastníčky v prípade pochybností otázkou výlučne právnou, ktorej riešenie spadá do kompetencie všeobecných súdov. Pritom účastníčka namieta, že spotrebiteľom žiadnym spôsobom prístup k súdu neodopiera ani nestážuje. Účastníčka opakovane vo vyjadrení z 22. 11. 2018 uviedla, že v celom rozsahu zotrúva na námietkach a tvrdeniach uplatnených v rozklade z 19. 4. 2018, pričom žiada, aby Banková rada NBS rozhodla tak, že prvostupňové rozhodnutie zruší a konanie zastaví.

Vyjadrenie účastníčky konania z 22. 11. 2018 obsahuje opakovane tvrdenia, ktoré účastníčka uviedla už v prvostupňovom konaní a následne aj v podanom rozklade. Banková rada NBS sa s týmito tvrdeniami vysporiadala v nasledujúcej časti III tohto rozhodnutia.

III.

Banková rada NBS v súlade s § 32 ods. 1 zákona o dohl'ade uskutočnila druhostupňové konanie o podanom rozklade, pričom Banková rada NBS po preskúmaní napadnutého prvostupňového rozhodnutia sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 zo dňa 3. 4. 2018, podaného včasného

rozkladu z 19. 4. 2018 (doručeného do NBS dňa 24. 4. 2018), celého spisového podkladu k danej veci, ako aj na základe skutočností všeobecne známych a skutočností známych NBS z jej činnosti, ktoré netreba dokazovať (podľa § 24 ods. 4 zákona o dohľade), zistila skutočnosti a dospela k záverom uvedeným v tomto rozhodnutí.

Poisťovňa KOOOPERATIVA (účastníčka konania) vo svojom rozklade z 19. 4. 2018 namieta, že podľa nej prvostupňové rozhodnutie vychádza z nesprávnej aplikácie príslušných právnych predpisov, že sa zakladá na nepodložených právnych konštrukciách a prezumpciách a že miestami je zaťažené vadou arbitrárnosti.

Banková rada NBS konštatuje, že poisťovňa KOOOPERATIVA (účastníčka konania) viaceré z uplatnených námietok uvádza opakovane, pričom sú obsahovo identické (zhodné). Podanými námietkami a tvrdeniami účastníčky sa zaoberal už útvar dohľadu nad finančným trhom v prvostupňovom rozhodnutí.

Účastníčka konania v bodoch 1 až 3 podaného rozkladu sumarizuje porušenia vytykané útvarom dohľadu v prvostupňovom konaní a rozhodnutí. Súčasne účastníčka nepresne uvádza, že útvar dohľadu uložil účastníčke konania sankciu za to, že účastníčka konania postupovala v rozpore s odbornou starostlivosťou, keď spotrebiteľom domáhajúcim sa nároku podľa ustanovenia § 15 ods. 1 zákona č. 381/2001 Z. z. neposkytla náhradu škody na základe nimi tvrdených skutočností, pričom toto údajne dostatočne neodôvodnila, čím účastníčka mohla podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľov vo vzťahu k ďalšiemu postupu pri uplatňovaní nároku na náhradu škody voči účastníčke konania.

K uvedeným tvrdeniam Banková rada NBS uvádza, že útvar dohľadu nesankcionoval účastníčku konania za neposkytnutie náhrady škody ako také, ale za neposkytnutie riadneho odôvodnenia odmietnutia poistného plnenia, bez riadneho vysvetlenia, z akých dôvodov účastníčka konania nepovažovala nárok spotrebiteľa za dostatočne preukázaný, za neuvedenie relevantných skutočností, ktoré vyšli z konkrétnych výsledkov pri zisťovaní rozsahu povinnosti poistiteľa plniť a ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť odmietnutia poistného plnenia účastníčkou konania.

Banková rada NBS sa zaoberala tvrdeniami účastníčky konania uvedenými v bodoch 5 až 12 podaného rozkladu z 19. 4. 2018 a v bodoch 9 až 26 vyjadrenia z 22. 11. 2018, v ktorých účastníčka tvrdí, že podľa jej názoru prvostupňové rozhodnutie vychádza z nesprávnej aplikácie príslušných právnych predpisov, že sa zakladá na nepodložených právnych konštrukciách a prezumpciách a že miestami je zaťažené vadou arbitrárnosti. Pritom účastníčka namieta ňou tvrdenú nesprávnu aplikáciu ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z., na základe ktorých útvar dohľadu údajne bez ďalšieho konštatuje porušenie povinností, respektíve použitie nekalej obchodnej praktiky podľa ustanovení § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. Účastníčka taktiež tvrdí, že ona sa svojim konaním vo vzťahu k spotrebiteľom nekalej obchodnej praktiky nemohla dopustiť, pretože definícia obchodnej praktiky sa podľa jej názoru viaže len na činnosti spojené s ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi. Súčasne účastníčka konania namieta, že útvar dohľadu vo svojom prvostupňovom rozhodnutí neuvádza žiadnu konkrétnu národnú judikatúru. Ďalej účastníčka tvrdí, že ak by zákonodarca mal záujem zahrnúť pod obchodné praktiky výrobky aj služby, tak v ustanovení § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. by použil pojem „produkt“, čo však neučinil. Preto účastníčka opakovane tvrdí, že v danom prípade vo vzťahu medzi účastníčkou konania a spotrebiteľmi nemožno podľa nej hovoriť o obchodných praktikách. Účastníčka popritom poukazuje na nález Ústavného súdu Slovenskej republiky sp. zn. PL. ÚS 11/2016-60 zo 7. 2. 2018 (*d'alej tiež len „nález ÚS SR zo 7. 2. 2018“*) a tiež namieta údajný nesúlady pri transpozícii (prebratí) smernice 2005/29/ES do zákona č. 250/2007 Z. z.

K týmto námietkam a tvrdeniam účastníčky konania uvádza Banková rada NBS nasledovné skutočnosti.

Prvostupňový útvar dohľadu nad finančným trhom sa s námietkami a tvrdeniami účastníčky konania riadne a vecne správne vysporiadal vo svojom prvostupňovom rozhodnutí. Skutkový stav vo veciach jednotlivých spotrebiteľov (p. XXXXXX, p. XXXXXXXXXX, p. XXXXXX, p. XXXXXXXXXX) je podrobne opísaný v prvostupňovom rozhodnutí na stranách 20 až 33 pričom právna kvalifikácia jednotlivých porušení špecifikovaných v časti I bodoch 1 až 4 výroku prvostupňového rozhodnutia je podrobne uvedená na jeho stranách 34 až 56. Banková rada k tvrdeniam účastníčky konania, že útvar dohľadu údajne vychádzal z nesprávnej aplikácie príslušných právnych predpisov a že prvostupňové rozhodnutie (a skoršie rozkazy) založil na nepodložených právnych konštrukciách a prezumpciách, uvádza, že všetky tieto tvrdenia sú identické s tvrdeniami, ktoré účastníčka uplatnila v podaných odporoch zo dňa 22. 3. 2017 a s ktorými sa útvar dohľadu vysporiadal vo svojom prvostupňovom rozhodnutí na stranách 46 až 56.

Banková rada NBS sa s touto argumentáciou prvostupňového útvaru dohľadu stotožnila a ďalej v tejto súvislosti uvádza nasledovné skutočnosti.

Zákon č. 250/2007 Z. z. v § 7 ods. 2 ustanovuje, že obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa obchodná praktika dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa ustanovenia § 2 písm. zd) zákona č. 250/2007 Z. z. sa produktom rozumie výrobok alebo služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku.

Podľa ustanovenia § 2 písm. i) zákona č. 250/2007 Z. z. je službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činnosti upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19 zákona č. 250/2007 Z. z.; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr.

Z dikcie, obsahu a zmyslu zákona č. 250/2007 Z. z. je jednoznačné a nespochybniteľné, že nekalej obchodnej praktiky sa môže podnikateľská osoba (dohliadaný subjekt) dopustiť nielen vo vzťahu k výrobku, ale taktiež vo vzťahu k poskytovanej službe.

Útvar dohľadu správne poukázal aj na rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie vo veci zákazku nekalých obchodných praktík (napríklad rozsudok vo veci UPC Magyrország Kft., C-388/13, ECLI:EU:C:2015:225 zo dňa 16. 4. 2015 a rozsudok vo veci „Gelvora“ UAB, C-357/16, ECLI:EU:C:2017:573 zo dňa 20. 9. 2017). Okrem toho Banková rada NBS poukazuje aj na vnútroštátnu judikatúru, napríklad na uznesenie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 8MCdo/6/2015 zo dňa 18. 11. 2015, rozsudok Krajského súdu v Prešove sp. zn. 17Co/163/2017 zo dňa 29. 1. 2018, rozsudok Krajského súdu v Košiciach sp. zn. 9Co/106/2016 zo dňa 9. 3. 2017 a rozsudok Okresného súdu Vranov nad Topľou sp. zn. 5C 370/2012 zo dňa 5. 5. 2014.

Pre úplnosť je tiež potrebné uviesť, že poisťovňa KOOOPERATIVA (účastníčka konania) vytrháva z celkového kontextu jednotlivé zákonné ustanovenia a aj čiastkové citácie z odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia. Pritom Banková rada NBS dospela k záveru, že účastníčka konania sa takto pokúša vykonštruovať nepodložené tvrdenia a účelovo zastrieť ďalšie podstatné skutočnosti, s cieľom zbaviť sa zodpovednosti za jej vlastné konanie odporujúce zákonnej úprave.

Systém ochrany spotrebiteľa pred porušovaním spotrebiteľských práv vychádza zo smernice 2005/29/ES (Ú. v. EÚ L 149, 11. 6. 2005), ktorá ochraňuje ekonomické záujmy spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami podnikateľov voči spotrebiteľom. Táto smernica 2005/29/ES bola do slovenského právneho poriadku prebratá (transponovaná) prostredníctvom zákona č. 250/2007 Z. z. a ďalších právnych predpisov. Systém ochrany spotrebiteľa vychádza z myšlienky,

že spotrebiteľ sa nachádza v nerovnom, znevýhodnenom postavení voči predávajúcemu (respektíve poskytovateľovi služieb) pokiaľ ide o vyjednávaciu silu, aj pokiaľ ide o úroveň informovanosti.

Táto smernica 2005/29/ES už v prvom bode (recitáli, odôvodnení) svojej preambuly odkazuje na článok 169 ods. 1 konsolidovaného (úplného) znenia Zmluvy o fungovaní Európskej únie (pôvodne článok 153 ods. 1 Zmluvy o založení Európskeho spoločenstva), podľa ktorého „*Únia v snahe podporiť záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov prispieva k ochrane ich zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k podpore ich práva na informácie, osvetu a vytváranie združení na ochranu ich záujmov.*“.

Vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov garantuje popri článkoch 169 a 114 Zmluvy o fungovaní Európskej únie v platnom znení (Ú. v. EÚ C 202, 7. 6. 2016) aj článok 38 Charty základných práv EÚ (Ú. v. EÚ C 202, 7. 6. 2016), pričom obidva tieto právne akty majú prednosť aj pred zákonmi SR, a to podľa ustanovení čl. 7 ods. 2 a 5 Ústavy Slovenskej republiky (č. 460/1992 Zb.). Právne predpisy EÚ o ochrane spotrebiteľov prispievajú aj k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu v rámci EÚ a jej členských štátov, pričom ich cieľom je zabezpečiť spravodlivé a transparentné vzťahy medzi podnikateľmi (podnikmi) a koncovými zákazníkmi (spotrebiteľmi) a tým zároveň prispievať taktiež k rozvoju hospodárstva EÚ a členských štátov EÚ vrátane SR.

Smernica 2005/29/ES v bode 12 preambuly uvádza: „Harmonizácia podstatne zvýši právnu istotu spotrebiteľov i podnikateľov. Spotrebiteľia aj podnikatelia sa budú môcť spoľahnúť na jednotný právny rámec založený na jasne definovaných právnych pojmoch upravujúcich všetky aspekty nekalých obchodných praktík v celej Európskej únii. Jeho následkom bude odstránenie prekážok vyplývajúcich z roztrieštenosti predpisov o nekalých obchodných praktíkách, ktoré poškodzujú ekonomické záujmy spotrebiteľov a umožnenie dosiahnutia vnútorného trhu v tejto oblasti.“

Bod 13 preambuly smernice 2005/29/ES ustanovuje: „S cieľom dosiahnuť ciele Spoločenstva prostredníctvom odstránenia prekážok vnútorného trhu je nevyhnutné nahradiť existujúce rozdielne všeobecné ustanovenia a právne zásady členských štátov. Tento jednotný spoločný všeobecný zákaz ustanovený touto smernicou sa preto týka nekalých obchodných praktík, ktoré narušujú ekonomické správanie spotrebiteľov. S cieľom podporiť dôveru spotrebiteľov by sa mal všeobecný zákaz uplatňovať rovnako aj na nekalé obchodné praktiky, ktoré vznikajú mimo akýchkoľvek zmluvných vzťahov medzi obchodníkom a spotrebiteľom alebo ktoré nasledujú po uzavretí zmluvy a počas jej plnenia. Všeobecný zákaz je vypracovaný na základe pravidiel pre dva druhy obchodných praktík, ktoré sú zďaleka najbežnejšie, a to klamlivé obchodné praktiky a agresívne obchodné praktiky.“

Legislatívny zámer a zrejmy úmysel zákazu nekalých obchodných praktík v rámci celej Európskej únie je jasne daný, pričom v rámci členských štátov EÚ vrátane SR je nevyhnutné eurokonformne vykladať a aplikovať vnútroštátne právo vo svetle znenia a účelu predmetnej smernice 2005/29/ES.

Banková rada NBS dospela k záveru, že tvrdenia účastníčky konania vo vyjadrení z 22. 11. 2018 týkajúce sa smernice 2005/29/ES a jej údajnej chybnej transpozície do zákona č. 250/2007 Z. z. sú špekulatívne, vykonštruované. Navyše, útvar dohľadu prvostupňovým rozhodnutím neuložil účastníčke konania sankcie za porušenie ustanovení smernice 2005/29/ES, ale účastníčke konania boli sankcie uložené za porušenia zákonných ustanovení (zákonov SR), čo je konkrétne vyšpecifikované vo výroku prvostupňového rozhodnutia. V prvostupňovom rozhodnutí útvaru dohľadu a taktiež v tomto druhostupňovom rozhodnutí sú uvádzané ustanovenia smernice 2005/29/ES v záujme poukázania na súlad slovenského vnútroštátneho (národného) práva s právom Európskej únie.

Rozhodnutie Ústavného súdu SR, na ktoré sa odvoláva účastníčka konania vo svojom vyjadrení z 22. 11. 2018 (teda nález Ústavného súdu SR sp. zn. PL. ÚS 11/2016-60 zo 7. 2. 2018), nie je použiteľný (ani analogicky) v terajšom konaní vo veci účastníčky konania na posúdenie postupu

(konania) účastníčky vo vzťahu k jej klientom (spotrebiteľom). Nález Ústavného súdu SR zo 7. 2. 2018 sa totiž vzťahuje výlučne na právnu normu, ktorá súdom ukladala povinnosť z ich vlastného podnetu (ex offa) skúmať prípadné premlčanie hmotnoprávneho nároku veriteľa, a to bez ohľadu na to, či spotrebiteľ (ako žalovaný) bol alebo nebol aktívny v spornej súdnej veci, respektíve či vzniesol alebo nevzniesol námietku premlčania hmotnoprávneho nároku veriteľa (žalobcu) v spornej súdnej veci. Takéto uplatňovanie právnej normy aj v hmotnoprávných prvkoch sporných súdnych vecí presahovalo rámec vyžadovaný primeranou ochranou spotrebiteľa, pretože aj v prípade pasivity žalovanej strany bola zákonom uložená povinnosť súdov aktívne hmotnoprávne napomáhať (strániť) jednej zo strán súdneho sporu, čím došlo k porušeniu jedného zo základných súdnych princípov, podľa ktorých súdy majú hmotnoprávne rozhodovať nestranne. Ústavný súd SR však neoznačil za neústavné a nespochybnil žiadne zákonné povinnosti súdov aktívne konať a rozhodovať v sporoch s ochranou slabšej strany, medzi ktoré patria aj spotrebiteľské veci, čo upravuje Civilný sporový poriadok (*zákon č. 160/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov*). Napríklad Ústavný súd SR neoznačil za neústavné a nespochybnil ani čl. 6 ods. 1 Civilného sporového poriadku (*zákona č. 160/2015 Z. z.*), podľa ktorého strany majú v konaní rovné postavenie okrem prípadov, ak povaha prejednávanej veci vyžaduje zvýšenú ochranu niektorej strany s cieľom vyvažovať prirodzene nerovnovážne postavenie strán, čo je aj prípad spotrebiteľských vecí.

Banková rada NBS taktiež dospela k záveru, že z postupu účastníčky v jej vzťahoch k spotrebiteľom v preskúmvanej veci účastníčky nemožno vyvodiť záver, že ochrana práv spotrebiteľov by bola neprimeraná, pretože práve konanie účastníčky vykazuje znaky zneužívania silnejšieho postavenia na úkor ochrany oprávnených záujmov slabších spotrebiteľov.

Pritom Banková rada NBS poukazuje aj na rozhodnutie Ústavného súdu Českej republiky sp. zn. I. ÚS 3308/2016, v ktorom vyslovil právny názor (judikoval), že ochranu slabšej strany považuje za princíp ústavnoprávneho významu, ktorým sa orgány verejnej moci majú v aplikačnej praxi povinnosť riadiť.

Obdobne Ústavný súd Českej republiky v rozhodnutí sp. zn. I. ÚS 2063/2017 judikoval, že východiskom ochrany vyplývajúcej zo spotrebiteľského práva je fakticky nerovné postavenie spotrebiteľa proti podnikateľovi, ktorý môže profitovať z väčšej profesionálnej skúsenosti, lepšej znalosti práva či jednoduchšej dostupnosti právnych služieb. Silnejšie postavenie podnikateľa spočíva tiež v odbornom zázemí.

Na základe uvedených skutočností je jednoznačné, že spotrebiteľ je považovaný za dôležitý článok hospodárstva, ktorému z tohto dôvodu je aj v legislatíve priznaná špecifická ochrana. Banková rada NBS vyhodnotila, že útvar dohľadu v prvostupňovom konaní sp. zn. NBS1-000-019-917 aplikoval príslušnú legislatívu v medziach svojej právomoci a v súlade so zmyslom a účelom tejto legislatívy.

Banková rada NBS sa taktiež zaoberala tvrdeniami účastníčky konania uvedenými v bode 13 podaného rozkladu a v bodoch 27 až 30 vyjadrenia z 22. 11. 2018, kde účastníčka tvrdí, že podľa jej názoru sa útvar dohľadu snažil evokovať situáciu, že účastníčka by mala povinne preukazovať vznik nároku, pričom takáto povinnosť v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 381/2001 Z. z. zaťažuje výlučne poškodeného. Zároveň účastníčka konania namieta, že vo všetkých sankcionovaných prípadoch ide o poškodenie čelného skla vozidla, pričom základ nároku si spotrebiteľa odvodzujú výlučne od súhlasných tvrdení zo strany poškodeného a klienta účastníčky konania. Účastníčka konania (ako poisťovateľ) preto zastáva tvrdenie, že vo vzťahu k nej (na rozdiel od konania pred súdom) nie sú všetci účastníci škodových poistných udalostí žiadnym spôsobom vystavení riziku sankcionovania až do trestnoprávnej roviny, v prípade uvádzania klamlivých tvrdení.

Banková rada NBS po preskúmaní dospela ku konštatovaniu, že s týmito tvrdeniami účastníčky sa útvar dohľadu riadne a vecne správne vysporiadal v prvostupňovom rozhodnutí, na jeho stranách 44 a 45.

Účastníčka konania nespochybnila skutočnosť, že vo všetkých prípadoch posudzovaných útvaram dohľadu reálne došlo ku škode na majetku (na čelnom skle motorového vozidla) a že napriek tomu účastníčka odmietla poskytnúť poisťné plnenie preto, lebo predložené listinné dôkazy považovala účastníčka (ako poisťovateľ) za nedostatočné.

Banková rada NBS preskúmala spisový podklad aj z hľadiska tvrdenia účastníčky, že útvary dohľadu sa snaží presunúť dôkazné bremeno na účastníčku (poisťovateľku). Pritom Banková rada NBS toto tvrdenie účastníčky vyhodnotila za nesprávne a účelovo vykonštruované. Útvary dohľadu totiž v prvostupňovom rozhodnutí uviedol (*správne uviedol*), že toto rozhodnutie neukladá účastníčke povinnosť v rámci jej postupu preukázať negatívnu skutočnosť o oznámenej poisťnej udalosti. Pokiaľ však účastníčka (poisťovateľka) považuje jej predložené listinné dôkazy o poisťnej udalosti za nedostatočné na preukázanie rozsahu poisťného plnenia, tak má možnosť využiť aj ďalšie dôkazné prostriedky, napríklad podrobnejšie dopytovanie účastníkov nehody, respektíve svedkov nehody. Okrem toho Banková rada NBS taktiež vyhodnotila ako nesprávne tvrdenie účastníčky, že účastníci oznámených poisťných udalostí (nehôd) nie sú v prípade uvádzania klamlivých tvrdení vystavení riziku sankcionovania, pretože v prípade klamlivých (zavádzajúcich, nepravdivých) tvrdení o poisťných udalostiach (nehodách), sa tieto osoby môžu dopustiť naplnenia skutkovej podstaty trestného činu poisťovacieho podvodu podľa § 223 Trestného zákona (*zákona č. 300/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov*).

Banková rada NBS zároveň pre úplnosť uvádza, že v prípade posudzovania nárokov z poistenia musí byť zachovaná rovnováha pokiaľ ide o posudzovanie a hodnotenie (uznávanie) predložených či inak zistených dôkazov (dôkazných prostriedkov) v prípade poisťných udalostí (nehôd), ako je napríklad správa o nehode, vyhlásenia poškodeného a škodcu. Pritom jednotlivé dôkazy (dôkazné prostriedky) musia byť posudzované a hodnotené spravodlivo a musia mať rovnocenne objektivizovanú váhu (teda skutkový stav preukázaný dôkazmi nemožno odmietiť iba na základe subjektívnych dojmov).

Účastníčke konania ako odborne zdatnej poisťovateľke musí byť aj z ustálenej súdnej judikatúry (*vrátane zjednocujúcej judikatúry NS SR v stanovisku sp. zn. Cpj 5/2014 z 3. 6. 2014*) známe, že v prípade súdnych konaní v obdobných veciach, príslušný súd nespochybnil listinné dôkazy (ako je správa o nehode, popis skutku), ktoré predložili poisťovateľovi (poisťovní) účastníci poisťných udalostí (nehôd), pričom takéto dôkazy sú považované za objektívne preukázané, pokiaľ nevyšli najavo žiadne iné skutočnosti, ktoré by popierali popísaný skutkový stav.

Spochybňovanie objektívnosti výpovedí účastníkov poisťných udalostí a svedkov bez toho, aby vierohodnosť výpovedí spochybňovali aj iné, objektívne zdokumentované skutočnosti a dôkazy, by v prípadoch, kedy jediným dostupným dôkazom je práve len výpoveď účastníkov poisťnej udalosti alebo svedkov, viedlo k nemožnosti uniesť dôkazné bremeno navrhovateľom a zároveň by viedlo k vytvoreniu neakceptovateľnej prezumpcie nespravodlivosti v neprospech účastníkov poisťných udalostí (nehôd) a svedeckých výpovedí.

Účastníčka konania (poisťovňa KOOPERATIVA) v bodoch 14 a 15 podaného rozkladu o jednotlivých poisťných nárokoch uplatnených vo veciach jednotlivých spotrebiteľov (*p. XXXXXXXX, p. XXXXXXXXXX, p. XXXXXXX, p. XXXXXXXX*) tvrdí, že podľa účastníčky konania nebol preukázaný vznik nároku a že preto ani nemôže poskytnúť iné odôvodnenie odmietnutia plnenia ako to, že nárok považuje za nepreukázaný. Pritom účastníčka konania s odvolávkou na § 11 ods. 6 zákona č. 381/2001 Z. z. tvrdí, že poisťovateľ je povinný zisťovať rozsah povinnosti plniť a poskytnúť poisťné plnenie v prípade preukázania vzniku nároku. V opačnom prípade by to podľa účastníčky *de facto* znamenalo prenášanie dôkazného bremena na poisťovňu (teda v danom prípade na účastníčku konania), ktorá by vraj dokonca aj v negatívnom ponímaní musela preukazovať, že k skutočnostiam (poisťným udalostiam) nedošlo. Tieto tvrdenia účastníčky konania (poisťovne KOOPERATIVA) sú však v rozpore s listinnými dôkazmi predloženými poisťovní KOOPERATIVA (účastníčke konania) o poisťných udalostiach (nehodách), na základe ktorých si poškodení spotrebiteľia (*p. XXXXXXX, p. XXXXXXXXXX, p. XXXXXXXX, p. XXXXXXXX*) uplatnili priamy nárok na náhradu škody voči poisťovní

KOOPERATIVA (účastnícke konania) v zmysle § 15 ods.1 zákona č. 381/2001 Z. z., čo bolo predmetom dohľadu vykonaného útvarom dohľadu a čoho sa týkalo aj prvostupňové konanie.

Banková rada NBS k týmto tvrdeniam účastníčky taktiež uvádza, že útvar dohľadu svoje závery riadne odôvodnil vo svojom prvostupňovom rozhodnutí na stranách 44 až 51 a súčasne poukazuje na skutočnosť, že v prípade poisťných udalostí je potrebné postupovať konzistentne a zisťovanie vzniku a rozsahu nároku sú postupy, ktoré spolu súvisia a navzájom na seba nadväzujú. Rozsah nároku nie je možné zisťovať bez predchádzajúceho zodpovedania otázky jeho vzniku. Preto účastníčka konania nesprávne argumentuje, že nie je povinná zaoberať sa otázkou vzniku nároku. Ustanovenie § 11 ods. 6 zákona č. 381/2001 Z. z. ustanovuje poisťovní (teda aj účastnícke konania) povinnosť poskytnúť poškodenému písomné vysvetlenie dôvodov, pre ktoré odmietla poskytnúť poisťné plnenie, respektíve povinnosť poskytnúť poškodenému písomné vysvetlenie k tým uplatneným nárokom na náhradu škody, v ktorých nebol v ustanovenej lehote preukázaný rozsah povinnosti poisťovateľa poskytnúť poisťné plnenie. Tieto dôvody musia byť riadne písomne zdôvodnené aj v prípade odmietnutia poisťného plnenia z dôvodu nepreukázania vzniku nároku.

Banková rada NBS sa ďalej zaoberala aj tvrdeniami účastníčky konania uvedenými v bodoch 16 až 19 podaného rozkladu a v bode 32 vyjadrenia z 22. 11. 2018, kde účastníčka namieta, že otázky týkajúce sa škodových nárokov sú čo do posúdenia otázkou výsostne právnou, ktorú prináleží riešiť len všeobecným súdom, nie orgánom dohľadu. Pritom podľa tvrdenia účastníčky je takouto právnou otázkou taktiež výklad pojmu priemerného spotrebiteľa. Prezumpcie a závery prvostupňového útvaru dohľadu považuje účastníčka konania za neudržateľné a bez opory v právnych predpisoch, napríklad v zákone č. 250/2007 Z. z., v zákone č. 381/2001 Z. z. a v zákone o dohľade.

Útvar dohľadu sa s inštitútom „priemerného spotrebiteľa“ riadne a správne vysporiadal v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia na stranách 51 až 53.

Útvar dohľadu vo svojom prvostupňovom rozhodnutí nepopiera možnosť spotrebiteľa riešiť vec aj v súdnom konaní. V tejto súvislosti však Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že v prípade, ak spotrebiteľovi odmietne poisťovňa (účastníčka konania) poskytnúť poisťné plnenie bez riadneho odôvodnenia, tak dôsledkom absencie či zamlčania tohto odôvodnenia je zníženie či obmedzenie schopnosti posúdiť oprávnenosť svojich nárokov v prípadnom súdnom konaní. V prípade nízkeho poisťného plnenia so zreteľom na náklady spojené s právnym zastúpením, môžu tieto skutočnosti viesť spotrebiteľa k rezignácii na domáhanie sa jeho práv na príslušnom súde.

Banková rada sa taktiež zaoberala námietkami účastníčky konania uznesenými v bodoch 20 a 21 podaného rozkladu a bodu 33 vyjadrenia z 22. 11. 2018, kde účastníčka konania tvrdí, že podľa nej prvostupňové rozhodnutie vychádza z nesprávnej aplikácie právnych predpisov a že je zaťažené vadou arbitrárnosti, že zo strany účastníčky konania vo vzťahu k spotrebiteľom nedošlo k aplikovaniu žiadnej obchodnej praxe v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. a že otázka oprávnenosti základu tvrdeného nároku spotrebiteľov je podľa účastníčky konania v prípade pochybností otázkou výlučne právnou, ktorej riešenie spadá do kompetencie všeobecných súdov, pričom účastníčka opätovne žiada Bankovú radu NBS, aby prvostupňové rozhodnutie zrušila a konanie zastavila. V tejto súvislosti Banková rada NBS uvádza nasledovné skutočnosti.

Útvar dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí podrobne a rozsiahlo opísal skutočnosti zistené pri vykonanom dohľade a v prvostupňovom konaní, spoľahlivo skutkový stav preukázal a právne správne odôvodnil aplikáciu príslušných právnych predpisov. Banková rada dospela k záveru, že prvostupňové rozhodnutie bolo vydané v súlade s platnými právnymi predpismi, na základe dostatočne zisteného skutkového stavu, je vecne správne. Preto Banková rada NBS taktiež dospela k záveru, že nie je daný žiadny zákonný dôvod na zrušenie prvostupňového rozhodnutia, ktoré bolo napadnuté rozkladom účastníčky konania.

Banková rada NBS po uskutočnení druhostupňového konania sumárne dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu sa náležite vysporiadal so skutkovými zisteniami, že správne aplikoval

právne normy na zistený skutkový a právny stav veci a tiež správne aplikoval právne normy pri výbere druhov sankcií a pri ukladaní sankcií. Na základe § 35e ods. 2 zákona o dohľade je tiež jednoznačne zrejmé, že útvár dohľadu aj v rámci vykonávania svojej pôsobnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov bol príslušný ako predbežnú otázku posudzovať nekalé obchodné praktiky dohliadaných subjektov vrátane nekalých obchodných praktík poisťovne KOOOPERATIVA ako dohliadaného subjektu.

Poisťovňa KOOOPERATIVA (ako poisťovateľ) má výrazný podiel na poisťnom trhu a jej činnosť a konanie v prípade porušovania zákonných ustanovení má a môže mať negatívny vplyv aj na ďalšie subjekty (ďalších poisťovateľov) na poisťnom trhu. Banková rada NBS na základe preskúmania všetkých spisových podkladov dospela k názoru, že tvrdenia účastníčky konania v podanom rozklade a vo vyjadrení z 22. 11. 2018, ktoré sa týkajú dlhodobého vykonávania poisťovacej činnosti, potvrdzujú pasívny či až negatívny prístup účastníčky konania k výkonu odbornej starostlivosti vo vzťahu ku klientom (spotrebiteľom, oprávneným osobám z poistenia). Odborná starostlivosť je trvalou a zásadnou podmienkou výkonu (poskytovaniu) poisťovacej činnosti a v poisťovníctve patrí medzi kľúčové prvky čo najlepšieho štandardu dobrej praxe (best practice).

Zistené nedostatky (porušenia zákonných pravidiel) v rámci činnosti poisťovne KOOOPERATIVA (dohliadaného subjektu, účastníčky konania) boli a sú jednoznačne preukázané, pričom uloženie sankcií (pokuty, zákazu) vo vzťahu k účastníčke konania musí mať represívny aj preventívny charakter, pričom preventívny charakter musí mať taktiež pre ostatné dohliadané subjekty (poisťovateľov). V opačnom prípade (bez uloženia sankcií) by takáto nezákonná činnosť mohla motivovať ďalšie dohliadané subjekty k obchádzaniu a nedodržiavaniu ich zákonných povinností. Výkon činnosti dohliadaných subjektov musí dlhodobo spĺňať všetky zákonné požiadavky na kvalitu vykonávania činnosti, na ktoré im NBS udelila povolenie.

Výrok prvostupňového rozhodnutia je dostatočne určitý a tvrdenia účastníčky konania považuje Banková rada NBS za účelové. Tvrdenia účastníčky konania opätovne poukazujú na jej pasívny postoj vo vzťahu k jej zákonným povinnostiam, ktoré účastníčka opomínala plniť z hľadiska odbornej starostlivosti voči klientom a ktoré boli zistené útvárom dohľadu a podrobne uvedené a odôvodnené aj v prvostupňovom rozhodnutí.

Banková rada NBS celkovo dospela k záveru, že útvár dohľadu v rámci prvostupňového konania a rozhodovania postupoval v medziach svojej právomoci (vecnej pôsobnosti) a v súlade s ustanoveniami zákona o dohľade nad finančným trhom, zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 381/2001 Z. z., zákona NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov a s ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.

IV.

K uloženým sankciám:

Podľa čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky (č. 460/1992 Zb.) a nadväznej judikatúry Ústavného súdu SR orgány verejnej moci môžu konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobmi ustanovenými zákonom.

Zákon o dohľade v § 35f ods. 1 písm. a) v rozhodnom znení účinnom v čase spáchania správneho deliktu (ktoré bolo účinné až do 14. 12. 2017) ustanovil, že tomu kto porušil zákonné pravidlá (práva, povinnosti) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov možno podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu až do výšky 700 000 eur, ak v § 35f ods. 2 zákona o dohľade nad finančným trhom nie je ustanovené inak (o ukladaní pokuty až do dvojnásobku základnej sadzby pokuty, teda až do 1 400 000 eur). Odo dňa 15. 12. 2017 bola novelizačným zákonom č. 297/2017 Z. z. zmenená maximálna (horná) hranica základnej sadzby pokuty podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. zo 700 000 eur na 1 000 000 eur.

Útvar dohľadu porušenie zákonných pravidiel účastníčkou konania vyhodnocoval a rozhodoval podľa znenia zákona č. 747/2004 Z. z. v rozhodnom znení účinnom od 9. 9. 2015 do 13. 6. 2016, kedy sa stali vytýkané nedostatky, pretože táto právna úprava je pre účastníčku konania priaznivejšia. V tejto súvislosti Banková rada NBS podporne odkazuje na odporúčanie Výboru ministrov Rady Európy č. R(91) 1 z 13. 2. 1991, konkrétne na zásadu 2, v zmysle ktorej: „(...) Ak sa v čase spáchania na čin vzťahovala menej prísna sankcia, nie je možné uložiť prísnejšiu sankciu, ktorá bola zavedená neskôr.“ Toto vyplýva aj z nálezu Ústavného súdu sp. zn. III. ÚS 571/2015-47 zo dňa 12. 4. 2016 (str. 9 a 10). Podľa tohto nálezu pri rozhodovaní o administratívnych sankciách, by mali byť rešpektované rezolúcie a odporúčania rezolúcie Výborov ministrov Rady Európy pre členské štáty týkajúce sa rozhodovacej činnosti vo veciach verejnej správy a ochrany práv jednotlivca vrátane odporúčania Výboru ministrov Rady Európy č. R(91) 1 z 13. 2. 1991 o administratívnom sankcionovaní (*relative aux sanctions administratives*), hoci nie sú súčasťou nášho právneho poriadku.

Banková rada NBS konštatuje, že sa stotožňuje so stanovenou výškou sankcie v prvostupňovom rozhodnutí, ako aj so samotným odôvodnením výšky udelenej sankcie. Banková rada NBS ďalej konštatuje, že uloženie sankcie vo forme pokuty, ktorá by mala mať represívny aj preventívny účinok, má svoje zákonné opodstatnenie. Taktiež z konštantnej judikatúry je zrejmé, že v záujme ochrany finančného trhu, teda aj v oblasti ochrany spotrebiteľov má mať sankcia nielen represívny, ale aj preventívny charakter, aby odradila od ďalšieho nezákonného postupu aj iné porovnateľné dohliadané subjekty finančného trhu.

Ukladanie pokút za správne delikty sa uskutočňuje v rámci úvahy správneho orgánu (diskrečná právomoc), zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu, v ktorom správny orgán v zákonom stanovených limitoch, hraniciach, uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie, pričom použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu (uváženia) musí byť aj náležité odôvodnené. Prvostupňový útvar dohľadu jednoznačne a náležité odôvodnil všetky okolnosti, ktoré ho viedli k rozhodnutiu o konkrétnej výške sankcie a vysporiadal sa riadne a podrobne v odôvodnení svojho rozhodnutia so všetkými zákonnými kritériami uvedenými v ustanovení § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z., s ktorými sa Banková rada NBS stotožnila.

Ustanovenie § 35h ods. 1 zákona o dohľade zakotvuje, že sankcie podľa zákona o dohľade a osobitných predpisov za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov možno ukladať samostatne alebo súbežne a za trvajúci nedostatok aj opakovane. Z tohto ustanovenia jednoznačne vyplýva, že pokutu aj zákaz použitia nekalej obchodnej praxe je možné uložiť súbežne.

Banková rada NBS konštatuje, že uloženie sankcie vo forme pokuty a zákazu používať nekalú obchodnú prax, ktorá by mala mať represívny aj preventívny účinok, má svoje zákonné opodstatnenie. Taktiež z konštantnej judikatúry je zrejmé, že v záujme ochrany finančného trhu – *aj v oblasti ochrany spotrebiteľa* – má mať sankcia nielen represívny ale aj preventívny charakter, aby odradila od ďalšieho nezákonného postupu už samotný sankcionovaný dohliadaný subjekt finančného trhu (teda aj sankcionovanú poisťovňu KOOOPERATIVA), ale aby od nezákonného postupu odradila aj iné porovnateľné dohliadané subjekty finančného trhu. Preventívny význam (odradzujúci účinok) postihu totiž nespočíva iba v účinkoch vo vzťahu k samotnému sankcionovanému dohliadanému subjektu finančného trhu. Postih za porušenia zákona musí mať silu odradiť od nezákonného postupu aj iné dohliadané subjekty finančného trhu, ktoré sú nositeľmi rovnakých alebo obdobných zákonných povinností, aké porušil sankcionovaný dohliadaný subjekt finančného trhu. Takýto účinok môže vyvolať len postih zodpovedajúci významu chráneného záujmu, teda postih nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, pričom postih musí v sebe obsahovať preventívnu aj represívnu zložku (*mutatis mutandis napríklad rozsudky Najvyššieho súdu SR sp. zn. 2SŽ-o-KS 56/2006 z 1. 3. 2008 a sp. zn. 8Sžo 24/2007 z 10. 1. 2008*).

Chránené záujmy pri výkone dohľadu nad finančným trhom (teda aj pri dohľade v oblasti ochrany spotrebiteľa) sú vyjadrené predovšetkým cieľmi dohľadu nad finančným trhom. Medzi hlavné ciele dohľadu nad finančným trhom patrí stabilita, bezpečné a zdravé fungovanie finančného

trhu a v neposlednom rade aj ochrana klientov dohliadaných subjektov (vrátane ochrany klientov poisťovní). Pritom plnenie cieľov dohľadu nad finančným trhom sa okrem iného zabezpečuje predovšetkým tým, že dohliadané subjekty musia dodržiavať všetky ustanovené pravidlá a požiadavky na dohliadané subjekty a celú ich činnosť, pričom dohliadané subjekty a ich činnosť musí podliehať efektívnemu dohľadu. Zároveň orgán dohľadu (Národná banka Slovenska pri výkone dohľadu nad finančným trhom) musí mať všetky vhodné a účinné právomoci, prostriedky a nástroje na efektívne vykonávanie dohľadu. Na zabezpečenie efektívnosti dohľadu je tiež mimoriadne dôležité, aby orgán dohľadu mal všetky vhodné a účinné právomoci, prostriedky a nástroje na zisťovanie porušení povinností dohliadanými subjektmi a aj na efektívne sankcionovanie zistených porušení.

Na to, aby sankcia plnila svoju represívnu aj preventívnu funkciu, musí byť jej výška stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala porušení zákonných povinností.

Prvostupňový útvar dohľadu NBS na základe posúdenia všetkých zákonných kritérií a v medziach povolenej voľnej úvahy (správneho uváženia) prvostupňovým rozhodnutím sp. č. NBS1-000-013-917, č. z. 100-000-096-474 z 3. apríla 2018 uložil – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom* – účastníčke konania (poisťovni KOOOPERATIVA) pokutu v sume 12 000 eur. Pritom prvostupňovým rozhodnutím uložená pokuta v sume 12 000 eur predstavuje 1,71 % zo zákonom ustanoveného rozhodného rozpätia sadzby pokuty až do 700 000 eur účinného v čase vzniku porušení zákona o ochrane spotrebiteľov zo strany poisťovne Kooperativa (pričom v čase vydania prvostupňového rozhodnutia NBS bola zákonodarcom od 15. 12. 2017 zvýšená horná hranica základnej sadzby pokuty zo 700 000 eur na 1 000 000 eur). Banková rada NBS dospela k záveru, že vzhľadom na závažnosť, rozsah, dĺžku trvania, následky a povahu zistených nedostatkov, porušení zákona o ochrane spotrebiteľov bola poisťovni KOOOPERATIVA napadnutým prvostupňovým rozhodnutím celkovo uložená pokuta relatívne nízko, v najnižšej časti zo zákonom ustanoveného rozpätia sadzby pre túto pokutu.

Po posúdení zisteného skutkového stavu v prípade poisťovne KOOOPERATIVA sa Banková rada NBS stotožnila so skutkovými zisteniami útvaru dohľadu. Z vyhodnotenia písomných dôkazov tvoriacich spisový podklad k tomuto konaniu je preukázané, že účastníčka si neplnila viaceré zákonom ustanovené povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov uvedených vo výroku tohto rozhodnutia.

Banková rada NBS konštatuje, že účastníčka konania preukázateľne porušila zákonné ustanovenia uvedené vo výroku prvostupňového rozhodnutia, čo je relevantným dôvodom, aby účastníčke konania boli uložené sankcie (druhy sankcií) vymedzené v prvostupňovom rozhodnutí, teda pokuta a zákaz použitia nekalej obchodnej praxe.

Banková rada NBS pri určení sankcie prihliadala aj na to, aby v rozhodovaní nevznikali nedôvodné rozdiely, a to ani pokiaľ ide o výšku pokút ukladaných iným poisťovňami za porušenie rovnakých či porovnateľných zákonných povinností, aké porušila sankcionovaná účastníčka konania. Aj z tohto hľadiska považuje Banková rada pokutu uloženú prvostupňovým útvarom dohľadu účastníčke konania za primeranú.

Skutkové zistenia zaznamenané v spisovom podklade o dĺžke trvania protizákonného konania, o závažnosti, rozsahu, následkov a povahy zistených nedostatkov sú podkladom pre rozhodnutie (§ 27 ods. 3 zákona o dohľade) a majú podstatný význam pre určenie výšky pokuty uloženej účastníčke konania.

Banková rada NBS na základe uvedeného považuje uloženú sankciu za plne dôvodnú, náležitú a primeranú z hľadiska závažnosti, rozsahu (vrátane opakovanosti), dĺžky trvania, následkov aj povahy zistených nedostatkov.

Jednotlivé zistené nedostatky a porušenia zákonných ustanovení (uvedené vo výrokovej časti prvostupňového rozhodnutia) sú vo výroku a odôvodnení prvostupňového rozhodnutia dostatočne identifikované a vyšpecifikované, pričom všetky jednotlivé nedostatky a zákonné porušenia sú v prvostupňovom rozhodnutí náležite odôvodnené ustanovenými zákonnými kritériami, a to závažnosťou, rozsahom, dĺžkou trvania, následkom a povahou zistených nedostatkov, a to na stranách 58 až 60 prvostupňového rozhodnutia. Banková rada NBS sa s týmto odôvodnením stotožnila.

Banková rada NBS považuje skutkový stav za dostatočne zistený a správne právne posúdený prvostupňovým útvaram dohľadu, s uvedením všetkých podkladov, z ktorých pri rozhodovaní prvostupňový útvár dohľadu vychádzal.

Podľa § 24 ods. 4 zákona o dohľade skutočnosti všeobecne známe alebo známe Národnej banke Slovenska z jej činnosti netreba dokazovať.

Zákon o dohľade nad finančným trhom v § 24 ods. 11 ustanovuje, že NBS pri rozhodovaní hodnotí dôkazy podľa voľnej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, pritom starostlivo prihliada na všetko, čo vyšlo v konaní najavo. NBS dbá na to, aby pri rozhodovaní o skutkovo a právne zhodných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Pre rozhodnutie je rozhodujúci skutkový a právny stav v čase jeho vydania, ak tento zákon o dohľade nad finančným trhom neustanovuje inak.

Banková rada NBS v konaní hodnotila vykonané dôkazy podľa ich dôležitosti, z hľadiska ich zákonnosti a pravosti. Tieto dôkazy považuje za pravdivé, vierohodné a postačujúce pre skutkové zistenia, z ktorých rozhodnutie vychádza. Banková rada NBS preskúmala s náležitou starostlivosťou skutkový a právny stav veci spolu so všetkými dôkazmi, po vyhodnotení dôkazov v rámci zákonom povolenej voľnej úvahy podľa ustanovenia § 24 ods. 11 zákona o dohľade nad finančným trhom, kedy hodnotila každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti; pričom starostlivo prihliadala na všetko, čo vyšlo v konaní najavo.

Cieľom dohľadu nad finančným trhom v zmysle ustanovenia § 1 ods. 1 zákona o dohľade je prispievať k stabilite finančného trhu ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania jeho dôveryhodnosti ako aj v záujme ochrany klientov. Plnenie cieľov dohľadu nad finančným trhom sa okrem iného zabezpečuje predovšetkým tým, že dohliadané subjekty musia dodržiavať všetky ustanovené pravidlá a požiadavky, pričom musia podliehať efektívnemu dohľadu. Orgán dohľadu musí mať všetky vhodné a účinné právomoci, prostriedky a nástroje na efektívne vykonávanie dohľadu. Útvár dohľadu nad finančným trhom pri výkone dohľadu nad finančným trhom zabezpečuje a prispieva k ochrane finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu, pričom tiež prihliada na následky porušenia právnych predpisov pre finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu.

Zároveň v súvislosti s prípadom poisťovne KOOPERATIVA (ako dohliadaného subjektu finančného trhu) je potrebné poukázať aj na ustanovenia § 19 ods. 4, § 35h ods. 1 a § 45c ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom, ktoré zakotvujú, že premlčacie lehoty na uloženie pokuty, opatrenia na odstránenie a nápravu nedostatkov alebo inej sankcie dohliadanému subjektu (teda aj poisťovni KOOPERATIVA) za nedostatky zistené pri výkone dohľadu sa s účinnosťou od 10. 6. 2013 prerušujú vždy, keď nastala skutočnosť zakladajúca prerušenie lehoty podľa § 19 ods. 4 zákona o dohľade s tým, že medzi tieto skutočnosti patria aj jednotlivé rozhodnutia a tiež všetky iné jednotlivé úkony vykonané v konaní vedenom pre zistený nedostatok v činnosti dohliadaného subjektu, pričom od každého prerušenia premlčania vždy začínajú plynúť nové premlčacie lehoty. Tieto skutočnosti znamenajú, že v prípade poisťovne KOOPERATIVA sa premlčacie lehoty už viackrát opätovne prerušili a od každého prerušenia vždy začali plynúť nové premlčacie lehoty, a to napríklad zaslaním výzvy účastníčke konania na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania prvostupňovým útvaram dohľadu NBS1-000-013-917, č.z. 100-000-060-884 z 21.9.2017, prvostupňovým rozhodnutím NBS, útvaru dohľadu č. NBS1-000-013-917, č.z. 100-000-096-474 z 3.4.2018,

podaným rozkladom účastníčkou konania k prvostupňovému rozhodnutiu z 19. 4. 2018, podaným vyjadrením účastníčkou konania z 22. 11. 2018 a taktiež týmto druhostupňovým rozhodnutím sa opätovne prerušili (prerušujú sa) premlčacie lehoty a od každého prerušenia premlčania vždy začali (začínajú) plynúť nové premlčacie lehoty.

Na základe všetkých uvedených skutočností uvedených v tomto rozhodnutí o skutkovom a právnom stave celej veci a po vyhodnotení dôkazov v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy podľa ustanovenia § 24 ods. 11 zákona o dohľade nad finančným trhom, Banková rada NBS v súlade s § 29 ods. 4 a § 32 ods. 1 a 2 zákona o dohľade nad finančným trhom rozhodla tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa ustanovení zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je poisťovňa KOOOPERATIVA povinná zo zákona (ex lege) zaplatiť uloženú pokutu na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici, ktorý vo formáte IBAN má číslo SK2581800000007000550741, s uvedením variabilného symbolu (VS): 00585441, konštantného symbolu (KS): 0558, a špecifického symbolu: 000013917, a to do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia.