

Bratislava 11.07.2023

Č. sp.: NBS1-000-077-825

Č. z.: 100-000-533-067

ROZHODNUTIE

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 (ďalej len „zákon o dohľade“ alebo „zákon č. 747/2004 Z. z.“) uskutočnila druhostupňové konanie podľa tretej časti (§ 12 až § 34a) zákona o dohľade o rozklade zo dňa 27.09.2022, doručenom Národnej banke Slovenska (ďalej tiež „NBS“) dňa 27.09.2022, ktorý podala spoločnosť UNIQA pojišťovna, a. s., IČO: 492 40 480, so sídlom: Evropská 810/136, Vokovice, 160 00 Praha 6, Česká republika, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 2012, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky UNIQA pojišťovna, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, IČO: 53 812 948, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 8726/B (ďalej len „UNIQA pojišťovna, a. s. alebo „účastník konania“) proti prvostupňovému rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom, úseku dohľadu o ochrany finančného spotrebiteľa č. sp. NBS1-000-062-171, č. z. 100-000-386-953 zo dňa 08.09.2022 (ďalej tiež „prvostupňové rozhodnutie“), ktorým Národná banka Slovenska, útvar dohľadu nad finančným trhom, úsek dohľadu o ochrany finančného spotrebiteľa, spoločnosti UNIQA pojišťovna, a. s. uložila podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1, 3, 4 a 5 zákona o dohľade pokutu vo výške 200 000 eur (slovom dvestotisíc eur), zákaz používať nekalú obchodnú praktiku, zákaz používať neprijateľnú zmluvnú podmienku na základe zisteného porušenia práv finančných spotrebiteľov a povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov, pričom o podanom rozklade takto

rozhodla

- I. Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z. prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom, úseku dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa

č. sp. NBS1-000-062-171, č. z. 100-000-386-953 zo dňa 08.09.2022 **m e n í** v časti uvádzacej vety výroku takto:

„spoločnosti UNIQA pojišťovna, a.s. so sídlom Evropská 810/136, Vokovice, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČO: 492 40 480, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, odd. B. vl. č. 2012 podnikajúcej v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky UNIQA pojišťovna, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 53 812 948, zapísanej v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Po, vložka č. 8726/B (ďalej len „účastník konania“), ktorá je právnym nástupcom spoločnosti UNIQA poisťovňa, a.s. so sídlom Krasovského 15, 851 01 Bratislava, IČO: 00 653 501 zaniknutej v dôsledku cezhraničného zlúčenia a vymazanej z obchodného registra ku dňu 09.02.2022 (ďalej len „UNIQA poisťovňa, a.s.“ alebo „poistiteľ“)

- II.** Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z. prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom, úseku dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa č. sp. NBS1-000-062-171, č. z. 100-000-386-953 zo dňa 08.09.2022 **m e n í** v časti I. bodoch 1. a 2. výroku takto:

„**I.** podľa ustanovenia § 35f ods. 2 v spojení s § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom od 15. 12. 2017, ktoré sa vzťahuje na správny delikt s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty uvedený v časti I. bode 1. výroku tohto rozhodnutia, po zohľadnení ostatných správnych deliktov uvedených v časti I. bode 2. a 3. výroku tohto rozhodnutia, v súlade s ustanoveniami § 35h ods. 1, 3, 4 a 5 zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom od 15. 12. 2017 úhrnnú pokutu vo výške 200.000,- eur (slovom: dvestotisíc eur) za nedostatky v činnosti poistiteľa a účastníka konania za obdobie špecifikované pri jednotlivých nedostatkoch spočívajúce v porušení práv finančných spotrebiteľov a porušení povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov tým, že

1. poistiteľ a účastník konania porušil ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“) v spojení s § 7 ods. 1 a 4 zákona č. 250/2007 Z. z., keďže sa dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s bodom 4 druhej časti Prílohy č. 1 k zákonu č. 250/2007 Z. z. a to žiadanie od spotrebiteľa, ktorý si chce uplatniť nárok z poisťovej zmluvy, aby predložil dokumenty, ktoré nie je možné rozumne považovať za relevantné pri určení platnosti nároku, tým, že v rámci vyšetrovania poisťovej udalosti vedenej pod č. 9900004623 požadoval od poistenej XXXXX XXXXXXXXXXX, bytom XXXXXXXXXXX XXXX, XXXXXXXXXXX, poisťovej zmluvy č. XXXXXXXXXXX, životného poistenia smrti a úplnej invalidity, listami zo dňa 6. 3. 2020, 4. 6. 2020, 9. 7. 2020, 8. 6. 2021 a 17. 9. 2021 doklady

o jej zdravotnom stave, ktoré nemohli byť za žiadnych okolností relevantné s ohľadom na vymedzenie poistnej udalosti úplnej invalidity podľa článku 15 bod 1., článku 25 a 26 Všeobecných poistných podmienok pre poistenie k spotrebiteľskému úveru – 2004/1 (VPP PSÚ) účinných od 1. januára 2010 (ďalej len „VPP PSU“) (ďalej len „*skutok I.*“). Vzhľadom na to, že rozhodnutím č. sp. NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.2.2020, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 20.3.2020, bola poisťiteľovi uložená pokuta 90 000 eur za porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 7 ods. 1 a 4 zákona č. 250/2007 Z. z. používaním nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z., pričom k spáchaniu čiastkových útokov zo dňa 4. 6. 2020, 9. 7. 2020 v rámci skutku I. došlo počas jedného roka po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia č. sp. NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.2.2020, bolo zistené požadovanie dokladov o zdravotnom stave poistenej v rámci vyšetrovania poistnej udalosti vedenej pod č. 9900004623, **vyhodnotenú ako opakované porušenie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v období 12 mesiacov nasledujúcich po sebe v zmysle § 35f ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z.;**

2. poisťiteľ porušil ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. v spojení s § 7 ods. 1 a 2 zákona č. 250/2007 Z. z., keďže sa dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky tým, že v rozpore s odbornou starostlivosťou listom s názvom *Uzavretie poistnej udalosti bez nároku na poistné plnenie* zo dňa 2. 10. 2020 adresovaným poistenej XXXXX XXXXXXXXXX ukončil vyšetrovanie poistnej udalosti vedenej pod č. 9900004623 ako bezdokladovej neposkytnutím poistného plnenia bez riadneho odôvodnenia takéhoto postupu vychádzajúceho z konkrétnych výsledkov vyšetrenia, a to v rozsahu uvedenia dôvodov nepriznania nároku na poistné plnenie poistenej a špecifikácie chýbajúcich relevantných skutočností potrebných pre zistenie rozsahu povinnosti poisťiteľa plniť, čím táto obchodná praktika mohla podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa vo vzťahu k ďalšiemu postupu pri uplatňovaní nároku na poistné plnenie vo vzťahu k poisťiteľovi (ďalej len „*skutok II.*“). Vzhľadom na to, že rozhodnutím č. spisu NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.2.2020, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 20.3.2020, bol poisťiteľ sankcionovaný za porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 7 ods. 1 a 4 zákona č. 250/2007 Z. z. používaním nekalej obchodnej praktiky, bolo zistené ukončenie vyšetrovania poistnej udalosti poistenej listom zo dňa 2. 10. 2020 **vyhodnotenú ako opakované porušenie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v období 12 mesiacov nasledujúcich po sebe v zmysle § 35f ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z.;**

III. Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z. prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad

finančným trhom, úseku dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa č. sp. NBS1-000-062-171, č. z. 100-000-386-953 zo dňa 08.09.2022 **m e n í** v časti II. výroku takto:

„II. podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 a 5 zákona č. 747/2004 Z. z. zákaz používať nekalú obchodnú praktiku v zmysle § 7 ods. 1 a 2 zákona č. 250/2007 Z. z, ktorou je ukončenie vyšetřovania poistnej udalosti neposkytnutím poistného plnenia spotrebiteľovi úplne alebo sčasti bez riadneho odôvodnenia takéhoto postupu vychádzajúceho z konkrétnych výsledkov vyšetřenia, a to v rozsahu uvedenia dôvodov nepriznania nároku na poistné plnenie spotrebiteľovi a špecifikácie chýbajúcich relevantných skutočností potrebných pre zistenie rozsahu povinnosti účastníka konania plniť, pričom túto sankciu ukladá orgán dohľadu účastníkovi konania za porušenie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa časti I. bodu 2. výroku tohto rozhodnutia”

IV. Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z. prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom, úseku dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa č. sp. NBS1-000-062-171, č. z. 100-000-386-953 zo dňa 08.09.2022 v ostatných častiach **p o t v r d z u j e** a rozklad účastníka konania smerujúci voči potvrdzujúcej časti prvostupňového rozhodnutia **z a m i e t a**.

O d ô v o d n e n i e :

1. Národná banka Slovenska svojím pôsobením v oblasti finančného trhu podľa § 2 ods. 3 zákona č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov prispieva k stabilite finančného systému ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu, ochrane finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu.

2. Činnosť Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom, úseku dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa v oblasti dohľadu nad finančným trhom (*d'alej v tomto význame len „útvár dohľadu“*) má právny základ v § 1 ods. 2 a 3 zákona o dohľade. Útvár dohľadu vykonáva v zmysle § 1 ods. 3 písm. a) zákona o dohľade predovšetkým dohľad nad dohliadanými subjektmi formou dohľadu na mieste a na diaľku, pričom podľa § 1 ods. 3 písm. c) zákona o dohľade je oprávnený vykonávať aj ochranu finančných spotrebiteľov vrátane vybavovania podaní finančných spotrebiteľov súvisiacich s ponúkaním alebo poskytovaním finančných služieb.

3. UNIQA pojišťovna, a. s. bola založená podľa českého práva a vykonáva poisťovaciu činnosť v Českej republike podľa zákona č. 277/2009 Sb. o pojišťovníctví, v platnom znení. Táto spoločnosť sa z dôvodu cezhraničného

zlúčenia so spoločnosťou UNIQA poisťovňa, a.s. so sídlom Krasovského 15, 851 01 Bratislava, IČO: 00 653 501 (ďalej len „UNIQA poisťovňa, a.s.“ alebo „poistiteľ“), stala nástupníckou spoločnosťou na ktorú prešli v dôsledku univerzálnej sukcesie všetky práva a záväzky spoločnosti UNIQA poisťovňa, a.s., čo vyplýva z Oznámenia o zániku spoločnosti UNIQA poisťovňa, a.s. zo dňa 06.09.2021 založeného v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. z. 100-000-307-380.

4. Z bodov 1.1, 1.2, 11.8, 13.1, 18.3 a 18.4 Návrhu zmluvy o cezhraničnom zlúčení zo dňa 30.03.2021 evidovaného v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. záznamu 100-000-343-487 je zrejmé, že účastník konania je právnym ako aj ekonomickým nástupcom poistiteľa pokračujúcim v poisťovacej činnosti. NBS je preto oprávnená voči účastníkovi konania viesť konanie aj v prípade nedostatkov zistených v činnosti spoločnosti UNIQA poisťovňa, a.s.

I. Úkony útvaru dohľadu pred začatím konania

5. Útvaru dohľadu bolo dňa 28.09.2020 doručené podanie spotrebiteľky – p. XXXXX XXXXXXXXXX, trvale bytom XXXXXXXXXXXX XXXX, XXXXXXXXXXXX (ďalej len „poistená“ alebo „spotrebiteľka“) označené ako „Sťažnosť na nekalé riešenie a neustále odkladanie schválenia a výplaty poistného plnenia z poistenia spotrebiteľného úveru z titulu plnej invalidity“, v ktorom spotrebiteľka poukazuje na praktiky poisťovateľa pri likvidácii ňou nahlásenej poistnej udalosti (ďalej len „podanie spotrebiteľky“). Podanie spotrebiteľky spolu s prílohami je založené v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. z. 100-000-252-275.

6. Útvar dohľadu si dňa 20.10.2020 vyžiadal od poistiteľa vyjadrenie k podaniu spotrebiteľky, ktoré mu bolo dňa 26.10.2020 doručené e-mailom. Vyjadrenie poistiteľa označené ako „XXXXX XXXXXXXXXX – vyžiadanie stanoviska k podaniu - odpoveď“ je evidované v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. z. 100-000-295-469.

7. Zo spisu č. NBS1-000-062-171 vyplýva, že útvar dohľadu po vyhodnotení zistených skutočností a v reakcii na vyjadrenia poistiteľa, resp. ním poskytnuté podklady zaslal poistiteľovi tieto vytýkacie listy:

- vytýkací list č. 1 zo dňa 04.01.2021 evidovaný pod č. z. 100-000-295-480,
- vytýkací list č. 2 zo dňa 11.01.2021 evidovaný pod č. z. 100-000-295-485,
- vytýkací list č. 3 zo dňa 23.03.2021 evidovaný pod č. z. 100-000-295-488,
- vytýkací list č. 4 zo dňa 13.04.2021 evidovaný pod č. z. 100-000-295-489 (ďalej spoločne len „vytýkacie listy útvaru dohľadu“).

8. Súčasťou spisového materiálu je aj písomná žiadosť NBS tvoriaca prílohu e-mailu zo dňa 01.06.2021 v ktorej útvar dohľadu žiadal riadne vyjadrenie poistiteľa k spôsobu ukončenia šetrenia poistnej udalosti, evidovaná v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. z. 100-000-295-496. Odpoveď poistiteľa zaslaná e-mailom zo dňa 04.06.2021 je v spise č. NBS1-000-062-171 zaevidovaná pod č. z. 100-000-295-497.

II. Priebeh konania o uložení sankcie na prvom stupni

9. Na základe § 1 ods. 3 písm. a) bod 3, § 5 ods. 1 v spojení s § 29 ods. 1 a § 35a zákona o dohl'ade Národná banka Slovenska, útvar dohl'adu v rámci dohl'adu nad finančným trhom tiež vedie konania, ukladá sankcie a opatrenia na nápravu podľa tohto zákona a osobitných predpisov, pričom je príslušný na konanie a rozhodovanie v prvom *stupni* (ďalej v tomto význame len „*prvostupňový orgán*“).

10. Prvostupňový orgán listom „Oznámenie o začatí konania. Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania. Výzva na predloženie podkladov a informácií“ č. z.: 100-000-310-894, č. sp.: NBS1-000-062-171 zo dňa 15.10.2021 (ďalej len „*Oznámenie o začatí konania zo dňa 15.10.2021*“) doručeným 21.10.2021, oznámil účastníkovi konania začatie konania z vlastného podnetu v zmysle § 16 ods. 1 zákona o dohl'ade o uložení pokuty, zákazu používať nekalú obchodnú praktiku a zákazu používať neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 35f ods. 1 písm. a) a c) zákona o dohl'ade.

11. Dňa 26.11.2021 bolo prvostupňovému orgánu doručené vyjadrenie účastníka konania k dôvodom začatého konania zo dňa 26.11.2021 založené v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. z.: 100-000-318-297 (ďalej len „*Vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania zo dňa 26.11.2021*“).

12. Prvostupňový orgán listom „Informácia o rozšírení dôvodov začatého konania, výzva na vyjadrenie. Výzva na poskytnutie podkladov a informácií“ zo dňa 13.04.2022, ktorý bol účastníkovi doručený dňa 21.04.2022, informoval o rozšírení skutku I. špecifikovaného v Oznámení o začatí konania. List zo dňa 13.04.2022 je evidovaný v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. z. 100-000-342-213. Účastník konania na výzvu prvostupňového orgánu odpovedal listom zo dňa 05.05.2022, ktorý je evidovaný pod č. z. 100-000-346-016.

13. Dňa 12.05.2022 sa na základe „Výzvy na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-062-171 a na vyjadrenie k nemu“, evidovanej pod č. z.: 100-000-343-959 uskutočnilo oboznámenie účastníka konania so spisovým podkladom, o ktorom bola vyhotovená zápisnica zo dňa 12.05.2022, č. z.: 100-000-347-311 (ďalej len „*Zápisnica zo dňa 12.05.2022*“). Splnomocnení zástupcovia účastníka konania podpísali Zápisnicu zo dňa 12.05.2022 na znak súhlasu, že jej obsah zodpovedá reálnemu priebehu tohto úkonu a bol im vydaný jeden jej rovnopis. Účastník konania nevyužil právo na vyjadrenie sa k spisovému podkladu.

14. Dňa 08.09.2022 vydal prvostupňový orgán rozhodnutie č. sp. NBS1-000-062-171, č. z. 100-000-386-953, ktorým uložil účastníkovi konania podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1, 3, 4 a 5 zákona o dohl'ade pokutu vo výške 200 000 eur, zákaz používať nekalú obchodnú praktiku, zákaz používať neprijateľnú zmluvnú podmienku na základe porušenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 a 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene

zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“); § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 a 2 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

15. Banková rada Národnej banky Slovenska (ďalej len „Banková rada NBS“) má za preukázané, že prvostupňové rozhodnutie bolo doručené účastníkovi konania dňa 12.09.2022, čo je zrejmé z doručky pripojenej k prvostupňovému rozhodnutiu založenému v spise č. NBS1-000-062-171, majúcej pre tento účel povahu verejnej listiny.

III. Podanie rozkladu účastníkom konania

16. Dňa 27.09.2022 bol prvostupňovému orgánu doručený list označený ako „Rozklad proti Rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom, úsek dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa, č. z.: 100-000-386-953, č. sp.: NBS1-000-386-953 zo dňa 8. septembra 2022“ zo dňa 27.09.2022, ktorý je založený v sp. č.: NBS1-000-062-171, pod č. záznamu 100-000-395-813 (ďalej len „rozklad“). Rozklad bol podaný účastníkom konania zastúpeným XXXXXXXXX s.r.o., advokátska kancelária so sídlom XXXXXXXXX, na základe plnomocenstva zo dňa 27.09.2022, ktoré tvorí prílohu rozkladu.

17. Účastník konania v podanom rozklade žiada, aby Banková rada NBS prvostupňové rozhodnutie zrušila a vrátila vec na ďalšie konanie a rozhodnutie, prípadne prvostupňové rozhodnutie zmenila tak, že výšku pokuty vyplývajúcu z výrokovej časti prvostupňového rozhodnutia podstatným spôsobom zníži a výrok II. a III. prvostupňového rozhodnutia v celom rozsahu zruší.

18. Prvostupňový orgán rozkladu účastníka konania sám nevyhovел, preto v súlade s § 30 ods. 2 zákona o dohľade postúpil rozklad spolu so spisovým materiálom č. NBS1-000-062-171 a so stanoviskom zo dňa 27.10.2022 zaevidovaným pod č. záznamu 100-000-412-467 Bankovej rade NBS na druhostupňové konanie.

19. Podľa § 32 ods. 2 tretia veta zákona o dohľade „Banková rada rozhodnutím odmietne rozklad, ktorý bol podaný oneskorene alebo ktorý bol podaný osobou, ktorá na podanie rozkladu nie je oprávnená, alebo ak rozklad smeruje proti rozhodnutiu, proti ktorému nie je rozklad prípustný.“.

20. Banková rada NBS má za preukázané, že rozklad účastníka konania voči prvostupňovému rozhodnutiu bol doručený NBS dňa 27.09.2022. Banková rada NBS konštatuje, že procesná lehota 15 kalendárnych dní odo dňa doručenia rozhodnutia na podanie rozkladu podľa § 29 ods. 5 zákona o dohľade, bola dodržaná. Z uvedených skutočností je zrejmé, že boli naplnené zákonné predpoklady na preskúmanie zákonnosti prvostupňového rozhodnutia a postupu prvostupňového orgánu v konaní o rozklade účastníka konania vedenom pred Bankovou radou NBS.

IV. Konanie pred Bankovou radou NBS

21. Banková rada NBS v súlade s ustanovením § 32 ods. 1 zákona o dohľade uskutočnila druhostupňové konanie o rozklade, pričom po preskúmaní prvostupňového rozhodnutia napadnutého podaným rozkladom, celého spisového podkladu, ako aj na základe skutočností všeobecne známych a skutočností známych NBS z jej činnosti, ktoré netreba dokazovať (§ 24 ods. 4 zákona o dohľade), zistila skutočnosti uvedené v tomto rozhodnutí a dospela k nasledujúcim záverom.

22. Účastník konania podal rozklad proti prvostupňovému rozhodnutiu v celom rozsahu, pričom ho odôvodnil iba vo vzťahu k časti I. bodu 3., častiam II. a III. výroku prvostupňového rozhodnutia, ako aj výške a odôvodnenosti uloženej pokuty poukazujúc na nezákonnosť a nedostatočnú odôvodnenosť vydaného prvostupňového rozhodnutia.

23. Banková rada NBS sa námietkami účastníka konania riadne zaoberala, vysporiadala sa s nimi tak, ako to vyplýva z obsahovo nadväzujúceho textu z prepisu jednotlivých argumentov účastníka konania uvedených v podanom rozklade, pričom nezistila dôvody na zrušenie prvostupňového rozhodnutia a vrátenie veci na ďalšie konanie a rozhodnutie, prípadne zníženie výšky uloženej pokuty a zrušenie častí II. a III. výroku prvostupňového rozhodnutia, ako požaduje účastník konania v časti F. rozkladu.

24. Banková rada NBS zároveň uvádza, že sa časťou A. rozkladu účastníka konania s názvom „Priebeh konania“, v ktorej je vymenovaný a v stručnosti opísaný obsah, účel a forma jednotlivých úkonov útvaru dohľadu a účastníka konania zaznamenaných v spise č. NBS1-000-062-171 nezaoberala z dôvodu, že uvedený bod rozkladu neobsahuje žiadne právne a ani skutkové námietky účastníka konania.

Dôvod rozkladu označený ako „Zmluvná podmienka nie je neprijateľnou zmluvnou podmienkou“

25. *Účastník konania namieta porušenie konštatované v časti I. bode 3. výroku prvostupňového rozhodnutia (ďalej len „skutok III.“), pričom uvádza, že znenie posudzovanej zmluvnej podmienky je jednoznačné, výklad použitý útvarom dohľadu v bode 90. prvostupňového rozhodnutia nekorešponduje vôli zmluvných strán a ani spôsobu jej uplatňovania v praxi. Poukazuje na to, že pri posudzovaní zmluvnej podmienky použitá doktrína využíva výklad najnepriaznivejší pre spotrebiteľa, nie je v slovenskom právnom prostredí zakotvená, nevyplýva ani z harmonizácie s právom EÚ. Účastník konania uvádza, že pri použití prizmy priemerného európskeho spotrebiteľa, ktorý je „obvykle informovaný a primerane pozorný a obozretný“, sa daná podmienka nedostáva do rozporu s právami spotrebiteľa. Požiadavka na triezvu interpretáciu ochrany spotrebiteľov vyplýva z nálezu Ústavného súdu SR sp. zn. PL ÚS 11/2016-60.*

26. *Podľa účastníka konania zmluvná podmienka nejde nad rámec § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Nie je úlohou poisťiteľa odstraňovať rozpory vo vysvetleniach*

poisteného, či zhromažďovať doklady na podporu jeho tvrdení. Uvedené by poisťiteľ nevedel zabezpečiť, nakoľko týmito informáciami ani prostriedkami na ich získanie nedisponuje. Zo zmluvnej podmienky vyplýva, že poistený má povinnosť odstrániť pochybnosti, pravdivo vysvetliť okolnosti poistnej udalosti a zdokladovať ich, zmluvná podmienka teda vyjadruje povinnosti poisteného ustanovené v Občianskom zákonníku. Navyše § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka uvádza, že poistné podmienky môžu poistenému uložiť ďalšie povinnosti. Zo zmluvnej podmienky nevyplýva (ako naznačuje NBS v bode 85. prvostupňového rozhodnutia), že poisťiteľ môže svojvoľne konštatovať existenciu pochybností, rovnako formulácia „je povinnosťou poisteného preukázať“ indikuje len skutočnosť, že poistený je povinný riadne vysvetliť a zdokladovať svoj nárok.

27. Keďže účastník konania nadobudol dojem, že pri posudzovaní zmluvnej podmienky sa vychádza z § 53 ods. 4 písm. l) Občianskeho zákonníka, zdôraznil, že povinnosť predkladať doklady vo vzťahu k okolnostiam vzniku nároku na poistné plnenie je zákonom uložená poistenému. Tvrdenie NBS v bode 82. prvostupňového rozhodnutia je v priamom protiklade s § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka, táto otázka nie je sporná ani v právnej doktríne. V praxi sa vytýkaná zmluvná podmienka uplatňuje plne v súlade s jej predmetom a účelom na získanie ďalšej súčinnosti poisteného, neexistuje situácia, kde by likvidátor v počiatočnej fáze likvidácie poistnej udalosti konštatoval pochybnosti a preniesol agendu dokazovania na poisteného. NBS odmietla aj argument účastníka konania založený na aplikácii § 54 ods. 2 Občianskeho zákonníka, na základe čoho sa spotrebiteľ môže pri nejednoznačnom ustanovení zmluvy spolať, že sa uplatní výklad preňho priaznivejší (bod 123. prvostupňového rozhodnutia). V prvostupňovom rozhodnutí absentuje vymedzenie toho, čím zmluvná podmienka spôsobuje nerovnováhu medzi dodávateľom a spotrebiteľom, nie je tiež vysvetlené aké dodatočné zodpovednosti sú na spotrebiteľa prenášané. Nie je teda zrejmé aký stav chce NBS dosiahnuť vyhlásením zmluvnej podmienky za neprijateľnú, keďže poisťiteľ vykonáva šetrenie poistnej udalosti a podmienka nesmeruje k prerozdeleniu zodpovednosti za šetrenie poistnej udalosti. Prvostupňové rozhodnutie je vo vzťahu k skutku III. zmätočné a nedostatočne odôvodnené.

28. Banková rada NBS k uvedeným námietkam účastníka konania uvádza, že po preskúmaní spisového materiálu dospela k záveru, že skutkové zistenia a dôkazy z ktorých vychádzal prvostupňový orgán pri posudzovaní skutku III. odôvodňujú postih účastníka konania za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa používaním neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Banková rada NBS preto nepovažuje výhrady účastníka konania týkajúce sa nesprávneho právneho posúdenia, nedostatočného odôvodnenia a zrozumiteľnosti predmetnej časti rozhodnutia, za opodstatnené.

29. Banková rada NBS sa zaoberala výhradami účastníka konania ohľadom spôsobu výkladu zmluvnej podmienky v znení „V prípade pochybností o vzniku poistnej udalosti je povinnosťou poisteného a poisťníka preukázať, že k poistnej udalosti došlo v deklarovanom rozsahu“ vyhodnotenej ako neprijateľnej v zmysle § 53 ods. 1

Občianskeho zákonníka (ďalej len „vytýkaná zmluvná podmienka“). Útvar dohľadu posúdil vytýkanú zmluvnú podmienku v rámci tzv. abstraktnej kontroly, teda nezávisle od okolností konkrétneho prípadu. V rámci abstraktnej kontroly orgán dohľadu neposudzuje vôľu zmluvných strán alebo účastníkom konania deklarovaný spôsob používania zmluvnej podmienky, skúma len spôsob, akým by mohla byť zmluvná podmienka použitá. Preto platí, že ak hoci len jeden rozumne udržateľný a vecne opodstatnený výklad zmluvnej podmienky smeruje k tomu, že použitie zmluvnej podmienky spôsobí spotrebiteľovi značnú ujmu na jeho právach, potom je zmluvná podmienka neprijateľná. Uvedený prístup sa uplatňuje bez ohľadu na to, že iné možné výklady zmluvnej podmienky nespôsobujú značnú nerovnováhu medzi spotrebiteľom a dodávateľom. Zároveň je potrebné uviesť, že pri abstraktnej kontrole spotrebiteľskej zmluvy sa neaplikuje ani interpretačné pravidlo v zmysle § 54 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ktoré ustanovuje, že v pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

30. Prvostupňový orgán v predmetnom prípade postupoval v rozsahu zákonom zverených oprávnení, keďže nerozhodoval o konkrétnom spotrebiteľskom spore medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou ako požaduje § 2 ods. 3 zákona o dohľade, posúdil neprijateľnosť zmluvnej podmienky v zmluvách o poskytnutí finančnej služby v zmysle § 35e ods. 2 zákona o dohľade a následne zakázal používanie vytýkanej zmluvnej podmienky podľa § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35e ods. 1 písm. b) zákona o dohľade. K výhrade účastníka konania, že závery vyplývajúce z bodu 90. prvostupňového rozhodnutia nezodpovedajú praktickému uplatňovaniu vytýkanej zmluvnej podmienky, je potrebné uviesť, že samotný poisťovateľ sa v komunikácii s útvarom dohľadu (vyjadrenie poisťovateľa zo dňa 04.06.2021) odvolával na danú zmluvnú podmienku, ktorú aplikoval rovnakým spôsobom, ako ju vykladá útvar dohľadu, na čo upozornil už prvostupňový orgán v bode 86. svojho rozhodnutia. Pojem priemerný spotrebiteľ, na ktorý sa účastník konania v tejto súvislosti odvoláva, sa v tomto prípade neuplatňuje. V prvostupňovom rozhodnutí sa používa z dôvodu, že je kritériom pre posudzovanie vplyvu obchodnej praxe na správanie spotrebiteľov. Pri posudzovaní spotrebiteľských zmlúv je pojem spotrebiteľ založený na postavení tejto zmluvnej strany vo vzťahu k spotrebiteľskej zmluve, kedy väčšie znalosti a skúsenosti toho ktorého spotrebiteľa ho nediskvalifikujú z pozície spotrebiteľa. Postup prvostupňového orgánu pri posudzovaní neprijateľnosti vytýkanej zmluvnej podmienky je teda v súlade s nálezom Ústavného súdu SR, na ktorý účastník konania poukazuje v bode 29. rozkladu.

31. Účastník konania ďalej spochybnil to, že by sa vytýkaná zmluvná podmienka odchyľovala od zákonnej úpravy vyplývajúcej z § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka. K tomu Banková rada NBS uvádza, že posúdenie značnej nerovnováhy ako kritéria neprijateľnosti zmluvnej podmienky si vyžaduje preskúmanie vplyvu zmluvnej podmienky na práva a povinnosti strán, a to použitím aplikovateľnej právnej úpravy, iných zaužívaných pravidiel referenčnej povahy ako sú čestné trhové postupy, alebo

porovnaním práv a povinností zmluvných strán stanovených konkrétnou zmluvnou podmienkou. Pri posudzovaní značnej nerovnováhy je potrebné v zmysle judikatúry Súdneho dvora Európskej únie (ďalej len „ESD“), zohľadniť povahu tovaru alebo služieb, na ktoré bola zmluva uzatvorená, a všetky okolnosti v dobe uzatvorenia zmluvy súvisiace s jej uzatvorením, o ktorých mohol predajca alebo dodávateľ vedieť v uvedenej dobe a ktoré mohli mať vplyv na neskorší výkon tejto zmluvy.¹

32. Banková rada NBS uvádza, že v prípade vytýkanej zmluvnej podmienky spočíva zistená značná nerovnováha v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v odklone od právnej úpravy vyplývajúcej z Občianskeho zákonníka, čo prvostupňový orgán zrozumiteľne vysvetlil v bodoch 87. – 91. prvostupňového rozhodnutia. Vytýkanou zmluvnou podmienkou bola v neprospech spotrebiteľa nedôvodne rozšírená oznamovacia, vysvetľovacia a dokladovacia povinnosť upravená v § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka o povinnosť poisteného preukázať v prípade pochybností poistiteľa ohľadom vzniku poistnej udalosti, že došlo k poistnej udalosti v deklarovanom rozsahu. Zákonná a zmluvná povinnosť vykonať likvidáciu poistnej udalosti však prináleží poistiteľovi, ktorý v prípade pochybnosti o vzniku poistnej udalosti, má povinnosť vykonať vlastné šetrenie a obstarávať dôkazy sám (ak je to možné), prípadne požiadať poisteného o súčinnosť pri obstaraní konkrétneho, relevantného, poistiteľom určeného dôkazu, s cieľom odstránenia pochybnosti ohľadom vzniku poistnej udalosti alebo rozsahu jej následkov. Dané úkony poistiteľa majú smerovať k tomu, aby mal k dispozícii takú mieru dôkazov, ktorá je potrebná na kvalifikované rozhodnutie, či prizná poistné plnenie. K argumentácii účastníka konania, že § 799 ods. 2 druhá veta Občianskeho zákonníka umožňuje, aby v poistných podmienkach boli uložené poistenému ďalšie povinnosti, je potrebné uviesť, že danú právnu úpravu Banková rada NBS nespochybňuje, nemení to však nič na skutočnosti, že dodatočne zmluvne dojednané povinnosti pre poisteného podliehajú následne prieskumu z hľadiska neprijateľnosti tak, ako tomu bolo aj v predmetnom prípade.

33. Účastník konania tiež spochybnil posúdenie vytýkanej zmluvnej podmienky z hľadiska jej zrozumiteľnosti a transparentnosti. Banková rada NBS považuje posúdenie vytýkanej zmluvnej podmienky z hľadiska transparentnosti za správne, keďže nesplnenie požiadavky na transparentnosť môže byť jedným z aspektov pri posudzovaní nekalosti danej zmluvnej podmienky². Vytýkaná zmluvná podmienka nie je formulovaná zrozumiteľne a určito, keďže zo zmluvného ustanovenia ani z iných ustanovení zmluvných podmienok nevyplýva, čo je možné rozumieť pod slovným spojením „v prípade pochybnosti o vzniku poistnej udalosti“, konkrétne kedy a za akých okolností sa poistiteľ môže do tejto situácie dostať, preto by mohla byť aplikovaná voči spotrebiteľovi aj spôsobom ako uviedol prvostupňový orgán v bode 85. odôvodnenia svojho rozhodnutia. K námietke účastníka konania, že k použitiu

¹ Rozsudok ESD z 20. septembra 2017 vo veci Andriuc, C-186/16, EU:C:2017:703, bod 53 a 54; pozri tiež rozsudok ESD z 9. júla 2015 vo veci Bucura, C-348/14, ECLI:EU:C:2015:447, bod 48.

² Rozsudok ESD z 26. apríla 2012 vo veci Intel, C -472/10, body 30 – 31.

vytýkanej zmluvnej podmienky by došlo iba v prípade existencie objektívnych pochybností a nebolo by tým prenesené na poisteného šetrenie poistnej udalosti, je potrebné uviesť, že posúdenie vytýkanej zmluvnej podmienky bolo uskutočnené v rámci abstraktnej kontroly, kedy sa neposudzuje účastníkom konania deklarovaný spôsob používania zmluvnej podmienky a ani jej dopad na konkrétny zmluvný vzťah. Pre účel posudzovania neprijateľnosti zmluvnej podmienky nie je relevantná ani prax účastníka konania pri likvidácii poistných udalostí, ktorú popisuje v bodoch 46. – 49. a 54. rozkladu.

34. Účastník konania tiež namieta, že pri posudzovaní vytýkanej zmluvnej podmienky sa vychádzalo z „prenášania dôkazného bremena na poisteného“. Banková rada NBS k tomu uvádza, že z prvostupňového rozhodnutia nevyplýva, že by dôvodom neprijateľnosti vytýkanej zmluvnej podmienky bolo ukladanie povinnosti spotrebiteľovi niesť dôkazné bremeno namiesto druhej zmluvnej strany. Tieto skutočnosti namietal účastník konania už vo svojom vyjadrení k oznámeniu o začatí konania zo dňa 26.11.2021, pričom prvostupňový orgán sa s nimi vysporiadal v bodoch 111. – 115. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia, na ktoré v tejto súvislosti Banková rada NBS odkazuje. K namietanému rozporu tvrdenia vyplývajúceho z bodu 82. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia s § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka Banková rada NBS uvádza, že dané tvrdenie považuje za účelovo vytrhnuté z kontextu a nezohľadňujúce súvisiace časti prvostupňového rozhodnutia, keďže napr. v bode 78. sú rozobraté povinnosti poisteného v zmysle § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v bode 82. sú popísané práva a povinnosti v procese likvidácie poistnej udalosti a v bode 90. sa výslovne deklaruje, že vytýkaná zmluvná podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu z dôvodu, že poistený alebo osoba s právom na poistné plnenie nemá povinnosť vykonávať poistné vyšetrenie. Pri posudzovaní vytýkanej zmluvnej podmienky boli zohľadnené zákonom stanovené povinnosti poisteného v zmysle § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka v procese šetrenia poistnej udalosti, pričom po posúdení obsahu danej zmluvnej podmienky dospel prvostupňový orgán opodstatnene k záveru, že spôsob jej formulácie vrátane netransparentného použitia slovného spojenia „v prípade pochybností o vzniku poistnej udalosti“ umožňoval účastníkovi konania jej použitie nad rámec zákonných povinností poisteného a predovšetkým v rozpore s podstatou základnej povinnosti poistiteľa vyšetriť bezodkladne poistnú povinnosť. Prvostupňový orgán posúdením vytýkanej zmluvnej podmienky žiadnym spôsobom nepoprel povinnosti poisteného v procese vyšetrovania poistnej udalosti v rozsahu popísania okolností, za ktorých došlo k vzniku poistnej udalosti či predloženia relevantných dokladov, ktoré si poistiteľ vyžiada.

Dôvod rozkladu označený ako „Ustanovenie podobného znenia ako zmluvná podmienka je štandardné na poistnom trhu“

35. *Účastník konania k záverom vyplývajúcim z bodov 119. a 120. prvostupňového rozhodnutia uvádza, že poistné podmienky iných komerčných poisťovní, na ktoré poukázal už vo svojom Vyjadrení k oznámeniu o začatí konania zo dňa 26.11.2021, sú*

obdobné, je teda praxou na poistnom trhu stanoviť poistenému povinnosť preukázať vznik a prípadne rozsah poistnej udalosti. Účastník konania namieta, že s touto skutočnosťou sa útvár dohľadu nijako nevyrovnal a iba skonštatoval, že znenie iných poistných podmienok je pre posúdenie neprijateľnosti zmluvnej podmienky irelevantné. Z uvedeného možno vyvodit' záver, že napriek existencii obdobných ustanovení na poistnom trhu, je len zmluvná podmienka použitá účastníkom konania neprijateľná. To viedlo až k zakázaniu používania danej zmluvnej podmienky účastníkovi konania v časti III. výroku prvostupňového rozhodnutia. Vzhľadom na všeobecné poistné podmienky iných komerčných poisťovní, je použitie formulácie „preukázať“ vo vzťahu k preukázaniu vzniku, príp. rozsahu poistnej udalosti štandardom na trhu. Výrok v časti I. bode 3. prvostupňového rozhodnutia preto považuje účastník konania za nesprávny a svojvoľný.

36. Banková rada NBS k tomu uvádza, že účastník konania danými námietkami žiadnym spôsobom nespochybnil správnosť záverov, ku ktorým dospel prvostupňový orgán vo vzťahu ku skutku III. a ani zákonnosť postupu prvostupňového orgánu pri hodnotení skutočností oznámených účastníkom konania počas prejednávania veci.

37. Banková rada NBS zistila, že prvostupňový orgán sa v rámci vysporiadania sa s Vyjadrením k oznámeniu o začatí konania zo dňa 26.11.2021 zaoberal aj argumentom účastníka konania, ktorý sa týkal odkazu na poistné podmienky iných poisťovní. Ako vyplýva z bodov 119. a 120. prvostupňového rozhodnutia, prvostupňový orgán vyhodnotil, že predložené poistné podmienky nemajú žiadny vplyv na prijatý záver o neprijateľnosti vytýkanej zmluvnej podmienky. Znenie poistných podmienok iných komerčných poisťovní alebo ich prax nemohli byť v danom prípade relevantné pre určenie toho, či skutok, z ktorého bol účastník konania obvinený, mal povahu správneho deliktu, t. j. či je vytýkaná zmluvná podmienka v rozpore so všeobecnými právnymi predpismi.

38. Z argumentácie prvostupňového orgánu vyplýva, že zdôvodnil odmietnutie návrhu účastníka konania, pričom sa s ním zaoberal iba do tej miery, aby svoj postoj účastníkovi konania vysvetlil. Prvostupňový orgán v bode 120. rozhodnutia uviedol, že „ak by aj predložené poistné podmienky boli totožné so znením článku 7 bod 6 VPP PSU nie je možné z tejto skutočnosti vyvodit' záver, že znenie článku 7 bod 6 VPP PSU je v súlade s právnymi predpismi.“, čím neprijal akýkoľvek záver vo vzťahu k zmluvným podmienkam ďalších poisťiteľov, na ktoré poukazoval účastník konania, keďže mu to v konaní vedenom vo veci účastníka konania ani neprislúchalo. Rovnaký princíp sa uplatňuje aj v konaní vedenom pred Bankovou radou NBS, preto ani čl. 19 bod 10 Všeobecných poistných podmienok pre životné poistenie spoločnosti KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, na ktorý účastník konania dodatočne poukazuje v podanom rozklade s tým, že sa tam používa formulácia „preukázať“, nemá vplyv na závery prijaté prvostupňovým orgánom.

39. Banková rada NBS zastáva názor, že prístup prvostupňového orgánu nemožno v žiadnom prípade označiť za diskriminačný voči účastníkovi konania. Útvar dohľadu, ktorý v rámci svojej činnosti zabezpečuje ochranu finančných spotrebiteľov, je povinný v prípade zistenia nedostatkov prijať účinné opatrenia s cieľom nápravy a predchádzania opakovaného výskytu neželaného protiprávneho stavu, a to s využitím sankčných nástrojov vyplývajúcich zo zákona o dohľade. Postup prvostupňového orgánu v predmetnom prípade sledoval vyššie uvedené ciele a ním použité sankčné mechanizmy vrátane zákazu používania vytýkanej zmluvnej podmienky mali svoje opodstatnenie. Zodpovednosť účastníka konania sa v tomto prípade posudzuje samostatne, teda na ňu nemajú vplyv rozhodnutia vydané útvarom dohľadu voči iným dohliadaným subjektom rovnako ako nenasvedčuje zákonnosti postupu účastníka konania skutočnosť, že v obdobnej veci nebola ešte udelená sankcia za porušenie zákona.

Dôvod rozkladu označený ako „Výrok II. je v rozpore so znením zákona“

40. *Účastník konania považuje časť II. výroku prvostupňového rozhodnutia za nezákonný a arbitrárny. Poukázal na § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ktorý výslovne upravuje právo poisťovne poistné plnenie odmietnuť, ktorého uplatnenie časť II. výroku prvostupňového rozhodnutia nepripúšťa, aj keby išlo o nepresnosť, nemožno sa s tak úzkym vymedzením možnosti postupu poisťovne pri šetrení poistných udalostí stotožniť. Z rozhodnutia tiež nie je zrejmé, čo sa rozumie pod pojmom „zamietnutie“ poistného plnenia. Právna teória aj prax rozlišujú medzi škodovou a poistnou udalosťou, nie každá škodová udalosť je poistnou udalosťou s poukazom na § 788 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Právna doktrína rozpoznáva aj výluky z poistenia, ktoré predstavujú množinu škodových udalostí, ktoré majú potenciál škodovej udalosti, avšak na základe určenia zo strany poisťovne nepodliehajú poistnému krytiu, nakoľko ide o výluky z poistenia.*

41. Banková rada NBS preskúmala časť II. výroku prvostupňového rozhodnutia o uložení zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, za ktorú je účastník konania zároveň postihovaný v tom istom sankčnom konaní, pričom námietky účastníka konania týkajúce sa nepresnosti danej časti výroku vyhodnotila ako opodstatnené. Vzhľadom na uvedenú skutočnosť Banková rada NBS uskutočnila zmenu časti II. výroku prvostupňového rozhodnutia v rozsahu a z dôvodov popísaných v nadväzujúcom texte.

42. Banková rada NBS vyhodnotila ako nevyhnutné používanie zistenej nekalej obchodnej praktiky zakázať z dôvodu, že účastník konania naďalej pokračuje v poisťovacej činnosti na území Slovenskej republiky prostredníctvom svojej organizačnej zložky UNIQA pojišťovna, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 53 812 948.

43. Prvostupňový orgán bol povinný rešpektovať požiadavku na presnosť a určitosť výroku rozhodnutia aj vo vzťahu k výrokovej časti rozhodnutia, ktorou sa

ukladá účastníkovi konania zdržať sa určitého konania. Týmto sa má zabezpečiť zrozumiteľnosť uloženého zákazu pre samotného účastníka konania a jeho vykonateľnosť v budúcnosti. Presné vymedzenie praktiky, ktorej používanie sa účastníkovi konania zakazuje, je dôležité aj z hľadiska zabezpečenia účinnej ochrany spotrebiteľov pred dopadmi neželaného protiprávneho konania. Pokiaľ totiž spotrebiteľovi nie je riadne vysvetlený dôvod neposkytnutia poistného plnenia, je obmedzená jeho možnosť posúdiť ďalšie možnosti obrany vrátane šance na úspech v súdnom konaní a učiniť tak informované rozhodnutie o tom, či svoj nárok na súde uplatní.³ Ak by sa aj napriek tomu spotrebiteľ rozhodol podať žalobu, mohol by byť v takomto prípade v horšom postavení, nakoľko by nevedel, s akými argumentmi poisťovňa sa má v žalobe vysporiadať, a aké ďalšie dôkazy má predložiť.

44. Banková rada NBS pri prehodnocovaní znenia časti II. výroku prvostupňového rozhodnutia vychádzala zo skutočnosti, že táto sankcia je založená na nekalej obchodnej praktike spočívajúcej v neposkytnutí poistného plnenia bez riadneho odôvodnenia takéhoto postupu, a to v rozsahu uvedenia dôvodov nepriznania nároku na poistné plnenie spotrebiteľovi a špecifikácie chýbajúcich relevantných skutočností potrebných pre zistenie rozsahu povinnosti poisťovne plniť, ktoré by podporili dôvodnosť a legitímnosť neposkytnutia poistného plnenia zo strany poisťovne. Uložený zákaz nekalej praktiky bol teda jednak zúžený len na ukončenie vyšetrovania poistnej udalosti neposkytnutím poistného plnenia, pričom zároveň bolo presne vyšpecifikované čo treba rozumieť pod riadnym odôvodnením takéhoto záveru poisťovne.

45. Pojem „vyšetrovanie poistnej udalosti“ použitý v rámci zákazu používania nekalej obchodnej praktiky zohľadňuje právnu úpravu súkromnoprávných vzťahov poistenia podľa Občianskeho zákonníka, pričom zahŕňa proces posudzovania všetkých vznesených nárokov zo strany poisteného alebo osôb s právom na plnenie, ktoré sa v § 799 ods. 2 Občianskeho zákonníka viažu výlučne na poistnú udalosť. Je však zrejmé, že v čase oznámenia, podania vysvetlenia ako aj predkladania požadovaných dokladov môže ísť len o škodovú udalosť, t. j. udalosť, ktorá u poisteného alebo osoby s právom na poistné plnenie spôsobila ujmu, škodu, ale v zmysle dohodnutých podmienok poistenia nemusí byť poistnou udalosťou tak, ako to aj vyplýva z bodu 70. rozkladu účastníka konania.

46. K námietke účastníka konania, že zákaz nekalej obchodnej praktiky nezohľadňuje aj právo poisťovne odmietnuť poistné plnenie v zmysle § 802 Občianskeho zákonníka Banková rada NBS uvádza, že odmietnuť poistné plnenie je oprávnenie poisťovne podľa § 797 ods. 4 Občianskeho zákonníka (úplne alebo sčasti s tým, že odmietnutie sčasti sa v § 799 ods. 3 Občianskeho zákonníka spája aj s pojmom „plnenie z poistnej zmluvy znížiť“) a § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka (celé poistné plnenie s tým, že poistenie zanikne). Práve z dôvodu rôznej

³ K tomu napríklad rozsudok ESD zo dňa 16. apríla 2015, UPC Magyarország Kft., C-388/13, ECLI:EU:C:2015:225, body 47 a 48.

právnej kvalifikácie pojmu „odmietnutie poistného plnenia“ Banková rada NBS pri zmene časti II. výroku prvostupňového rozhodnutia použila pojem neposkytnutie poistného plnenia úplne alebo sčasti, ktorý z hľadiska gramatického významu znamená nevyplatenie poistného plnenia, či už úplne alebo z časti bez ohľadu na dôvody. Len pre úplnosť Banková rada NBS uvádza, že s právnymi skutočnosťami popísanými v bodoch 66. až 70. rozkladu, aj keď majú rôznu právnu kvalifikáciu v rámci právnej doktríny a právnej úpravy poistenia, sa spája len jeden následok pre spotrebiteľa ako účastníka právnych vzťahov poistenia, a to je neposkytnutie poisteného plnenia. Pojmy použité v zákaze nekalej obchodnej praktiky po zmene uskutočnenej v konaní o rozklade, sú tak všeobecne zrozumiteľné, zahŕňajúce rôzne situácie v poistení vrátane tých, na ktoré poukázal účastník konania v podanom rozklade.

Dôvod rozkladu označený ako „NBS porušila právo spoločnosti UNIQA na prezumpciu neviny, ktoré je súčasťou práva na spravodlivý proces v zmysle čl. 6 Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd (ďalej len „Dohovor“)

47. *Účastník konania v rozklade namieta porušenie zásady prezumpcie neviny, ktorá je súčasťou práva na spravodlivý proces v zmysle čl. 6 Dohovoru, ako aj čl. 50 Ústavy SR, uplatňujúcej sa aj na predmetné administratívnoprávne konanie. Účastník konania uvádza, že útvar dohľadu už v Oznámení o začatí konania zo dňa 15.10.2021 skonštatoval záver, že účastník konania porušil (i) ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľa použitím agresívnej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s bodom 4 druhej časti Prílohy č. 1 k zákonu o ochrane spotrebiteľa; (ii) ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľa použitím nekalej obchodnej praktiky; (iii) ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa používaním neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, čím došlo zo strany prvostupňového orgánu k porušeniu zásady prezumpcie neviny. Prvostupňový orgán teda vyslovil vinu účastníka konania ešte pred tým, ako sa vôbec mohol k veci vyjadriť, pred vykonaním dokazovania a vydania rozhodnutia vo veci. Porušenie zásady prezumpcie neviny má za následok vydanie nezákonného rozhodnutia.*

48. Banková rada NBS uvádza, že zásada prezumpcie neviny, ktorej porušenie namieta účastník konania, má zaručiť objektívny prístup konajúceho orgánu voči osobe, proti ktorej sa vedie konanie vo veci správneho deliktu. Podľa zásady prezumpcie neviny nesie dôkazné bremeno konajúci orgán v zmysle pravidla, že nedokázaná vina má rovnaký význam ako dokázaná nevina s tým, že je jeho povinnosťou v konaní preukázať účastníkovi konania vinu dokazovaním vykonaným zákonným spôsobom. Keďže sa zásada prezumpcie neviny vzťahuje nielen na proces dokazovania, ale aj na iné fázy konania, možno vo všeobecnosti uviesť, že jej nevyhnutnou súčasťou je rešpektovanie zákonných práv, záujmov a procesných oprávnení účastníka konania.

49. Banková rada NBS nesúhlasí s tvrdeniami účastníka konania, ktorý porušenie zásady prezumpcie neviny odvodzuje z použitých formulácií pri popise skutkov v Oznámení o začatí konania zo dňa 15.10.2021, keďže tvrdenia prvostupňového orgánu o spáchaní správnych deliktov účastníkom konania boli v rámci popisu skutkov vyslovené s výhradou, že ide o podozrenie, a to použitím vyjadrení ako napr.:

- „orgán dohľadu sa domnieva, že postupom poisťiteľa došlo k naplneniu skutkovej podstaty agresívnej obchodnej praktiky“ (konštatovanie je použité vo vzťahu ku skutku I. na str. 12 predmetného oznámenia),
- „vzhľadom na uvedené je možné zmluvné ustanovenie považovať za vágne a netransparentné, a tým aj neprijateľné“ (konštatácia sa vzťahuje ku skutku III. a nachádza sa na str. 21 predmetného oznámenia).

50. Odhliadnuc od potreby komplexného posúdenia obsahu Oznámenia o začatí konania zo dňa 15.10.2021 nemožno abstrahovať ani od skutočnosti, že v štádiu začatia konania by malo byť na strane konajúceho orgánu vnútorné presvedčenie založené na zistených a preukázaných skutočnostiach vyplývajúcich zo spisového podkladu, ktoré bolo premietnuté aj do spôsobu formulácie niektorých konštatácií v predmetnom oznámení o začatí konania.

51. Banková rada NBS zastáva názor, že postup prvostupňového orgánu v konaní nenasvedčuje jednostrannej zaujatosti konajúceho orgánu voči účastníkovi konania a ani nezákonnému obmedzovaniu jeho zákonných procesných práv vrátane tých, ktoré vyplývajú z čl. 6 ods. 1 Odporúčania Výboru ministrov Rady Európy č. R (91) pre členské štáty o správnych sankciách.

52. Z Oznámenia o začatí konania zo dňa 15.10.2021 je zrejmé, že precizovanie skutkov ako dôvodov pre začatie konania o správnom delikte a ich právna kvalifikácia vytvorilo účastníkovi konania priestor na realizáciu práva na efektívnu obhajobu vrátane poskytnutia dostatočného času na prípravu obhajoby, keďže lehota na vyjadrenie sa účastníka konania bola stanovená v súlade so zákonom o dohľade a následne predĺžená na požiadanie účastníka konania, ako vyplýva z písomnosti evidovanej v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. z. 100-000-316-213. Prvostupňový orgán postupoval v súlade s § 16 ods. 6 a 7 zákona o dohľade aj pri rozšírení dôvodov začatého konania, o čom informoval účastníka konania Informáciou o rozšírení dôvodov začatého konania zo dňa 13.04.2022, aj v tomto prípade bol účastníkovi konania predĺžený termín na vyjadrenie sa, čo je zrejmé z komunikácie prvostupňového orgánu zaevidovanej v spise č. NBS1-000-062-171 pod č. záznamu 100-000-343-779.

53. Banková rada NBS má za to, že prvostupňový orgán vystupoval počas celého konania nestranne, umožnil účastníkovi konania uplatniť jeho procesné práva, o ktorých ho vopred poučil. Pri preskúmaní prvostupňového rozhodnutia a konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, neboli zistené skutočnosti, ktoré by nasvedčovali porušeniu princípu prezumpcie neviny majúcemu za následok nesprávnosť, neobjektívnosť alebo nezákonnosť celého konania.

Dôvod rozkladu označený ako „Uložená pokuta je neprimerane vysoká a nedostatočne odôvodnená“

54. Účastník konania považuje uloženú pokutu za neprimerane vysokú, nedostatočne odôvodnenú a prvostupňové rozhodnutie za majúce atribúty arbitrárnosti. Ide o doteraz najvyššie uloženú pokutu v oblasti poisťovníctva, pričom porušenia v rozhodnutí č. NBS1-000-027-223 zo dňa 28.01.2019 vo veci NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poist'ovňa a.s., (ďalej len „spoločnosť NOVIS“) v spojení s rozhodnutím Bankovej rady NBS č. NBS1-000-036-210 zo dňa 01.10.2019 za ktoré bola uložená pokuta vo výške 175 000 eur, boli početnejšie, omnoho závažnejšieho charakteru, vykazujúce znaky až osobitne závažného zneužívania silnejšieho postavenia na úkor ochrany práv spotrebiteľov, preto účastník konania považuje uloženú pokutu za nespravodlivú a zjavne neprimeranú.

55. Z prvostupňového rozhodnutia nie je tiež zrejmé, ktoré okolnosti skutkov odôvodňujú uloženie historicky najvyššej pokuty v oblasti poisťovníctva, pokiaľ touto skutočnosťou má byť recidíva, výška pokuty je určená nezákonným spôsobom vzhľadom na nemožnosť zohľadniť túto skutočnosť pri ukladaní pokuty podľa § 35f ods. 1 zákona o dohľade. Uložená pokuta je vysoko represívna, neguje akýkoľvek individuálny aj generálny preventívny účinok trestu. Prvostupňový orgán síce v odôvodnení pokuty uvádza pri každom zo skutkov jednotlivé priťažujúce a poľahčujúce okolnosti, vôbec však nevysvetľuje ich vplyv na výšku pokuty. Z výpočtu jednotlivých kritérií v odôvodnení pokuty v rozsahu bodov 140 – 173. prvostupňového rozhodnutia nie je účastníkovi konania zrejmé, ako sa poľahčujúce okolnosti odrazili na výške pokuty, pričom účastník konania má za to že skutkové okolnosti skutku I. ako najzávažnejšieho skutku neodôvodňujú uloženie tak vysokej pokuty, resp. prvostupňový orgán nedostatočne prihliadal na početné poľahčujúce okolnosti, svoje rozhodnutie založil len na priťažujúcich okolnostiach bez zohľadnenia širších súvislostí prípadu. Po doručení oznámenia o začatí konania zo dňa 15.10.2021, bol prípad opakovane posúdený a účastník konania poskytol poisťovni plnenie v plnej výške 12 147,84 eur. Napriek týmto skutočnostiam bola účastníkovi konania uložená pokuta vo výške viac ako 16-násobku poskytnutého poistného plnenia.

56. Účastník konania namieta aj bod 158. prvostupňového rozhodnutia o negatívnych ekonomických následkoch pre poistenú, ktorý považuje za zmätočný, lebo v bode 154. rozhodnutia sa len uvažuje o existencii negatívnych ekonomických dôsledkov pre spotrebiteľa. Za následok možno považovať len skutočný dopad, ktorý v dôsledku správneho deliktu naozaj nastal v objektívnej realite, pričom nie je možné posudzovať hypotetický dopad správneho deliktu na spotrebiteľa. S ohľadom na zásadu primeranosti trestu aplikovanú aj v oblasti správneho trestania, má byť trest primeraný škode, ktorá bola protiprávnym konaním spôsobená. Účastník konania v tejto súvislosti odkázal na Nález Ústavného súdu Slovenskej republiky sp. zn. PL. ÚS 106/2011 z 28.11.2012 (ďalej len „nález ÚS 106/2011“) poukazujúci na zásadu primeranosti trestu a jeho úmernosti škode, ktorú páchatel' trestným činom spôsobil. Účastník

konania tiež uviedol, že k porušeniam, za ktoré je účastník konania sankcionovaný v časti I. bodoch 1. a 2. výroku prvostupňového rozhodnutia došlo za obdobia pandémie COVID-19 a procesu zlučovania účastníka konania s poisťovňami AXA pojišťovna a.s. a AXA životní pojišťovna a.s., na čo tiež nebolo prihliadnuté pri posudzovaní týchto skutkov.

57. Banková rada NBS preskúmala pokutu uloženú účastníkovi konania z hľadiska jej primeranosti, spôsobu zohľadnenia zákonných kritérií vyplývajúcich z § 35f ods. 1 zákona o dohľade, ako aj jej celkovej odôvodnenosti, pričom pristúpila k zmene prvostupňového rozhodnutia z dôvodu, že prvostupňovým orgánom konštatovaná recidíva účastníka konania nebola pri určovaní výšky pokuty zohľadnená spôsobom požadovaným v § 35f ods. 2 zákona o dohľade. K otázke posudzovania recidívy Banková rada NBS ďalej odkazuje na svoju argumentáciu k dôvodu rozkladu „Recidíva nie je zákonným kritériom ovplyvňujúcim výšku pokuty v správnom trestaní“.

58. Banková rada NBS však nezistila dôvod na prehodnotenie výšky pokuty uloženej prvostupňovým rozhodnutím, keďže výška peňažnej sankcie naďalej zodpovedá zistenému skutkovému a právnomu stavu, z ktorého vychádza postih za skutky vymedzené v časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia. V tejto súvislosti poukazuje Banková rada NBS aj na časť rozhodnutia „K uloženej pokute“, kde sa detailnejšie zaoberá dôvodmi ponechania uloženej pokuty v pôvodnej výške, pričom daná argumentácia v spojení s časťami „Odôvodnenie uložených sankcií – všeobecná časť“ a „Osobitná časť – Uloženie úhrnej pokuty“ na strane 37 a nasl. prvostupňového rozhodnutia, v ktorých prvostupňový orgán podrobne rozobral a vyhodnotil jednotlivé kritéria vyplývajúce z § 35f ods. 1 zákona o dohľade vo vzťahu ku všetkým sankcionovaným nedostatkom, neumožňuje považovať výšku uloženej pokuty za nedostatočne odôvodnenú, príp. napĺňajúcu znaky arbitrárnosti ako tvrdí účastník konania v podanom rozklade.

59. Účastník konania poukázal na rozhodovaciu prax NBS pri ukladaní sankcií v oblasti poisťovníctva, čím spochybnil dodržanie zásady legitímnych očakávaní vyplývajúcej z § 24 ods. 11 zákona o dohľade v prvostupňovom konaní. K tomu Banková rada NBS uvádza, že zásadu vyplývajúcu z § 24 ods. 11 zákona o dohľade nemožno vykladať či aplikovať absolútne a izolovane, keďže každý prípad je osobitý a jeho posudzovanie musí byť vždy založené na konkrétnych okolnostiach a skutočnostiach zistených prvostupňovým orgánom. Táto požiadavka platí obzvlášť pri určovaní výšky postihu, kedy sa uplatňuje požiadavka na individualizáciu sankcie, teda osobitný prístup pri ukladaní sankcie v každom jednotlivom prípade.⁴ Individuálny rozmer pri vymedzovaní sankcie má zabezpečiť, aby sankcia bola dostatočne účinná vo vzťahu k účastníkovi konania a plnila zamýšľaný účel

⁴ Rovnaký pohľad na vzťah medzi zásadami materiálnej rovnosti účastníkov konania a individualizácie sankcie vyplýva napr. z rozsudku Najvyššieho správneho súdu Českej republiky sp. zn. 5 As 14/2015 zo dňa 15.05.2015.

ochrannej, preventívnej či represívnej povahy. Rešpektovanie zásady individualizácie sankcie sa pri určovaní sankcie realizuje prostredníctvom konajúceho prvostupňového orgánu, ktorý by mal vychádzať primárne z posúdenia okolností konkrétneho skutku, ako aj zohľadnenia špecifik a pomerov účastníka takéhoto sankčného konania. Logické úvahy a myšlienkové pochody prvostupňového orgánu zdôvodňujúce uloženie sankcie v konkrétnej výške zákonného rozpätia by sa mali premietnuť do odôvodnenia rozhodnutia v zmysle požiadavky vyplývajúcej z § 27 ods. 3 zákona o dohľade.

60. Banková rada NBS v tejto súvislosti uvádza, že sankčné konania voči subjektom pôsobiacim na finančnom trhu sa vyznačujú špecifickými skutkovými okolnosťami, z tohto dôvodu sa v každom jednotlivom prípade primárne uplatňuje požiadavka na individualizáciu sankcie. Súdna prax v tomto smere už ustálila⁵, že o zhodných prípadoch možno uvažovať pri deliktach vyznačujúcich sa obdobným spôsobom spáchania skutkov, ako aj podobnými okolnosťami za ktorých k týmto skutkom došlo. Pre posúdenie vecí z hľadiska dodržania zásady legitímnych očakávaní preto nie je rozhodujúca len samotná výška pokuty, ale aj dôvody spolu s okolnosťami, za ktorých bola uložená a pomery subjektu, ktorý sankcionované protiprávne konania spáchal. Z uvedeného je zrejmé, že práve to, ako prvostupňový orgán v konkrétnom prípade v odôvodnení svojho rozhodnutia opísal spôsob zohľadnenia jednotlivých zákonných kritérií určujúcich druh a výšku sankcie, je kľúčové pre posúdenie vecí z hľadiska dodržania zásady legitímnych očakávaní.

61. Banková rada NBS sa nestotožňuje s tvrdením účastníka konania, že prvostupňový orgán pri rozhodovaní v posudzovanej veci vybočil zo zaužívanej rozhodovacej praxe pri ukladaní pokuty. Účastník konania síce poukázal na rozhodnutie č. NBS1-000-027-223 zo dňa 28.01.2019 v spojení s rozhodnutím Bankovej rady NBS č. NBS1-000-036-210 zo dňa 01.10.2019, ktorým bola spoločnosti NOVIS uložená pokuta vo výške 175 000 eur, teda nižšia pokuta ako samotnému účastníkovi konania, podľa posúdenia Bankovej rady NBS sa však v uvedených prípadoch nejedná o skutkovo a právne zhodné prípady ako požaduje § 24 ods. 11 zákona o dohľade.

62. Podľa posúdenia Bankovej rady NBS sa účastníkom konania uvádzaný prípad zásadne odlišuje od preskúmaného prvostupňového rozhodnutia nielen zisteným rozsahom porušených povinností, ale aj povahou právnych povinností a skutkovými okolnosťami, na ktorých je založené určenie druhu a výšky sankcie vrátane konštatovaného opakovaného porušenia povinností v priebehu 12 mesiacov, ktoré je v zmysle § 35f ods. 2 zákona o dohľade dôvodom zvýšenia hornej hranice zákonnej sadzby.

63. Právoplatným rozhodnutím na ktoré poukázal účastník konania, bola spoločnosti NOVIS uložená pokuta vo výške 175 000 eur za porušenie povinností

⁵ Napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 6Asan/21/2018 zo dňa 05.12.2019, rozsudok Najvyššieho správneho súdu ČR sp. zn. 4 Ads 211/2014 zo dňa 30.12.2014.

vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne za používanie nekalých obchodných praktík na webovom sídle a v zmluvnej dokumentácii tohto subjektu v podobe ôsmich rôznych skutkov; za používanie desiatich neprijateľných zmluvných podmienok a ukladanie povinností spotrebiteľom bez právneho dôvodu dvomi rôznymi skutkami. Vyššie uvedené sankčné konanie vo veci spoločnosti NOVIS bolo síce vedené za protiprávne konania naplňajúce znaky nekalej obchodnej praktiky a používania neprijateľných podmienok, rovnako ako v prípade účastníka konania, skutkovo sa však výrazne odlišuje od podstaty zistení na ktorých je založený postih účastníka konania. Tomu zodpovedá aj hodnotenie závažnosti skutkov, ktoré v posudzovanom prípade pri skutku I. a III. bolo vyhodnotené ako vysoko závažné a pri skutku II. ako stredne závažné, kým protiprávne konania za ktoré bola sankcionovaná spoločnosť NOVIS, s výnimkou 2 skutkov majúcnich znaky nekalej obchodnej praktiky hodnotených ako stredne závažných, boli posúdené ako závažné nedostatky. Výšku uložených peňažných sankcií je potrebné hodnotiť aj v kontexte požiadavky na individualizáciu trestu s prihliadnutím na konkrétny dohliadaný subjekt vrátane jeho majetkových pomerov.⁶ Útvar dohľadu pritom v oboch prípadoch vychádzal z hospodárskej situácie sankcionovaných subjektov v čase vydania predmetných rozhodnutí, pričom účastník konania v prejednávanom prípade dosiahol v rozhodujúcom období viac ako 5-násobne väčší zisk v porovnaní so spoločnosťou NOVIS.⁷

64. Rozhodnutie, na ktoré v danom prípade poukázal účastník konania preto žiadnym spôsobom nenasvedčuje tomu, že by prvostupňový orgán vybočil zo svojej rozhodovacej praxe tým, že uložil účastníkovi konania pokutu vo výške 200 000 eur. Pokutu v uloženej výške považuje Banková rada NBS za primeranú, keďže v prípade účastníka konania bolo potrebné z dôvodu zisteného opakovaného porušenia povinností posilniť represívnu funkciu peňažnej sankcie za účelom dosiahnutia cieľa dohľadu nad finančným trhom.⁸ Uložená pokuta odráža špecifické okolnosti daného prípadu a v rámci rozhodovacej praxe NBS môže dôjsť v konkrétnom prípade aj k určeniu historicky najvyššej pokuty. Táto skutočnosť nezakladá dôvod nezákonnosti rozhodnutia za predpokladu, že útvar dohľadu koná v rámci zákonom upravených limitov a určí výšku sankcie za použitia správnej úvahy, ktorá je v súlade so zásadami

⁶ Právny názor, že rôzna výška pokuty uloženej dvom páchatel'om, môže byť založená aj na rozdielnych majetkových pomeroch týchto osôb vyplýva napr. aj z Nálezu Ústavného súdu SR zo dňa 28. 11. 2012 sp. zn. PL.ÚS 106/2011 či z Nálezu Ústavného súdu ČR z 9. marca 2004, sp. zn. Pl. ÚS 38/02.

⁷ Z prvého odseku na strane 122 rozhodnutia útvaru dohľadu č. NBS1-000-027-223 zo dňa 28.01.2019 vyplýva, že zisk spoločnosti NOVIS za kalendárny rok 2017 bol vo výške 2.813.000,- EUR, pričom z bodu 195. prvostupňového rozhodnutia je zrejmé, že účastník konania za kalendárny rok 2021 z poisťovacej činnosti v Slovenskej republike dosiahol zisk 18.072.476,- EUR.

⁸ V zmysle §1 druhá veta zákona o dohľade „Cieľom dohľadu nad finančným trhom je prispievať k stabilite finančného trhu ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania dôveryhodnosti finančného trhu, ochrany finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu a rešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže.“.

logického uvažovania a zároveň rozhodnutie je výsledkom tohto procesu a je náležite zdôvodnené.⁹

65. Banková rada NBS k argumentu účastníka konania, že z odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia nevyplýva, na základe akých skutočností (v porovnaní s ostatnými rozhodnutiami), uložil útvar dohľadu historicky najvyššiu výšku pokuty v oblasti poisťovníctva uvádza, že takéto vnímanie povinností prvostupňového orgánu nemá oporu v zákone o dohľade. Prvostupňovému orgánu nie je uložená zákonná povinnosť uvádzať vo svojom rozhodnutí konkrétne porovnania druhu a výšky sankcií, ako aj správnu úvahu orgánu v iných konaniach, ktoré vyplývajú zo sankčných rozhodnutí vydaných v minulosti. Prvostupňový orgán však v bodoch 190. a 191. prvostupňového rozhodnutia objasnil dôvody pre určenie konečnej výšky pokuty, teda vysvetlil prečo uložil účastníkovi konania pokutu vo výške 200 000 eur.

66. Účastník konania v podanom rozklade namieta absenciu vysvetlenia vplyvu identifikovaných poľahčujúcich a priťažujúcich okolností na určenú výšku pokuty. Banková rada NBS konštatuje, že z bodov 140. až 180. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia vyplýva, že prvostupňový orgán určil výšku pokuty po posúdení a zohľadnení všetkých okolností týkajúcich sa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov, teda sa zaoberal všetkými skutočnosťami významnými pre určenie výšky pokuty, zhodnotil skutočnosti svedčiace v prospech aj v neprospech účastníka konania a v súlade s kritériami voľného hodnotenia dôkazov a správnej úvahy pristúpil k uloženiu pokuty. Ako je zrejmé z odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia, vplyv identifikovaných okolností odôvodňujúcich zníženie či zvýšenie výšky pokuty, bol prvostupňovým orgánom vyjadrený na základe posúdenia miery závažnosti týchto okolností a následne vyhodnotením miery pomeru okolností, ktoré sú v prospech a neprospech účastníka konania.

67. Banková rada NBS považuje námietky účastníka konania spochybňujúce spôsob vyhodnotenia miery závažnosti skutku I. za neopodstatnené. S kritériom miery závažnosti skutku I. sa prvostupňový orgán vysporiadal v bodoch 141. až 151. prvostupňového rozhodnutia. Banková rada sa stotožňuje s vyhodnotením skutku I. ako vysoko závažného konania, keďže z okolností prípadu vyplýva, že sankcionované konanie bolo posúdené ako agresívna obchodná praktika zasahujúca vysokou intenzitou do spotrebiteľských práv z dôvodu, že zásadným spôsobom bránila poisťenej vo vážnom zdravotnom stave dosiahnuť včas plnenie, ku ktorému sa poisťiteľ zaviazal v zmysle uzatvorenej poisťnej zmluvy. Konanie tak vo svojich dôsledkoch, ako uvádza aj prvostupňový orgán vo svojom rozhodnutí, popieralo účel poistenia ako takého. Za závažnú okolnosť odôvodňujúcu zvýšenie pokuty bol považovaný aj prístup poisťiteľa počas preverovania podania spotrebiteľky počas vykonávania dohľadu na diaľku vedeného zo strany útvaru dohľadu. Zo spisového

⁹ Uvedené požiadavky na ukládanie pokút za správne delikty vyplývajú napr. aj z Rozsudku Najvyššieho súdu Slovenskej republiky z 22. augusta 2013, sp. zn. 8Sžo/37/2012.

podkladu totiž vyplýva, že poisťiteľ nielenže nepristúpil k dobrovoľnému odstráneniu zisteného protiprávneho stavu na základe doručených vytýkacích listov útvaru dohľadu (osobitne je potrebné poukázať na vytýkací list č. 3 zo dňa 23. 03. 2021 a vytýkací list č. 4 zo dňa 13. 04. 2021 v ktorých bolo poisťiteľovi zaslané skutkové a právne vyhodnotenie okolností prípadu spotrebiteľky s konštatovaným podozrením na porušenie právnych povinností poisťiteľa), ale dokonca listami zo dňa 08.06.2021 a 17.09.2021 naďalej požadoval od spotrebiteľky predloženie dokladov, ktoré podľa posúdenia útvaru dohľadu nebolo možné považovať za relevantné pri určení nároku na poistné plnenie. Poisťiteľ uskutočnil nápravu až následne po začatí konania za porušenie povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, teda po uplatnení sankčných mechanizmov zo strany NBS. Vzhľadom na to, že poisťiteľ nezmenil svoj postoj k riešeniu poistnej udalosti vedenej pod č. 9900004623 ani v procese vybavovania podania spotrebiteľky zo strany útvaru dohľadu ako nezávislého a nestranného orgánu dohľadu na finančnom trhu v oblasti výkonu ochrany finančných spotrebiteľov, možno dôvodne vysloviť záver o krajnej nepravdepodobnosti toho, že by sa spotrebiteľka dokázala domôcť svojho nároku na poistné plnenie sama bez účasti dohľadovej či súdnej authority.

68. Ako už bolo vyššie uvedené, prvostupňový orgán posúdil mieru závažnosti okolností svedčiacich v prospech a v neprospech účastníka konania vo vzťahu ku skutku I. v rozsahu skutočností zhrnutých v bode 158. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia s následným vyhodnotením pomeru týchto okolností, pre ktorý nie je rozhodujúca len početnosť daných okolností, ako sa domnieva účastník konania. Z prejednávaného prípadu jednoznačne vyplýva, že okolnosti majúce vplyv na zvýšenie pokuty z hľadiska ich povahy a závažnosti výrazne prevažovali nad okolnosťami odôvodňujúcimi zníženie pokuty, preto mali aj vyšší dopad na rozhodovanie o konečnej výške pokuty. Ako okolnosť svedčiaca v prospech účastníka konania bola vyhodnotená aj vykonaná náprava, teda poskytnutie poistného plnenia spotrebiteľke v plnej výške. Daná skutočnosť, bez ohľadu na sumu vyplateného poistného, má však podľa názoru Bankovej rady NBS nevýznamný dopad na konečnú výšku pokuty, keďže poisťiteľ mal vyšetrenie poistnej udalosti uskutočniť v zmysle § 797 ods. 3 Občianskeho zákonníka bez zbytočného odkladu, avšak z dôvodu porušenia povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa došlo k likvidácii poistnej udalosti oznámenej spotrebiteľkou dňa 05.02.2020 až dňa 25.11.2021.

69. Banková rada NBS zastáva názor, že nemožno prihliadať na skutočnosť uvádzanú účastníkom konania, že postup pri vyšetrovaní poistnej udalosti bol založený na lekárskom posudku posudkového lekára, teda poisťiteľ nekonal úmyselne s cieľom porušovať práva spotrebiteľky. Správne delikty, za ktoré je účastník konania sankcionovaný, nie sú totiž postavené na subjektívnom princípe, páchatel'ovi sa preukazuje len porušenie právnych povinností. Pri objektívnom princípe sa zavinenie neskúma a ani zákon o dohľade nestanovuje liberačné dôvody, na ktoré by NBS mohla pri rozhodovaní prihliadať a následne zbaviť účastníka konania zodpovednosti za jednotlivé porušenia. Vyššie uvedenému tvrdeniu účastníka

konania tiež protirečí list poisťiteľa zo dňa 17.09.2021 označený ako „Odpoveď na sťažnosť (114/2021) k poisťnej udalosti XXXXXXXXX“ tvoriaci súčasť spisového materiálu, v ktorom poisťiteľ v odpovedi na sťažnosť spotrebiteľky trvá na správnosti svojho postupu, naďalej požaduje doloženie nerelevantných dokladov a argumentuje použitím vyjadrení NBS vytrhnutých z kontextu úplne opomínajúc skutočnosť, že mu v tom čase boli doručené už 4 vytýkacie listy útvaru dohľadu upozorňujúce poisťiteľa na nedostatky v procese vyšetrovania poisťnej udalosti.

70. Banková rada NBS k výhradám účastníka konania ohľadom ekonomických následkov skutku I. na spotrebiteľku uvádza, že objektom správneho deliktu spočívajúceho v porušení zákazu používania nekalých obchodných praktík je **ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa**, pričom tento chránený záujem bol ohrozený protiprávnymi konaniami na ktorých je založený postih účastníka konania za spáchanie skutku I, ako aj skutku II. Súčasťou skutkových podstat vytykaných správnych deliktov však nie je škoda, ktorá ich spáchaním bola alebo mohla byť spôsobená, čo vyplýva zo skutočnosti, že cieľom úpravy nekalých obchodných praktík je ochrana spotrebiteľov pred určitými formami konaní, ktoré môžu negatívne ovplyvniť ich rozhodnutie o obchodnej transakcii.¹⁰

71. Banková rada NBS nevníma rozpor v bodoch 154. a 158. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia, keďže prvostupňový orgán sa zaoberal následkami skutku I. ako jedným z kritérií zohľadňovaným pri určovaní výšky pokuty v zmysle § 35f ods. 1 zákona o dohľade. Identifikovaný následok nedostatku spôsobený nevyplatením poisťného plnenia po uplynutí viac ako 20 mesiacov (bod 154 rozhodnutia) mal negatívny dopad na poistenú z dôvodu omeškania s plnením, pričom tento následok bol podľa bodu 158. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia následne zohľadnený vo výške sankcie. Nad rámec úvahy prvostupňového orgánu považuje Banková rada NBS za potrebné poukázať aj na náklady, ktoré musela vynaložiť spotrebiteľka vo vážnom zdravotnom stave (mimo povinností, ktoré jej vyplynuli z poisťnej zmluvy v súvislosti s oznámením poisťnej udalosti), aby sa vôbec domohla vyplatenia poisťného plnenia, či už v komunikácii s poisťiteľom alebo orgánom dohľadu. V tejto súvislosti Banková rada NBS pripomína, že ide o následky so skutočným dopadom na ekonomickú sféru spotrebiteľky.

72. Nález Ústavného súdu SR sp. zn. PL. ÚS 106/2011, na ktorý poukazuje účastník konania v rozklade, sa týka asperačnej zásady, ústavnosti právnej normy trestného zákona a exemplárneho trestania, ku ktorému v tomto prípade nedošlo,¹¹ preto

¹⁰ Rozhodnutím o obchodnej transakcii sa v zmysle § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň v celku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

¹¹ Toto vyplýva aj zo samotného citovaného nálezu, a to podľa bodu 26 posledná veta nálezu ÚS 106/2011 „Je pritom zrejmé, že nevyhnutným predpokladom rešpektovania požiadavky primeranosti trestu súdom v individuálnej rovine je rešpektovanie tejto požiadavky zákonodarcom v rovine všeobecnej, keďže v zmysle zásady nulla poena sine lege je súd pri rozhodovaní o treste viazaný zákonom. Preto v prípade, ak je povinnosť

ho nemožno aplikovať na skutkové a právne okolnosti posudzovaného prípadu. Čo sa týka výkladu zásady primeranosti spomenutej v predmetnom náleze ÚS 106/2011, je potrebné primárne aplikovať zásadu proporcionality vyjadrenú v správnom práve prostredníctvom zákonných požiadaviek sledujúcich dodržanie primeranosti sankcie vo vzťahu k účelu, ktorý má plniť, ako aj určujúcich rozpätie sankcií a povinné kritéria zohľadňované pri výbere druhu a výšky konkrétnej sankcie. Posúdenie primeranosti trestu je v prejednávanej veci premietnuté do ustanovení § 35f ods. 1 a 2 v spojení s ustanovením § 35h ods. 1, 3, 4 a 5 zákona o dohľade s tým, že dané ustanovenia boli pri ukladaní pokuty zohľadnené.

73. Banková rada NBS konštatuje, že prvostupňový orgán sa s okolnosťami odôvodňujúcimi miernejší alebo prísnejší postih vysporiadal v častiach prvostupňového rozhodnutia s názvom „Odôvodnenie uložených sankcií – všeobecná časť“ a „Osobitná časť – Uloženie úhrnnej pokuty“ na strane 37 a nasl. prvostupňového rozhodnutia. Všetky okolnosti odôvodňujúce miernejší alebo prísnejší postih, ktoré boli spôsobilé ovplyvniť druh a výšku uloženej sankcie sú v predmetnom rozhodnutí pomenované v rámci vyhodnotenia jednotlivých zákonných kritérií na uloženie sankcie. Spôsob vyhodnotenia jednotlivých okolností v rámci skúmania kritérií vyplývajúcich z § 35f ods. 1 zákona o dohľade zo strany prvostupňového orgánu považuje Banková rada NBS za správny s výnimkou konštatovanej recidívy, ktorá však bola v konaní o rozklade zohľadnená spôsobom vyplývajúcim zo zákona o dohľade. Mimoriadne okolnosti uvádzané účastníkom konania v rozklade, a to pandémie COVID-19 a fúzia účastníka konania s vybranými spoločnosťami z finančnej skupiny AXA nie sú relevantné vo vzťahu k zákonným kritériám vymedzeným v § 35f ods. 1 zákona o dohľade.

Dôvod rozkladu označený ako „Recidíva nie je zákonným kritériom ovplyvňujúcim výšku pokuty v správnom trestaní“

74. *Účastník konania zastáva názor, že údajná recidíva UNIQA poisťovne, a.s. bola kritériom, ktoré značne ovplyvnilo výšku pokuty. Zákon o dohľade však neupravuje recidívu ako zákonné kritérium, na ktoré sa pri určovaní pokuty prihliada. Kritéria uvedené v § 35f ods. 1 zákona o dohľade sú taxatívne vymedzené a orgán dohľadu nemôže použiť voľnú správnu úvahu a na recidívu prihliadať. Možnosť použitia analógie odôvodňuje prvostupňový orgán z nevyhnutnosti individualizácie sankcie uplatňovanej v trestnom práve, ako vyplýva z bodov 185. a 190. prvostupňového rozhodnutia. Najvyšší správny súd Českej republiky už v minulosti vymedzil limity použitia analógie v oblasti správneho trestania, čo je možné v prípade existencie medzery v právnom predpise, zároveň tak, že tým neutrpí páchatel' a nie je ohrozený chránený záujem, má to byť teda určité ultima ratio a správne orgány by k nej mali siahnuť iba vtedy, ak iné prostriedky k zisteniu obsahu normy neprichádzajú do úvahy. S ohľadom na aplikované znenie zákona o dohľade, v tomto prípade neexistuje medzera*

súdu ukladať neprimeraný trest „zakódovaná“ zákonodarcom už priamo v zákone, nemá súd v konkrétnom prípade možnosť uložiť páchatel'ovi iný než neprimeraný trest.“

v zákone. Prvostupňový orgán tiež v bode 191. prvostupňového rozhodnutia skonštatoval, že doteraz neboli uložené sankcie za agresívnu obchodnú praktiku so zohľadnením recidívy dohliadaných subjektov, ďalej však nespomína v akých iných sektoroch už prípadnú recidívu zohľadnila a akým spôsobom, čím by čiastočne legitimovala oprávnenosť svojho postupu. Účastník konania trvá na nezákonnosti prvostupňového rozhodnutia z dôvodu prihliadnutia na recidívu.

75. Banková rada NBS k tomu uvádza, že výskyt recidívy je závažným negatívnym spoločenským javom aj pri páchaní správnych deliktov. V správnom trestaní sa zistené opakované protiprávne konanie najčastejšie zohľadňuje prostredníctvom zákonom určeného kritéria pri stanovovaní výšky sankcie alebo ako skutočnosť, ktorá zakladá zvýšenie sadzby pokuty. Banková rada NBS sa nestotožňuje s názorom účastníka konania, že zákon o dohl'ade nijakým spôsobom neupravuje a teda ani neumožňuje NBS pri rozhodovaní o peňažných sankciách ukladaných podľa § 35f zákona o dohl'ade, zohľadňovať recidívu. V tejto súvislosti je potrebné poukázať na ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) a § 35f ods. 2 zákona o dohl'ade.

76. V zmysle § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohl'ade „Tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov, Národná banka Slovenska je podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku príslušná a) uložiť pokutu do výšky 1 000 000 eur, ak v odseku 2 nie je ustanovené inak“.

77. Podľa §35f ods. 2 zákona o dohl'ade „Tomu, kto opakovane porušil práva finančného spotrebiteľa alebo opakovane porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v období 12 mesiacov nasledujúcich po sebe, je Národná banka Slovenska príslušná podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku uložiť pokutu až do výšky dvojnásobku pokuty podľa odseku 1 písm. a); týmto nie je dotknuté ustanovenie § 35g ods. 1“.

78. Ustanovenie § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohl'ade stanovuje všeobecné znaky protiprávneho konania majúceho povahu správnych deliktov v oblasti ochrany spotrebiteľa, za ktoré je NBS oprávnená uložiť pokutu do výšky 1 000 000 eur. V ustanovení § 35f ods. 2 zákona o dohl'ade k základným znakom protiprávneho konania pristupuje okolnosť podstatne zvyšujúca závažnosť konania a z tohto dôvodu podmieňujúca použitie vyššej hornej hranice sadzby. Danou okolnosťou je zistená opakovanosť protiprávneho konania sprísňujúca postih za vymedzené správne delikty. Uplatnenie tohto ustanovenia je však obmedzené jednoročnou lehotou, ktorá začína plynúť právoplatnosťou rozhodnutia o uložení sankcie, počas ktorej útvár dohadu zistí opätovné porušenie práv finančného spotrebiteľa alebo povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov.

79. Banková rada NBS preto konštatuje, že hoci predchádzajúce zistené a sankcionované porušenia, ktorých sa dopustil účastník konania nepatria medzi zákonom stanovené kritéria pre určovanie výšky pokuty podľa § 35f ods. 1 písm. a)

zákona o dohľade, uvedený právny predpis v § 35f ods. 2 výslovne upravuje spôsob a podmienky zohľadnenia recidívy pri postihu za opakované porušenie povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v období 12 mesiacov nasledujúcich po sebe, ktoré je považované za dôvod zvýšenia hornej hranice zákonnej sadzby.

80. Z bodov 187. a 190. prvostupňového rozhodnutia vyplýva, že prvostupňový orgán nahliada na princíp recidívy pomocou analógie trestného práva, čo odvodzuje z požiadavky na individualizáciu sankcie, ako sa uvádza v bode 185. predmetného rozhodnutia. Napriek skutočnosti, že absenciu zákonných nástrojov či inštitútov v procese správneho trestania je možné riešiť v rámci analógie legis, a to najmä z trestnoprávnej oblasti, je potrebné vždy prihliadať na kumulatívne splnenie troch podmienok, a to existenciu medzery v právnom predpise, použitie analógie spôsobom, ktorým neutrpí páchatel' a zároveň sa neohrozí príslušný chránený záujem.¹²

81. Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že výklad a uplatňovanie všeobecne záväzných právnych predpisov musí byť v súlade s Ústavou Slovenskej republiky¹³ a v prípade, kedy zákonodarca v rámci skutkovej podstaty správneho deliktu určí opakované protiprávne konanie za okolnosť zvyšujúcu hornú hranicu peňažnej sankcie, bolo nepochybne jeho zámerom, aby sa takéto zákonné ustanovenie za naplnenia zákonom stanovených podmienok a predpokladov aj prakticky uplatňovalo v prípadoch, na ktoré sa má vzťahovať. Banková rada NBS preto uskutočnila zmenu prvostupňového rozhodnutia zohľadňujúcu zistené opakované porušenie povinností spôsobom vyplývajúcim z § 35f ods. 2 zákona o dohľade.

82. S ohľadom na ďalšie námietky účastníka konania týkajúce sa absencie posúdenia podobnosti či súvislosti skutkov vymedzených vo výroku prvostupňového rozhodnutia a prejednaných v predchádzajúcich konaniach je potrebné uviesť, že z § 35f ods. 2 zákona o dohľade vyplýva, že pre posúdenie opakovanosti protiprávneho konania sa vyžaduje porušenie práv alebo povinností v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, za ktoré bola uložená pokuta iným právoplatným rozhodnutím v minulosti. NBS je povinná konať v medziach zákona, preto musí pri rozhodovaní o správnych deliktoch v oblasti ochrany spotrebiteľa postupovať podľa zákona o dohľade a pri ukladaní pokút zohľadňovať opakovanosť protiprávneho konania v nadväznosti na predchádzajúce právoplatné rozhodnutia vydané spätne v jednoročnej lehote. Na povinnosť NBS postupovať po splnení zákonom stanovených podmienok vyššie uvedeným spôsobom nemá žiadny vplyv to, či bola už v minulosti iným dohliadaným subjektom uložená sankcia v rámci zvýšenej hranice hornej sadzby v zmysle § 35f ods. 2 zákona o dohľade. Banková rada NBS preto považuje úvahu účastníka konania o možnosti legitimovania oprávnenosti postupu NBS

¹² Limity pri používaní analógie v správnom trestaní potvrdzuje aj súdna prax, napr. nález Ústavného súdu ČR, sp. zn. Pl. ÚS 21/04 zo dňa 26.04.2005, Rozsudok Najvyššieho správneho súdu ČR, sp. zn. 1 As 27/2008-67 zo dňa 14.04.2008.

¹³ Článok 152 ods. 4 Ústavy Slovenskej republiky.

v prípade existencie rozhodnutí zohľadňujúcich recidívu dohliadaných subjektov v iných sektoroch, za irelevantnú.

83. Keďže Banková rada NBS zmenila prvostupňové rozhodnutie tak, aby v ňom prvostupňovým orgánom konštatovaná recidíva účastníka konania bola zohľadnená spôsobom vyplývajúcim zo zákona o dohľade, nepovažuje tvrdenie účastníka konania, o nezákonnosti prvostupňového rozhodnutia z dôvodu prihliadnutia na recidívu pri určovaní výšky pokuty, za relevantné.

Ďalšie skutočnosti uvádzané účastníkom konania v podanom rozklade

84. *V bodoch 19. a 20. rozkladu účastník konania uvádza, že porušenie konštatované v časti I. bode 1. výroku prvostupňového rozhodnutia (ďalej len „skutok I.“) a porušenie konštatované v časti I. bode 2. výroku prvostupňového rozhodnutia (ďalej len „skutok II.“), boli spôsobené kombináciou viacerých mimoriadnych faktorov, ako sú komplexnosť okolností danej poisťnej udalosti na ktorú vplývali podmienky pandémie COVID-19 a proces zlučovania účastníka konania s poisťovňami AXA pojišťovna a.s. a AXA životní pojišťovňa a.s. Štandardné procesy účastníka konania sú nastavené s cieľom zabezpečenia spokojnosti klientov, pričom apeluje na NBS, aby na skutok III. nahliadala cez vnímanie účastníka konania ako stabilného a dlhodobého pôsobiaceho subjektu na slovenskom poisťnom trhu.*

85. Banková rada NBS konštatuje, že účastník konania v podanom rozklade vecne nenamieta zistenia a právnu kvalifikáciu skutku I. a skutku II., napriek tejto skutočnosti bola v konaní o rozklade preskúmaná aj zákonnosť oboch nenapadnutých bodov 1. a 2. časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia. Banková rada NBS skutkové zistenia, na ktorých je založený postih za oba skutky, považuje za správne a dostatočne ustálené, pričom z odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia vyplývajú všetky podklady, z ktorých prvostupňový orgán pri rozhodovaní vychádzal.

86. Banková rada NBS nepovažuje mimoriadne okolnosti uvádzané účastníkom konania v rozklade ako sú negatívne externality (pandémia COVID-19) a vnútorné procesy účastníka konania (fúzia s vybranými spoločnosťami z finančnej skupiny AXA), a to i napriek ich bezprecedentnosti či zložitosti, rovnako ani pozíciu účastníka konania na finančnom trhu, za dôvody zbavujúce účastníka konania zodpovednosti za zistené protiprávne konanie, ktoré viedlo ku jme na právach finančných spotrebiteľov. Uvedené okolnosti nie sú relevantné ani vo vzťahu k zákonným kritériám uplatňovaným pri určovaní druhu a výšky sankcií podľa § 35f ods. 1 zákona o dohľade.

87. *Účastník konania v bodoch 116. - 118. rozkladu uviedol, že pozitívne vníma snahu NBS o dialóg s poisťným trhom vo vzťahu k likvidácii poisťných udalostí s cieľom ustálenia požiadaviek na tento proces, ako aj snahu stanoviť minimálne požiadavky vo vzťahu k dohľadu nad produktmi a ich správou. Účastník konania je otvorený zlepšovaniu interných procesov, avšak považuje za vhodnejšie vydávanie usmernení, odporúčaní či metodických usmernení ako používanie prostriedkov sankčného charakteru obmedzené len na niektorého účastníka poisťného trhu. Je pripravený*

podieľať na sa tvorbe vhodnej praxe, ktorá bude chrániť práva spotrebiteľov, ale aj zabezpečiť poisťiteľom dostatok podkladov pre riadne prešetrenie a vyhodnotenie škodových udalostí.

88. Banková rada NBS berie na vedomie záujem účastníka konania o skvalitnenie svojich interných procesov, rovnako aj deklarovaný záujem participovať na vytváraní zjednotených pravidiel postupu vo vybraných oblastiach majúcich priamy dopad na práva finančných spotrebiteľov na slovenskom poisťnom trhu. NBS je však v rámci dohľadu na finančnom trhu povinná zabezpečovať ochranu finančných spotrebiteľov a v prípade zistených nedostatkov prijímať účinné opatrenia s cieľom nápravy a predchádzania opakovaného výskytu neželaného protiprávneho stavu, a to s využitím sankčných nástrojov vyplývajúcich zo zákona o dohľade a súvisiacich osobitných predpisov upravujúcich túto oblasť.

K zmene prvostupňového rozhodnutia

89. Banková rada NBS po náležitom preskúmaní skutkového a právneho stavu relevantného pre prejednávanú vec dospela k záveru, že hodnotenie zistených skutočností a získaných dôkazov bolo pri prvostupňovom rozhodovaní vykonané v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy (správneho uváženia) v súlade s § 24 ods. 11 zákona o dohľade. V súvislosti so zisteným skutkovým stavom Banková rada NBS nepovažovala za potrebné vykonať ďalšie dokazovanie v konaní.

90. Banková rada NBS preto konštatuje, že skutkové zistenia získané v rámci prvostupňového konania a vykonané právne posúdenie odôvodňujú postih účastníka konania za porušenie práv spotrebiteľov a povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, konkrétne § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľa; § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 a 2 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka sú správne.

91. Po preskúmaní prvostupňového rozhodnutia a konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, Banková rada NBS pristúpila k zmenám vo výroku prvostupňového rozhodnutia ktoré sa premietli do častí I. – III. výroku druhostupňového rozhodnutia. Uskutočnenými zmenami v uvádzacej vete výroku prvostupňového rozhodnutia Banková rada NBS v súlade s § 32 ods. 2 zákona o dohľade opravila zrejme chyby v písaní týkajúce sa obchodného mena a sídla účastníka konania. Zároveň bola odstránená nepresnosť vo vzťahu k právnemu statusu UNIQA poisťovne, a.s., ktorá bola vymazaná z obchodného registra v dôsledku cezhraničného zlúčenia.

92. V rámci konania o rozklade boli tiež v časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia týkajúcej sa skutku I. a II. upresnené okolnosti, ktoré odôvodňujú konštatovanie opakovaného porušenia povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa v zmysle § 35f ods. 2 zákona o dohľade zo strany poisťiteľa a účastníka konania. Zároveň Banková rada NBS po preskúmaní výroku prvostupňového rozhodnutia dospela k záveru o potrebe upresnenia skutkovej stránky konštatovaného porušenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1 a 2 zákona o ochrane spotrebiteľa z dôvodu,

že vylučujúcim spôsobom naformulovaný skutok nemožno vzhľadom na okolnosti daného prípadu, považovať za dostatočne presný a určitý. Banková rada NBS preto pristúpila k pozitívnemu popisnému vymedzeniu sankcionovaného protiprávneho konania v súlade so skutočnosťami vyplývajúcimi zo spisového podkladu, ako aj samotného odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

93. Banková rada NBS tiež pristúpila k zmene časti II. výroku prvostupňového rozhodnutia, keď uložený zákaz nekalej praktiky zúžila len na ukončenie vyšetrovania poistnej udalosti neposkytnutím poistného plnenia, pričom zároveň presne vyšpecifikovala čo treba rozumieť pod riadnym odôvodnením takéhoto záveru poistiteľa. Uvedená zmena prvostupňového rozhodnutia sa premietla do časti III. výroku tohto rozhodnutia, pričom konkrétne dôvody vyplývajú z časti tohto rozhodnutia nazvanej „Dôvod rozkladu označený ako „Výrok II. je v rozpore so znením zákona“.

K uloženej pokute

94. Banková rada NBS zhrňujúco uvádza, že skutkový stav zakladajúci dôvody na vydanie prvostupňového rozhodnutia považuje za dostatočne zistený, náležite posúdený a majúci oporu v dôkazoch tvoriacich obsah spisového materiálu, z ktorého sa pri rozhodovaní vychádzalo. V konaní bolo preukázané, že sa účastník konania dopustil správnych deliktov podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa. V súvislosti s rozhodovaním o uložení sankcie za nedostatky uvedené v časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia, prvostupňový orgán postupoval v zmysle ustanovenia § 24 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého Národná banka Slovenska ukladá za porušenie povinností ustanovených v zákone o ochrane spotrebiteľa sankcie podľa osobitného predpisu, ktorým je v zmysle poznámky pod čiarou k odkazu 25ea) zákon o dohľade.

95. Prvostupňový orgán vyjadril v odôvodnení rozhodnutia svoj právny názor na všetky skutočnosti spojené s dôvodmi, pre ktoré je predmetné konanie vedené a bola účastníkovi konania uložená sankcia. Banková rada NBS tieto dôvody preskúmala, pričom vo vzťahu k zistenej a prvostupňovým orgánom konštatovanej recidíve účastníka konania, pristúpila k zmene prvostupňového rozhodnutia. Do uskutočnených zmien v časti I. výroku prvostupňového rozhodnutia v rozsahu skutku I. a skutku II. bol premietnutý spôsob a podmienky zohľadnenia opakovaného porušenia povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v období 12 mesiacov nasledujúcich po sebe, v zmysle § 35f ods. 2 zákona o dohľade. S ohľadom na uvedené zmeny sa účastník konania dopustil

- porušenia ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa dojednaním neprijateľnej zmluvnej podmienky
- opakovaného porušenia povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa v období 12 mesiacov od právoplatnosti rozhodnutia č. spisu NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.02.2020,

a to porušením ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa:

- použitím nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky podľa § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľa zahrnutéj v prílohe č. 1 v bode 4. časti „Agresívne obchodné praktiky“
- použitím nekalej obchodnej praktiky v zmysle § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa.

96. Banková rada NBS ďalej postupovala podľa ustanovenia § 35h ods. 3 zákona o dohl'ade, pričom zistila, že sankcionované správne delikty sú postihnutelné pokutou s odlišnou hornou hranicou sadzby, preto bolo potrebné vyhodnotiť ktorý nedostatok je postihnutelný pokutou s najvyššou hornou hranicou sadzby. Za najprísnejšie postihnutelný nedostatok sa považuje nedostatok spáchaný ako opakované porušenie povinnosti v období 12 mesiacov od právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia, ktorým bol účastník konania už sankcionovaný za používanie nekalej obchodnej praktiky v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Horná hranica sadzby pokuty je v takom prípade v zmysle § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35f ods. 2 zákona o dohl'ade vo výške 2 000 000 eur. V dôsledku uvedeného a v súlade s ustanovením § 35h ods. 3 zákona o dohl'ade, Banková rada NBS rozhodla o aplikovaní hornej hranice sadzby pokuty podľa ustanovenia § 35f ods.1 písm. a) v spojení s § 35f ods. 2 zákona o dohl'ade a úhrnnú pokutu ukladá podľa sadzby, ktorou sa sankcionuje zistené porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa použitím nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky spáchané ako opakované porušenie povinnosti, ktoré dosahuje intenzitu najzávažnejšieho sankcionovaného správneho deliktu. Banková rada NBS v súvislosti so zisteným časom opakovaného porušenia povinnosti konštatovaného pri skutku I. uvádza, že pre naplnenie znakov skutkovej podstaty podľa § 35f ods. 2 zákona o dohl'ade je rozhodujúce, aby do obdobia 12 mesiacov od právoplatnosti rozhodnutia, ktorým bol poisťiteľ v minulosti sankcionovaný za porušenie povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa, spadalo opätovné páchanie ďalšieho správneho deliktu. Tento výklad preto nie je v rozpore s tým, že pri pokračovacích správnych deliktoch sa analogicky k úprave v trestnom práve za čas spáchania nepovažuje doba dokonania jednotlivých čiastkových útokov, ale doba ukončenia deliktnej činnosti, ako uvádza aj prvostupňový orgán v bode 153. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

97. Do znenia § 35h ods. 3 zákona o dohl'ade je premietnutá **absorpčná zásada v rozsahu absorpcie sadzieb pokút**, kedy sú miernejšie sadzby potlačené v prospech najprísnejšej. Od konajúceho orgánu sa však očakáva, že **prihliadne na zistené spáchanie ďalších nedostatkov**, a to v rozsahu stanovených zákonných kritérií.¹⁴ Vzhľadom na uvedené bola zároveň aplikovaná požiadavka podľa

¹⁴ Správnosti tohto prístupu prisvieďča aj právny názor Ústavného súdu SR vyplývajúci z uznesenia o odmietnutí sťažnosti sp. zn. č. II. ÚS 242/2020 zo dňa 26.05.2020 podľa ktorého „Pokiaľ si sťažovateľka vykladá absorpčnú zásadu tak, že pri jej uplatnení sa páchatel' potrestá a trest sa mu uloží iba za trestný čin najprísnejšie trestný, a teda že pri posudzovaní opakovaného porušenia povinností je potrebné prihliadať

ustanovenia § 35h ods. 3 posledná veta zákona o dohl'ade: „Národná banka Slovenska pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní skutočnosti uvedené v § 35f ods. 1 vo vzťahu ku všetkým nedostatkom, ktoré sú postihované rozhodnutím o uložení sankcie, a aj počet týchto nedostatkov.“

98. Čo sa týka spôsobu vyhodnotenia sankcionovaných nedostatkov z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku, Banková rada NBS odkazuje na správnu úvahu prvostupňového orgánu použitú v časti „Odôvodnenie uložených sankcií – všeobecná časť“ a „Osobitná časť – Uloženie úhrnnej pokuty“ na strane 37 a nasl. prvostupňového rozhodnutia, ktorú považuje za súladnú s vykonaným dokazovaním. Záver o správnosti vyhodnotenia jednotlivých kritérií sa však nevzťahuje na spôsob zohľadnenia kritéria „História poistiteľa a účastníka konania – recidíva“ vo vzťahu k skutku I. a skutku II. vyplývajúci z bodov 156., 168., ako aj 191. odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia.

99. Útvar dohľadu v minulosti uložil spoločnosti UNIQA poisťovňa, a.s. rozhodnutím č. spisu NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.02.2020, pokutu vo výške 90 000 eur za porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 7 ods. 1 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „predchádzajúce porušenie“). Predmetné rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť dňa 20.03.2020. V rámci skutku I. sa poistiteľ a účastník konania dopustil opakovaného porušenia povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa čiastkovými útokmi zo dňa 04.06.2020 a 09.07.2020, čo je považované za obzvlášť priťažujúcu okolnosť podmieňujúcu zvýšenie hornej hranice sadzby pokuty. Čo sa týka skutku II. spáchaného jedným útokom dňa 02.10.2020, je potrebné opakované porušenie povinnosti majúce povahu obzvlášť závažnej okolnosti konštatovať opäť len vo vzťahu k rozhodnutiu č. spisu NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.02.2020. Banková rada NBS konštatuje, že predchádzajúce porušenie bolo spôsobené skutkom naplňajúcim znaky nekalej obchodnej praxe ohrozujúcej ekonomické záujmy spotrebiteľov, rovnako ako pri protiprávných konaniach týkajúcich sa skutku I. a skutku II..

100. V nadväznosti na vyššie uvedené považuje Banková rada NBS za potrebné skorigovať aj úvahu prvostupňového orgánu v bode 191. odôvodnenia

iba na ten správny delikt, ktorý pri predchádzajúcom ukladaní úhrnnej pokuty považoval správny orgán za najzávažnejší a pokutu určil podľa sadzby vymedzenej pre tento správny delikt, vychádza tento argument z nesprávneho chápania absorpčnej zásady.“ (...) „O súbeh správnych deliktov v aplikačnej praxi správnych orgánov ide v prípade, ak obvinený spáchal dva alebo viac správnych deliktov skôr, ako bol rozhodnutím správneho orgánu v I. stupni za niektorý z nich uznaný vinným, resp. do oznámenia rozhodnutia správneho orgánu obvinenému. Ide o prípad ukladania správnej sankcie správnym orgánom za viac spáchaných deliktov, a to v rámci jedného správneho rozhodnutia (R 67/2019, rozsudok najvyššieho súdu sp. zn. 6 Asan 16/2018 z 24. júla 2019). Uloženie úhrnnej sankcie podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na najzávažnejší správny delikt teda neznamená, že ostatné protiprávne konania neboli posudzované a sankcionované.“

prvostupňového rozhodnutia, ktorú je potrebné zúžiť na posúdenie opakovanosti protiprávneho konania len vo vzťahu k rozhodnutiu č. NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.02.2020. Pri vyhodnocovaní progresu vývoja protiprávnej činnosti účastníka konania bolo pri určovaní výšky postihu prihliadnuté na to, že predchádzajúce porušenie (použitie nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania v období od 18.10.2018 do 01.04.2019 v rozsahu 79.887 poistných zmlúv) bolo prvostupňovým orgánom vyhodnotené ako závažné, pričom skutok I. spáchaný ako opakované porušenie povinnosti už dosahovalo intenzitu vysoko závažného porušenia zákona a skutok II. bol vyhodnotený ako stredne závažné porušenie predpisov na ochranu spotrebiteľa. Poistiteľ a účastník konania tak stupňoval spoločenskú nebezpečnosť svojho protiprávneho konania v krátkom časovom období po vydaní rozhodnutia č. spisu NBS1-000-037-869, č. záznamu 100-000-221-430 zo dňa 28.02.2020. Útvárom dohľadu bolo pritom zistené opakované porušenie povinností, ktorých účelom je poskytnutie ochrany spotrebiteľovi vystupujúcemu v nevyváženom postavení k poistiteľovi ako druhej zmluvnej strane z dôvodu, že poistiteľ pri svojej činnosti čerpá z profesionálnych skúseností, odborných znalostí, vyššej informovanosti či ľahšej dostupnosti právnych služieb v porovnaní so spotrebiteľom.

101. Napriek skutočnosti, že je potrebné prihliadať na nevyhnutnú mieru opatrnosti poistiteľa pri vyšetrovaní poistnej udalosti, proces poskytnutia poistného plnenia by mal byť pre spotrebiteľov predvídateľný, transparentný, rýchly a vo svojej podstate jednoduchý.¹⁵ Žiaden z uvedených atribútov však nespĺňal proces vyšetrovania poistnej udalosti spotrebiteľky č. XXXXXXXXX, ktorej bolo zo strany účastníka konania vyplatené poistné po viac ako 20 mesiacoch od uplatnenia nároku na poistné plnenie, a to až po uplatnení sankčných mechanizmov zo strany útvaru dohľadu, ktorý v procese vybavovania podania spotrebiteľky opakovane komunikoval poistiteľovi svoje podozrenie z porušovania právnych povinností poistiteľa pri vyšetrovaní danej poistnej udalosti.

102. Banková rada NBS po posúdení jednotlivých kritérií vyplývajúcich z § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35f ods. 2 zákona o dohľade v rozsahu okolností vyhodnotených vo vzťahu ku všetkým sankcionovaným nedostatkom v častiach „Odôvodnenie uložených sankcií – všeobecná časť“ a „Osobitná časť – Uloženie úhrnnej pokuty“ na strane 37 a nasl. prvostupňového rozhodnutia, ako aj v spojení s okolnosťami týkajúcimi sa konštatovaného opakovaného porušenia povinností zo zákona o ochrane spotrebiteľa a po zohľadnení počtu zistených nedostatkov dospela k záveru, že pokuta vo výške 200 000 eur bola stanovená v súlade s vyhodnotením zákonných kritérií a v rámci správneho uváženia, pričom predstavuje 10% z maximálnej možnej výšky pokuty, teda bola uložená v spodnej časti zákonnej sadzby.

¹⁵ Nález Ústavného súdu Českej republiky sp. zn. III. ÚS 2552/18 zo dňa 16.06.2020

103. Banková rada NBS rešpektovala aj závery vyplývajúce z rozhodnutia Najvyššieho súdu SR zo dňa 02.06.2011, sp. zn. 8 Sžo 163/2010, v zmysle ktorého: „... uložená pokuta má plniť ako úlohu výchovnú, tak aj represívnu a postihovať za protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná v majetkovej sfére páchatel'a priestupku. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel...“. Banková rada NBS považuje uloženú pokutu za dostatočne represívnu, citeľnú v majetkovej sfére účastníka konania, a zároveň, vzhľadom na hospodárske výsledky účastníka konania, nie za likvidačnú.

104. Vychádzajúc z uvedeného skutkového a právneho stavu a jeho vyhodnotenia Banková rada NBS na základe § 29 ods. 4 a podľa § 32 ods. 1 a 2 zákona o dohl'ade rozhodla tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto druhostupňového rozhodnutia.