



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město
tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x,
e-mail: arbitr@finarbitr.cz,
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: FA/17547/2016
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/ST/250/2016

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 4. 3. 2016 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh navrhovatelky ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Wüstenrot – stavební spořitelna a.s., IČO 47115289, se sídlem Na Hřebenech II 1718/8, 140 23 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 5696 (dále jen „Instituce“), vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ve věci nároku na zvýšení cílové částky sjednané ve smlouvě o stavebním spoření č. ■ na částku 500.000 Kč, takto:

Návrh se podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.

O d ů v o d n ě n í :

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se domáhá, aby finanční arbitr uložil Instituci povinnost zvýšit cílovou částku ve smlouvě o stavebním spoření uzavřené mezi ním a Institucí.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel uzavřel dne 16. 1. 2012 s Institucí Smlouvu o stavebním spoření č. ■, jejíž předmětem je závazek Instituce „zřídit a vést vkladový účet stavebního spoření účastníka a úročit uspořenou částku v souladu se smlouvou, uplatnit za účastníka písemnou žádostí u Ministerstva financí nárok na vyplacení zálohy státní podpory, a to vždy po uplynutí kalendářního roku, poskytnout účastníkovi při splnění podmínek úvěr, který smí účastník použít pouze na financování bytových potřeb v souladu se zákonem o stavebním spoření“, závazek Navrhovatele „ukládat (spořít) u Wüstenrotu peněžní prostředky ve sjednané výši“ a právo Navrhovatele „na poskytnutí úvěru ze stavebního spoření na financování bytových potřeb v souladu se zákonem o stavebním spoření a s těmito VOP“ (dále jen „Smlouva o stavebním spoření“).

Navrhovatel ve Smlouvě o stavebním spoření prohlásil: „Potvrzuji správnost a úplnost údajů uvedených v této smlouvě a v souvislosti s ní učiněných prohlášení a dále souhlas s obdrženými Všeobecnými obchodními podmínkami stavebního spoření WSS, které jsou také

součástí smlouvy. “ V tomto případě Navrhovatel vyslovil souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami stavebního spoření ze dne 1.10.2004 schválené rozhodnutím Ministerstva financí č.j. 35/85922/2004-353 ze dne 11. 8. 2004 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Smlouva o stavebním spoření je smlouvou o stavebním spoření podle § 5 zákona č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění zákona České národní rady č. 35/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o stavebním spoření“).

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí nevystupoval jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Instituce je jako stavební spořitelna provozovatelem stavebního spoření ve smyslu § 2 zákona o stavebním spoření. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení stavební spořitelny, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi spotřebitelem a stavební spořitelnou při poskytování stavebního spoření podle § 1 odst. 1 písm. g) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 22. 2. 2016 požádal Instituci o zvýšení cílové částky sjednané ve Smlouvě o stavebním spoření o 250.000 Kč na 500.000 Kč a že Instituce žádost zamítla.

Navrhovatel namítá, že Instituce *„prodává stavební spoření s možností navýšení cílové částky“*, že Instituce *„klientům poskytuje nepravdivé informace při sjednání smlouvy o stavebním spoření, přičemž své závazky poté nerealizuje a odvolává se na interní pravidla, která si společnost stanovila“* a že se jedná *„o klamavé jednání společnosti a o diskriminaci klientů na produktu, který je v podstatě stejný, jeho parametry se nemění“*.

Navrhovatel odkazuje na marketingové materiály a otisky webových stránek Instituce a tvrdí, že *„z webových stránek a marketingových materiálů jsem nemusela usuzovat, že navýšení cílové částky je naprostou samozřejmostí, protože to tam bylo napsáno.“*

Navrhovatel tvrdí, že marketingové materiály a otisky webových stránek Instituce z roku 2012 již nemá k dispozici a navrhuje, aby si finanční arbitr tyto podklady vyžádal od Instituce. Podle Navrhovatele má Instituce povinnost archivovat tyto podklady 10 let a nese také odpovědnost za obsah webových stránek, a proto má povinnost obsah webových stránek na vyžádání předložit. Navrhovatel namítá, že není běžnou praxí, aby si klient při sjednávání finanční služby pořizoval otisky webových stránek. Navrhovatel upřesnil, že *„co se týká marketingových materiálů, jednalo se o leták, byl na formátu A4“*.

Navrhovatel dále tvrdí, že místo marketingových materiálů a otisků webových stránek finančnímu arbitrovi předložil sazebník a informace, které byly na internetu v době uzavření Smlouvy o stavebním spoření dostupné a že Instituce *„se tehdy i nyní profiluje tak, že*

navýšení cílové částky není problém...telefonické rozhovory jsou nahrávány, proto nebude problém si ověřit, co operátoři říkají klientům při sjednání smlouvy....a když pak dojde k tomu, že klient chce danou službu za pár let realizovat, pak mu to není umožněno.“ Navrhovatel upřesnil, že „volala jsem tam někdy v březnu asi 11.3., přesné datum Vám už neřeknu, protože jsem tam volala několikrát [...]“.

Navrhovatel požaduje, aby finanční arbitr provedl „mystery calling, sami se můžete přesvědčit, jaké informace operátoři klientům říkají.“

Navrhovatel namítá, že finanční arbitr zasílá Navrhovateli „nesmyslné výzvy“, které obsahují „nekonečné požadavky na dodání v podstatě zcestných a nesmyslných důkazů“. Podle Navrhovatele finanční arbitr řízení prodlužuje. Navrhovatel dále zpochybňuje způsobilost finančního arbitra rozhodnout ve věci.

Navrhovatel tvrdí, že Instituce uplatňuje vůči navrhovateli o ostatním klientům nekalé a klamavé obchodní praktiky a namítá, že Instituce jako součást svého vyjádření zaslala finančnímu arbitrovi totožné dokumenty a podklady, které již předložil finančnímu arbitrovi Navrhovatel, a naopak „nedodala podklady, důkazní materiály, které má mít 10 let v archivu, tj. marketingové materiály, které svědčí o tom, že klientům prostřednictvím marketingových materiálů sdělovala (sděluje) navýšení cílové částky jako bez problému..., přitom navýšení nemusí být schváleno, to se klient dozví až v momentě, kdy cílovou částku chce navýšit, tj. po několika letech...“.

Navrhovatel rozporuje, že Smlouvu o stavebním spoření nesjednal s ■■■, nýbrž „s paní ■■■ z ■■■“.

6. Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že Navrhovatel se jí dotázal, jak postupovat v případě zvýšení cílové částky u Smlouvy o stavebním spoření, a že mu sdělila, že Smlouva o stavebním spoření spadá do skupiny smluv, u kterých Instituce navyšování cílové částky aktuálně neumožňuje.

Instituce popírá tvrzení Navrhovatele, že při uzavření Smlouvy o stavebním spoření Navrhovatele (i ostatní klienty) ve svých marketingových materiálech a na svých webových stránkách informovala, „že navýšení cílové částky je samozřejmostí“. Instituce tvrdí, že „[a]utomatické navyšování cílové částky WSS nikdy svým klientům neslibovala, a to ani na marketingových materiálech ani na internetových stránkách a ani prostřednictvím svých zprostředkovatelů (finančních poradců) nebo operátorů kontaktního centra“.

Instituce namítá, že „[z] uzavřené smlouvy o stavebním spoření a VOP, které jsou její nedílnou součástí a s jejichž zněním navrhovatel při uzavření smlouvy o stavebním spoření vyslovil souhlas, naopak výslovně vyplývá (viz § 10, odst. 1 VOP), že změna cílové částky (obdobně jako další typy změn tam jmenované) podléhá souhlasu WSS. Klientům tedy na navýšení cílové částky nevzniká právní nárok, ale je vždy na obou smluvních stranách, zda se na této změně smlouvy dohodnou či nikoliv. WSS dle VOP není povinna žádosti o zvýšení cílové částky vyhovět a je vždy na jejím uvážení, zda s ohledem na zájmy ostatních účastníků, ekonomickou situaci a případně též na parametry/stav dotčené smlouvy, žádosti vyhoví či nikoliv“.

Instituce namítá, že „[s]azebník úhrad, za poskytované služby, na který se navrhovatel rovněž odvolává, není garancí automatického sjednání změny cílové částky, nezavazuje WSS návrh

účastníka na změnu cílové částky přijmout. Sazebník úhrad za poskytované služby pouze stanoví cenové podmínky takové změny, pokud se smluvní strany na jejím provedení dohodnou, tj. pokud WSS návrh účastníka přijme“.

7. Pokus o smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel za jediné smírné řešení považuje to, že Instituce vyhoví jeho návrhu v plném rozsahu. Instituce smírné řešení sporu odmítla, neboť nárok vznesený Navrhovatelem vyhodnotila jako nedůvodný. Vzhledem k rozdílným postojům stran sporu nebylo smíru dosaženo.

8. Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje podklady; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a posouzení podkladů.

Předmětem sporu je posouzení právo Instituce odmítnout zvýšit cílovou částku ve Smlouvě o stavebním spoření a proti tomu nárok Navrhovatele na zvýšení cílové částky ve Smlouvě o stavebním spoření.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že

- a) Navrhovatel a Instituce si Smlouvou o stavebním spoření sjednali cílovou částku ve výši 250.000 Kč;
- b) Navrhovatel ve Smlouvě o stavebním spoření prohlásil: „*Potvrzují správnost a úplnost údajů uvedených v této smlouvě a v souvislosti s ní učiněných prohlášení a dále souhlas s obdrženými Všeobecnými obchodními podmínkami stavebního spoření WSS, které jsou také součástí smlouvy.*“; v tomto případě Navrhovatel vyslovil souhlas s Všeobecnými podmínkami;
- c) Podle § 3 odst. 2 Všeobecných podmínek nazvaným Obsah smlouvy „*Kromě údajů a účastníkovi tvoří obsah smlouvy: Cílová částka a) Smlouva se uzavírá na určitou cílovou částku. b) Cílová částka se rovná součtu vkladů, státní podpory, úvěru ze stavebního spoření a úroků z vkladů a státní podpory. c) Cílová částka musí znít na celé tisíce Kč a činí minimálně 20 000 Kč. d) Cílovou částku lze v době spoření měnit (viz § 10).*“;
- d) Podle § 10 Všeobecných podmínek nazvaným Změny Smlouvy „*Na písemnou žádost účastníka mohou být provedeny následující změny smlouvy: a) zvýšení cílové částky, b) snížení cílové částky, c) rozdělení cílové částky, d) změny tarifní varianty. Každá změna smlouvy podléhá souhlasu Wüstenrotu, který jej může s ohledem na oprávněné zájmy ostatních účastníků, vázat na splnění určitých podmínek.*“;
- e) Navrhovatel se dne 20. 2. 2016, 10:41:52 hod., dotázal Instituce prostřednictvím e-mailu na adresu ■ jaké jsou podmínky pro zvýšení cílové částky na Smlouvě o stavebním spoření;
- f) Instituce dne 22. 2. 2016, 8:48:25 hod., Navrhovatele e-mailem z adresy ■ informovala, že „*[s]mlouvám založeným do konce roku 2013 neumožňuje stavební spořitelna navyšování cílové částky*“;

- g) Navrhovatel dne 22. 2. 2016, 21:17:01 hod., učinil nabídku na změnu Smlouvy o stavebním spoření v podobě zvýšení cílové částky o 250.000 Kč, a to prostřednictvím e-mailu na adresu ■■■;
- h) Instituce dne 3. 3. 2016, 8:26:34 hod., Navrhovateli e-mailem z adresy ■■■ sdělila, že *„[k]olegové, kteří Vám odpovídali na Vaše dotazy v obecné rovině postupovali správně a zcela v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen VOP). Přikládáme výňatek z VOP o změně smlouvy, kde je jednoznačně vše uvedeno. § 10 Změny smlouvy 1. Na písemnou žádost účastníka mohou být provedeny následující změny smlouvy: a) zvýšení cílové částky, b) snížení cílové částky, c) rozdělení cílové částky, d) změny tarifní varianty. Každá změna smlouvy podléhá souhlasu Wüstenrotu, který jej může s ohledem na oprávněné zájmy ostatních účastníků, vázat na splnění určitých podmínek. Je nám líto, ale v současné době není možné u výše uvedené smlouvy cílovou částku navýšit“.*

Finanční arbitr nezjistil obsah marketingových materiálů a webových stránek Instituce z roku 2012 tvrzených Navrhovatelem, neboť ani jedna ze stran sporu tyto podklady nepředložila; Navrhovatel finančního arbitra připsal ze dne 30. 3. 2016, evid. č. FA/5521/2016, informoval, že marketingovými materiály již nedisponuje a webové stránky si při sjednání Smlouvy o stavebním spoření nevytiskl; Instituce tyto podklady rovněž nepředložila a ve vyjádření ze dne 8. 7. 2016, evid. č. FA/15671/2016, se brání, že *„[a]utomatické navyšování cílové částky WSS nikdy svým klientům neslibovala, a to ani na marketingových materiálech ani na internetových stránkách a ani prostřednictvím svých zprostředkovatelů (finančních poradců) nebo operátorů kontaktního centra“*, přičemž finančního arbitra odkázala na webové stránky <https://www.wuestenrot.cz/sporeni/prosporeni>, finanční arbitr nezjistil, že by na nich Instituce nabízela automatické navyšování cílové částky.

8.1. Rozhodná právní a smluvní úprava

Právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Smlouvou o stavebním spoření se vedle zákona o stavebním spoření ve zněních účinných od 1. 1. 2012, resp. od data uzavření Smlouvy o stavebním spoření subsidiárně řídí také příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění účinném do dne 31. 12. 2013 (dále jen „občanský zákoník“), protože Smlouvu o stavebním spoření uzavřely strany sporu před účinností zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „nový občanský zákoník“). Nový občanský zákoník totiž v § 3028 odst. 3 stanoví, že *„[n]ení-li dále stanoveno jinak, řídí se jiné právní poměry vzniklé přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, jakož i práva a povinnosti z nich vzniklé, včetně práv a povinností z porušení smluv uzavřených přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, dosavadními právními předpisy. To nebrání ujednání stran, že se tato jejich práva a povinnosti budou řídit tímto zákonem ode dne nabytí jeho účinnosti“*. Finanční arbitr současně nezjistil, že by si Navrhovatel a Instituce sjednali, že se právní vztah založený Smlouvou o stavebním spoření bude od 1. 1. 2014 řídit novým občanským zákoníkem.

Zákon o stavebním spoření je v tomto případě právní předpisem speciálním vůči občanskému zákoníku, který je právní předpisem obecným. To znamená, že ustanovení občanského zákoníku se použijí v případě, že zákon o stavebním spoření nestanoví zvláštní pravidla.

Právní vztah založený Smlouvou o stavebním spoření se dále řídí jednak Smlouvou o stavebním spoření a jednak Všeobecnými podmínkami, které jsou součástí tohoto smluvního vztahu, protože podle § 5 odst. 1 věty poslední zákona o stavebním spoření *„Součástí smlouvy jsou všeobecné obchodní podmínky stavebního spoření“*. V řízení finanční

arbitr nezjistil, že by za trvání právního vztahu založeného Smlouvou o stavebním spoření došlo ke změnám Smlouvy o stavebním spoření ani Všeobecných podmínek.

8.2. Cílová částka, zvýšení cílové částky

Zákon o stavebním spoření v § 5 odst. 9 větě první definuje cílovou částku takto: „*Cílová částka se rovná součtu vkladů, státní podpory, úvěru ze stavebního spoření a úroků z vkladů a státní podpory, po odečtení daně z příjmů z těchto úroků.*“

Pokud jde o výši cílové částky, zákon o stavebním spoření nestanoví žádná omezení, což znamená, že určení její výše je ponecháno na dohodě smluvních stran. Smluvní strany si však určitou cílovou částku sjednat musí, neboť se jedná o podstatnou náležitost smlouvy. Smlouva o stavebním spoření by tedy bez této náležitosti nevznikla. Od výše sjednané cílové částky se například odvíjí výše úhrady za uzavření smlouvy o stavebním spoření, výše měsíční úložky a výše poskytnutého úvěru ze stavebního spoření.

Podle § 13 odst. 2 písm. c) a d) Všeobecných podmínek pak platí, že „*[c]ílová částka musí znit na celé tisíce Kč a činí minimálně 20 000 Kč.*“ a „*[c]ílovou částku lze v době spoření měnit (viz § 10).*“

Zákon o stavebním spoření postup při zvyšování cílové částky neupravuje.

Současně platí, že podle § 516 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „*[ú]častníci mohou dohodou změnit vzájemná práva a povinnosti*“.

Zákon o stavebním spoření neobsahuje konkrétní pravidla pro změnu smlouvy o stavebním spoření, pouze v § 7 odst. 3 písm. a) stanoví, že všeobecné obchodní podmínky musí obsahovat „*[p]odmínky uzavírání smluv a postup stavebního spořitelny při jejich uzavírání, změnách a ukončování*“.

Podle § 10 odst. 1 Všeobecných podmínek pak pro Smlouvu o stavebním spoření tedy platí, že „*[n]a písemnou žádost účastníka mohou být provedeny následující změny smlouvy: a) zvýšení cílové částky, b) snížení cílové částky, c) rozdělení cílové částky, d) změny tarifní varianty. Každá změna smlouvy podléhá souhlasu Wüstenrotu, který jej může s ohledem na oprávněné zájmy ostatních účastníků, vázat na splnění určitých podmínek*“.

Finanční arbitr z právních předpisů ani ze Smlouvy o stavebním spoření nebo Všeobecných podmínek nedovodil, že by se Instituce zavázala přijmout každý návrh účastníka řízení na změnu sjednané cílové částky.

Ustanovení § 10 odst. 1 Všeobecných podmínek přitom finanční arbitr považuje za určité a srozumitelné. Současně toto ustanovení nepovažuje finanční arbitr za způsobilé vyvolat v účastníkovi stavebního spoření omyl.

8.3. Návrh na zvýšení cílové částky ve Smlouvě o stavebním spoření

Pokud finanční arbitr připustí, že žádost Navrhovatele v podobě zprávy elektronické pošty ze dne 22. 2. 2016 je návrhem (nabídkou) na změnu Smlouvy o stavebním spoření, pak Instituce neprojevila vůli tuto nabídku Navrhovatele přijmout, naopak nabídku Navrhovatele opakovaně odmítla, a to e-mailem z adresy ■ ze dne 22. 2. 2016, 8:48:25 hod., e-mailem z adresy ■ ze dne 25. 2. 2016, 13:38:46 hod., e-mailem z adresy ■ ze dne 3. 3. 2016, 8:26:34 hod. a e-mailem z adresy ■ ze dne 10. 5. 2016, 13:55 hod.

Instituce tak podle finančního arbitra učinila v souladu se smluvními ujednáními, neboť podle § 10 odst. 1 Všeobecných podmínek platí, že „[k]aždá změna smlouvy podléhá souhlasu Wüstenrotu, který jej může s ohledem na oprávněné zájmy ostatních účastníků, vázat na splnění určitých podmínek“.

8.4. Marketing, diskriminace, nekalá obchodní praktika

Pokud se jedná o tvrzení Navrhovatele, že se Instituce dopustila nekalé, resp. klamavé obchodní praktiky, finanční arbitr Navrhovatele přípisem ze dne 3.6.2016, evid. č. FA/11328/2016, poučil, že „finanční arbitr není orgánem příslušným k dohledu nad dodržováním zákazu nekalých obchodních praktik vůči spotřebitelům podle § 4 an. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), a nad dodržováním zákazu diskriminace spotřebitele podle § 6 téhož zákona“.

Finanční arbitr je příslušný k posouzení soukromoprávního sporu mezi Navrhovatelem a Institucí, tedy sporu o nárok na změnu smluvního ujednání o zvýšení cílové částky ve Smlouvě o stavebním spoření. Finanční arbitr nemůže prošetřit zákonnost postupu Instituce podle veřejnoprávních předpisů, neboť není orgánem veřejnoprávního dohledu nad činností stavebních spořitelů, kterým je Česká národní banka podle § 23 odst. 8 zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Finanční arbitr není příslušný k rozhodování o tom, zda se Instituce dopustila správního deliktu nekalé obchodní praktiky podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně nebo diskriminace podle § 24 odst. 7 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele a není oprávněn ukládat za tyto správní delikty veřejnoprávní sankce podle § 24 odst. 14 písm. c) a d) zákona o ochraně spotřebitele. Finanční arbitr nevyklučuje, že by jednání Instituce naplňující znaky nekalé obchodní praktiky, současně mohlo mít dopady na soukromoprávní vztah Navrhovatele s Institucí, jak však rozvádí níže, nemá pro tento závěr v tomto řízení potřebná skutková zjištění.

Finanční arbitr Navrhovatele vyzval, aby předložil marketingové materiály a otisky webových stránek, na které v návrhu odkazoval. Když je Navrhovatel nepředložil, vyzval ho finanční arbitr, aby tyto marketingové materiály a otisky webových stránek alespoň označil, přičemž Navrhovatele poučil o tom, že „[d]ůkazní břemeno v tomto případě zatěžuje Navrhovatele, nikoli Instituci“.

K výzvě finančního arbitra Navrhovatel namítl, že „[o]pakovaně Vám říkám, že se jedná o záležitost z roku 2012 a že jsem si tehdejší MKT materiály ani webové stránky nefotila....čemu prosím nerozumíte? Namísto toho, Vám sděluji, že to tak bylo, a protože tyto poklady již nemám k dispozici, poslala jsem Vám podklad jiný, tj. alespoň sazebník poplatků, ze kterého je patrné, že stavební spořitelna cílovou částku navyšuje.Co se týká marketingových materiálů, jednalo se leták, byl na formátu A4. Takže se prosím obraťte na stavební spořitelnu, aby tyto podklady doložila, protože by si je měla 10 let archivovat. Doporučuji, abyste se obrátila na marketingové oddělení, které by mělo spravovat i webové stránky. www.wuestenrot.cz“.

Navrhovatel tedy neoznačil marketingové materiály, které měl k dispozici při uzavření Smlouvy o stavebním spoření a které měly obsahovat reklamní sdělení, že „navýšení cílové částky je naprostou samozřejmostí“. Finanční arbitr Instituci vyzval k vyjádření se k návrhu a jeho přílohám a k předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu. Instituce marketingové materiály ani otisky webových stránek nepředložila a finančnímu arbitrovi

sdělila, že „[a]utomatické navyšování cílové částky WSS nikdy svým klientům neslibovala, a to ani na marketingových materiálech ani na internetových stránkách a ani prostřednictvím svých zprostředkovatelů (finančních poradců) nebo operátorů kontaktního centra“.

Tvrzení, že „navýšení cílové částky je běžná věc, informoval mne o tom osobně zástupce stavební spořitelny. Tato informace je také v sazebníku poplatků, tzn. z toho je jasně patrné, že instituce cílové částky běžně navyšuje“, Navrhovatel nedoložil ani neoznačil podklad, ze kterého by taková skutečnost vyplývala, nadto Sazebník úhrad za poskytované služby platný od 1. 1. 2016 pouze stanoví výši poplatku za zvýšení cílové částky v případě, že ke zvýšení cílové částky dohodou smluvních stran skutečně dojde.

Navrhovatel nedoložil ani neoznačil podklad, ze kterého by vyplývalo, že v určitých případech Instituce nabídku účastníka stavebního spoření na zvýšení cílové částky přijme, ale v jiných případech ne.

Instituce je podle § 21 odst. 2 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, povinna archivovat 10 let „[d]oklady o uskutečněných obchodech“, v tomto případě Smlouvu o stavebním spoření a její nedílné součásti. Instituce předložila Smlouvu o stavebním spoření a Všeobecné podmínky, z těchto podkladů nevyplývá, že by se Instituce zavázala přijmout každou nabídku Navrhovatele na zvýšení cílové částky.

Navrhovatel finančního arbitra vyzval, aby si ověřil, jak spotřebitele informují operátoři Instituce při telefonickém rozhovoru k sjednání smlouvy o stavebním spoření k možnosti zvýšení cílové částky. Finanční arbitr není k takovému postupu oprávněn a současně, jednání Instituce v současné době nemá žádnou relevanci k předmětu projednávaného sporu. Navrhovatel přesně neoznačil ani vlastní telefonický hovor, který by si měl finanční arbitr od Instituce vyžádat. Navrhovatel uvedl: „volala jsem tam někdy v březnu asi 11.3., přesné datum Vám už neřeknu, protože jsem tam volala několikrát a protože v mobilu odchozí již nemám [...] Na navýšení cílové částky jsem se ptala v souvislosti s tím, když jsem si musela sjednat druhou smlouvu o stavebním spoření, protože mi nebylo umožněno na té stávající navýšit cílovou částku, abych zjistila, jak to s navyšováním cílové částky je.“, z uvedeného však finanční arbitr dovozuje, že se jednalo o telefonát z roku 2016, který nemá pro posouzení věci žádnou důkazní hodnotu, proto si jeho záznam od Instituce nevyžádal.

Námítka Navrhovatele, že si Smlouvu o stavebním spoření nesjednal s ■■■, nýbrž s paní ■■■, „[t]akže již z této informace je zřejmé, že společnost Wustenrot nemluví pravdu“, se nezakládá na pravdivém tvrzení. Z kopie Smlouvy o stavebním spoření, kterou předložil Navrhovatel, vyplývá, že za Instituci Smlouvu o stavebním spoření podepsala ■■■, nikoliv paní ■■■ (podle tvrzení Instituce je rodné příjmení paní ■■■ – pozn. finančního arbitra).

V průběhu řízení před finančním arbitrem nevyšly najevo žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že Instituce Navrhovateli v jakékoli formě sdělila, že „navýšení cílové částky je naprostou samozřejmostí“.

9. K námitkám Navrhovatele k postupu finančního arbitra v řízení

Navrhovatel v průběhu řízení vyjádřil nespokojenost s postupem finančního arbitra v řízení, když jej finanční arbitr opakovaně vyzval k předložení podkladů na podporu jeho tvrzení, že se Instituce dopustila nekalé, resp. klamavé obchodní praktiky, když Smlouvu o stavebním spoření uzavírala s tím, že „navýšení cílové částky je naprostou samozřejmostí“, a poté cílovou částku nenavýšila.

Navrhovatel se v řízení vyjádřil na adresu finančního arbitra, že „[v] souvislosti začínám mít silné pochybnosti o tom, zda jste osobou, která je kompetentní pro práci na této pozici, protože neustále číst Vaše nesmyslné výzvy, přičemž veškeré podklady, které potřebujete pro posouzení/rozhodnutí již máte a celou situaci jsem Vám jasně popsala již několikrát, a Vaše nekonečné požadavky na dodání v podstatě zcestných a nesmyslných důkazů, vypovídají o tom, že patrně nebudete člověk, který má pro kancelář finančního arbitra pracovat. Celé jednání zdržujete a prodlužujete s tím, že nechápete, který problém máte před sebou a co potřebujete k tomu, abyste ho mohla vyřešit. Dále, Vaše vyjádření o tom, že nejste dozorovým orgánem a další Vaše podrobné povídání o ČNB svědčí o tom, že patrně asi nevíte, čím se finanční arbitr zabývá a co je náplní Vaší práce“.

Následně Navrhovatel vznesl písemný dotaz „[m]ohla bych se ještě zeptat na jméno a příjmení nadřízeného paní Moniky Nedelkové. Opakovaně totiž nejsem spokojena s tím, jakým způsobem mé podání zpracovává. Proto zvažuji, že o tom uvědomím jejího nadřízeného.“

Podle zákona o finančním arbitrovi, od 1. 7. 2011 finančního arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Finančním arbitrem může být jmenována pouze osoby, která je bezúhonná, plně svéprávná, má dobrou pověst a jejíž zkušenosti dávají záruku, že bude svou funkci řádně zastávat. Vláda České republiky do funkce finančního arbitra dne 16. 11. 2011 na základě usnesení č. 1157, a to s účinností od 16. 11. 2011, jmenovala Mgr. Moniku Nedelkovou.

Pokud jde o průběh řízení před finančním arbitrem, jde o řízení sporné, jak stanoví zákon o finanční arbitrovi a jak vyplývá z § 141 správního řádu a je ovládáno zásadou projednací. To znamená, že účastníci řízení nesou odpovědnost za výsledek řízení. Pokud chce účastník ve sporu uspět, musí předložit nebo označit důkazy na podporu svých tvrzení. Pokud tedy Navrhovatel tvrdí, že se Instituce dopustila nekalé, resp. klamavé obchodní praktiky, nese také důkazní břemeno, aby tato tvrzení rovněž prokázal.

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr podle § 141 odst. 4 správního řádu vychází při zjišťování stavu věci z důkazů, které byly provedeny, neoznačí-li účastníci důkazy potřebné k prokázání svých tvrzení. Finanční arbitr provede podle § 141 odst. 4 jiné důkazy pouze v případě, že navržené důkazy nepostačují ke zjištění stavu věci.

Finanční arbitr při řešení sporů postupuje stejným způsobem jako soud, tj. stejně jako soud vykládá a aplikuje právní předpisy. Rozhodnutí finančního arbitra je individuálním správním aktem, který je závazný a soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu. Rozhodnutí finančního arbitra je dále přezkoumatelné v občanském soudním řízení.

Příslušnost finančního arbitra je dána alternativně k příslušnosti soudů. Navrhovatel se tedy může svobodně rozhodnout, na který orgán řešení sporů se obrátí. Pokud tedy Navrhovatel nesouhlasil s postupem finančního arbitra v řízení, mohl vzít kdykoliv před vydáním nálezu svůj návrh na zahájení řízení zpět a obrátit se v dané věci na soud.

Pokud by finanční arbitr při svém rozhodování postupoval v rozporu se zákonem, může se kterákoli strana sporu obrátit na obecný soud, aby rozhodnutí finančního arbitra nahradil vlastním rozhodnutím.

Pokud by při přezkumu v občanském soudním řízení soud nahradil rozhodnutí finančního arbitra, finanční arbitr by tím současně vystavoval stát nebezpečí náhrady škody způsobené nezákonným rozhodnutím podle zákona č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem, ve znění pozdějších předpisů.

10. K výroku nálezu

Finanční arbitr znovu opakuje, že je příslušný pouze k posouzení soukromoprávního sporu mezi Navrhovatelem a Institucí, tedy sporu o nárok na změnu Smlouvy o stavebním spoření v podobě zvýšení cílové částky. Na základě shromážděných podkladů a provedeného právního posouzení skutkového stavu nebylo prokázáno, že Navrhovateli vznikl právní nárok na změnu Smlouvy o stavebním spoření v podobě zvýšení cílové částky stavebního spoření.

Finanční arbitr nemůže prošetřit zákonnost postupu Instituce podle veřejnoprávních předpisů. Finanční arbitr není orgánem veřejnoprávního dohledu nad finančním trhem, nemůže tedy rozhodovat o tom, zda se Instituce dopustila nekalé, resp. klamavé obchodní praktiky a ukládat za to veřejnoprávní sankce. Veřejnoprávní dohled v oblasti ochrany spotřebitele vykonává Česká národní banka; pokud Navrhovatel trvá na tom, že se Instituce dopustila nekalé, resp. klamavé obchodní praktiky, je na místě, aby se obrátil na Českou národní banku.

Na základě všech výše uvedených skutečností rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezu.

P o u č e n í :

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 20. 9. 2016

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr