



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, Tel. +420 257 042 094,  
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, <https://www.finarbitr.cz>

## Navrhovatel



## Zástupce

Mgr. Tomáš Machurek  
advokát  
IČO 662 37 823  
Jakubská 121/1  
602 00 Brno

## Instituce

Nationale-Nederlanden Levensverzekering  
Maatschappij N. V., se sídlem Weena 505,  
Rotterdam, Nizozemské království, zapsané  
v obchodním rejstříku Obchodní komory  
v Rotterdamu, datum zápisu 17. ledna 1863,  
číslo zápisu 24042211,  
jednající prostřednictvím  
NN Životní pojišťovna N.V.,  
pobočka pro Českou republiku  
IČO 407 63 587  
Nádražní 344/25  
150 00 Praha 5

## Zástupce

Mgr. Eva Nováková  
advokát  
IČO 866 42 413  
Ovocný trh 573/12  
110 00 Praha 1

**Č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 18**

Praha 23. 4. 2019

## U s n e s e n í

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 6. 3. 2017 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Instituci a vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ve věci vrácení částky ve výši rozdílu mezi zaplaceným pojistným a vyplaceným odkupným a příslušenství ve výši zákonného úroku z prodlení, a to z důvodu neplatnosti pojistné smlouvy investičního životního pojištění č. ■■■, takto:

**Řízení se podle § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi zastavuje.**

### Odůvodnění:

Finanční arbitr je bezplatný státem zřízený orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Sporem se finanční arbitr může zabývat pouze v řízení zahájeném na návrh spotřebitele a pro své rozhodnutí musí shromáždit dostatek podkladů, a to jak od navrhovatele, tak instituce, proti které návrh směřuje, případně od třetích osob.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Proto musí finanční arbitr posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout u soudu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně neúspěšné straně sporu uložit náhradu nákladů soudního řízení. Proto je na místě, aby navrhovatel v řízení před finančním arbitrem



poskytoval dostatečnou součinnost, a to nejen při jednání o smírném řešení sporu, ale i při shromažďování podkladů pro rozhodnutí finančního arbitra.

Řízení před finančním arbitrem upravuje zákon o finančním arbitrovi, a podle § 24 tohoto zákona pouze tam, kde úprava zákona o finančním arbitrovi chybí, se použije správní řád.

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhá vydání bezdůvodného obohacení ve výši rozdílu mezi zaplaceným pojistným a vyplaceným odkupným pojistné smlouvy investičního životního pojištění ING SMART č. ■■■, kterou dne 15. 1. 2012 uzavřel s Institucí (dále jen „Pojistná smlouva“), a příslušenství ve výši zákonného úroku z prodlení, a to z důvodu neplatnosti Pojistné smlouvy, protože předmětem Pojistné smlouvy není pojištění, na straně pojistitele jednal subjekt bez způsobilosti k právním úkonům, v Pojistné smlouvě není sjednán rozsah pojistného plnění a Pojistná smlouva nestaví způsob, jakým se oprávněná osoba podílí na výnosech.

Návrh na zahájení řízení, který Navrhovatel finančnímu arbitrovi předložil, neměl náležitosti návrhu na zahájení ve smyslu § 10 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, konkrétně nebyl opatřen uznávaným elektronickým podpisem Zástupce Navrhovatele ve smyslu § 6 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Návrh dále neobsahoval písemná potvrzení o uzavření Pojistné smlouvy, výpisy o aktuálním stavu pojištění, modelové příklady týkající se výpočtu odkupného, záznam o požadavcích a potřebách klienta, komunikaci Navrhovatele s Institucí nebo třetími osobami (listinnou i elektronickou) a odůvodnění, proč se Navrhovatel v řízení před finančním arbitrem domáhá po Instituci vydání částky 221.500 Kč, tedy podklady kterými by Navrhovatel doložil existenci právního vztahu mezi ním a Institucí a kterými by doložil svůj tvrzený nárok.

Finanční arbitr proto podle § 10 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval Navrhovatele písemnou výzvou ze dne 12. 5. 2017, ev. č. FA/4871/2017, aby ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy, odstranil nedostatky návrhu. Dne 29. 5. 2017, ev. č. FA/13411/2017, doručil Navrhovatel finančnímu arbitrovi podepsaný návrh na zahájení řízení spolu s modelací Pojistné smlouvy a sdělil, že žádnou další smluvní dokumentaci k Pojistné smlouvě (nad rámec již předložené) nemá, aniž by vysvětlil z jakého důvodu (obdobná vyjádření podává Zástupce Navrhovatele i v jiných řízeních před finančním arbitrem), když současně zpochybnil opodstatněnost tohoto požadavku finančního arbitra.

Přípisem ze dne 14. 6. 2017, evid. č. FA/8571/2017, vyzval finanční arbitr Instituci k vyjádření se k návrhu a předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu. Dne 22. 6. 2017, evid. č. FA/116012/2017, požádala Instituce o prodloužení lhůty pro vyjádření v řízení. Finanční arbitr dne 27. 6. 2017, evid. č. FA/10953/2017, Instituci vyhověl. Dne 11. 7. 2017, evid. č. FA/17902/2017, požádala Instituce opakovaně o prodloužení lhůty pro vyjádření v řízení. Finanční arbitr dne 13. 7. 2017, evid. č. FA/8060/2017, Instituci vyhověl. Instituce doručila finančnímu arbitrovi vyjádření dne 1. 8. 2017, evid. č. FA/20173/2017.

Finanční arbitr následně pečlivě analyzoval podklady shromážděné jak v řízení Navrhovatele, tak v dalších obdobných řízeních vedených proti Instituci, když zjistil, že návrh na zahájení řízení, který Navrhovatel finančnímu arbitrovi předložil, neobsahoval s ohledem na petit návrhu úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností, konkrétně:

- 1) popis průběhu předšlupní fáze Pojistné smlouvy, zejména jak se zástupce Instituce představil a co Navrhovateli sdělil o subjektu, za který jedná (včetně obchodního jména, právní formy a adresy sídla pojistitele);
- 2) s jakým subjektem se Navrhovatel domníval, že uzavírá Pojistnou smlouvu, a to zvláště s ohledem na skutečnost, že dokumentace k Pojistné smlouvě identifikuje na různých místech pojistitele jako Instituci jednajícím prostřednictvím své pobočky, viz například pojistku;



- 3) popis průběhu předšmluvní fáze Pojistné smlouvy, zejména zda s ním zástupce Instituce v předšmluvní fázi prodiskutoval jeho finanční a životní situaci a jeho potřeby;
- 4) zda položil v rámci předšmluvní fáze doplňující otázky k tomuto produktu a pokud ano, jaké a jak na ně zástupce Instituce odpověděl;
- 5) důvody, které vedly Navrhovatele k uzavření Pojistné smlouvy.

Finanční arbitr proto vyzval Navrhovatele písemnou výzvou ze dne 21. 5. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 1, k odstranění těchto nedostatků návrhu. Dne 8. 6. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 2, požádal Navrhovatel o prodloužení lhůty pro vyjádření v řízení. Finanční arbitr dne 11. 6. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 3 Navrhovateli vyhověl. Dne 20. 6. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 4, Navrhovatel finančnímu arbitrovi sdělil některé okolnosti uzavření Pojistné smlouvy s tím, že si na podrobný průběh předšmluvní fáze nevzpomíná.

Přípisem ze dne 27. 6. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 5, vyzval finanční arbitr Navrhovatele k opětovnému sdělení, z jakého důvodu požaduje po Instituci vydání bezdůvodného obohacení ve výši 221.500 Kč, když podle sdělení Instituce Navrhovatel v průběhu trvání Pojistné smlouvy uhradil pojistné ve výši 149.000 Kč. Dne 13. 7. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 6, Navrhovatel finančnímu arbitrovi sdělil, že na Pojistnou smlouvu uhradil pojistné v celkové výši 149.000 Kč.

Dne 21. 9. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 7, vyzval finanční arbitr Instituci k předložení další dokumentace vztahující se k předmětu sporu, dne 9. 10. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 8, požádala Instituce o prodloužení lhůty pro vyjádření v řízení, finanční arbitr dne 12. 10. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 9, Instituci vyhověl. Instituce doručila finančnímu arbitrovi vyjádření dne 24. 10. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 10.

Přípisem ze dne 31. 10. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 11, vyzval finanční arbitr Navrhovatele k předložení dalších podkladů a současně ho vyzval k vyjádření se k dosud zjištěným skutkovým okolnostem a jejich předběžnému právnímu posouzení, když Navrhovatel doručil finančnímu arbitrovi své vyjádření dne 13. 11. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 12, kde rozporoval závěry finančního arbitra stran promlčení nároků Navrhovatele.

Zástupce Navrhovatele doručuje finančnímu arbitrovi šablonovité návrhy a podání ve sporech dalších navrhovatelů, které zastupuje, a v nich líčí skutkové okolnosti uzavření pojistných smluv jednotlivých navrhovatelů takřka totožně. Tím se logicky snižuje věrohodnost předložených vyjádření Navrhovatele, a finanční arbitr na základě těchto vyjádření důvodně pochybuje, zda se skutečně jedná o vylíčení skutkových okolností Navrhovatelem, který byl přítomen při uzavírání Pojistné smlouvy (na rozdíl od jeho Zástupce).

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi musí spory posuzovat a rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr při svém rozhodování musí vycházet ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

S ohledem na dosavadní průběh řízení proto finanční arbitr dne 27. 2. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 13, podle § 12 odst. 5 zákona o finančním arbitrovi vyzval Navrhovatele, aby dne 20. 3. 2019 v Kanceláři finančního arbitra podal ústní vysvětlení, jehož předmětem mělo být kromě bližšího vyjasnění okolností uzavření Pojistné smlouvy (včetně odstranění nesrovnalostí v dosavadních vyjádřeních Navrhovatele) i přezkoumání podmínek řízení, poučení Navrhovatele a jeho Zástupce o průběhu a zásadách řízení před finančním arbitrem a projednání možnosti smírného řešení sporu.



Podle § 12 odst. 5 zákona o finančním arbitrovi je finanční arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení.

Navrhovatel se domáhal neplatnosti Pojistné smlouvy z důvodu, že předmětem Pojistné smlouvy není pojištění, na straně pojistitele jednal subjekt bez způsobilosti k právním úkonům, v Pojistné smlouvě není sjednán rozsah pojistného plnění a Pojistná smlouva nestaví způsob, jakým se oprávněná osoba podílí na výnosech.

K tomu finanční arbitr odkazuje například na závěry v rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 20. 5. 2003, sp. zn. 32 Odo 119/2003, ze kterého vyplývá, že nesprávné označení osoby nezpůsobuje neplatnost smlouvy, lze-li zjistit výkladem, popřípadě objasněním skutkových okolností uzavření smlouvy, kdo je jejím účastníkem. Nejvyšší soud dále uzavřel, že „[z]ávěr o nezpůsobilosti určitého subjektu k právním úkonům a tím i o jeho absolutní nezpůsobilosti právně relevantním způsobem vystupovat v právních vztazích, lze učinit až poté, kdy tento nedostatek nelze odstranit ani jeho výkladem“. Obdobně tomu je i v případě převzetí pojistného rizika a pojistného zájmu Navrhovatele, kdy též nejsou bez významu okolnosti konkrétního případu.

V posuzovaném případě tak finanční arbitr zamýšlel nejen odstranit nesrovnalosti v dosavadních vyjádřeních Navrhovatele a doptat se ho na další rozhodné skutečnosti, ale též chtěl přezkoumat podmínky řízení (k čemuž je oprávněn kdykoli v jeho průběhu), poučit Navrhovatele o průběhu a zásadách řízení před finančním arbitrem, a pro případ, že finanční arbitr může řízení skutečně vést, pokusit se i o smírné řešení sporu, o které finanční arbitr v souladu s § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi primárně usiluje (a to i s ohledem na předběžné právní závěry finančního arbitra ohledně promlčení nároků Navrhovatele).

Dne 19. 3. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 14, doručil Navrhovatel finančnímu arbitrovi „Vyjádření klienta k produktové smlouvě“ podepsané Navrhovatelem (dále jen „Vyjádření“) spolu s oznámením, že se Navrhovatel podání ústního vysvětlení nezúčastní.

Finanční arbitr přesto opakovanou výzvou ze dne 23. 3. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 – 15, stanovil náhradní termín podání ústního vysvětlení dne 10. 4. 2019 a současně Navrhovateli vysvětlil, že předložené Vyjádření není dostatečným podkladem pro rozhodnutí ve věci a mj. neodpovídá na veškeré relevantní skutečnosti, na které se chtěl finanční arbitr Navrhovatele dotázat (a případně k nim položit doplňující otázky). Finanční arbitr proto i nadále považoval konání ústního vysvětlení za účasti Navrhovatele a Zástupce Navrhovatele za nezbytné, neboť Navrhovatelem zasláné odpovědi nejsou v tomto řízení vzhledem k povaze řešené věci dostačující, a naopak z nich vyvstávají další otázky.

Dne 2. 4. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017-16, obdržel finanční arbitr stížnost Navrhovatele proti postupu finančního arbitra podle § 175 správního řádu, kde Navrhovatel namítá nečinnost finančního arbitra a nedůvodnost a nezákonnost nařízeného podání ústního vysvětlení.

V uvedený termín se Zástupce Navrhovatele ani sám Navrhovatel, ačkoli finanční arbitr požadoval podle § 59 správního řádu při podání vysvětlení jeho osobní účast, bez jakékoli omluvy nebo bez dostatečných důvodů k podání ústního vysvětlení na předvolání nedostavil.

Finanční arbitr řízení podle § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi zastaví usnesením, jestliže navrhovatel neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost. Na tuto skutečnost finanční arbitr ve všech výzvách k odstranění nedostatků ze dne 12. 5. 2017, 21. 5. 2018, 27. 6. 2018 a 31. 10. 2018 a následně ve výzvách k podání ústního vysvětlení ze dne 27. 2. 2019 a 23. 3. 2019 Zástupce i samotného Navrhovatele písemně a výslovně hned několikrát upozornil. Navrhovateli byly konkrétní nedostatky návrhu i předmět podání ústního vysvětlení včas oznámeny a tedy dobře známy.



Protože Navrhovatel v řízení opakovaně neposkytl finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost, když zpochybňoval opodstatněnost jeho výzev k odstranění nedostatků návrhu a nezúčastnil se nařízených podání ústního vysvětlení, jejichž předmětem mělo být kromě odstranění nedostatků návrhu též přezkoumání podmínek řízení, poučení Navrhovatele o průběhu a zásadách řízení před finančním arbitrem a pokus o smírné řešení sporu, rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto usnesení.

**Poučení:**

Proti tomuto usnesení lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi podat odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi do 15 dnů ode dne doručení usnesení. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

**Poučení:**

Proti tomuto usnesení lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi podat odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi do 15 dnů ode dne doručení usnesení. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr

Doručuje se  
Navrhovatel – datová schránka zástupce jcxgx98  
Instituce – datová schránka zástupce vd8grny

Toto usnesení zasílá finanční arbitr v jeho prosté kopii též přímo Navrhovateli na vědomí - do vlastních rukou na adresu ■

