



# 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 - 20

Praha 24. 5. 2019

## Rozhodnutí o námitkách

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 na návrh Navrhovatele proti Instituci, vedeném podle zákona o finančním arbitrovi a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o námitkách Navrhovatele ze dne 3. 5. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 19, proti usnesení finančního arbitra ze dne 23. 4. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 18, takto:

**Námítky navrhovatele, [redacted], zastoupeného na základě plné moci advokátem Mgr. Tomášem Machurkem, IČO 283 05 043, se sídlem Jakubská 121/1, 602 00 Brno, doručené finančnímu arbitrovi dne 3. 5. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 19, se zamítají a usnesení finančního arbitra ze dne 23. 4. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 18, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.**

### Odůvodnění:

#### 1. Řízení o návrhu

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. [redacted], 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.



Protože Navrhovatel a Zástupce v řízení neposkytli ani přes opakované výzvy finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost, když zpochybňovali opodstatněnost podání ústního vysvětlení a opakovaně se nezúčastnili nařízených podání ústního vysvětlení ve dnech 20. 3. 2019 a 10. 4. 2019, rozhodl finanční arbitr podle § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi a řízení usnesením zastavil.

### 3. Námítky Navrhovatele proti Usnesení

Navrhovatel namítá nečinnost finančního arbitra, který údajně shromáždil podklady pro vydání rozhodnutí již 31. 10. 2018, a proto mu lhůta k vydání rozhodnutí uplynula nejpozději v lednu 2019.

Navrhovatel namítá, že nařízené ústní jednání nebylo důvodné a že ho finanční arbitr nařídil v rozporu se zákonem.

Navrhovatel tvrdí, že finanční arbitr nařídil podání ústního vysvětlení v době, kdy měl shromážděny veškeré podklady pro vydání rozhodnutí a témata ústního jednání jsou s ohledem na předmět sporu zcela irelevantní, neboť se jedná o systémové vady Pojistné smlouvy. Navrhovatel namítá, že finanční arbitr disponuje veškerými důkazními prostředky a s odkazem na nálezy finančního arbitra tvrdí, že „*finanční arbitr účelově nastiňuje témata ústního jednání, o kterých dopředu ví, že odpovědi Navrhovatele nebude pro své rozhodnutí potřebovat*“.

Navrhovatel tvrdí, že všechny „nesrovnalosti ve vyjádřeních Navrhovatele“ musely být Navrhovatelem v průběhu řízení odstraněny, když finanční arbitr předložil Navrhovateli předběžné právní posouzení dosud zjištěného skutkového stavu.

Navrhovatel namítá, že přezkoumat podmínky řízení měl finanční arbitr bezprostředně po zahájení řízení před finančním arbitrem, jejich splnění vyplývá z Navrhovatelem předložené dokumentace a od podání návrhu se na straně Navrhovatele v tomto směru nic nezměnilo.

Navrhovatel tvrdí, že o průběhu a zásadách řízení před finančním arbitrem byl Zástupcem dostatečně poučen, že se již vyjádřil i k možnosti smírného řešení sporu a bylo by vhodné, aby na ústní jednání byla přizvána rovněž Instituce.

Navrhovatel argumentuje, že důvody podání ústního vysvětlení jsou „*účelově vykonstruované s cílem řešit nezákonný postup finančního arbitra a prodlužovat tak uměle lhůtu pro vydání rozhodnutí*“.

Navrhovatel tvrdí, že vady Pojistné smlouvy jsou systémové a totožné s vadami jiných pojistných smluv sjednávajících investiční životní pojištění s Institucí. Zástupce Navrhovatele, kterého si Navrhovatel zvolil, proto argumentuje v návrzích na zahájení řízení jednotlivých klientů totožně. Zástupce Navrhovatele argumentuje, že v případě absolutní neplatnosti Pojistné smlouvy jsou individuální odlišnosti u jednotlivých navrhovatelů zcela irelevantní, a proto finanční arbitr nemůže pochybovat o skutkových okolnostech, které vyplývají přímo ze smluvní dokumentace.

Navrhovatel namítá, že finanční arbitr zjišťuje skutečnosti, které nejsou k rozhodnutí sporu nutné, když obdobné spory s Institucí rozhoduje s naprosto totožným zněním. Navrhovatel odkazuje na nálezy finančního arbitra č. j. FA/SR/ZP/576/2017 - 19, č. j. FA/SR/ZP/916/2017 - 21, č. j. FA/SR/ZP/607/2017 - 8 a č. j. FA/SR/ZP/577/2017 - 22, kterými finanční arbitr rozhodl ve skutkově stejných sporech s Institucí a ve kterých finanční arbitr opakovaně vyzýval navrhovatele k odpovědi na otázky, které položil i Navrhovateli. Navrhovatel argumentuje, že takto získané informace se nenacházejí ve shrnutí skutkového stavu,



finanční arbitr se s nimi nijak nevypořádal a ani v jednom sporu neovlivnily právní závěry finančního arbitra, přestože byly mnohdy objektivně ve prospěch navrhovatelů.

Navrhovatel namítá, že v řízení před finančním arbitrem poskytl veškerou součinnost, když odpověděl na všechny dotazy finančního arbitra a předložil veškerou dokumentaci. Podle Navrhovatele má finanční arbitr veškeré podklady k rozhodnutí a návrh na zahájení řízení netrpí žádnou vadou podle § 10 zákona o finančním arbitrovi.

Navrhovatel namítá, že ho finanční arbitr předvolal v rozporu se zákonnými podmínkami správního řádu. Navrhovatel dovozuje, že nařízení ústního jednání nemělo zákonnou formu a nebylo nezbytné podle § 49 odst. 1 správního řádu a současně že ho finanční arbitr nařídil v rozporu se zásadou legality a písemnosti správního řízení stanovené v § 15 odst. 1 správního řádu.

Navrhovatel argumentuje, že žádný z uvedených důvodů přitom podle Navrhovatele nesplňuje podmínky pro nařízení ústního jednání, když finanční arbitr mohl všechny zamýšlené úkony provést písemně. Navrhovatel odmítá, že by návrh na zahájení řízení měl jakékoliv nedostatky, když z něj vyplývalo, čeho se Navrhovatel domáhá a současně obsahoval důvody neplatnosti Pojistné smlouvy.

Navrhovatel argumentuje, že postup finančního arbitra je v rozporu s § 6 odst. 2 správního řádu, protože nepřiměřeně zatěžuje Navrhovatele a Navrhovatelé vznikají zbytečné náklady, když po něm finanční arbitr vyžaduje nepodstatné důkazy a účast při podání ústního vysvětlení. Navrhovatel cituje směrnici Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. 5. 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004, podle které by obě strany sporu „*také měly mít možnost předložit své informace a důkazy, aniž by musely být fyzicky přítomny*“. Navrhovatel dále namítá, že nařízení podání ústního vysvětlení bez účasti Instituce je v rozporu s právem na spravedlivý proces.

Navrhovatel namítá, že bez ohledu na důvodnost a zákonnost nařízeného ústního jednání je Usnesení nezákonné a v rozporu se zásadou dobré správy. Navrhovatel argumentuje, že důvodem k zastavení řízení nemůže být jakákoliv forma nesoučinnosti, a odkazuje na závěry Nejvyššího správního soudu v rozhodnutí ze dne 28. 7. 2016, sp. zn. 2 Azs 76/2015 - 24, podle kterého lze řízení zastavit jen pro vady, pro které nelze pokračovat v řízení, resp. které skutečně brání pokračování v řízení. Navrhovatel argumentuje, že zastavení řízení není trestem, nýbrž zákonným řešením pro případ, že v řízení nelze dále pokračovat. Finanční arbitr má podle Navrhovatele veškeré podklady pro posouzení neplatnosti Pojistné smlouvy, která vyplývá z jejího textu.

Navrhovatel s odvoláním na dizertační práci Mgr. Lukáše Vacka, zástupce finančního arbitra, na téma „*Finanční arbitr a řízení před ním*“ dovozuje, že finanční arbitr zastavil řízení v rozporu se zákonem a ustálenou judikaturou ze zástupných důvodů, které nejsou ve sporu Navrhovatele s Institucí relevantní.

Navrhovatel tvrdí, že „*finanční arbitr zastavil řízení Navrhovatele v rozporu se zákonem a ustálenou judikaturou ze zástupných důvodů, které nemají ve sporu o neplatnost Pojistné smlouvy relevanci*“.

Navrhovatel požaduje, aby finanční arbitr Usnesení zrušil a v zahájeném řízení dále pokračoval.

#### 4. Rozhodnutí o námitkách



Podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi mohou účastníci řízení podat proti usnesení o zastavení řízení do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení usnesení odůvodněné námitky. Finanční arbitr podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi napadené usnesení rozhodnutím o námitkách potvrdí, změní nebo zruší.

Protože zákon o finančním arbitrovi neupravuje průběh řízení před finančním arbitrem po podání námitek některým z účastníků řízení proti usnesení o zastavení řízení, postupuje finanční arbitr podle těch ustanovení správního řádu, která upravují odvolání jako řádný opravný prostředek a průběh odvolacího řízení (srov. ustanovení § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 81 a n. a § 141 odst. 9 správního řádu).

Navrhovatel podal proti Usnesení v zákonem stanovené lhůtě odůvodněné námitky, které finanční arbitr vyhodnotil jako přípustné ve smyslu § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 81 až 83 správního řádu.

Podle § 89 odst. 2 správního řádu „[o]dvolací správní orgán přezkoumává soulad napadeného rozhodnutí a řízení, které vydání rozhodnutí předcházelo, s právními předpisy. Správnost napadeného rozhodnutí přezkoumává jen v rozsahu námitek uvedených v odvolání, jinak jen tehdy, vyžaduje-li to veřejný zájem. K vadám řízení, o nichž nelze mít důvodně za to, že mohly mít vliv na soulad napadeného rozhodnutí s právními předpisy, popřípadě na jeho správnost, se nepřihlíží; tímto ustanovením není dotčeno právo na náhradu škody způsobené nesprávným úředním postupem“.

Podle § 141 odst. 9 správního řádu platí, že „[v]e sporném řízení odvolací správní orgán přezkoumává napadené rozhodnutí jen v rozsahu námitek uvedených v odvolání“, to však neznamená, že správní orgán nemůže i v tomto případě zkoumat soulad napadeného rozhodnutí a řízení, které mu předcházelo, s právními předpisy (k tomu srov. rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ze dne 26. listopadu 2015, sp. zn. 9 As 100/2015).

Napadené Usnesení splňuje obsahové náležitosti ve smyslu § 68 správního řádu, tj. výrok, odůvodnění a poučení. Ve výrokové části Usnesení finanční arbitr řádně identifikoval účastníky řízení, předmět sporu a jeho řešení, resp. výsledek řízení (zastavení řízení), a to s odkazem na použitá zákonná ustanovení. Finanční arbitr zastavení řízení v Usnesení řádně odůvodnil s odkazem na průběh řízení, identifikaci a popis jednotlivých úkonů v řízení včetně chybějících náležitostí návrhu, a splnění zákonných předpokladů pro zastavení řízení. V závěru Usnesení finanční arbitr Navrhovatele řádně poučil o jeho dalších právech.

Navrhovatel věděl, že finanční arbitr potřebuje jeho další součinnost, termíny podání ústního vysvětlení mu byly finančním arbitrem v řízení včas oznámeny a tedy dobře známy, když finanční arbitr opakovaně Navrhovatele poučil o tom, jaký následek bude jeho nesoučinnost mít a Usnesení tak nemohlo být v tomto ohledu pro Navrhovatele nijak překvapivé.

#### 4.1 Nečinnost finančního arbitra

Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí; nelze-li ve zvlášť složitých případech, vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů. Vždy však záleží na složitosti projednávaného sporu a součinnosti stran sporu nebo třetích institucí nebo osob. Složitost případu je potřeba posuzovat podle předmětu sporu a shromážděných podkladů (zejména smluvní dokumentace) s přihlédnutím k tvrzením jednotlivých stran sporu, jejich průkaznosti a dalším okolnostem.

Jakmile finanční arbitr shledá shromážděné podklady pro vydání rozhodnutí ve věci za dostačující a nebude již další součinnosti navrhovatele nebo instituce třeba, písemně



vyzve navrhovatele i instituci, aby se se shromážděnými podklady před vydáním rozhodnutí seznámili, a současně jim umožní se k nim vyjádřit. Nevyplyne-li z provedených úkonů seznámení s podklady potřeba dalšího doplnění důkazů a jejich provádění, vydá finanční arbitr nejpozději do 90 dnů ode dne seznámení s podklady rozhodnutí.

Finanční arbitr Navrhovateli opakovaně sděluje, že ačkoli mu dne 31. 10. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 – 11, sdělil některé své předběžné právní závěry, ty se týkaly pouze toho, že případná neplatnost Pojistné smlouvy by pro něj v důsledku promlčení nebyla výhodná (tj. aby zvážil, zda se jí chce vůbec domáhat), a nikoli toho, zda Pojistná smlouva skutečně trpí nějakými vadami a měla by být, či dokonce je, neplatná. Protože pak Navrhovatel rozporoval i výše uvedené závěry finančního arbitra stran promlčení nároků Navrhovatele, považoval finanční arbitr podání ústního vysvětlení za účelné i z tohoto důvodu.

Finanční arbitr tak v řízení i nadále shromažďoval podklady potřebné pro rozhodnutí ve věci, když za tímto účelem následně vyzval opakovaně Navrhovatele k podání ústního vysvětlení, aby mohl strany sporu dovést k jeho smírnému řešení, popř. aby mohl ve věci co nejdříve rozhodnout.

S ohledem na shora uvedené finanční arbitr odmítá Navrhovatelem namítanou nečinnost a tvrzení, že lhůta pro vydání rozhodnutí uplynula nejpozději v lednu 2019, neboť mj. právě proto, že finanční arbitr veškeré potřebné podklady pro spravedlivé posouzení věci neměl, vedl další dokazování. V této souvislosti finanční arbitr považuje Navrhovatelovu argumentaci údajnou nečinností finančního arbitra za účelovou, když tím argumentuje až poté, kdy opakovaně odmítl finančnímu arbitrovi poskytnout řádnou součinnost a sám tak řízení zbytečně prodlužoval.

#### *4.2 Vylíčení rozhodných skutečností a podání ústního vysvětlení*

Navrhovatel v návrhu na zahájení řízení namítal neplatnost 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 nestanoví způsob, jakým se oprávněná osoba podílí na výnosech.

Finanční arbitr zdůrazňuje, že je mimosoudním orgánem řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, který byl zřízen na základě požadavků práva Evropské unie a jako takový, byť je do této soustavy legislativně zařazen, není správním orgánem v běžně pojímaném slova smyslu.

Základní zásadou řízení před finančním arbitrem je přivést strany sporu ke smíru tak, aby bylo naplněno poslání orgánu mimosoudního řešení sporů, tedy bezplatně co do nákladů na zahájení řízení a bez nákladů na právní zastoupení a bez nákladů na soudní přezkum, dosáhnout vyřešení sporu slabší strany – spotřebitele.

Ačkoli tedy finanční arbitr nesdílí názor Navrhovatele, že by mohl spor řádně projednat i bez jeho další součinnosti, musí s ohledem na výše uvedené rovněž zdůraznit, že v řízení před finančním arbitrem nejde jen o „možnost spor projednat“ a poté rozhodnout, ale především o smírné řešení sporu, kdy finanční arbitr rovněž potřebuje znát bližší skutkové okolnosti toho kterého případu, aby se mohl pokusit o odpovídající smírné řešení sporu, a pochopitelně i základní součinnost jednotlivých spotřebitelů.

Pokud se jedná o jednotlivé důvody podání ústního vysvětlení, finanční arbitr předně odkazuje na podrobné odůvodnění Usnesení, ve kterém řádně vysvětlil, jaké úvahy ho vedly



k provedení příslušných úkonů. Finanční arbitr přitom považuje za hospodárné, aby tyto úkony učinil při podání ústního vysvětlení, tedy v rámci jednoho kontaktu s Navrhovatelem.

Finanční arbitr proto vyzval dne 27. 2. 2019, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 - 13, Navrhovatele, aby podal ústní vysvětlení a specifikoval, že předmětem ústního vysvětlení „*bude bližší vyjasnění okolností uzavření pojistné smlouvy investičního životního pojištění ING SMART č. ■ (dále jen „Pojistná smlouva“) a nesrovnalostí ve vyjádřeních Navrhovatele, přezkoumání podmínek řízení, poučení Navrhovatele a jeho Zástupce o průběhu a zásadách řízení před finančním arbitrem a projednání možnosti smírného řešení sporu*“. Navrhovatel měl současně při ústním jednání předložit finančnímu arbitrovi veškerou smluvní a související dokumentaci, kterou má k dispozici, včetně dokumentů týkajících se vymáhání práv z Pojistné smlouvy. Ačkoli to pak finanční arbitr výslovně nezmínil (když to nepovažoval za nezbytné a povinnost k detailnímu uvedení důvodů ústního vysvětlení mu neukládá ani žádný právní předpis), podání ústního vysvětlení se mělo týkat i dalších skutečností jako průběhu smluvního vztahu z Pojistné smlouvy, okolností rozhodných pro subjektivní promlčecí dobu atd.

Finanční arbitr opakovaně odkazuje Navrhovatele na judikaturu Nejvyššího soudu, ze které vyplývá, že nesprávné označení osoby nezpůsobuje neplatnost smlouvy, lze-li zjistit výkladem, popřípadě objasněním skutkových okolností uzavření smlouvy, kdo je jejím účastníkem.

Aby finanční arbitr mohl v řízení vyhovět Navrhovateli a prohlásit Pojistnou smlouvu za neplatnou, musel by nejdříve uzavřít, že tvrzený nedostatek Pojistné smlouvy (nesprávné označení pojistitele) nelze odstranit výkladem, popřípadě objasněním skutkových okolností, za nichž byl právní úkon učiněn (k tomu viz rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 20. 5. 2003, sp. zn. 32 Odo 119/2003, na které finanční arbitr odkázal již v Usnesení a ve kterém Nejvyšší soud vyložil, 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 po té, kdy tento nedostatek nelze odstranit ani jeho výkladem*“).

Obdobně tomu je i u tvrzení Zástupce Navrhovatele, že pojistitel nepřebírá v pojistných smlouvách pojistné riziko, kdy Zástupce Navrhovatele dostatečně nevysvětluje, jaký produkt a s jakými vlastnostmi vůbec Navrhovatel poptával.

V této souvislosti finanční arbitr předně opakovaně zdůrazňuje, že Zástupce Navrhovatele podává k finančnímu arbitrovi vzorové návrhy, tj. i za jiné navrhovatele než Navrhovatele, které obsahují velké množství nepřesností a nesrovnalostí, případně totožné vyličení některých rozhodných skutečností, což považuje finanční arbitr za vysoce nepravděpodobné. Zástupce Navrhovatele rovněž často odmítá řádně reagovat na výzvy finančního arbitra se vzorovým odůvodněním, že si navrhovatel podrobnosti nepamatuje (z úřední činnosti finančního arbitra však naopak vyplývá, že spotřebitelé, kteří se na podání ústního vysvětlení dostaví, si často na skutečnosti významné pro posouzení sporu vzpomenu, a to navzdory vzorovému tvrzení jejich právního zástupce).

S ohledem na výše uvedené finanční arbitr odmítá rovněž argumentaci Navrhovatele, že jím namítané vady Pojistné smlouvy vyplývají z jejího textu, a proto není nutné zjišťovat další okolnosti jejího uzavření. Finanční arbitr rovněž odmítá, že by v případech absolutní neplatnosti pojistných smluv nebyly relevantní zvláštnosti uzavření pojistných smluv u jednotlivých navrhovatelů, a to nejen s ohledem na výše citovanou judikaturu, ale třeba i na otázku subjektivní promlčecí doby atd. (nehledě na skutečnost, že ani veškeré smlouvy Instituce včetně její identifikace nejsou vždy stejné a liší se například podle roku uzavření, konkrétního produktu apod.) Finanční arbitr současně musí mít z důvodu objektivního posouzení nároku Navrhovatele v řízení jednoznačně prokázáno mj. to, jakou smluvní a související dokumentaci Navrhovatel před podpisem Pojistné smlouvy skutečně obdržel.



Obdobně nemusí být bez významu dokumentace, kterou Navrhovatel obdržel i v průběhu trvání Pojistné smlouvy, resp. při jejím ukončení, a to například právě v souvislosti se subjektivní promlčecí dobou jeho případných práv apod.

Návrh na zahájení řízení, který Navrhovatel finančnímu arbitrovi předložil, nebyl opatřen uznávaným elektronickým podpisem Zástupce a neobsahoval mj. písemná potvrzení o uzavření Pojistné smlouvy, výpisy o aktuálním stavu pojištění, modelové příklady týkající se výpočtu odkupného, záznam o požadavcích a potřebách klienta, veškerou komunikaci Navrhovatele s Institucí (listinou i elektronickou) a odůvodnění, proč se v řízení před finančním arbitrem domáhá vydání částky ve výši 221.500 Kč. Když potom finanční arbitr vyzval Navrhovatele písemnou výzvou ze dne 12. 5. 2017, ev. č. FA/4871/2017, k odstranění nedostatků návrhu, Navrhovatel předložil finančnímu arbitrovi pouze podepsaný návrh na zahájení řízení spolu s modelací Pojistné smlouvy, aniž by vysvětlil, z jakého důvodu žádnou další smluvní dokumentaci nemá (obdobná vyjádření podává Zástupce Navrhovatele i v jiných řízeních před finančním arbitrem).

Finanční arbitr následně vyzval dne 21. 5. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271 – 1, Navrhovatele k odstranění dalších nedostatků návrhu, když Navrhovatel dne 20. 6. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 – 4, sdělil finančnímu arbitrovi některé okolnosti uzavření Pojistné smlouvy s tím, že si na podrobný průběh předmluvní fáze nevzpomíná. 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 uhradil na Pojistnou smlouvu pojistné ve výši 149.000 Kč. Navrhovatel dne 13. 7. 2018, č. j. FA/SR/ZP/271/2017 – 6, finančnímu arbitrovi sdělil, že na Pojistnou smlouvu uhradil pojistné ve výši 149.000 Kč.

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.

Finanční arbitr již v Usnesení vysvětlil, že na základě vyjádření Zástupce Navrhovatele, která jsou prakticky shodná s vyjádřeními navrhovatelů v dalších řízeních, v daném případě pochybuje, zda se jedná o vylíčení rozhodných skutečností osobou, která byla uzavření Pojistné smlouvy skutečně přítomna, tedy Navrhovatelem. Zástupce Navrhovatele ostatně v námitkách proti Usnesení nerozporuje, že by finančnímu arbitrovi v případě Navrhovatele zaslal šablonovitý návrh na zahájení řízení, když jen odkazuje na povahu vad Pojistné smlouvy, které vyplývají ze smluvní dokumentace a u kterých není podle Zástupce Navrhovatele zapotřebí zjišťovat cokoli dalšího.

S ohledem na vše výše uvedené proto finanční arbitr považoval v posuzovaném případě za nezbytné, aby se Navrhovatel osobně zúčastnil podání ústního vysvětlení, když to byl především on, a nikoli jeho Zástupce, kdo byl uzavírání Pojistné smlouvy přítomen a kdo tak mohl veškeré nejasnosti finančnímu arbitrovi vysvětlit.

Finanční arbitr proto uzavírá, že Navrhovatel v řízení neodstranil nedostatky návrhu na zahájení řízení (a to jak v reakci na písemné výzvy, tak i na ústním vysvětlení, kterého se odmítl zúčastnit), které bránily projednání sporu finančním arbitrem.

Finanční arbitr odmítá rovněž námitku Navrhovatele, že zjišťuje nepotřebné skutečnosti, když v jiných řízeních takto zjištěné skutečnosti nezohledňuje a vydává nálezy s totožným zněním, protože je lichá a zavádějící.



Finanční arbitr ve smyslu § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi („*Arbitr je povinen rozhodovat 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.*“) rozhoduje spory mezi účastníky řízení jako nestranný a nezávislý orgán.

K řádnému naplnění těchto základních zásad a principů jeho činnosti pak mj. podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi „*[a]rbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy*“, což činí mnohdy i v zájmu samotného spotřebitele. Finanční arbitr odkazuje, že i podle § 141 odst. 4 správního řádu a § 120 odst. 2 zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, může rozhodující orgán zjišťovat další rozhodné skutečnosti nad rámec toho, co předložili účastníci řízení.

Finanční arbitr proto i v řízení Navrhovatele postupoval tak, aby spolehlivě zjistil skutkové okolnosti uzavření Pojistné smlouvy, aby mohl spor mezi Navrhovatelem a Institucí spravedlivě rozhodnout. Finanční arbitr připomíná, že Zástupce Navrhovatele podal jménem Navrhovatele vzorový návrh na zahájení řízení, který v obdobné podobě podali i právní zástupci navrhovatelů v řízeních, na jejichž průběh Zástupce Navrhovatele odkazuje. Pokud finanční arbitr rozhodl v některých řízeních stejně a návrhy navrhovatelů zamítl, vyšel ze zjištění, že pojistné smlouvy lze vyložit, případně že jejich předmětem je pojištění, a tudíž nejsou neplatné. Protože finanční arbitr v těchto řízeních nezjistil skutečnosti, které by ovlivnily závěr finančního arbitra o platnosti pojistných smluv, nemohly se tak promítnout ani do písemného odůvodnění nálezů. To však neznamená, že pokud by finanční arbitr v řízení Navrhovatele zjistil další relevantní skutečnosti, nerozhodl by v jeho věci jinak, když by se v takovém případě nejednalo o skutkově shodný případ.

V této souvislosti finanční arbitr důrazně odmítá i vzorové tvrzení Navrhovatele, resp. jeho Zástupce, že skutečnosti zjištěné při podání ústních vysvětlení nikdy neovlivní výsledek sporu (aniž by uvedl konkrétní řízení, kde měl finanční arbitr údajně pochybit a nezohlednit skutečnosti „ve prospěch“ navrhovatelů), což Zástupce nejenže nemůže vědět, když ve většině těchto řízení klienty nezastupoval a těchto úkonů se neúčastnil (nikdy se rovněž nezúčastnil podání ústního vysvětlení ve sporu s Institucí), ale což především není pravda. Při těchto ústních vysvětleních finanční arbitr naopak často zjišťuje, že někteří právní zástupci neuvodili veškeré rozhodné skutečnosti pro posouzení sporu, když zaznamenal i případy, kdy obdržel od zástupce navrhovatele dvě vzorová „Vyjádření k produktové smlouvě“ (tj. dokument, který předložil i Zástupce Navrhovatele v tomto řízení a o němž tvrdí, že by snad měl vyčerpávajícím způsobem odpovědět na všechny myslitelné dotazy finančního arbitra), ke stejnému případu, která si protiřečila.

Pokud jde o námitku Navrhovatele týkající se dalšího důvodu podání ústního vysvětlení, tj. že pochybnosti finančního arbitra o jeho příslušnosti k vedení řízení nevyplývají z daného sporu, finanční arbitr i zde opakovaně odkazuje, že Zástupce Navrhovatele podal vzorový návrh na zahájení řízení, který ve stejné podobě podávají i jiní právní zástupci navrhovatelů (vzorové jsou ostatně i námitky Navrhovatele proti Usnesení). Zástupce Navrhovatele je tak zjevně v kontaktu s jinými právními zástupci, kteří obdobně podávají vzorová vyjádření a u kterých finanční arbitr již zjistil, že tak činí bez součinnosti s navrhovatelem. Z těchto důvodů proto i v případě Navrhovatele finanční arbitr důvodně pochybuje, zda má skutečně zájem na vedení řízení před finančním arbitrem, resp. zda mezi ním a Zástupcem Navrhovatele nedošlo k postoupení práv a povinností z Pojistné smlouvy, což by vylučovalo příslušnost finančního arbitra k rozhodování sporu.

Finanční arbitr tak odmítá námitky Navrhovatele o účelovém a zbytečném nařízení podání ústního vysvětlení, když finanční arbitr v řízení samozřejmě postupuje nejen tak, aby spolehlivě zjistil skutkové okolnosti uzavření Pojistné smlouvy a mohl spor mezi Navrhovatelem a Institucí spravedlivě rozhodnout, resp. dovést strany k jeho smírnému





řešení, ale také aby řízení a jeho výsledek nezatížil ani jinými vadami (například nicotností). Rozporuje-li Zástupce Navrhovatele, resp. Navrhovatel, tyto základní skutečnosti, považuje finanční arbitr za účelný i další důvod nařízeného podání ústního vysvětlení, tj. ústní poučení Navrhovatele a jeho Zástupce o zásadách řízení před finančním arbitrem.

Pokud jde o námitku Navrhovatele, že předmětem ústního vysvětlení nemohlo být smírné řešení sporu, když k němu nebyla přizvána Instituce, finanční arbitr odkazuje, že smíru mezi stranami sporu dosahuje i sdělením dosavadních skutkových zjištění a jejich předběžným právním posouzením, podle kterého by finanční arbitr návrh navrhovatele na základě dosud shromážděných podkladů zamítnul nebo podle kterého by rozhodnutí nemuselo být ve prospěch navrhovatele. V daném případě finanční arbitr Navrhovateli dne 31. 10. 2018, č. j FA/SR/ZP/271/2017 – 11, sdělil, že z důvodu námitky promlčení vznesenou Institucí by finanční arbitr nemohl Navrhovateli přiznat žádné plnění a jeho návrh zamítl a při neplatnosti Pojistné smlouvy by Navrhovateli současně vznikla povinnost vydat bezdůvodné obohacení ve výši rozdílu vyplaceného odkupného a nepromlčené části pojistného, tj. částky 21.336 Kč, které by se Instituce mohla domáhat v soudním řízení (Navrhovatel s tímto nesouhlasil a finanční arbitr mu tak chtěl blíže vysvětlit i tuto otázku).

Finanční arbitr rovněž nepovažuje podání ústního vysvětlení za nedůvodné (či dokonce za v rozporu se zásadami správního řízení a v rozporu s právem na spravedlivý proces) proto, že se ho neúčastní Instituce, když jeho účelem je vyjasnění, případně doplnění návrhu na zahájení řízení, možnost finančního arbitra bezprostředně reagovat na Navrhovatelem uváděné skutečnosti a v konečném důsledku i rychlejší a efektivnější projednání sporu. Instituce (stejně jako Navrhovatel) v řízení opakovaně předkládala podrobná vyjádření a požadované podklady, ve kterých finanční arbitr nespatoval nejasnosti. Finanční arbitr proto nevidí důvod pro to, aby Instituci opakovaně zatěžoval a nařizoval jí podání ústního vysvětlení společně s Navrhovatelem (zvláště za situace, kdy se Navrhovatel i jeho Zástupce podání ústního vysvětlení opakovaně nezúčastnili, a kdy je nutná především jejich osobní přítomnost).

S ohledem na veškeré výše uvedené důvody finanční arbitr ve výzvě ze dne 19. 3. 2019 vysvětlil, že jím předložené „*Vyjádření klienta k produktové smlouvě*“ podepsané Navrhovatelem nepovažuje za dostatečné, a podání ústního vysvětlení tak nadále považuje za nezbytné. Finanční arbitr opakovaně zdůrazňuje, že vyplněný vzorový dotazník Zástupce Navrhovatele v žádném případě nereaguje na veškeré zamýšlené dotazy, resp. další úkony finančního arbitra, když z něho další otázky související s předmětem sporu spíše vyplývají, než aby je objasnil.

Současně nelze přehlédnout ani skutečnost, že právní Zástupce Navrhovatele se podání ústního vysvětlení ohledně obdobného předmětu sporu s Institucí dosud nikdy nezúčastnil, a je proto s podivem, jak může vědět, které další konkrétní otázky chtěl finanční arbitr Navrhovateli položit.

Pokud jde o argumentaci Navrhovatele týkající se § 49 odst. 1 správního řádu, finanční arbitr odkazuje, že oprávnění nařídit ústní vysvětlení v řízení před finančním arbitrem vyplývá především z § 12 odst. 5 zákona o finančním arbitrovi, podle kterého platí, že „[v] průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení“. Podle § 12 odst. 2 téhož zákona pak platí, že „[a]rbitr nařídí ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu“.

Protože zákon o finančním arbitrovi obsahuje vlastní úpravu podání ústního vysvětlení (nikoliv ústního jednání, jak ho upravuje § 49 správního řádu), není dán důvod k aplikaci správního řádu ve smyslu § 24 zákona o finančním arbitrovi, resp. k rozšiřování podmínek



pro nařízení ústního vysvětlení. Finanční arbitr proto byl oprávněn z vlastního podnětu vyžadovat podání ústního vysvětlení (finanční arbitr je nadto přesvědčen, že by v daném případě byly s ohledem na výše uvedené naplněny i podmínky pro konání ústního jednání podle § 49 správního řádu). Finanční arbitr současně naplnil požadavky na předvolání Navrhovatele do Kanceláře finančního arbitra, jak je stanoví § 59 správního řádu.

Pokud jde o citaci Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů, finanční arbitr opakovaně odkazuje, že oprávnění finančního arbitra vyžadovat ústní vysvětlení vyplývá přímo ze zákona o finančním arbitrovi, který zřídil institut finančního arbitra v České republice. Finanční arbitr vysvětluje, že stranám sporu běžně umožňuje doručovat své vyjádření prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, veřejné datové sítě nebo zprávy elektronické pošty. V odůvodněných případech, např. když finanční arbitr nemůže opatřit požadované podklady jinak, finanční arbitr využívá svého oprávnění vyžadovat po stranách sporu podání ústního vysvětlení. Finanční arbitr proto nesdílí právní názor Navrhovatele, že by v jeho řízení postupoval proti smyslu Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů provedené v českém právním řádu též zákonem o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr v písemných výzvách k podání ústního vysvětlení, adresovaných a doručených Navrhovateli a jeho Zástupci, vyzval Navrhovatele, aby se v určený den a čas dostavil do Kanceláře finančního arbitra a podal v jeho řízení vedeném před finančním arbitrem ústní vysvětlení. Finanční arbitr vyzval Navrhovatele k podání ústního vysvětlení s dostatečným předstihem. Finanční arbitr současně poučil Navrhovatele a jeho Zástupce, že pokud se ve stanovený den nemohou dostavit do Kanceláře finančního arbitra, mohou požádat o změnu termínu, a že pokud se Navrhovatel bez náležité omluvy nebo bez dostatečných důvodů na předvolání nedostaví, neposkytne tím potřebnou součinnost a finanční arbitr může z tohoto důvodu jeho řízení zastavit. Navrhovatel a jeho Zástupce se na tato řádně nařízená podání ústního vysvětlení nedostavili a finanční arbitr z tohoto důvodu řízení zastavil pro jejich nesoučinnost.

Finanční arbitr není povinen před podáním ústního vysvětlení jakkoliv dokládat, že pro jeho konání existují z pohledu Navrhovatele dostatečné důvody, resp. Navrhovatele k podání ústního vysvětlení přesvědčovat.

Navrhovatel dosud pouze polemizuje se závěry finančního arbitra, zda existovaly důvody pro podání ústního vysvětlení. Tato polemika nemůže nijak ovlivnit skutečnost, že se Navrhovatel ani jeho Zástupce dne 20. 3. 2019, resp. dne 10. 4. 2019 nezúčastnili podání ústního vysvětlení, aniž by jim v tom bránily závažné a doložené důvody. Navrhovatel sám svou nečinnost v námitkách nerozporuje a neodůvodňuje, naopak v nich potvrzuje odmítnutí součinnosti při podání ústního vysvětlení s odkazem na zásady řízení před finančním arbitrem.

Finanční arbitr nerozporuje tvrzení Navrhovatele, že správní řízení je v souladu s § 15 odst. 1 správního řádu ovládáno zásadou písemnosti. Finanční arbitr opakovaně odkazuje, že řízení před finančním arbitrem upravuje zvláštní právní předpis, a to zákon o finančním arbitrovi. Finanční arbitr však odmítá argumentaci Navrhovatele, že podání ústního vysvětlení je v řízení před finančním arbitrem namísto pouze tehdy, není-li možné věc vyřešit písemně. V takovém případě by totiž nebylo možné nařídit ústní vysvětlení prakticky v žádné situaci, když jeho obsah je finanční arbitr podle správního řádu povinen zaznamenat do protokolu, a u všech nařízených ústních vysvětlení by proto bylo možné argumentovat, že nejsou důvodné, protože informace od osoby podávající ústní vysvětlení by bylo možné opatřit písemně.

Finanční arbitr v souvislosti s nařízením ústního vysvětlení odkazuje rovněž na skutečnost, že při podání návrhu na zahájení řízení Navrhovatel i jeho Zástupce věděl, že je finanční



arbitr oprávněn po Navrhovateli vyžadovat podání ústního vysvětlení, když tak stanoví zákon o finančním arbitrovi. Finanční arbitr proto odmítá, že by Navrhovatele a jeho Zástupce nařízením ústního vysvětlení jakkoliv zatěžoval, když ho vyzval k podání ústního vysvětlení v Kanceláři finančního arbitra. V případě Navrhovatele jde navíc o zjevně účelovou argumentaci, když bydlí v Praze a není rovněž bez významu, že se jednalo o první ústní vysvětlení nařízené ve sporu Navrhovatele proti Instituci, nikoliv o opakované podání ústního vysvětlení.

Finanční arbitr jak v Usnesení, tak v tomto rozhodnutí dostatečně vysvětlil, proč považoval zjišťování dalších okolností posuzovaného sporu, a to ať už formou písemných výzev nebo ústního vysvětlení, za nezbytné.

Navrhovatel i jeho Zástupce finančnímu arbitrovi v řízení opakovaně, vědomě a bez relevantního důvodu odepřeli součinnost (Zástupce Navrhovatele tak činí i v dalších řízeních), přičemž o následcích neposkytnutí součinnosti byli finančním arbitrem opakovaně v řízení poučeni.

Podle § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi ve znění účinném k datu vydání Usnesení platí, že finanční arbitr řízení zastaví, jestliže „*navrhovatel neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen*“ (podle téhož ustanovení zákona o finančním arbitrovi ve znění účinném k datu vydání tohoto rozhodnutí pak platí, že finanční arbitr řízení zastaví, jestliže „*navrhovatel neodstranil přes výzvu arbitra nedostatky návrhu nebo neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen*“). Zákon o finančním arbitrovi tak předpokládá zastavení řízení pro případ nesoučinnosti Navrhovatele v jakékoli fázi řízení v reakci na pokyn (výzvu) finančního arbitra, a to nejen při odstraňování nedostatků návrhu.

Finanční arbitr je přesvědčen, že v posuzovaném případě bylo v silách Navrhovatele poskytnout požadovanou a odůvodněnou součinnost, a že odmítání součinnosti ze strany Zástupce Navrhovatele představují pouze snahu o přenesení odpovědnosti za prokázání tvrzení Navrhovatele na finančního arbitra, tedy usnadnění práce a snížení nákladů právního Zástupce Navrhovatele v souvislosti s uplatněním nároku Navrhovatele. Finanční arbitr musí takový přístup Navrhovatele razantně odmítnout, a to i s ohledem na rovnost účastníků řízení, kdy by bylo nespravedlivé, aby v důsledku nečinnosti Navrhovatele a jeho Zástupce finanční arbitr o to více zatěžoval Instituci.

Finanční arbitr tak v souladu se zásadou materiální pravdy odmítá rezignovat v odůvodněných případech na bližší dokazování (resp. další úkony) a paušalizovat tím případy jednotlivých spotřebitelů, jak by si někteří právní zástupci v rámci úspory svých nákladů představovali.

Na tom nemohou ničeho změnit ani tvrzení některých zástupců navrhovatelů o údajném šikanózním postupu finančního arbitra, které finanční arbitr důrazně odmítá, když nařízením podání ústního vysvětlení v žádném případě nechce řízení prodlužovat či dokonce v jakémkoli smyslu „trestat“ navrhovatele, jak tito zástupci tvrdí. K tomuto finanční arbitr ostatně nemá žádný důvod, když obdobné spory, jak tvrdí sám Zástupce Navrhovatele, již běžně rozhoduje.

Z těchto důvodů finanční arbitr odmítá rovněž obecnou a účelovou argumentaci Zástupce Navrhovatele údajnou animozitou finančního arbitra vůči právním zástupcům, podpořenou neaktuálními a ke konkrétnímu sporu Navrhovatele (včetně jeho nesoučinnosti) nic nevypovídajícími statistikami.



Finanční arbitr v námitkovém řízení ani k námitkám Navrhovatele ani z vlastního přezkumu napadeného Usnesení neshledal důvody, pro které by jej měl zrušit. Finanční arbitr proto námitky Navrhovatele zamítl a Usnesení potvrdil.

**Poučení:**

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Podle § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 76 odst. 3 věty druhé správního řádu nabývá usnesení právní moci, bylo-li oznámeno a nelze-li proti němu podat odvolání.

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr

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

