



Odborné stanovisko podľa § 1 ods. 2 písm. f) zákona č. 308/1993 Z. z. o zriadení Slovenského národného strediska pre ľudské práva v znení neskorších predpisov

Slovenskému národnému stredisku pre ľudské práva (ďalej len „Stredisko“) klient dňa XX.XX. XXXX doručil podnet vo veci diskriminácie v oblasti poskytovania tovarov a služieb.

V zmysle § 1 ods. 2 písm. f) zákona č. 308/1993 Z. z. o zriadení Slovenského národného strediska pre ľudské práva (ďalej len „zákon o zriadení Strediska“), Stredisko vydáva odborné stanoviská vo veciach dodržiavania zásady rovnakého zaobchádzania podľa antidiskriminačného zákona.¹ Stredisko vydáva v predmetnej veci nasledovné odborné stanovisko.

Z obsahu podnetu

V podnete klient namietal, že XXX banka, a. s., so sídlom: XXXXXXXX (ďalej len „banka“) ako poskytovateľ bankových služieb porušuje zásadu rovnakého zaobchádzania a diskriminuje svojich klientov z dôvodu veku, majetku a iného postavenia, keď vo svojom sadzovníku stanovuje rozdielne sadzby poplatkov za vedenie bežného účtu pre klientov v závislosti od ich veku a istého typu spotrebiteľského správania a znevýhodňuje tým svojich dlhoročných klientov.

Klient uviedol, že banka s účinnosťou od XXXXXXXX zmenila bežný účet na tzv. „účet XXX“ (ďalej len „účet“). V rámci programu odmeňovania k účtu sú upravené aj osobitné zľavy z poplatku za vedenie tohto účtu pre osoby vo veku od 20 do 28 rokov. Klient namietal, že zavedením osobitných zliav z poplatku dochádza k faktickému zvýhodneniu osôb narodených v roku 1994 a neskôr, a to bez ohľadu na ich status dieťaťa, študenta, hmotnú núdzu a iné životné okolnosti, ktoré podľa klienta obvykle predstavujú dôvod zníženia poplatkov.

Ďalej klient namietal, že banka údajne zvýhodňuje istý typ spotrebiteľského správania tým, že poskytuje odmenu za nákupy u „udržateľných“ obchodníkov pre nových držiteľov účtu, čím má diskriminovať svojich dlhoročných klientov.

¹ Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej v texte len „antidiskriminačný zákon“) v znení neskorších predpisov.



Banka umožňuje klientom, ktorí splnili podmienky kampane, získať po aktivácii služby XXXXXX v mobilnej aplikácii, z celkovej výšky nákupu u vybraných obchodníkov dvojnásobnú výšku odmeny ako je štandardná výška odmeny.

Uvedená odmena sa v zmysle podmienok kampane vzťahuje na nákupy, ktoré boli zrealizované debetnou kartou vydanou k novému účtu, zriadenému online alebo v pobočke banky počas trvania kampane. Podmienkou kampane je, že klient počas trvania kampane nemal zriadených viacero takýchto účtov.

Zistenia Strediska a postup vo veci

Ku dňu účinnosti zmeny bežného účtu na účet XXXX došlo aj k zmene Sadzobníka poplatkov banky (ďalej len „Sadzobník poplatkov“), v časti poplatky za služby pre fyzické osoby. V rámci uvedenej zmeny nedošlo k zmene základnej výšky poplatku za vedenie účtu ani k zmene iných poplatkov. Zmenil sa názov účtu a Program odmeňovania.

V zmysle Sadzobníka poplatkov je základná sadzba poplatku za vedenie účtu stanovená jednotne pre všetkých klientov bank. Sadzobník poplatkov však uvádza podmienky, za splnenia ktorých môže klient získať zľavu z poplatku za vedenie účtu. V zmysle bodu 19B a 19C Sadzobníka poplatkov sa zľava z poplatku za vedenie účtu PMP poskytuje aj mladým klientom vo veku od 20 rokov do dovŕšenia 28 rokov.

V zmysle bodu 19B „Zľava z poplatku za vedenie Účtu XXXX vo výške 4 EUR sa poskytne: - mladým klientom vo veku od 20 rokov do dovŕšenia 28. roku. Zľavu poskytne banka od kalendárneho mesiaca, v ktorom klient stratil nárok na 7 EUR zľavu z poplatku za vedenie účtu s balíkom služieb poskytovaných ako študentovi denného štúdia alebo od kalendárneho mesiaca, v ktorom bola uzatvorená zmluva o bežnom účte fyzickej osoby a o poskytovaní ďalších produktov a služieb k tomuto účtu; klientom pri využívaní produktov a služieb z 2 kategórií uvedených v bode 18. ”

V zmysle bodu 18C „Zľava z poplatku za vedenie Účtu XXX vo výške 3 EUR sa poskytne: - mladým klientom vo veku od 20 rokov do dovŕšenia 28. roku pri využívaní produktov a služieb z 1 kategórií uvedených v bode 18. ”

Stredisko v rámci postupu pri vybavovaní podnetu požiadalo banku o vyjadrenie sa k stanoveniu podmienok spoplatňovania pre osoby vo veku 20 až 28 rokov. Banka vo svojej odpovedi uviedla, že získanie zľavy z poplatku za vedenie účtu umožňuje všetkým kategóriám klientov, pričom určuje výšku zľavy a stanovuje podmienky pre jej získanie. Podmienky, ktoré je pre dosiahnutie zľavy potrebné splniť, stanovuje so zreteľom na možnosti jednotlivých skupín klientov v zmysle splniteľnosti daných podmienok, pričom sleduje vyváženosť medzi jednotlivými skupinami klientov.



V prípade klientov vo veku 20 až 28 rokov pri stanovení podmienok spoplatňovania vychádza z predpokladu, že tieto osoby s vysokou mierou pravdepodobnosti ešte nie sú zárobkovo činné z dôvodu sústavnej prípravy na povolanie (štúdium), resp. ešte nie je v ich možnostiach využívať viaceré služby (produkty) banky, ktoré by ich rovnako ako iných klientov bez ohľadu na vek oprávňovali na získanie výhodnejších podmienok spoplatňovania. Vzhľadom na snahu banky sprístupniť aj týmto osobám prístup k jej produktom, sú stanovené možnosti získania zľavy z poplatku za vedenie účtu osobitne so zreteľom na možnosti klientov vo veku 20 až 28 rokov. Samotný vek nie je jediným dôvodom poskytnutia uvedenej zľavy, nakoľko od klientov sa vyžaduje aj preukázanie ďalších skutočností, napríklad predloženie potvrdenia o návšteve školy.

Relevantná právna úprava a právne posúdenie

Ochrana spotrebiteľa je v podmienkach Slovenskej republiky premietnutá aj do 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 ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“). V zmysle ustanovenia § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa „*Predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom.*“

Týmto osobitným predpisom je antidiskriminačný zákon, ktorý vymedzuje podmienky dodržiavania zásady rovnakého zaobchádzania a zároveň stanovuje prostriedky právnej ochrany v prípadoch porušenia tejto zásady. Vo svojich ustanoveniach vymedzuje základné definíčné znaky diskriminácie, pričom až pri ich kumulatívnom naplnení a existencii vzájomnej súvislosti medzi nimi možno dospieť k dôvodnému záveru o porušení zákazu diskriminácie.

K dôvodnému právnemu záveru o porušení zákazu diskriminácie musí byť identifikovateľné menej priaznivé zaobchádzanie s dotknutou osobou, identifikovaná niektorá z chránených oblastí právnych vzťahov, ktoré upravuje § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona,² daný niektorý z diskriminačných dôvodov uvedených v § 2 ods. 1 antidiskriminačného zákona³ a naplnená jedna z foriem diskriminácie uvedených

²Každý je povinný dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v oblasti pracovnoprávných a obdobných právnych vzťahov, sociálneho zabezpečenia, zdravotnej starostlivosti, poskytovania tovarov a služieb a vo vzdelávaní.

³Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.



v § 2a antidiskriminačného zákona⁴. Pri niektorých formách diskriminácie je nevyhnutné aj vymedzenie ďalšieho znaku, ktorým je existencia komparátora. Pri posudzovaní namietaného konania sa Stredisko zameriava na identifikáciu jednotlivých definičných znakov diskriminácie tak, ako ich vymedzuje antidiskriminačný zákon.

Zákaz diskriminácie v oblasti poskytovania tovarov a služieb upravuje § 5 ods. 1 antidiskriminačného zákona. V zmysle daného ustanovenia sa v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania zakazuje diskriminácia z dôvodov uvedených v § 2 ods. 1 antidiskriminačného zákona, a to konkrétne z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.

V posudzovanom prípade je jasne identifikovateľná oblasť právnych vzťahov, v rámci ktorej sa uplatňuje zásada rovnakého zaobchádzania. Na posúdenie ďalších definičných znakov diskriminácie je potrebné najskôr vyhodnotiť otázku či v posudzovanom prípade došlo, resp. mohlo dôjsť k menej priaznivému zaobchádzaniu.

Stredisko sa ako prvým zaoberalo poskytnutím odmeny za nákupy u vybraných obchodníkov pre nových klientov.

Zásadným pre posúdenie daného prípadu je vyhodnotenie otázky, či poskytnutie benefítu novým klientom banky predstavuje menej priaznivé zaobchádzanie voči jej ostatným klientom. Stredisko k posúdeniu danej otázky uvádza, že v danom prípade je potrebné vychádzať zo skutočnosti, že poskytnutie benefítu je súčasťou kampane, ktorej predpokladaným cieľom je získanie nových klientov.

Poskytnutie benefítov pre nových klientov ako súčasť marketingovej kampane, zameranej na získanie nových klientov banky nie je možné považovať za menej priaznivé zaobchádzanie s jej ostatnými klientmi. Rovnako by ako menej priaznivé zaobchádzanie s novými klientmi nemohlo byť hodnotené poskytnutie tzv. vernostných benefítov, určených pre dlhoročných klientov poskytovateľa služieb.

Banka v prístupe k uvedenej odmene nestanovuje žiadne kritérium, ktoré by bolo v rozpore s antidiskriminačnou legislatívou. V rámci kampane sú prezentované rovnaké podmienky

⁴Diskriminácia je priama diskriminácia, nepriama diskriminácia, obťažovanie, sexuálne obťažovanie a neoprávnený postih; diskriminácia je aj pokyn na diskrimináciu a nábádanie na diskrimináciu.



získania daného benefitu pre všetkých klientov, ktorí si zriadili účet PMP v predmetnom období.

Vzhľadom k tomu, že poskytnutie benefitu pre nových klientov nie je možné hodnotiť ako menej priaznivé zaobchádzanie s kategóriou tzv. dlhoročných klientov, v danom prípade nie je možné takéto poskytnutie benefitu považovať za porušenie zákazu diskriminácie.

Stredisko sa ako ďalším zaoberalo posúdením poskytnutia zľavy z poplatku za vedenie účtu pre klientov vo veku 20 až 28 rokov. V podnete namietate, že banka stanovuje fakticky rôzne sadzby poplatkov pre rôzne kategórie klientov, pričom má zvyhodňovať osoby vo veku 20 až 28 rokov veku.

Stredisko v rámci posúdenia stanovenia podmienok získania zľavy z poplatku za vedenie účtu neidentifikovalo menej priaznivé zaobchádzanie so žiadnou skupinou klientov. V zmysle Sadzobníka poplatkov je umožnené získanie zľavy z poplatku všetkým klientom.

K posúdeniu stanovenia osobitných podmienok získania zľavy z poplatku pre kategóriu klientov vo veku 20 až 28 rokov Stredisko uvádza, že ako vyplýva z argumentácie banky, táto pri stanovení podmienok pre klientov vo veku 20 až 28 rokov zohľadňuje osobitné postavenie danej kategórie klientov. Osobitný prístup k danej kategórii klientov pri stanovovaní podmienok pritom nevychádza len z kritéria veku, ale je daný s ohľadom aj na ďalšie skutočnosti, ktoré objektívne odlišujú danú kategóriu klientov od ostatných klientov, napr. klientov vo veku viac ako 28 rokov.

Kľúčovým pre posúdenie stanovenia podmienok spoplatňovania je totiž vyhodnotenie otázky, či sa osoby prípadne skupiny osôb s ktorými sa malo zaobchádzať rozdielne, nachádzajú v rovnakej, resp. porovnateľnej situácii. Stredisko vzhľadom na vyššie uvedenú argumentáciu banky zastáva názor, že v posudzovanom prípade stanovením rozdielnych podmienok získania zľavy z poplatku za vedenie účtu nedochádza k rozdielnemu zaobchádzaniu s osobami, resp. skupinami osôb nachádzajúcich sa v rovnakej, resp. porovnateľnej situácii. V posudzovanom prípade stanovenie osobitných podmienok spoplatňovania odôvodňuje objektívne rozdielne postavenie danej kategórie klientov pri výkone práv a povinností vyplývajúcich z daného právneho vzťahu.

Záver

Stredisko, ako národný antidiskriminačný orgán, nedospelo v namietaných prípadoch k dôvodnému záveru o nedodržaní zásady rovnakého zaobchádzania zo strany poskytovateľa bankových služieb. V prípade namietaného poskytnutia benefitu pre nových klientov Stredisko neidentifikovalo menej priaznivé zaobchádzanie voči dlhoročným klientom banky. Pri posúdení stanovenia podmienok získania zľavy za vedenie účtu Stredisko



neidentifikovalo rozdielne zaobchádzanie s osobami, resp. skupinami osôb nachádzajúcich sa v rovnakej, resp. porovnateľnej situácii.