



HNB

GUVERNER

Broj: ERZP-2-020/19-SL-BV

Zagreb, 3. srpnja 2019.

Hrvatska narodna banka na temelju članka 177., članka 220. stavka 1. točke 1. i stavka 2., članka 224. stavka 1. točke 33. i članka 311. Zakona o kreditnim institucijama ("Narodne novine", br. 159/2013., 19/2015., 102/2015. i 15/2018.), članka 134. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", br. 41/2014., 110/2015. i 14/2019.) i članka 43. stavka 2. točke 5. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci ("Narodne novine", br. 75/2008. i 54/2013.) u postupku nadzora primjene Zakona o zaštiti potrošača i nalaganja mjera za zaštitu potrošača kreditnoj instituciji Addiko Bank d.d., Zagreb, Slavenska avenija 6, po službenoj dužnosti donosi:

RJEŠENJE

1. Nalaže se kreditnoj instituciji Addiko Bank d.d., Zagreb, Slavenska avenija 6 (u nastavku teksta: Banka), da potrošačima kojima je jednostrano otkazala ugovore o oročenom depozitu tijekom trajanja roka oročenja zbog izmjena i dopuna *Općih uvjeta poslovanja oročenim depozitom/štednim ulogom potrošača* koji su stupili na snagu 22. kolovoza 2018. dostavi preporučenom pošiljkom s povratnicom poziv za sklapanje novog ugovora o oročenom depozitu (u nastavku teksta: Poziv), u kojemu mora navesti najmanje sljedeće elemente tog ugovora:
 - iznos depozita koji odgovara iznosu glavnice depozita iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu, i to u valuti u kojoj je bio ugovoren
 - rok oročenja koji je jednak broju dana od dana nastupa pravnih posljedica jednostranog otkaza ugovora o oročenom depozitu do dana na koji bi istekao ugovoreni rok oročenja da otkaza nije bilo
 - kamatnu stopu na oročeni depozit, i to:
 - i. ako je u otkazanom ugovoru o oročenom depozitu bila ugovorena fiksna kamatna stopa, onu kamatnu stopu koja je bila ugovorena u otkazanom ugovoru o oročenom depozitu
 - ii. ako je u otkazanom ugovoru o oročenom depozitu bila ugovorena promjenjiva kamatna stopa, struktura ponuđene kamatne stope koja se sastoji od fiksnoa i promjenjivog dijela mora biti jednaka onoj iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu, pri čemu se za izračun visine kamatne stope uzima fiksni dio iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu i promjenjivi parametar iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu važeći na dan sklapanja novog ugovora o oročenom depozitu, uz navođenje visine kamatne stope utvrđene primjenom parametra važećeg na dan slanja Poziva

- obvezu Banke da neće jednostrano redovno otkazati ovako sklopljene ugovore o oročenom depozitu pozivom na važeće opće uvjete poslovanja.
2. Osim obveznih elemenata ugovora o oročenom depozitu iz točke 1. dispozitiva ovog Rješenja, Banka je dužna u Pozivu naznačiti sljedeće:
 - da se Poziv upućuje radi izvršenja mjera naloženih Rješenjem Hrvatske narodne banke, a radi otklanjanja pravnih posljedica nezakonitosti povezanih s jednostranim otkazom ugovora o oročenom depozitu tijekom trajanja roka oročenja na temelju izmjena i dopuna *Općih uvjeta poslovanja oročenim depozitom/štednim ulogom potrošača* koji su stupili na snagu 22. kolovoza 2018.
 - obvezu Banke da sklopi novi ugovor o oročenom depozitu u skladu s elementima iz točke 1. dispozitiva ovog Rješenja s potrošačima koji na temelju Poziva to zatraže
 - naznaku podataka o otkazanom ugovoru o oročenom depozitu: broj partije i datum nastupa pravnih posljedica otkaza
 - da će Banka s potrošačem sklopiti novi ugovor o oročenom depozitu s elementima iz točke 1. dispozitiva ovog Rješenja i za iznos glavnice depozita koji je manji od iznosa iz ugovora o otkazanom depozitu ako to potrošač zatraži
 - da svi troškovi povezani sa sklapanjem novog ugovora o oročenom depozitu idu na teret Banke te
 - da potrošač može u roku od 45 dana od dana zaprimanja Poziva zatražiti sklapanje novog ugovora o oročenom depozitu s elementima iz točke 1. dispozitiva ovog Rješenja.
 3. Iznimno od točke 1. dispozitiva ovog Rješenja, Banka neće slati Poziv ako je kamatna stopa utvrđena u skladu s točkom 1. alinejom trećom dispozitiva ovog Rješenja 0% ili manje od 0%.
 4. Uz Poziv Banka se obvezuje priložiti obrazac zahtjeva, čijim podnošenjem Banci potrošač traži sklapanje novog ugovora o oročenom depozitu u skladu s Pozivom te uputu o pravu na predaju ispunjenog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke.
 5. Banka je dužna prihvatiti zahtjev potrošača za sklapanje ugovora o oročenom depozitu i za iznos koji je manji od iznosa iz točke 1. prve alineje dispozitiva ovog Rješenja uz obvezne elemente iz točke 1. alineja 2. i 3. dispozitiva ovog Rješenja.
 6. Banka je dužna sklopiti novi ugovor o oročenom depozitu s potrošačem bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana primitka ispunjenog zahtjeva iz točke 4. dispozitiva ovog Rješenja.
 7. Ako Banka ne zaprimi potvrdu da je potrošač primio Poziv, dužna je u roku od 30 dana od datuma prvog slanja Poziva potrošaču ponoviti dostavu preporučenom pošiljkom s povratnicom.
 8. Svi troškovi povezani s izvršavanjem mjera iz ovog Rješenja idu na teret Banke.
 9. Mjere iz točaka od 1. do 4. dispozitiva ovog Rješenja Banka je dužna provesti u roku od 90 dana od dana zaprimanja ovog Rješenja.
 10. Nalaže se Banci da pisano izvijesti Hrvatsku narodnu banku o provođenju mjera naloženih ovim Rješenjem, i to:
 - a) o ukupnom broju upućenih Poziva, imenima i prezimenima potrošača kojima je upućen Poziv, partijama otkazanih depozita, ponuđenoj kamatnoj stopi, vrsti i visini kamatne stope po otkazanom ugovoru, ponuđenom roku oročenja te iznosu depozita

- b) o ukupnom broju potrošača kojima Banka nije poslala Poziv u skladu s točkom 3. dispozitiva ovog Rješenja, imenima i prezimenima tih potrošača, partijama otkazanih depozita, vrsti i visini kamatne stope po otkazanom ugovoru te kamatnoj stopi utvrđenoj u skladu s točkom 1. alinejom trećom dispozitiva ovog Rješenja
 - c) o ukupnom broju Poziva koje su potrošači uredno zaprimili
 - d) o ukupnom broju zahtjeva potrošača iz točke 4. dispozitiva ovog Rješenja koje je Banka zaprimila te imenima i prezimenima tih potrošača
 - e) o ukupnom broju novih ugovora o oročenom depozitu sklopljenih povodom Poziva, imenima i prezimenima potrošača koji su sklopili nove ugovore o oročenom depozitu, partijama otkazanoga i novog depozita, iznosu otkazanoga i novog depozita, kamatnoj stopi po otkazanom i novom ugovoru o oročenom depozitu te roku oročenja.
11. Mjeru iz točke 10. a i b dispozitiva ovog Rješenja Banka je dužna izvršiti u roku od osam dana od proteka roka za izvršenje naloženih mjera iz točke 9. dispozitiva ovog Rješenja. Mjeru iz točke 10. c dispozitiva ovog Rješenja Banka je dužna izvršiti u roku od 45 dana od proteka roka za izvršenje naloženih mjera iz točke 9. dispozitiva ovog Rješenja. Mjeru iz točke 10. d i e dispozitiva ovog Rješenja Banka je dužna izvršiti u roku od 90 dana od proteka roka za izvršenje naloženih mjera iz točke 9. dispozitiva ovog Rješenja.
12. Zabranjuje se Banci da jednostrano redovno otkáže ugovore o oročenom depozitu zaključene s potrošačima prije 22. kolovoza 2018. tijekom trajanja roka oročenja na temelju prava na jednostrani otkaz reguliranog izmjenama i dopunama *Općih uvjeta poslovanja oročenim depozitom/štednim ulogom potrošača* koji su stupili na snagu 22. kolovoza 2018.
13. Nalaže se Banci da u roku od 15 dana od dana primitka ovog Rješenja izmijeni važeće opće uvjete poslovanja oročenim depozitom/štednim ulogom potrošača na način da se otkloni neravnoteža u odnosu na prava ugovornih strana na otkaz ili raskid ugovora o oročenom depozitu te da o provedenom u roku od sljedećih pet dana pisano izvijesti Hrvatsku narodnu banku.

Obrazloženje

Upravni sud u Zagrebu donio je 29. travnja 2019. presudu, poslovni broj: 9 Usl-648/19-11, u upravnom sporu Banke, kao tužitelja, protiv Hrvatske narodne banke, kao tuženika (u nastavku teksta: Presuda), kojom se poništava rješenje Hrvatske narodne banke broj: ERZP-1-020/19-SL-BV od 29. siječnja 2019. (u nastavku teksta: Rješenje broj: ERZP-1-020/19-SL-BV) te se nalaže Hrvatskoj narodnoj banci da u roku od 60 dana od dostave Presude donese novo zakonito rješenje.

Rješenjem broj: ERZP-1-020/19-SL-BV naloženo je Banci da kod svih ugovora o oročenom depozitu zaključenih s potrošačima, a koje je Banka jednostrano otkázala tijekom trajanja roka oročenja, zbog izmjena i dopuna *Općih uvjeta poslovanja oročenim depozitom/štednim ulogom potrošača* koji su stupili na snagu 22. kolovoza 2018. (u nastavku teksta: Opći uvjeti poslovanja), izvrši obračun iznosa koji odgovara kamati po svakom pojedinom oročenom depozitu od dana nastupa jednostranog otkaza do isteka ugovorenog roka oročenja iz svakoga pojedinog ugovora

o oročenom depozitu, prema uvjetima koji su bili na snazi na dan nastupa jednostranog otkaza (u nastavku teksta: Obračunati iznos). Nadalje, naloženo je da se Obračunati iznos za svaki pojedini ugovor o oročenom depozitu izračunava na način da se na iznos glavnice depozita koja je vrijedila na dan nastupa jednostranog otkaza svakoga pojedinog ugovora o oročenom depozitu primijeni kamatna stopa važeća na taj dan, i to do isteka ugovorenog roka oročenja iz svakoga pojedinog ugovora o oročenom depozitu. Nadalje, naloženo je Banci da preporučenom pošiljkom s povratnicom dostavi svakom potrošaču obavijest o Obračunatom iznosu sa specifikacijom i izračunom koja će sadržavati najmanje informaciju o iznosu glavnice depozita na dan nastupa jednostranog otkaza ugovora o oročenom depozitu, visini kamatne stope važećoj na taj dan i datumu isteka ugovorenog roka oročenja te da pozove potrošača radi isplate Obračunatog iznosa. Također, naloženo je Banci da za one oročene depozite kod kojih je istek ugovorenog roka oročenja nastupio prije slanja obavijesti, u obavijesti svakom potrošaču dostavi i informaciju o pravu na zakonske zatezne kamate na Obračunati iznos. Naloženo je da u predmetnoj obavijesti Banka informira potrošača da mu pravo na zakonske zatezne kamate pripada od dana isteka ugovorenog roka oročenja do dana isplate, ali ne dulje od 30 dana od datuma primitka obavijesti. Određeno je da ako Banka ne zaprimi potvrdu potrošača o primitku preporučene pošiljke, dužna je u roku od 30 dana od datuma slanja prve preporučene pošiljke potrošaču ponoviti dostavu preporučenom pošiljkom s povratnicom te je Banka dužna isplatiti Obračunati iznos potrošaču jednokratno, odmah po odazivu potrošača na poziv Banke radi isplate, s time da je dužna, za one oročene depozite kod kojih je istek ugovorenog roka oročenja nastupio prije dana slanja obavijesti ili prije dana isplate Obračunatog iznosa, isplatiti i zakonske zatezne kamate koje na Obračunati iznos teku od dana isteka ugovorenog roka oročenja do isplate, ali ne dulje od 30 dana od datuma primitka obavijesti. Nastavno na to određeno je da Banka izvršavanje mjera iz tog Rješenja ne smije ničim uvjetovati, a da svi troškovi povezani s izvršavanjem mjera iz tog Rješenja idu na teret Banke, s time da je Banka dužna mjere iz točaka od 1. do 4. tog dispozitiva provesti u roku od 90 dana od dana zaprimanja tog Rješenja. Banci je naloženo da u roku od osam dana od proteka roka za izvršenje naloženih mjera pisano izvijesti Hrvatsku narodnu banku o provođenju tih mjera, uz navođenje ukupnog broja depozita kod kojih je učinjen Obračunati iznos, tablični prikaz depozita kod kojih je učinjen Obračunati iznos, a koji će sadržavati ime i prezime potrošača, specifikaciju svakoga pojedinoga Obračunatog iznosa (iznos glavnice, kamatnu stopu i ugovoreni datum isteka roka oročenja), s posebnom naznakom depozita kod kojih potrošač ima pravo na zakonske zatezne kamate te navođenje ukupnog broja poslanih obavijesti i ukupan broj potvrda potrošača o primitku preporučenih pošiljki. Naposljetku, naloženo je Banci da svaka tri mjeseca, počevši od isteka roka iz točke 8. tog dispozitiva do konačnog izvršenja svih mjera iz tog Rješenja, pisano izvještava Hrvatsku narodnu banku o isplaćenim Obračunatim iznosima potrošačima (uz navođenje imena i prezimena potrošača, specifikaciju iznosa glavnice, kamatnu stopu, ugovoreni datum isteka oročenja) i, ako je primjenjivo, o isplaćenim zakonskim zateznim kamatama te datumu isplate potrošaču svakoga pojedinoga Obračunatog iznosa i zakonskih zateznih kamata.

Presudom kojom je poništeno Rješenje broj: ERZP-1-020/19-SL-BV kao nesporno je utvrđeno da je Banka izmijenila Opće uvjete poslovanja tako da je dodala odredbu o redovnom otkazu i na temelju te odredbe otkazala sveukupno 3589 ugovora o oročenom depozitu, i to, kako se u obrazloženju Presude navodi, iz razloga što Banka više nije željela plaćati kamate koje su bile ugovorene tim ugovorima. Sud je u Presudi utvrdio da je takva poslovna praksa Banke suprotna

zahtjevima profesionalne pažnje, koja je prema članku 5. točki 19. Zakona o zaštiti potrošača definirana kao standard strukovnih sposobnosti i stupanj pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primjenjivati u odnosu s potrošačem, a koje su u skladu s poštenom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca. U Presudi je zaključeno da Banka nije postupala u skladu s načelom savjesnosti i poštenja kada je promijenila Opće uvjete poslovanja na način da je dodala odredbu o redovnom otkazu i nakon toga na temelju te odredbe otkazala 3589 ugovora o oročenom depozitu. Također je istaknuto da se nesavjesnost i nepoštenje Banke osobito ogleda u tome na koji način je računala od kada počinje teći otkazni rok (od datuma slanja, a ne primitka) te u činjenici da će redoviti otkaz slati na posljednju poznatu adresu deponenta, a iz čega proizlazi da je moguće da neki deponenti nisu ni adekvatno obaviješteni o takvom otkazu. Nadalje je utvrđeno da takva praksa nije u skladu s bankarskom poslovnom praksom te nije uobičajena, a činjenica da se Banka rukovodila samo novčanim motivima upućuje na njezino nepoštenje jer u trenutku kada je trebala privući kapital takva odredba nije bila propisana Općim uvjetima poslovanja, a kada joj više nije odgovaralo da na taj isti kapital plaća kamate koje je sama odredila na temelju vlastitih odluka o kamatnim stopama i odluka o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe, promijenila je Opće uvjete poslovanja dodavši odredbu o redovnom otkazu. Sud je primijetio da je Banka čak zaboravila dodati redovni otkaz kao jedan od načina prestanka ugovora iz članka 13. Općih uvjeta poslovanja. Prema mišljenju Suda takva odredba bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje potrošača koji žele sklopiti ugovor o oročenom depozitu jer je vjerojatno da potrošači ne bi odabrali Banku i povjerali joj svoj kapital imajući na umu neizvjesnost trajanja predmetnih ugovora o oročenom depozitu te činjenicu da druge banke nemaju takvu odredbu na temelju koje bi bez ikakvog razloga bilo kada mogle redovno otkazati ugovore o oročenim depozitima. Sud je dalje utvrdio da je Banka, dodavanjem odredbe o redovnom otkazu u Opće uvjete poslovanja, uzrokovala neravnotežu na štetu potrošača jer, dok je sebi propisala pravo bilo kada pismeno otkazati ugovor uz otkazni rok od 20 dana, takvo pravo nije dala potrošačima kao slabijoj ugovornoj strani. Naime, potrošači u skladu s člankom 15. Općih uvjeta poslovanja imaju samo pravo na prijevremeni raskid namjenski oročenoga štednog uloga s time da ga mora odobriti Banka.

Međutim, iako je Banka postupala nepošteno u smislu članka 32. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača, Sud je u Presudi istaknuo kako smatra da mjera koja je određena Rješenjem broj: ERZP-1-020/19-SL-BV nije primjerena i razmjerna. S tim u vezi, u Presudi se ističe da Hrvatska narodna banka ima ovlast otkloniti nezakonitosti u skladu s člankom 220. stavkom 2. i člankom 224. stavkom 1. točkom 33. Zakona o kreditnim institucijama, ali Sud smatra da se mjerom određenom Rješenjem broj: ERZP-1-020/19-SL-BV ne otklanja samo nezakonitost nego se Banci i određuje određena vrsta sankcije. Vezano uz navedeno Sud smatra da bi primjerenija i razmjernija mjera bila, primjerice, da Banka izmijeni opće uvjete poslovanja vezano uz redovni raskid te da ponudi štedišama kojima je redovno otkazala tijekom trajanja roka oročenja zbog izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja sklapanje ugovora o oročenom depozitu pod uvjetima i na rok koji bi bili jednaki onima koje su imali prije trenutka redovnog otkaza izjavljenog od strane Banke. Pritom Sud primjećuje da u tom slučaju Banka ne bi plaćala dvostruku kamatu u slučaju kada su štediše ponovno kod nje položili novac te da bi se tom mjerom mogao postići opravdani interes, a to je zaštita potrošača.

Hrvatska narodna banka na temelju Presude zaprimljene 10. svibnja 2019. donosi novo Rješenje kako bi se osigurala zaštita potrošača te otklonile posljedice nezakonitog postupanja Banke utvrđenog tijekom nadzora provedenog u Hrvatskoj narodnoj banci, Uredu za praćenje zaštite potrošača, u razdoblju od 5. rujna 2018. do 12. studenoga 2018.

Nadzor Banke izvršen je analizom podataka, informacija i dokumenata dostavljenih na zahtjev Hrvatske narodne banke na temelju članka 4. alineje 5. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci, članka 175. stavka 1. točke 1., članka 183. stavka 1., članka 190. stavka 1. i članka 309. stavka 1. Zakona o kreditnim institucijama te Odluke o načinu provedbe supervizije kreditnih institucija i izricanju supervizorskih mjera ("Narodne novine", br. 23/2014. i 55/2014.).

Predmet nadzora bila je procjena usklađenosti poslovanja Banke s odredbama Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", br. 41/2014. i 110/2015., u nastavku teksta: Zakon o zaštiti potrošača) i Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", br. 79/2007., 125/2007., 79/2009., 89/2009., 75/2009., 133/2009., 78/2012. i 56/2013.; u nastavku teksta: ZZP/07) koje se odnose na nepoštenu poslovnu praksu te je 3. prosinca 2018. izrađen Zapisnik o obavljenom nadzoru analizom podataka, informacija i dokumenata dostavljenih na zahtjev Hrvatske narodne banke broj: EZZP-11-570/18-KOK-SL (u nastavku teksta: Zapisnik).

U Zapisniku je utvrđeno da su _____ zaključili s Bankom _____ ugovora o oročenju štednji, _____ i to na rok od 36 mjeseci, uz promjenjivu kamatnu stopu, u kojima je bilo regulirano da se na dan isteka oročenja depoziti oročavaju na isti rok, po kamatnoj stopi važećoj na dan obnavljanja. Također je utvrđeno da je 2016. došlo do daljnjeg oročavanja za svih _____ oročenih depozita, od čega su _____ depozita oročena na rok do 25. svibnja 2019., a _____ depozita do 21. srpnja 2019. Nadalje je utvrđeno da je Banka, u kolovoza 2018., klijentima uputila obavijesti o redovnom otkazu oročene štednje, pozivajući se na članak 18. izmijenjenih Općih uvjeta poslovanja uz informaciju da se oročeni depozit smatra otkazanim u roku od 20 dana od datuma slanja obavijesti o redovnom otkazu poštom, na posljednju adresu vlasnika koja je poznata Banci. S tim u vezi, utvrđeno je da je Banka pri zaključivanju ugovora klijentima prezentirala opće uvjete poslovanja koji se odnose na njihov ugovorni odnos i koji su, prema ugovoru o oročenom depozitu, činili sastavni dio tih ugovora. Naknadno, a tijekom trajanja ugovornog odnosa o oročenom depozitu, Banka je jednostrano izmijenila Opće uvjete poslovanja, a time i ugovorene uvjete iz tog ugovora, i to u dijelu koji se odnosi na pravo Banke na redovan otkaz ugovora. Točnije, Banka je, izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja koje su stupile na snagu 22. kolovoza 2018., novim člankom 18. definirala svoje pravo da u bilo kojem trenutku otkáže ugovor o oročenom depozitu, s otkaznim rokom od 20 dana ili uz suglasnost obiju strana s trenutnim učinkom, uz obvezu Banke da obavijest o otkazu ugovora dostavi vlasniku poštom u pisanom obliku na posljednju poznatu adresu, pri čemu otkazni rok počinje teći od datuma kada je Banka poslala pisani otkaz na adresu druge ugovorne strane – vlasnika oročenog depozita.

U Zapisniku je utvrđeno da je Banka otkazala sveukupno 3589 ugovora o oročenom depozitu na temelju izmijenjenih Općih uvjeta poslovanja koji su stupili na snagu 22. kolovoza 2018.

Zapisnikom je utvrđeno da se Banka, jednostranim otkazima ugovora o oročenom depozitu tijekom trajanja roka oročenja zbog izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja koje su stupile na snagu 22. kolovoza 2018., a koji su bili zaključeni s _____ te jednostranim otkazima 3581 ugovora o oročenom depozitu zbog izmjena i dopuna spomenutih Općih uvjeta poslovanja, a koji su bili zaključeni s ostalim potrošačima deponentima, koristila praksom koja je nepoštena u smislu članaka od 32. do 34. Zakona o zaštiti potrošača i članaka od 109. do 111. ZZP/07.

Banci je omogućeno da se u ovom postupku očituje na Zapisnik te je ona 14. prosinca 2018. dostavila Hrvatskoj narodnoj banci Očitovanje na Zapisnik. Kako u svojim navodima Banka nije iznijela činjenice i okolnosti kojima bi osporila nalaz Hrvatske narodne banke da se Banka koristila nepoštenom poslovnom praksom, nije postojala osnova za izmjenu sadržaja Zapisnika te utvrđenja iz Zapisnika nisu mijenjana.

U provedenom postupku, uvidom u Zapisnik i ostalu dokumentaciju, utvrđeno je da je postupanje Banke zbog promjene ugovorenih uvjeta odnosno otkazivanja ugovora o oročenom depozitu ugovorenih na određeni rok, mijenjanjem Općih uvjeta poslovanja, nepoštena poslovna praksa.

Člankom 32. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da je poslovna praksa nepoštena ako je (a) suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i (b) ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.

Profesionalna pažnja je Zakonom o zaštiti potrošača definirana kao standard strukovnih sposobnosti i stupanj pažnje za koje se razumno očekuje da će ih trgovac primjenjivati u odnosu s potrošačem, a koje su u skladu s poštenom poslovnom praksom i načelom savjesnosti i poštenja na području djelovanja trgovca. Dužnost ispunjenja obveza osnovna je pretpostavka za međusobno povjerenje ugovornih strana koje su dužne međusobno postupati obzirno te uvažavati interese obiju strana. U konkretnom slučaju Banka je izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja suprotno načelu savjesnosti i poštenja uzrokovala očitu neravnopravnost u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača, čime je postupila protivno profesionalnoj pažnji, odnosno standardima koje je kao kreditna institucija dužna primijeniti u odnosu s potrošačima. O konkretnom postupanju Banke i Sud je u Presudi zauzeo istovjetno stajalište.

Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja kojima je uvedeno pravo Banke da bez navođenja razloga te isključivo na temelju vlastite diskrecije jednostrano raskine ugovor o oročenom depozitu s potrošačem, po sadržaju i po značenju za takav ugovorni odnos predstavljaju suštinsku promjenu ugovornog odnosa glede prava na raskid ugovora, u odnosu na odredbe Općih uvjeta poslovanja koje su bile na snazi u vrijeme kada su potrošači sklapali predmetne ugovore o oročenom depozitu, odnosno prije izmjena i dopuna koje su stupile na snagu 22. kolovoza 2018. Do spomenutih izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja Banka je mogla otkazati ugovor samo zbog razloga koji se, u najširem smislu, mogu pripisati krivnji potrošača, a izmjenama i dopunama

Općih uvjeta poslovanja koje su stupile na snagu 22. kolovoza 2018. omogućila je jednostrani otkaz, bez krivnje na strani deponenta te bez navođenja razloga za otkaz.

Također, takve izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja u izrazitoj su suprotnosti s temeljnim pravilom iz članka 295. stavka 5. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine", br. 35/2005., 41/2008., 125/2011. i 78/2015.) prema kojemu opći uvjeti obvezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u vrijeme sklapanja ugovora. Pravo Banke da jednostrano izmijeni Opće uvjete poslovanja, uvođenjem mogućnosti jednostranoga diskrecijskog otkaza ugovora prije isteka roka, jest uvjet koji potrošaču nije bio, a niti je mogao biti poznat u trenutku sklapanja ugovora.

Takvim postupanjem Banka je postupila suprotno zahtjevima profesionalne pažnje te je narušila ugovorena prava i obveze na štetu potrošača.

Opisana poslovna praksa Banke u smislu konkretnoga bankovnog proizvoda (oročenog depozita) bitno utječe i na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je namijenjena, čime je ostvaren drugi uvjet za postojanje nepoštene poslovne prakse u smislu članka 32. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača. Važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača manifestira se u poslovnoj praksi Banke koja potrošače prije sklapanja ugovora o oročenom depozitu nije obavijestila o mogućnosti da bi naknadnim izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja i otkazom oročenog depozita prije isteka ugovorenog roka oročenja priljev od kamata na oročena sredstva mogao biti manji od ugovorenog i očekivanog s obzirom na ugovoreni rok i visinu kamatne stope. Dakle, potrošaču tom prilikom nije dana informacija da Banka namjerava, odnosno da zadržava pravo izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja uvesti mogućnost jednostranog raskida ugovora, čime se izravno utječe na ekonomske učinke ugovora jer su potrošači ostvarili manju kamatu nego što je bilo ugovoreno, a suprotno očekivanjima potrošača koje su imali u trenutku sklapanja ugovora. Slijedom toga, otkazivanje ugovora o oročenom depozitu za vrijeme trajanja oročenja bitno je utjecalo na ekonomsko ponašanje potrošača koji su računali na određeno trajanje oročenja i ekonomsku korist koju time stječu, pa su bili prisiljeni zbrinjavati ranije otkazane depozite na drugi način.

Kada Banka koja u bankovnom sustavu Republike Hrvatske spada u grupu tzv. ostalih sistemski važnih banaka postupa na štetu više tisuća svojih klijenata potrošača, i to suprotno ugovorima koje je sklopila s tim potrošačima, tada takvo postupanje nesumnjivo bitno utječe na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača. Kada se još uzme u obzir da je oročeni depozit praktično najraširenija vrsta depozita kod građanstva te općenito jedna od temeljnih usluga koje banke nude potrošačima, onda je jasno da opisano postupanje Banke ima važan utjecaj na ekonomsko ponašanje potrošača u smislu članka 32. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača.

Zapisnikom je također utvrđeno da opisano postupanje Banke ima elemente zavaravajuće poslovne prakse, kao jednog od oblika nepoštene poslovne prakse prema članku 32. stavku 4. Zakona o zaštiti potrošača i članku 109. stavku 4. ZZP/07. Naime, Banka je pri aktiviranju posljednjeg prolongata ugovora o oročenom depozitu, koje se dogodilo nakon stupanja na snagu Zakona o zaštiti potrošača, kod 3584 oročena depozita propustila informirati potrošače o mogućnosti prestanka ugovornog odnosa prije isteka ugovorenog roka, a to je Banka propustila

učiniti i kod ugovora o oročenom depozitu zaključenih u vrijeme važenja ZZP/07. Slijedom toga, utvrđeno je da je Banka postupila protivno odredbama članaka 33. i 34. Zakona o zaštiti potrošača te protivno odredbama članaka 110. i 111. ZZP/07.

Naime, člankom 33. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača te člankom 110. stavkom 1. ZZP/07 propisano je da se poslovna praksa smatra zavaravajućom ako sadržava netočne informacije, zbog čega je neistinita, ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

U konkretnom slučaju zavaravajuća praksa Banke jest neinformiranje potrošača o mogućnosti jednostranog otkaza oročenog depozita od strane Banke, odnosno naknadno propisivanje prava Banke na prijevremeni redovni otkaz. Potrošači pri sklapanju ugovora o oročenom depozitu ni na koji način nisu bili upoznati s činjenicom da bi njihov ugovorni odnos mogao prestati prije ugovorenog roka (osim u onim slučajevima koji su bili propisani Općim uvjetima poslovanja, a odnosili su se na prestanak ugovora i izvanredni otkaz) te je očito da su potpisom ugovora o oročenom depozitu računali na ugovoreno trajanje oročenja i ekonomsku korist koju time stječu. Stoga na zavaravajuću poslovnu praksu u konkretnom slučaju upućuju okolnosti koje se odnose na osnovna obilježja ugovora, njegovo trajanje te način izračuna cijene i opseg obveza Banke iz konkretnoga ugovornog odnosa jer je, u trenutku ugovaranja, obveza Banke bila utvrđena u točno određenom trajanju, da bi naknadno, jednostranom odlukom Banke, ta obveza Banke bila promijenjena, što je izravno utjecalo na ukupni iznos kamata odnosno ekonomsku korist koju bi potrošač na temelju toga pravnog posla stekao, kao i na neizvjesnost koja je stvorena kod potrošača koji su bili prisiljeni zbrinuti ranije isplaćene depozite, odnosno najčešće uštedevinu, iako su se pouzdali da će to trebati učiniti tek nakon isteka ugovorenog roka depozita.

Nadalje, prema članku 34. stavku 1. Zakona o zaštiti potrošača poslovna praksa smatra se zavaravajućom i ako, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadržava važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio. Člankom 111. stavkom 1. ZZP/07 u bitnome je isto regulirana ova vrsta zavaravajuće poslovne prakse.

U konkretnom slučaju važna obavijest za potrošača jest informacija da Banka u bilo kojem trenutku tijekom trajanja ugovornog odnosa (dakle ne samo po isteku roka oročenja i prije mogućega automatskog obnavljanja ugovora) ima pravo jednostrano otkazati ugovor. Upravo ta informacija, koja izlaže potrošače neizvjesnosti u vezi s trajanjem ugovora o oročenom depozitu te očekivani priljev sredstava od kamata, potaknula bi potrošače da prije ulazanja u ugovorni odnos s Bankom (ili prolongiranja postojećeg) na tržištu prouče ponude ostalih kreditnih institucija vezano uz oročavanje depozita te razmotre mogućnost zaključivanja ugovora s nekom drugom institucijom koja ne bi imala predviđeno ugovaranje prava na jednostrani otkaz u bilo kojem trenutku tijekom trajanja oročenja. Upitno je koliko bi potrošača sklapalo ugovore o oročenim depozitima s Bankom da im je bila poznata namjera Banke, odnosno mogućnost da

izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja izmijeni ugovore s potrošačima na način da Banka može u svako doba, prije isteka ugovorenog roka, redovno otkazati ugovore o oročenom depozitu s potrošačima.

Tijekom postupka provedenog nakon primitka Presude, Banka je 28. svibnja 2019. Hrvatskoj narodnoj banci dostavila tablicu "Addiko-oročeni depoziti – podaci za HNB-dopuna" u kojoj je za jednostrano otkazane ugovore o oročenom depozitu, a koji su bili ugovoreni s promjenjivom kamatnom stopom, iskazana struktura kamatne stope odnosno visina fiksnoga i promjenjivog dijela u trenutku otkaza svakoga pojedinog ugovora o oročenom depozitu.

Hrvatska narodna banka je, kako bi se osigurala zaštita potrošača u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača te kako bi se otklonile posljedice nezakonitog postupanja Banke, naložila Banci da potrošačima kojima je jednostrano otkazala ugovore o oročenom depozitu tijekom trajanja roka oročenja zbog izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja dostavi preporučenom pošiljkom s povratnicom Poziv za sklapanje novog ugovora o oročenom depozitu u kojemu mora navesti najmanje sljedeće elemente tog ugovora: iznos depozita koji odgovara iznosu glavnice depozita iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu, i to u valuti u kojoj je bio ugovoren; rok oročenja koji je jednak broju dana od dana nastupa pravnih posljedica jednostranog otkaza ugovora o oročenom depozitu do dana na koji bi istekao ugovoreni rok oročenja da otkaza nije bilo; kamatnu stopu na oročeni depozit, i to, ako je u otkazanom ugovoru o oročenom depozitu bila ugovorena fiksna kamatna stopa, onu kamatnu stopu koja je bila ugovorena u otkazanom ugovoru o oročenom depozitu, a ako je u otkazanom ugovoru o oročenom depozitu bila ugovorena promjenjiva kamatna stopa, struktura ponuđene kamatne stope koja se sastoji od fiksnoga i promjenjivog dijela mora biti jednaka onoj iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu, pri čemu se za izračun visine kamatne stope uzima fiksni dio iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu i promjenjivi parametar iz otkazanog ugovora o oročenom depozitu važeći na dan sklapanja novog ugovora o oročenom depozitu, uz navođenje visine kamatne stope utvrđene primjenom parametra važećeg na dan slanja Poziva; obvezu Banke da neće jednostrano redovno otkazati ovako sklopljene ugovore o oročenom depozitu pozivom na važeće opće uvjete poslovanja.

Banci je naloženo da Poziv, osim obveznih elemenata ugovora o oročenom depozitu, mora sadržavati: naznaku da se Poziv upućuje radi izvršenja mjera naloženih Rješenjem Hrvatske narodne banke, a radi otklanjanja pravnih posljedica nezakonitosti povezanih s jednostranim otkazom ugovora o oročenom depozitu tijekom trajanja roka oročenja na temelju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja, obvezu Banke da sklopi novi ugovor o oročenom depozitu u skladu s obveznim elementima tog ugovora navedenima u dispozitivu ovog Rješenja s potrošačima koji na temelju Poziva to zatraže; naznaku podataka o otkazanom ugovoru o oročenom depozitu (broj partije i datum nastupa pravnih posljedica otkaza), naznaku da će Banka s potrošačem sklopiti novi ugovor o oročenom depozitu s obveznim elementima tog ugovora navedenima u dispozitivu ovog Rješenja i za iznos glavnice depozita koji je manji od iznosa iz ugovora o otkazanom depozitu ako to potrošač zatraži, naznaku da svi troškovi povezani sa sklapanjem novog ugovora o oročenom depozitu idu na teret Banke te da potrošač može u roku od 45 dana od dana zaprimanja Poziva zatražiti sklapanje novog ugovora o oročenom depozitu s obveznim elementima toga ugovora navedenima u dispozitivu ovog Rješenja.

Rješenjem je utvrđeno da Banka neće slati Poziv ako je kamatna stopa utvrđena u skladu s točkom 1. alinejom trećom dispozitiva ovog Rješenja 0% ili manje od 0%. Banci je naloženo da uz Poziv priloži obrazac zahtjeva čijim podnošenjem Banci potrošač traži sklapanje novog ugovora o oročenom depozitu u skladu s Pozivu te uputu o pravu na predaju ispunjenog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke. Banka je dužna sklopiti novi ugovor o oročenom depozitu s potrošačem bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana primitka ispunjenog zahtjeva, a dužna je prihvatiti zahtjev potrošača za sklapanje ugovora o oročenom depozitu i za iznos koji je manji od iznosa iz točke 1. prve alineje dispozitiva ovog Rješenja uz obvezne elemente iz točke 1. alineje 2. i 3. dispozitiva ovog Rješenja. Banka je dužna ponoviti dostavu Poziva potrošaču ako ne zaprimi potvrdu da je potrošač primio Poziv. Svi troškovi povezani s izvršavanjem mjera iz ovog Rješenja idu na teret Banke.

Radi sprječavanja daljnjih nezakonitosti Banci je zabranjeno jednostrano redovno otkazivanje ugovora o oročenom depozitu zaključenih s potrošačima prije 22. kolovoza 2018. tijekom trajanja roka oročenja na temelju prava na jednostrani otkaz reguliranog izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja.

Banci je naloženo da izmijeni važeće opće uvjete poslovanja oročenim depozitom/štednim ulogom potrošača na način da se otkloni neravnoteža u odnosu na prava ugovornih strana na otkaz ili raskid ugovora o oročenom depozitu uzrokovana dodavanjem odredbe o redovnom otkazu u Opće uvjete poslovanja kojom je Banka sebi propisala pravo bilo kada pismeno otkazati ugovor o oročenom depozitu uz otkazni rok od 20 dana, dok takvo pravo nije dano potrošačima kao slabijoj ugovornoj strani. Na opisanu neravnotežu upućuje i Sud u obrazloženju Presude, navodeći da potrošači imaju samo pravo na prijevremeni raskid namjenski oročenoga štednog uloga s time da ga mora odobriti Banka.

Hrvatska narodna banka na temelju članka 134. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača provodi nadzor nad primjenom tog Zakona kod kreditnih institucija, i to na način propisan posebnim zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija. Nadalje, člankom 311. Zakona o kreditnim institucijama propisano je da Hrvatska narodna banka može rješenjem kreditnoj instituciji odrediti mjere i rokove za njihovo ispunjenje radi osiguravanja zaštite potrošača u skladu s odredbama Zakona o kreditnim institucijama i drugih zakona kojima se uređuje zaštita potrošača, za čiji je nadzor ovlaštena po tim zakonima te je, u skladu s tim, odlučeno kao u točkama od 1. do 8., 12. i 13. izreke ovog Rješenja.

Rok od 90 dana iz ovog Rješenja za ispunjenje mjera naloženih točkama od 1. do 4. ovog Rješenja određen je s obzirom na složenost radnji koje je Banka, s ciljem izvršenja Rješenja, dužna poduzeti te broj potrošača kojima je potrebno uputiti Poziv. Rok od 90 dana smatra se primjerenim obujmu i složenosti radnji koje Banka ima poduzeti, s jedne strane, i potrebi za promptnim osiguranjem provođenja zaštite potrošača u skladu sa zakonom s druge strane, slijedom čega je odlučeno kao u točki 9. dispozitiva ovog Rješenja. Također, rok od 15 dana za izmjenu općih uvjeta poslovanja oročenim depozitom/štednim ulogom potrošača te još pet dana za informiranje Hrvatske narodne banke o provedenim izmjenama smatra se primjerenim s obzirom na radnje koje Banka mora poduzeti.

Na temelju članka 223. Zakona o kreditnim institucijama određena je obveza Banci da izvijesti Hrvatsku narodnu banku o provođenju naloženih mjera uz navođenje: ukupnog broja upućenih Poziva, imenima i prezimenima potrošača kojima je upućen Poziv, partijama otkazanih depozita, ponuđenoj kamatnoj stopi, vrsti i visini kamatne stope po otkazanom ugovoru, ponuđenom roku oročenja te iznosu depozita; ukupnog broja potrošača kojima Banka nije poslala Poziv, imenima i prezimenima tih potrošača, partijama otkazanih depozita, vrsti i visini kamatne stope po otkazanom ugovoru te kamatnoj stopi utvrđenoj u skladu s točkom 1. alinejom trećom dispozitiva ovog Rješenja; ukupnog broja Poziva koje su potrošači uredno zaprimili, ukupnog broja zahtjeva potrošača koje je Banka zaprimila i imenima i prezimenima tih potrošača te ukupnog broja novih ugovora o oročenom depozitu sklopljenih povodom Poziva, imenima i prezimenima potrošača koji su sklopili nove ugovore o oročenom depozitu, partijama otkazanoga i novog depozita, iznosu otkazanoga i novog depozita, kamatnoj stopi po otkazanom i novom ugovoru o oročenom depozitu te roku oročenja.

S obzirom na to da Hrvatska narodna banka nadzire rad kreditnih institucija, važno je da se izvještava i o ispunjenju mjera u najkraćem mogućem roku, a rok od osam dana nakon izvršenja radnji preciziranih u točkama od 1. do 4. ovog Rješenja, rok od 45 dana od proteka roka za izvršenje naloženih mjera za informiranje o ukupnom broju Poziva koje su potrošači uredno zaprimili te rok od 90 dana od proteka roka za izvršenje naloženih mjera za informiranje o ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva potrošača te novih ugovora o oročenom depozitu sklopljenih povodom Poziva, razumni su i mogući rokovi te je u skladu s tim odlučeno kao u točkama 10. i 11. dispozitiva ovog Rješenja.

Mjere iz dispozitiva ovog Rješenja izrečene su na temelju članka 224. stavka 1. točke 33. Zakona o kreditnim institucijama kojom je propisano da Hrvatska narodna banka može banci naložiti mjeru koju smatra primjerenom i razmjernom kako bi uskladila svoje poslovanje s propisima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija, što uključuje i odredbe zakona koji se odnose na zaštitu potrošača. Osim toga, pojedine mjere zaštite potrošača u članku 311. Zakona o kreditnim institucijama navedene su egzemplarno kao mjere koje se mogu osobito odrediti, ali one ne isključuju primjenu i nekih drugih mjera prema kreditnoj instituciji radi osiguravanja zaštite potrošača.

Prilikom ocjene primjerenosti i razmjernosti mjera izrečenih dispozitivom ovog Rješenja, u obzir je uzeta uputa navedena u Presudi o tome koju bi Sud mjeru smatrao primjernijom i razmjernijom.

Osim navedenoga, opseg obveza naloženih Banci na temelju ovog Rješenja sužen je kroz točku 3. dispozitiva ovog Rješenja kojom je isključena obveza slanja Poziva i sklapanja novih ugovora o oročenom depozitu za dio potrošača čiji su ugovori bili prijevremeno otkazani na temelju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja koji su stupili na snagu 22. kolovoza 2018., ako je kamatna stopa utvrđena u skladu s točkom 1. alinejom trećom dispozitiva ovog Rješenja 0% ili manje od 0%, a čime se također vodilo računa o tome da se obveze Banke ograniče na opseg koji je primjeren i razmjern.

Mjere izrečene u dispozitivu ovog Rješenja imaju kao svrhu isključivo otklanjanje nastale nezakonitosti i dovođenje potrošača u položaj koji je usporediv s onim koji bi imali da nije bilo

prijevremenog otkaza njihovih ugovora o oročenom depozitu sklopljenih s Bankom. Sve navedeno u skladu je i s pravnim shvaćanjem koje je Sud iznio u obrazloženju Presude, a prema kojemu mjere koje izrekne Hrvatska narodna banka ne bi smjele imati karakter sankcije.

Razmjernost izrečenih mjera u smislu članka 6. Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine", br. 47/2009.) Hrvatska narodna banka dodatno je ocjenjivala uzimajući u obzir njihovu prikladnost, nužnost te načelo razmjernosti u užem smislu.

Pri ocjenjivanju prikladnosti izrečenih mjera utvrđeno je da su one prikladne za ostvarivanje cilja, tj. za osiguravanje zaštite potrošača kroz otklanjanje nezakonitosti u poslovanju Banke jer se njima potrošači dovode u položaj usporediv s onim u kojemu bi bili da nije bilo postupanja Banke protivnog Zakonu o zaštiti potrošača.

Nadalje, ocjenjujući nužnost izrečenih mjera, Hrvatska narodna banka utvrdila je da ne postoje mjere koje bi bile blaže, odnosno povoljnije za Banku, a da su istodobno na jednakovrijedan način prikladne za ostvarivanje cilja. Primjerice, kad bi se izrečene mjere ograničile samo na potrošače koji su sredstva ponovo položili u Banci, time se ne bi otklonila utvrđena nezakonitost koja se odnosi i na ugovore o depozitu drugih potrošača koji svoja sredstva više nisu polagali u Banci, već su njima raspolagali na neki drugi način.


Naposljetku, ocjenjujući načelo razmjernosti u užem smislu, odnosno stavljaju li mjere, u odnosu na cilj koji se njima ostvaruje, prekomjeran teret na Banku, zaključeno je da opseg obveza naloženih Banci ovim Rješenjem ni u kojem slučaju ne predstavlja prekomjeran teret za Banku, s obzirom na važnost cilja zbog kojeg se mjere izriču, a to je zaštita potrošača i otklanjanje nezakonitog stanja nastalog postupanjem Banke.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog Rješenja nije dopuštena žalba, već se može podnijeti tužba nadležnom upravnom sudu u roku od 30 dana od dana dostave ovog Rješenja.

GVERNER

HRVATSKE NARODNE BANKE



Boris Vujčić
v.2. *Boris Vujčić*

Dostaviti:

Addiko Bank d.d., Zagreb, Slavonska avenija 6

Arhiva, ovdje