



Čj. UOOU-07006/14-35

ROZHODNUTÍ

Předseda Úřadu pro ochranu osobních údajů jako odvolací orgán příslušný podle § 10 odst. 1 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů a podle § 10 a § 152 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, rozhodl dne 12. května 2015 podle ustanovení § 152 odst. 5 písm. b) správního řádu takto:

Rozklad účastníka řízení, společnosti Air Bank a.s., se sídlem Hráského 2231/25, 148 00 Praha 11, IČ: 29045371, proti rozhodnutí Úřadu pro ochranu osobních údajů čj. UOOU-07006/14-29 ze dne 27. února 2015, **se zamítá a napadené rozhodnutí se potvrzuje.**

Odůvodnění

Správní řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu podle § 11 odst. 1 písm. a) zákona č. 480/2004 Sb. bylo zahájeno dne 17. prosince 2014 doručením příkazu Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) ze dne 11. prosince 2014 účastníku řízení, společnosti Air Bank a.s., se sídlem Hráského 2231/25, 148 00 Praha 11, IČ: 29045371. Podkladem pro zahájení tohoto řízení byl písemný materiál shromážděný v rámci kontroly provedené inspektorem Úřadu Ing. Josefem Vaculou ve dnech 15. října 2013 až 9. května 2014, a obsah stížností zaslaných Úřadu, které jsou součástí spisového materiálu tohoto řízení, a vyřízení námitek proti protokolu o kontrole čj. UOOU-07006/14-21 ze dne 26. listopadu 2014.

Podáním odporu ze dne 29. prosince 2014 byl uvedený příkaz zrušen a pokračovalo správní řízení vedené s účastníkem řízení pro podezření z porušení povinností dle § 7 odst. 1, 2 a 3 zákona č. 480/2004 Sb. Správní orgán prvního stupně zprávy rozesílané účastníkem řízení prostřednictvím elektronické pošty vyhodnotil jako nevyžádaná obchodní sdělení. Účastník řízení dle správního orgánu prvního stupně tím, že elektronickými prostředky opakovaně šířil obchodní sdělení bez souhlasu adresáta, když ve dnech 8. ledna 2014, 10. ledna 2014, 1. února 2014 a 3. července 2014 zaslal elektronickou poštou sdělení týkající se bankovních služeb nabízených účastníkem řízení na adresu elektronické pošty ..., a to přesto, že adresát, který se dne 4. ledna 2014 stal jeho zákazníkem, téhož dne zasílání obchodních sdělení odmítl, porušil povinnosti stanovené v § 7 odst. 1, 2 zákona č. 480/2004 Sb., a v případě sdělení ze dne 3. července 2014 též povinnosti stanovené v § 7 odst. 3. zákona č. 480/2004 Sb.

Dne 27. února 2015 vydal správní orgán prvního stupně rozhodnutí čj. UOOU-07006/14-29, kterým účastníku řízení, za porušení povinností stanovených § 7 odst. 1, 2 a 3 zákona č. 480/2004 Sb., a tím za spáchání správního deliktu podle § 11 odst. 1 písm. a) uvedeného zákona, uložil pokutu ve výši 20.000 Kč. Rozhodnutí bylo účastníku řízení doručeno dne 2. března 2015 a ve stanovené patnáctidenní lhůtě byl dne 17. března 2015 Úřadu doručen rozklad účastníka řízení ze dne 16. března 2015.

V rozkladu se účastník řízení věnuje obsahu jednotlivých zpráv odeslaných na adresu ..., a namítá, že se nejednalo o obchodní sdělení. Dále se v rozkladu vyjadřuje k jednotlivým zprávám.

Ke zprávě ze dne 8. ledna 2014 „Podívejte se, jak brzy vylepšíme internetové bankovníctví“ nesdílí názor Úřadu, že představení vylepšení stávající a klientem již sjednané a využívané služby je obchodním sdělením ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. Účastník řízení uvádí, že pokud by byl akceptován tento názor, byla by jakákoliv informace, byť i technického charakteru k využívání služby, případně k úpravě či další funkčnosti klientovi poskytované služby, nevyžádaným obchodním sdělením, a to včetně informace, že některé služby, nebo jejich prvky již účastník řízení neposkytuje, nebo neumožňuje jejich další využití. Účastník řízení upozorňuje rovněž na nutnost zkoumat přiměřenost daného jednání, uvádí, že na internetové stránky Air bank klienta odkazuje pouze za účelem detailnějších informací o vylepšení internetového bankovníctví („Jestli se chcete o novinkách v internetovém bankovníctví dozvědět víc, přečtěte si i o nich na našem webu.“), čímž plní svoji povinnost zveřejňovat na internetových stránkách údaje, které je povinen uvádět na obchodních listinách, a další údaje stanovené zákonem, nebo údaje podle části osmé nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 575/2013 ze dne 26. června 2013.

V závěru tohoto vyjádření uvádí účastník řízení, že klient měl informace poskytnuté mu v e-mailové podobě v tu dobu již k dispozici v internetovém bankovníctví, takže dle jeho názoru se nemohlo jednat o sdělení, včetně reklamy, které by vybízelo k návštěvě internetových stránek. Účastník řízení uvádí, že klientovi nezaslal žádné další informace kromě těch, které již měl v tu dobu k dispozici.

Ke zprávě ze dne 10. ledna 2014 „Nastavte si svou novou kartu tak, aby Vám sloužila co nejlépe“ uvádí účastník řízení, že tato zpráva měla informovat klienta o vlastnostech a přednastavených limitech na jeho nové platební kartě, kterou si s účastníkem řízení sjednal. Dále zpráva obsahovala pouze informace, které jsou účastníku řízení dány přímo zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Podle účastníka řízení zpráva obsahovala toliko technické a bezpečnostní informace k nové platební kartě, o kterou si klient požádal.

Ohledně odkazu na sociální sítě nesouhlasí účastník řízení se stanoviskem Úřadu, že internetová stránka, tak jak je definována v zákoně č. 480/2004 Sb., zahrnuje všechny internetové stránky. Smyslem zákona je dle účastníka řízení zabránit nevyžádaným obchodním sdělením s odkazem na stránky poskytovatele služeb. Prosté sdělení „sledujte nás na sociálních sítích“ tak dle účastníka řízení není obchodním sdělením, informace pouze klientovi říká, že pokud má zájem o komunikaci s ním prostřednictvím této sítě a je jejím registrovaným uživatelem, může tak učinit.

Zpráva ze dne 1. února 2014 „Novým klientům snižujeme hranici TOP3 garance“ obsahovala informace o službě, kterou klient již využíval, a sloužila k tomu, aby měl všechny důležité informace o změnách této služby pohromadě a k dispozici. Obsahem zprávy byla informace, že účastník řízení snižuje úrokovou sazbu na spořicímu účtu a zavádí stropy úročení, tj. informace, která je klienty (jak stávajícími, tak budoucími) přijímána značně negativně, a to i v případech, kdy se jich samotných nedotkne. Jednalo se o negativní informaci, která naopak mohla vést klienty k závěru, že účastník řízení snižuje dnes sice sazby novým klientům, ale do budoucna může změnit tyto sazby i klientům stávajícím.

Pokud se jedná o zprávu ze dne 3. července 2014 „Některé věci jsou zase jednodušší“, kde účastník řízení informuje zejména o změnách internetového bankovníctví a také o novém zobrazování části internetového bankovníctví, která se týká úvěru, dle účastníka řízení tato zpráva pouze klientovi představovala nové funkcionality ve využívané službě internetového bankovníctví. Součástí zprávy bylo rovněž oznámení o změně ceníku, což je změna podmínek využívané služby, což sám předseda Úřadu uznává jako skutečnost, která není podporou služby nebo image podniku, v bodě 5 vyřízení námitek. Dále účastník řízení uvádí,

že popis nových funkcí nelze bez dalšího považovat za sdělení, jehož cílem je nepochybně navnadit klienta, aby se rozhodl tuto službu využít. Účastník řízení zde opět zdůrazňuje zásadu přiměřenosti a posouzení sdělení v celém jeho rozsahu a smyslu (jako neadresného technického sdělení).

Závěrem rozkladu účastník řízení doplnil, že jeho snahou je, a vždy bylo, aby měl klient všechny informace k tomu, aby jeho služby mohl využívat co možná nejjednodušším a pro něj nejvýhodnějším způsobem. Argument, že klient má možnost se v internetovém bankovníctví seznámit s informacemi, které pro něj nejsou nezbytné, jakmile o ně bude mít zájem, jde přímo proti snaze evropského společenství (viz např. směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008, o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení Směrnice Rady 87/102/EHS, kde je uvedeno: „Aby se mohli spotřebitelé rozhodovat na základě úplné znalosti věci, měli by před uzavřením úvěrové smlouvy získat přiměřené informace o podmínkách a nákladech úvěru a o svých povinnostech...“).

Účastník řízení rovněž uvádí, že stěžovatel od prvního okamžiku postupoval tak, aby účastníku řízení co možná nejvíce zpříjemnil poskytování služeb způsobem, na kterém se dohodli v obchodních podmínkách. Stěžovatel si musel být vědom toho, na jakých principech účastník řízení při komunikaci se svými klienty staví, a přesto se dobrovolně rozhodl pro uzavření rámcové smlouvy.

Rozklad účastník řízení uzavírá názorem, že stanovisko, které Úřad zaujal v rozhodnutí, je nové a nebylo možné jej předjímat. Účastník řízení se domnívá, že je v této situaci vhodné publikovat závazné stanovisko Úřadu, které bude účinné na obdobné situace pro futuro.

Odvolací orgán přezkoumal napadené rozhodnutí v celém rozsahu, včetně procesu, který předcházal jeho vydání, a dospěl k následujícím závěrům.

Úvodem odvolací orgán konstatuje, že napadené rozhodnutí vychází plně z platné právní úpravy, tj. z definice obchodního sdělení tak, jak je uvedeno v zákoně č. 480/2004 Sb. Pokud zpráva kromě čistě technické stránky obsahuje různé další informace a přílepky, jedná se zcela nepochybně o nevyžádané obchodní sdělení. Odvolací orgán souhlasí s názorem účastníka řízení, že je nezbytné posoudit charakter jednotlivých zpráv, avšak nejen s ohledem na povinnosti účastníka řízení, ale také na jejich obsah, tj. zda obsahují pouze nezbytné technické informace, či jsou jejich součástí i další informace, které zákon č. 480/2004 Sb. definuje jako obchodní sdělení.

Odvolací orgán se proto věnuje v následujícím hodnocení jednotlivým zprávám zaslaným uvedenému klientovi. Současně odkazuje i na sdělení účastníka řízení, že je jeho povinností zveřejňovat důležité informace na jeho webových stránkách. Pro rozhodnutí, zda došlo k porušení zákona č. 480/2004 Sb., je nezbytné jednotlivé zprávy posoudit z hlediska jejich obsahu, tj. zda obsahují pouze nezbytné technické záležitosti, jak uvádí v rozkladu účastník řízení, nebo zda obsahují také další informace, které pro daného klienta nejsou nezbytné (které si v případě zájmu může vyhledat na webových stránkách účastníka řízení) a jejichž zasílání daný klient předem odmítl.

Podle odvolacího orgánu by zasílaná sdělení měla obsahovat pouze takové technické informace, které jsou nezbytné pro klienta k tomu, aby byl informován o konkrétních okolnostech plnění smluvního vztahu, které jsou pro ochranu a uplatnění jeho práv nezbytné. Podle § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. jsou obchodním sdělením všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení k návštěvě internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem. Uvedené zahrnuje jakoukoliv zprávu, určenou k podpoře služeb podnikatele, přičemž zpráva nemusí směřovat pouze k získání (nalákání) nového klienta, ale postačí, pokud směřuje k udržení si stávajícího klienta, např. prezentací vlastností nebo výhod poskytovaných služeb. Závěrem této obecné úvahy upozorňuje odvolací orgán, že v případě některých obchodních sdělení, která kromě technické zprávy obsahují i další informace považované za obchodní sdělení

(reklamu), může adresát, tedy klient v takové zprávě ztratit přehled a nepoznat důležitost technické informace pro využití dané služby, či dokonce tuto zprávu přehlédnout.

K jednotlivým zprávám, k nimž se v rozkladu účastník řízení vyjádřil, uvádí odvolací orgán následující hodnocení.

Ke zprávě ze dne 8. ledna 2014 odvolací orgán konstatuje, že tato zpráva, která představuje vylepšení internetového bankovníctví s odkazem na internetové stránky, je nevyžádaným obchodním sdělením. Z definice obchodního sdělení vyplývá, že i samotný odkaz na webové stránky účastníka řízení, kde jsou uvedeny detaily o vylepšení a novinkách, který slouží k podpoře služeb, je již obchodním sdělením. V kontextu daného sdělení považuje odvolací orgán přitom odkaz na webové stránky účastníka řízení za jednání sloužící k podpoře jeho služeb. Odkazy na zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, resp. zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, nejsou dle odvolacího orgánu relevantní, neboť neukládají uvádět odkaz na webové stránky ve sděleních majících povahu obchodního sdělení, tj. uvádět odkaz na webové stránky za účelem podpory služeb podnikatele. Pokud se jedná dle účastníka řízení o informace, které jsou nezbytné pro klienta k tomu, aby mohl plně využívat danou službu, je dle jeho vlastního vyjádření v rozkladu jeho možností takové informace sdělovat na webových stránkách. V daném případě se informace týkala budoucího vylepšení internetového bankovníctví, nejednalo se tedy o informaci, která by byla nezbytná pro plné využití dané služby. Jak navíc sám účastník řízení uvádí, měl klient tyto informace k dispozici již v jím využívaném bankovním produktu, zaslány nebyly jiné informace kromě těch, které již klient obdržel. Opětovné zaslání daných informací prostřednictvím obchodního sdělení na e-mailovou adresu klienta, který taková zaslání obchodních sdělení předem odmítl, je nutno hodnotit jako nevyžádané obchodní sdělení. Odvolací orgán dále k argumentaci účastníka řízení, že jeho klientela takové informace, které jí pomohou využívat lépe své produkty, vyžaduje, uvádí, že nijak nezpochybnuje právo účastníka řízení na základě § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. (tj. principu opt-out) svoji klientelu takto informovat. Účastník řízení ovšem musí současně respektovat volbu konkrétního klienta, který takto informován být nechce, příjem obchodních sdělení odmítl a nemůže mu tedy obchodní sdělení „pro jeho údajné dobro“ vnucovat. Je čistě svobodným rozhodnutím každého klienta účastníka řízení, zda daný komunikační kanál, tj. zaslání obchodních sdělení, odmítne a spokojí se s tím, že si potřebné informace bude zjišťovat a dohledávat jinou cestou.

Pokud se jedná o zprávu ze dne 10. ledna 2014, týkající se informace o vlastnostech a přednastavených limitech na nové platební kartě klienta, uvádí účastník řízení, že tak plnil povinnost dle zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku. Jak však je uvedeno výše, povinnosti stanovené příslušnými zákony účastník řízení plní tím, že veškeré nezbytné informace uvede na svých webových stránkách, aby byly k dispozici klientům. Pokud tedy účastník zveřejnil nezbytné informace na webových stránkách, splnil tak svoji zákonnou povinnost. Pokud bylo záměrem účastníka řízení informovat klienta o způsobu přednastavení limitů, mohl tak učinit za předpokladu, že zpráva by neobsahovala žádné další informace či odkazy. Zasláná zpráva ovšem dále popisuje a „vychvaluje“ konkrétní vlastnosti dané služby, obsahuje tipy na další služby, čímž jednoznačně slouží k podpoře služeb účastníka řízení. V daném případě však obchodní sdělení, které klient obdržel, ačkoliv zaslání takových sdělení předem odmítl, navíc obsahovalo odkaz na sociální síť. Jak vyplývá z definice obchodního sdělení dle § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb. i odkaz na internetové stránky (v tomto případě na sociální síť) je obchodním sdělením. Adresát však zaslání obchodních sdělení předem odmítl, došlo tak ze strany účastníka řízení k porušení daného zákona, jednalo se o nevyžádané obchodní sdělení.

Ke zprávě ze dne 1. února 2014, týkající se snížení hranice TOP3 garance novým klientům, uvádí účastník řízení, že byla zaslána v době, kdy účastník řízení měnil politiku úročení spořicíh účtů, která se vztahovala na nově vzniklé spořicí účty. Zaslání této zprávy klientovi, kterého se však informace netýkala (nejednalo se o nového klienta), odůvodňuje účastník řízení snahou poskytnout klientům všechny informace o již využívané službě, aby se mohli rozhodnout, zda budou službu i nadále využívat. Jak uvádí účastník řízení, informace

o snižování sazby novým klientům mohla vést klienty k závěru, že do budoucna může změnit tyto sazby i klientům stávajícím.

Podle odvolacího orgánu se jedná opět o nevyžádané obchodní sdělení zasláné klientovi, který zaslání takových obchodních sdělení předem odmítl. Je sice pravdou, že se jedná o technickou informaci, avšak týkající se nových klientů a nikoliv daného klienta, jemuž byla zaslána. Ve zprávě byl uvedený klient opakovaně ujišťován o tom, že se jej uvedená změna netýká. Jednalo se tak o obchodní sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb., účastník řízení nedbal projevené vůle daného klienta, který zaslání takových obchodních sdělení předem odmítl, porušil tak zákon č. 480/2004 Sb., jak správně konstatoval již správní orgán prvního stupně v napadeném rozhodnutí.

Zpráva ze dne 3. července 2014 „Některé věci jsou zase jednodušší“ dle účastníka řízení pouze klientovi představuje nové funkcionality ve využívané službě internetového bankovníctví a jedná se o informace o všech změnách v internetovém bankovníctví.

Ke zprávě odvolací orgán konstatuje, že součástí uvedené zprávy je také informace „Lépe uvidíte, kolik Vám můžeme půjčit“, a výzva „Sledujte nás na sociálních sítích“.

Zpráva sice obsahovala informace nezbytné pro klienta, např. týkající se změny ceníku, ovšem připojením uvedené informace o možné půjčce, rychlejší a levnější SEPA platbě, jednodušším ověřování identity, a také odkazem na sociální sítě představuje dle definice obchodní sdělení, neboť se zde jednoznačně jedná o nabízení služby, kterou klient dosud nevyžíval. Došlo opět k porušení zákona č. 480/2004 Sb., zde navíc i § 7 odst. 3 uvedeného zákona, neboť, jak již uvedl správní orgán prvního stupně v napadeném rozhodnutí, v daném případě byl účastníkem řízení využit elektronický kontakt k zaslání nabídky obdobné služby klientovi, který však zaslání jakýchkoliv obchodních sdělení ze strany účastníka řízení prokazatelně odmítl.

K závěrečnému vyjádření účastníka řízení pod bodem V. rozkladu dovedl odvolací orgán, že se o žádné nové rozhodnutí Úřadu nejedná, i nadále Úřad postupuje v souladu s danou praxí a dle platné právní úpravy, tj. zákona č. 480/2004 Sb. V napadeném rozhodnutí jsou hodnocena obchodní sdělení v souladu s definicí dle ustanovení § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb.

Odkaz účastníka řízení na směrnici Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES odvolací orgán nepřijímá, neboť zcela souhlasí s vyjádřením správního orgánu prvního stupně v napadeném rozhodnutí, že uvedené směrnice jsou pro členské státy závazné, pouze pokud jde o výsledek, kterého má být dosaženo, a konkrétní způsob úpravy je ponechán vnitrostátnímu právu. V daném případě zákon č. 480/2004 Sb. cílům dané směrnice odpovídá.

Odvolací orgán rovněž nesouhlasí s názorem účastníka řízení, že argument Úřadu, že má klient možnost se s informacemi, které nejsou pro něj nezbytné, jakmile o ně bude mít zájem, seznámit v internetovém bankovníctví, jde proti snaze Evropského parlamentu a Rady (směrnice 2008/48/ES), který uvádí účastník řízení v úvodu bodu V. svého rozkladu. Odkaz uvedený účastníkem řízení se týká úvěrové smlouvy a získávání informací k rozhodování na základě úplné znalosti věci před uzavřením dané smlouvy. Uvedená povinnost se ovšem týká klienta, který projevil vůli smlouvu o úvěru uzavřít, nikoliv automaticky každého klienta banky. Jinými slovy, ani uvedená směrnice neukládá informovat každého, ale pouze toho, kdo vstoupí do jednání o poskytnutí úvěru, což stěžovatel v daném případě nebyl. Nebyl tedy důvod jej o podmínkách a vlastnostech úvěru informovat.

Rovněž tak neshledává odvolací orgán důvod k přípravě nového stanoviska Úřadu, nelze souhlasit s tím, že účastník řízení nemohl předjímat dané rozhodnutí Úřadu. Závěry kontrolujícího, posouzení námitek i postup správního orgánu svědčí naopak o jednotném postupu Úřadu k dané problematice v souladu s dosavadní praxí. Navíc byl účastník řízení

již v obdobném případě jiného stěžovatele přípisem Úřadu ze dne 12. května 2014 upozorněn na možné porušování zákona č. 480/2004 Sb. a současně požádán, aby další obdobná obchodní sdělení nezasílal.

Závěrem odvolací orgán uvádí, že stěžovatel využil svého zákonného práva odmítnout další příjem obchodních sdělení, nejedná se tedy z jeho strany o zneužití práva nebo o jakési znepríjemnění běžného postupu účastníka řízení. Ten je naopak povinen respektovat požadavky vyplývající ze zákona č. 480/2004 Sb. i tehdy, pokud jeho komunikační strategie ke klientům je založena na principu přímého oslovování e-maily, neboť se i v takovém případě může vyskytnout klient, kterého tento postup obtěžuje a odmítne jej.

Dle odvolacího orgánu se správní orgán prvního stupně v napadeném rozhodnutí vyrovnal se všemi náležitostmi, rozhodnutí také odůvodnil, a to včetně výše uložené sankce, kdy bylo přihlédnuto k upozornění účastníka řízení přípisem Úřadu ze dne 12. května 2014.

Po podrobnějším přezkoumání obsahu jednotlivých zpráv zaslaných danému klientovi, který zasílání obdobných obchodních sdělení předem odmítl, neshledal odvolací orgán důvod ke změně napadeného rozhodnutí, ani výše uložené sankce.

Na základě všech výše zmíněných skutečností rozhodl odvolací orgán tak, jak je uvedeno ve výroku rozhodnutí.

Poučení: Proti tomuto rozhodnutí se podle § 91 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, nelze odvolat.

Praha 12. května 2015

otisk úředního razítka

RNDr. Igor Němec, v. r.
předseda

Za správnost vyhotovení:
Martina Junková