



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

Warszawa, dnia 5 lipca 2018 r.

DOIK-610-9/17/PS/AO/ADH/JS

DECYZJA NR DOIK-3/2018

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Deutsche Bank Polska Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie**, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosuje praktyki polegające na:

A. pobieraniu zwiększonych opłat za prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (profile: db NET, dbKonto, db Fokus, Pakiet Inwestor, Pakiet Status, db Open) od konsumentów, którzy nie zdecydowali się na zmianę profilu rachunku, a którym nie zapewniono prawa do rozwiązania umów o ich prowadzenie bez ponoszenia negatywnych konsekwencji finansowych, po dokonaniu następujących podwyżek opłat:

- dbNET (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- dbKonto (konto prowadzone w PLN) z 8 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Fokus (konto walutowe) z 4 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto walutowe) z 2 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 12 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Status (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 10 zł od dnia 1 listopada 2012 r. oraz z 10 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- Pakiet Status (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Open (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- db Start (konto prowadzone w PLN) z 2 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,

po uprzednim zawarciu z nimi przez Deutsche Bank Polska S.A. umów o prowadzenie przedmiotowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (usługa A), których otwarcie było podstawą do udzielania Kredytu Mieszkaniowego (udzielanego w PLN lub w walutach obcych), Kredytu Konsolidacyjnego lub Pożyczki Hipotecznej (udzielanych w PLN lub w walutach obcych) z obniżką marży kredytowej lub obniżką marży kredytowej wraz z prowizją (usługa B), co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi bank nie powinien podwyższać konsumentom kosztów korzystania z usługi finansowej A powiązanej z korzystaniem przez konsumenta z usługi finansowej B przy jednoczesnym uniemożliwieniu konsumentom rozwiązania umowy dotyczącej usługi A bez poniesienia negatywnych konsekwencji związanych ze wzrostem kosztów korzystania z usługi finansowej B, w sytuacji gdy nie istnieje dla konsumentów możliwość zmiany rachunku na bezpłatny bez ponoszenia dodatkowych opłat, co jednocześnie może godzić w zbiorowy

interes konsumentów, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

B. pobieraniu w zwiększonej wysokości opłat za prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (profile: db NET, dbKonto, db Fokus, Pakiet Inwestor, Pakiet Status, db Open) od konsumentów, którzy nie zdecydowali się na zmianę profilu rachunku, a którym nie zapewniono prawa do rozwiązania umów o ich prowadzenie, bez ponoszenia negatywnych konsekwencji finansowych, po dokonaniu następujących podwyżek opłat za następujące typy rachunków:

- dbNET (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- dbKonto (konto prowadzone w PLN) z 8 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Fokus (konto walutowe) z 4 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto walutowe) z 2 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 12 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Status (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 10 zł od dnia 1 listopada 2012 r. oraz z 10 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- Pakiet Status (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Open (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- db Start (konto prowadzone w PLN) z 2 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,

które to rachunki oferowane (usługa finansowa A) były konsumentom wraz z umowami Kredytu Mieszkaniowego (udzielanego w PLN lub w walutach obcych), Kredytu Konsolidacyjnego lub Pożyczki Hipotecznej (udzielanych w PLN lub w walutach obcych) - (usługa finansowa B) jako forma zabezpieczenia, którego ustanowienie następowało poprzez udzielenie Deutsche Bank Polska S.A. przez konsumenta pełnomocnictwa do powiązanego rachunku, co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi bank nie powinien podwyższać konsumentom kosztów korzystania z usługi finansowej A powiązanej z korzystaniem przez konsumenta z usługi finansowej B przy jednoczesnym uniemożliwieniu konsumentom rozwiązania umowy dotyczącej usługi A bez poniesienia negatywnych konsekwencji związanych ze wzrostem kosztów korzystania z usługi finansowej B, a przez to godzić w zbiorowy interes konsumentów, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz po złożeniu przez **Deutsche Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaniechania stosowania praktyk i usunięcia ich skutków w ten sposób, że:

1. Bank zobowiązuje się do skierowania - nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia opublikowania na stronie internetowej Banku informacji, o której mowa w pkt I.4 poniżej - korespondencji do konsumentów, o których mowa w pkt I.1a, w której Bank:

(i) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania,

(ii) poinformuje konsumentów o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu (o którym mowa w pkt I.2a) do umowy dotyczącej prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, sposobie jego zawarcia oraz skutkach tego działania,

(iii) poinformuje konsumentów o możliwości bezpłatnej zmiany profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego na dowolny inny oferowany przez Bank, jak również o możliwości zawarcia bezpłatnego porozumienia, o którym mowa w pkt I.2c;

a. Korespondencja wskazana w pkt I.1 skierowana zostanie do wszystkich konsumentów, którzy jednocześnie:

(i) nadal (w chwili wysyłania przedmiotowej korespondencji) są klientami Banku w związku z prowadzeniem na ich rzecz rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w pakietach db NET, dbKonto, dbFokus, Pakiet Inwestor, Pakiet Status, db Open, db Start (łącznie: „ROR”), do których zastosowanie ma „Tabela prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska SA dla Osób Fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej” („Tabela”),

(ii) nadal (w chwili wysyłania przedmiotowej korespondencji) posiadają w Banku Kredyt Mieszkaniowy, Kredyt Konsolidacyjny lub Pożyczkę Hipoteczną (bez względu na walutę tego produktu; łącznie „Produkt Kredytowy”), zaś warunki danego Produktu Kredytowego przewidują, że posiadanie ROR w Banku jest warunkiem obniżki marży kredytowej lub obniżki marży kredytowej wraz z prowizją, względnie że ROR w Banku jest zabezpieczeniem Produktu Kredytowego, do którego ustanowienia doszło przez udzielenie Bankowi pełnomocnictwa do ROR,

(iii) w stosunku, do których w latach 2012 do 2014 doszło do podwyższenia wysokości opłat za prowadzenie ROR.

b. Korespondencja wskazana w pkt I.1 zostanie przekazana:

(i) w postaci papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub na innym trwałym nośniku informacji oraz

(ii) w serwisie bankowości elektronicznej db easyNET w odniesieniu do tych konsumentów, którzy na chwilę wysyłania korespondencji posiadają dostęp do tego serwisu.

c. Dodatkowo, na stronie internetowej Banku (www.deutschebank.pl) zawarty zostanie, przez okres 2 miesięcy od daty wysłania korespondencji, odnośnik (link) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść przedmiotowej korespondencji.

2. Bank zobowiązuje się, że w terminie do 2 miesięcy od opublikowania na stronie internetowej Banku informacji, o której mowa w pkt I.4 poniżej, umożliwi konsumentom, o których mowa w pkt I.1a powyżej:

a. zawarcie bezpłatnych aneksów do umów dotyczących prowadzenia ROR, w których to aneksach znajdować się będzie:

(i) postanowienie potwierdzające, że wysokość opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR określona jest w Tabeli wedle jej stanu obowiązującego w Banku na dzień podpisania aneksu,

(ii) postanowienie określające zobowiązanie Banku do dokonania wobec konsumenta indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR za okres od dnia ich wprowadzenia w Tabeli w latach 2012 do 2014, do dnia podpisania aneksu, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie Tabeli sprzed zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje z tytułu prowadzenia ROR, Bank najpóźniej w terminie 60 dni od dnia zawarcia aneksu dokona zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku nadpłaty, Bank w tym samym terminie przekaże konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR wprowadzonych w Tabeli na podstawie zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami,

(iii) zastrzeżenie, iż rozliczenie nie będzie obejmowało kwoty, którą konsument uzyskał lub może uzyskać na podstawie aneksu, o którym mowa w decyzji UOKIK z dnia 13 marca 2018 r., RBG-4/2018.

b. bezpłatną zmianę profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego na dowolny inny oferowany przez Bank (w tym taki profil lub rodzaj rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, w odniesieniu do którego nie jest pobierana opłata z tytułu jego prowadzenia lub zgodnie z Tabelą opłata taka wynosi 0 zł); przy czym wspomniana możliwość zmiany profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego będzie dotyczyć także osób, które zdecydują się na zawarcie aneksu, o którym mowa w pkt I.2a powyżej i dokonanie rozliczenia, o którym mowa w pkt I.2a (ii) powyżej;

c. zawarcie bezpłatnego porozumienia do Produktu Kredytowego, zgodnie z którym konsument zwolniony zostanie z obowiązku posiadania konkretnego profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w stosunku do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, stanowiącego zabezpieczenie Produktu Kredytowego lub warunkującego utrzymanie przyznanej uprzednio obniżki marży kredytowej lub obniżki marży kredytowej i prowizji; przy czym wspomniana możliwość zawarcia bezpłatnego aneksu będzie dotyczyć także osób, które zdecydują się na zawarcie aneksu, o którym mowa w pkt I.2a powyżej i dokonanie rozliczenia, o którym mowa w pkt I.2a (ii) powyżej;

3. Bank zobowiązuje się, że konsumentom, którzy w chwili wystania korespondencji, o której mowa w pkt I.1 powyżej, jednocześnie:

(i) nie są już klientami Banku w związku z prowadzeniem na ich rzecz ROR oraz nie posiadają w Banku Produktu Kredytowego,

(ii) w przeszłości byli klientami Banku w związku z prowadzeniem na ich rzecz ROR, do których zastosowanie miała Tabela i posiadali w Banku Produkt Kredytowy, zaś warunki danego Produktu Kredytowego przewidywały, że posiadanie ROR w Banku było warunkiem obniżki marży kredytowej lub obniżki marży kredytowej wraz z prowizją, względnie że ROR w Banku był zabezpieczeniem Produktu Kredytowego, do którego ustanowienia doszło przez udzielenie Bankowi pełnomocnictwa do ROR,

(iii) w stosunku, do których w latach 2012 do 2014 doszło do podwyższenia wysokości opłat za prowadzenie ROR,

Bank w terminie do 2 miesięcy od opublikowania na stronie internetowej Banku informacji, o której mowa w pkt I.4 poniżej, umożliwi złożenie wniosku o dokonanie indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR za okres od dnia ich wprowadzenia w Tabeli w latach 2012 do 2014 do dnia rozwiązania umowy dotyczącej prowadzenia ROR, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie Tabeli sprzed zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje z tytułu prowadzenia ROR, Bank najpóźniej w terminie 60 dni od dnia, w którym konsument zwrócił się do Banku z wnioskiem o dokonanie rozliczenia, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku nadpłaty, Bank w tym samym terminie przekaze konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR wprowadzonych w Tabeli na podstawie zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami. Rozliczenie nie będzie obejmowało

kwoty, którą konsument uzyskał lub może uzyskać na podstawie aneksu, o którym mowa w decyzji UOKIK z dnia 13 marca 2018 roku, sygn. akt RBG-4/2018.

4. Bank opublikuje na stronie głównej Banku, tj. www.deutschebank.pl, informację o wydaniu decyzji zobowiązującej wraz z odnośnikiem (linkiem) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść decyzji zobowiązującej w formacie „.pdf”. Informacja opublikowana będzie w terminie 1 miesiąca od daty wydania decyzji oraz będzie dostępna przez 5 kolejnych miesięcy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Deutsche Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Deutsche Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania:**

- 1) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia informacji o wydaniu decyzji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie,
- 2) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.1 sentencji decyzji - w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - w postaci raportu w wersji elektronicznej, wskazującego liczbę korespondencji wysłanej przez Bank do konsumentów wraz z datami nadania korespondencji do konsumentów,
- 3) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - wybranych losowo (w liczbie 20 sztuk) pism, o których mowa w pkt I.1 sentencji decyzji, które zostały wysłane przez Bank konsumentom,
- 4) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów, o których mowa w pkt I.2a, podpisanych przez klientów (w liczbie 20 sztuk),
- 5) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt I.2a sentencji decyzji,
- 6) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy dokonali zmianę profilu lub rodzaju rachunku, o których mowa w pkt I.2b sentencji decyzji,
- 7) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli porozumienie, o którym mowa w pkt I.2c sentencji decyzji,
- 8) w terminie do 6 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy złożyli wniosek, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji,
- 9) w terminie do 6 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby konsumentów, którym Bank dokonał indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji,
- 10) w terminie do 6 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - wybranych losowo indywidualnych rozliczeń z konsumentami opłat i prowizji, o których mowa w pkt I.3 sentencji decyzji (w liczbie 10 sztuk).

UZASADNIENIE

W dniu 4 kwietnia 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. DDK-405-14/16) mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z oferowaniem przez Deutsche Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dalej także „Bank”, „Spółka”, „Przedsiębiorca”) kredytów hipotecznych (w tym także kredytów walutowych, denominowanych lub indeksowanych w walucie obcej), powiązanych z otwarciem w Banku płatnego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, a następnie podwyższaniem opłat za prowadzenie tego typu rachunków, Bank dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650; dalej także „uokik”) lub czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Podstawę do wszczęcia postępowania stanowiły skargi konsumentów dotyczące działania Banku.

W toku przedmiotowego postępowania, pismami z dnia 4 kwietnia 2016 r., 6 maja 2016 r., 9 czerwca 2016 r. Prezes Urzędu wystąpił do Banku o przekazanie następujących informacji i dokumentów m.in.:

- wskazania, jakie kredyty hipoteczne przeznaczone dla konsumentów w latach 2009-2016 oferowane były przez Bank wraz z propozycją otwarcia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego (dalej także „ROR”),
- opisanie, czy Bank pobierał opłaty za prowadzenie rachunków bankowych powiązanych z oferowanymi kredytami hipotecznymi (udzielanymi zarówno w PLN, jak i w walutach obcych),
- udzielenia informacji, czy konsument w przypadku zmiany przez Bank tabeli opłat i prowizji dotyczących rachunku bankowego powiązanego z danym kredytem posiadał możliwość zniesienia przedmiotowego powiązania bez konieczności zawierania płatnego aneksu umowy kredytowej,
- opisanie procedury zmiany przez konsumenta profilu rachunku powiązanego z udzielonym przez Bank kredytem hipotecznym, w tym także wyjaśnienia, jakie działania muszą zostać podjęte przez konsumenta w tym celu.

W odpowiedzi z dnia 21 kwietnia 2016 r. Bank przekazał poniższe stanowisko m.in.:

- W okresie od 2009 r. do 2016 r. oferta Banku obejmowała następujące produkty hipoteczne, w odniesieniu do których Bank proponował klientom otwarcie i prowadzenie ROR:

(i) Kredyt Mieszkaniowy (w tym od października 2010 r. do sierpnia 2011 r. Kredyt Mieszkaniowy udzielony w ramach programu Rodzina na Swoim, od września 2013 r. do stycznia 2016 r. Kredyt Mieszkaniowy z dotacją NFOŚiGW, od czerwca 2014 r. Kredyt Mieszkaniowy z Programem Mieszkanie dla Młodych),

(ii) Kredyt Konsolidacyjny,

(iii) Pożyczkę Hipoteczną;

- Do lipca 2009 r. (w odniesieniu do Kredytu Mieszkaniowego) oraz do kwietnia 2010 r. (w odniesieniu do Kredytu Konsolidacyjnego i Pożyczki Hipotecznej) Bank proponował klientowi przy zaciąganiu kredytu hipotecznego otwarcie i prowadzenie ROR;
- Zgodnie z procedurą oraz dokumentacją przyjętą przez Bank, w przypadku braku sprzeciwu Klienta na założenie takiego ROR, warunek jego posiadania był umieszczany w umowie kredytowej;
- Jeśli klient nie był zainteresowany założeniem ROR w Banku, wówczas Bank, na wniosek klienta, podejmował decyzje co do akceptacji posiadania przez klienta ROR w innym banku (wskazanego wtedy jako rachunek, z którego dokonywania będzie spłata kredytu), przy czym w takiej sytuacji klient był zobowiązany do udzielenia na rzecz Banku pełnomocnictwa od takiego rachunku jako formy zabezpieczenia;
- W lipcu 2009 r. (w przypadku Kredytu Mieszkaniowego) oraz w kwietniu 2010 r. (w przypadku Kredytu Konsolidacyjnego i Pożyczki Hipotecznej) doszło do pewnej modyfikacji powyższej praktyki. Bank nadal oferuje kredyty hipoteczne z propozycją otwarcia i prowadzenia ROR i nadal nie wymaga od klientów posiadania ROR w Banku. Jednocześnie Bank wprowadził w tym czasie ofertę specjalną polegającą na możliwości zaciągnięcia kredytu hipotecznego na preferencyjnych (względem stawek standardowych) warunkach w odniesieniu do oprocentowania. Wybór należy więc nadal od decyzji klienta - może on więc posiadać ROR w dowolnym banku i z tego rachunku spłacać kredyt hipoteczny, lecz może również zdecydować się na preferencyjne warunki przy udzielaniu kredytu. Tym samym, posiadanie ROR w Banku nie było i nie jest przesłanką zawarcia umowy kredytu hipotecznego;
- Klient, który zamierza zaciągnąć kredyt w Banku, jest informowany o wszystkich opcjach. Klient w całym badanym przez UOKiK okresie miał swobodę co do wyboru rodzaju czy profilu ROR w Banku. W szczególności może on dokonać wyboru spośród szeregu rodzajów ROR, które dedykowane są do danego typu kredytu. Stawki opłat za otwarcie i prowadzenie ROR były identyczne dla posiadaczy kredytów hipotecznych oraz innych klientów (z wyjątkiem rachunku dbLife);
- Od sierpnia 2011 r. Bank umożliwia klientom spłatę kredytu poprzez wpłatę środków bezpośrednio na bezpłatny rachunek bankowy kredytu (tj. rachunek techniczny). Dla umów zawartych po dniu 28 sierpnia 2011 r. oraz tych z podpisaniem tzw. „aneksem antyspreadowym” następuje to na podstawie pisemnej dyspozycji klienta, zaś dla umów zawartych przed tym okresem - na podstawie bezpłatnego aneksu;
- W przypadku zmiany Tabeli Opłat i Prowizji dotyczącej ROR powiązanej z kredytem, Bank oferuje możliwość zmiany profilu rachunku na inny, wybrany przez Klienta i będący w aktualnej ofercie Banku, w tym zmiany na rachunek bezpłatny. W takim wypadku Bank umożliwia pozostawienie na kredycie preferencyjnych warunków cenowych;
- Bank zawsze umożliwiał klientowi zmianę umowy kredytu polegającą na rezygnacji z prowadzenia (wypowiedzeniu umowy) ROR, do otwarcia i utrzymania, którego klient zobowiązał się przy zawieraniu umowy kredytu. Jeżeli klient korzystał z preferencyjnych warunków kredytu w zamian za zobowiązanie do posiadania ROR w Banku, Bank w takim przypadku przywraca standardowe oprocentowanie kredytu (które ma zastosowanie do przyszłych rat). W pozostałych przypadkach Bank umożliwia zmianę umowy polegającą na rezygnacji z prowadzenia rachunku wskazanego w umowie kredytu;

- Niespełnienie przez klienta dodatkowego warunku odnośnie posiadania rachunku osobistego nie było i nie jest traktowane przez Bank jako przesłanka do wypowiedzenia umowy kredytowej;

- Bank nie identyfikuje przypadków wypowiedzenia umowy kredytu, które wynikało z podniesienia opłat za prowadzenie ROR ani też takich, które wynikało z tytułu wypowiedzenia ROR przez klienta.

W załączeniu do ww. pisma Bank przekazał Tabelę wskazującą na rodzaje kredytów powiązanych z ROR oraz Tabelę dotyczącą zmian wysokości opłat za ROR powiązanych z kredytami hipotecznymi.

Jednocześnie w piśmie z dnia 25 maja 2016 r. Bank przekazał następujące stanowisko m.in.:

- Przed 1 lipca 2009 r. posiadanie rachunku bankowego nie wiązało się z uzyskaniem preferencyjnych warunków kredytu, zmiana profilu rachunku nie miała wpływu na warunki cenowe kredytu hipotecznego i nie prowadziła do konieczności zawarcia aneksu/poniesienia opłaty;

- W okresie od 1 lipca 2009 r. do 25 kwietnia 2010 r. w umowach dotyczących produktów hipotecznych (kredyt mieszkaniowy, kredyt konsolidacyjny, pożyczka hipoteczna) nie był zapisywany profil rachunku bankowego gwarantujący preferencyjne warunki cenowe kredytu, w związku z czym w przypadku zmiany profilu rachunku nie był konieczny aneks do umowy kredytu (a tym samym nie wiązało się to z koniecznością opłaty). Zmiana profilu nie powodowała zmiany warunków cenowych kredytu hipotecznego;

- W okresie od 26 kwietnia 2010 r. do 14 maja 2013 r. w przypadku kredytu mieszkaniowego w PLN oraz od 26 kwietnia 2010 r. do 27 lutego 2015 r. dla kredytu mieszkaniowego w walutach obcych oraz kredytu konsolidacyjnego i pożyczki hipotecznej (bez względu na walutę) w umowie był zapisywany profil rachunku gwarantujący preferencyjne warunki cenowe kredytu. W konsekwencji w przypadku zmiany przez klienta profilu rachunku, który został wpisany w umowie kredytu, powinien zostać zawarty aneks. Nadmienić należy jednak, że w praktyce Bank nie monitoruje profilu na rachunku klienta. Tym samym profil rachunku może być zmieniony przez klienta bez zawierania aneksu do umowy kredytu. Niemniej na wniosek klienta dotyczący zmiany zapisów umowy kredytu w zakresie profilu rachunku, zawierany jest aneks do umowy kredytu, za który pobierana jest opłata, która wynosi 250 zł. W uzasadnionych przypadkach Bank wyraża zgodę na obniżenie lub zwolnienie z opłaty;

- W odniesieniu do umów zawartych od 15 maja 2013 r. w przypadku kredytu mieszkaniowego w PLN oraz od 2 marca 2015 r. dla kredytu mieszkaniowego w walutach obcych oraz kredytu konsolidacyjnego i pożyczki hipotecznej (bez względu na walutę), profil rachunku nie jest zapisywany w umowie kredytu, natomiast zasady dotyczące preferencyjnych warunków kredytu opisane są w odrębnych dokumentach: Regulaminie Pakietów i Tabeli Oferty Pakietów. Zgodnie z zasadami działania Pakietów, klient ma możliwość zmiany profilu rachunku (bez konieczności zawierania aneksu do umowy kredytu i konsekwencji w postaci podwyżki marży) w ramach 3 dostępnych profili wskazanych w Regulaminie i Tabeli Oferty. W związku z tym, że w praktyce Bank nie monitoruje profilu rachunku, klient nie ponosi konsekwencji w postaci podwyżki marży. Niemniej na wniosek klienta dotyczący zmiany zapisów umowy kredytu w zakresie profilu rachunku, zawierany jest aneks do umowy kredytu, za który pobierana jest opłata, która wynosi 250 zł. W uzasadnionych przypadkach Bank wyraża zgodę na obniżenie lub zwolnienie z opłaty;

- W okresie badanym przez UOKiK Bank posiadał w ofercie różne profile rachunków, w tym zawsze przynajmniej jeden profil bezpłatny oraz umożliwiał w praktyce zmianę profilu rachunku powiązanego z kredytem, bez konieczności zmiany numeru rachunku bankowego;
- W przypadku, gdy zmiana dotyczy zarówno profilu, jak i numeru rachunku określonego w umowie kredytu, a z umowy usuwane jest zabezpieczenie kredytu w postaci pełnomocnictwa do rachunku uprzednio wykorzystywanego przez Klienta do spłat rat kredytu, każdorazowo konieczne jest zawarcie aneksu do umowy, za który pobiera się opłatę wynoszącą obecnie 250 zł. Podobna sytuacja ma miejsce, gdy Klient zamyka rachunek do spłaty kredytu stanowiący zabezpieczenie w formie pełnomocnictwa, ale jednocześnie chce otworzyć w Banku inny rachunek powiązany do kredytu lub chce dokonywać spłaty kredytu z rachunku w innym banku i wydana została zgoda na zmianę zabezpieczenia kredytu, wówczas wymagane jest zawarcie aneksu do umowy kredytowej zmieniającego numer rachunku oraz zabezpieczenie w formie pełnomocnictwa do rachunku, za który to aneks pobierana jest opłata w wysokości 250 zł.

W załączeniu do ww. pisma Bank przekazał dokumenty związane ze zmianą opłat za prowadzenie rachunków bankowych.

W pismach z dnia 17 czerwca 2016 r. i 27 czerwca 2016 r. Bank przekazał dodatkowe wyjaśnienia.

Jednocześnie w toku postępowania zebrane zostały skargi konsumenckie (w tym także skargi wpływające do UOKiK jeszcze przed wszczęciem postępowania).

Poniżej zaprezentowano fragment jednej z przedmiotowych skarg (skarga z dnia 17 maja 2016 r., sygn. DDK-60-579/16):

„Jestem stroną umowy kredytu hipotecznego zawartego z Deutsche Bank Polska S.A. denominowanego w walucie obcej (CHF), do obsługi którego zostało założone konto osobiste o nazwie db Inwestor. W dacie podpisania umowy kredytowej w 2009 roku byłem zapewniony przez przedstawicieli Banku, że moje konto służące do obsługi kredytu będzie bezpłatne, a ja nie będę ponosił żadnych dodatkowych opłat związanych z obsługą kredytu (poza ustalonymi w umowie kredytowej).

W 2012 roku Bank rozpoczął pobieranie opłat za prowadzenie rachunku w kwocie 12 zł. Na moje zastrzeżenia co do niewłaściwej praktyki obciążania mnie dodatkowymi kosztami, Bank zaproponował mi dwa rozwiązania:

- zmianę pakietu konta za dodatkową jednorazową opłatą 40 zł,
- likwidację rachunku osobistego w Deutsche Bank Polska S.A. i aneks do umowy kredytowej za opłatą 100 zł”.

Zgodnie z treścią innej ze zgromadzonych skarg (skarga z dnia 7 lutego 2013 r., sygn. DDK-690-488/13):

„DB [Deutsche Bank - *przyp. Prezesa Urzędu*] zaczął naliczać miesięczne opłaty za prowadzenie bezpłatnego dotąd rachunku otwartego wraz z umową kredytu hipotecznego, począwszy od listopada 2012 r. Zauważywszy to, zwróciłem się do „opiekuna” kredytu o zaprzestanie pobierania opłat bądź zamknięcie tego rachunku [...] poinformowano mnie, że albo będę płacić miesięczną opłatę za prowadzenie rachunku albo ewentualnie mogę podpisać aneks do umowy kredytu (wzorca umowy) - za opłatą 150 PLN [...] i wskazany zostanie rachunek bankowy w innym banku”.

W związku z powyższym, Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 17 maja 2017 r. (sygn. DOIK-610-9/17) wszczął wobec Banku postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. pobieraniu zwiększonych opłat za prowadzenie rachunków oszczędnościowo rozliczeniowych (profile: db NET, dbKonto, db Fokus, Pakiet Inwestor, Pakiet Status, db Open) od konsumentów, którzy nie zdecydowali się na zmianę profilu rachunku, a którym nie zapewniono prawa do rozwiązania umów o ich prowadzenie bez ponoszenia negatywnych konsekwencji finansowych, po dokonaniu następujących podwyżek opłat:

- dbNET (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- dbKonto (konto prowadzone w PLN) z 8 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Fokus (konto walutowe) z 4 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto walutowe) z 2 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 12 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Status (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 10 zł od dnia 1 listopada 2012 r. oraz z 10 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- Pakiet Status (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Open (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- db Start (konto prowadzone w PLN) z 2 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,

po uprzednim zawarciu z nimi przez Deutsche Bank Polska S.A. umów o prowadzenie przedmiotowych rachunków oszczędnościowo rozliczeniowych (usługa A), których otwarcie było podstawą do udzielania Kredytu Mieszkaniowego (udzielanego w PLN lub w walutach obcych), Kredytu Konsolidacyjnego lub Pożyczki Hipotecznej (udzielanych w PLN lub w walutach obcych) z obniżką marży kredytowej lub obniżką marży kredytowej wraz z prowizją (usługa B), co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi bank nie powinien podwyższać konsumentom kosztów korzystania z usługi finansowej A powiązanej z korzystaniem przez konsumenta z usługi finansowej B przy jednoczesnym uniemożliwieniu konsumentom rozwiązania umowy dotyczącej usługi A bez poniesienia negatywnych konsekwencji związanych ze wzrostem kosztów korzystania z usługi finansowej B, w sytuacji gdy nie istnieje dla konsumentów możliwość zmiany rachunku na bezpłatny bez ponoszenia dodatkowych opłat, co jednocześnie może godzić w zbiorowy interes konsumentów;

II. pobieraniu w zwiększonej wysokości opłat za prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (profile: db NET, dbKonto, db Fokus, Pakiet Inwestor, Pakiet Status, db Open) od konsumentów, którzy nie zdecydowali się na zmianę profilu rachunku, a którym nie zapewniono prawa do rozwiązania umów o ich prowadzenie, bez ponoszenia negatywnych konsekwencji finansowych, po dokonaniu następujących podwyżek opłat za następujące typy rachunków:

- dbNET (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- dbKonto (konto prowadzone w PLN) z 8 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Fokus (konto walutowe) z 4 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto walutowe) z 2 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 12 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Status (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 10 zł od dnia 1 listopada 2012 r. oraz z 10 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- Pakiet Status (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Open (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,

- db Start (konto prowadzone w PLN) z 2 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,

które to rachunki oferowane (usługa finansowa A) były konsumentom wraz z umowami Kredytu Mieszkaniowego (udzielanego w PLN lub w walutach obcych), Kredytu Konsolidacyjnego lub Pożyczki Hipotecznej (udzielanych w PLN lub w walutach obcych) - (usługa finansowa B) jako forma zabezpieczenia, którego ustanowienie następowało poprzez udzielenie Deutsche Bank Polska S.A. przez konsumenta pełnomocnictwa do powiązanego rachunku, co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi bank nie powinien podwyższać konsumentom kosztów korzystania z usługi finansowej A powiązanej z korzystaniem przez konsumenta z usługi finansowej B przy jednoczesnym uniemożliwieniu konsumentom rozwiązania umowy dotyczącej usługi A bez poniesienia negatywnych konsekwencji związanych ze wzrostem kosztów korzystania z usługi finansowej B, a przez to godzić w zbiorowy interes konsumentów.

Ponadto Prezes Urzędu, postanowieniem z dnia 17 maja 2017 r., zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego o sygn. DDK-405-14/16 oraz o sygn. DDK-405-2/15.

W dniu 1 czerwca 2017 r. pełnomocnik Banku zapoznał się z treścią akt postępowania, co zostało potwierdzone stosownym protokołem.

W piśmie z dnia 26 czerwca 2017 r. Bank zawiadomiony o wszczęciu postępowania administracyjnego, odniósł się do twierdzeń Prezesa Urzędu oraz złożył wniosek o wydanie decyzji o umorzeniu postępowania w całości z uwagi na bezzasadność stawianych Bankowi zarzutów.

W pismach z dnia 16 października 2017 r. oraz 7 marca 2018 r. Bank podtrzymał wyrażone wcześniej stanowisko.

W dniu 20 września 2017 r., mając na uwadze obowiązek należytego i wyczerpującego informowania strony o okolicznościach sprawy, Prezes UOKiK skierował do Banku szczegółowe uzasadnienie faktyczne i prawne zarzutów postawionych Bankowi w postanowieniu z dnia 17 maja 2017 r. W dniu 13 lutego 2018 r. Prezes Urzędu uzupełnił ww. pismo.

W pismach z dnia 30 kwietnia 2018 r., 28 maja 2018 r. oraz 29 czerwca 2018 r. Bank wniósł o wydanie wobec niego decyzji w trybie art. 28 uokik i doprecyzowywał propozycję przedstawionego zobowiązania.

Pismem z dnia 2 lipca 2018 r. Prezes UOKiK zawiadomił Bank o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny

Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000022493 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876 ze zm.). Przedmiotem działalności Spółki

jest m.in. pośrednictwo pieniężne, pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

W okresie od 2009 r. oferta Banku obejmowała następujące produkty hipoteczne, w odniesieniu do których Bank proponował klientom otwarcie i prowadzenie ROR:

(i) Kredyt Mieszkaniowy (w tym od października 2010 r. do sierpnia 2011 r. Kredyt Mieszkaniowy udzielony w ramach programu Rodzina na Swoim, od września 2013 r. do stycznia 2016 r. Kredyt Mieszkaniowy z dotacją NFOŚiGW, od czerwca 2014 r. Kredyt Mieszkaniowy z Programem Mieszkanie dla Młodych),

(ii) Kredyt Konsolidacyjny,

(iii) Pożyczkę Hipoteczną.

(dowód: pismo Banku z dnia 21 kwietnia 2016 r.)

Do lipca 2009 r. (w odniesieniu do Kredytu Mieszkaniowego) oraz do kwietnia 2010 r. (w odniesieniu do Kredytu Konsolidacyjnego i Pożyczki Hipotecznej) Bank proponował klientom przy zaciąganiu kredytu hipotecznego, otwarcie i prowadzenie ROR. Zgodnie z procedurą oraz dokumentacją przyjętą przez Bank, w przypadku braku sprzeciwu Klienta na założenie takiego ROR, warunek jego posiadania był umieszczany w umowie kredytowej. Pełnomocnictwo do tego rachunku stanowiło jedną z form zabezpieczenia kredytu.

Bank umożliwiał rezygnację z prowadzenia ww. rachunku osobistego, do którego pełnomocnictwo dla Banku stanowiło zabezpieczenie kredytu odnoszącego się do CHF. Odbywało się to poprzez podpisanie aneksu do umowy kredytu odnoszącego się do CHF. Za jego sporządzenie Bank pobierał opłatę od kredytobiorcy.

(dowód: pismo Banku z dnia 13 lipca 2015 r., pismo Banku z dnia 21 kwietnia 2016 r.)

Przed dniem 1 lipca 2009 r. posiadanie rachunku bankowego nie wiązało się z uzyskaniem preferencyjnych warunków kredytu, zmiana profilu rachunku nie miała wpływu na warunki cenowe kredytu hipotecznego i nie prowadziła do konieczności zawarcia aneksu /poniesienia opłaty.

(dowód: pismo Banku z dnia 25 maja 2016 r.)

W lipcu 2009 r. (w przypadku Kredytu Mieszkaniowego) oraz w kwietniu 2010 r. (w przypadku Kredytu Konsolidacyjnego i Pożyczki Hipotecznej) Bank wprowadził ofertę polegającą na możliwości zaciągnięcia kredytu hipotecznego na preferencyjnych (względem stawek standardowych) warunkach w odniesieniu do oprocentowania kredytu.

W przypadku umów kredytu odnoszącego się do CHF zawartych od lipca 2009 r. przewidujących obniżkę marży w zamian za otwarcie rachunku osobistego w Banku, niewywiązywanie się z warunków tych umów (przez co należy rozumieć m.in. zamknięcie rachunku osobistego w Banku) mogło skutkować utratą preferencyjnego oprocentowania.

(dowód: pismo Banku z dnia 13 lipca 2015 r., pismo Banku z dnia 21 kwietnia 2016 r.)

W okresie od 1 lipca 2009 r. do 25 kwietnia 2010 r. w umowach dotyczących produktów hipotecznych (kredyt mieszkaniowy, kredyt konsolidacyjny, pożyczka hipoteczna) nie był zapisywany profil rachunku bankowego gwarantujący preferencyjne warunki cenowe kredytu, w związku z czym w przypadku zmiany profilu rachunku nie był konieczny aneks do umowy kredytu (a tym samym nie wiązało się to z koniecznością opłaty). Zmiana profilu nie powodowała zmiany warunków cenowych kredytu hipotecznego.

(dowód: pismo Banku z dnia 25 maja 2016 r.)

W okresie od 26 kwietnia 2010 r. do 14 maja 2013 r. w przypadku kredytu mieszkaniowego w PLN oraz od 26 kwietnia 2010 r. do 27 lutego 2015 r. dla kredytu mieszkaniowego w walutach obcych oraz kredytu konsolidacyjnego i pożyczki hipotecznej (bez względu na walutę) w umowie był zapisywany profil rachunku gwarantujący preferencyjne warunki cenowe kredytu. W przypadku zmiany przez klienta profilu rachunku, który został wpisany w umowie kredytu, zawierany był aneks dotyczący zmiany zapisów umowy kredytu, za który pobierano opłatę w wysokości 250 zł.

(dowód: pismo Banku z dnia 25 maja 2016 r.)

W odniesieniu do umów zawartych od 15 maja 2013 r. w przypadku kredytu mieszkaniowego w PLN oraz od 2 marca 2015 r. dla kredytu mieszkaniowego w walutach obcych oraz kredytu konsolidacyjnego i pożyczki hipotecznej (bez względu na walutę), profil rachunku nie był zapisywany w umowie kredytu, natomiast zasady dotyczące preferencyjnych warunków kredytu opisane były w odrębnych dokumentach: Regulaminie Pakietów i Tabeli Oferty Pakietów. Zgodnie z zasadami działania Pakietów, klient miał możliwość zmiany profilu rachunku w ramach 3 dostępnych profili wskazanych w Regulaminie i Tabeli Oferty. Na wniosek klienta dotyczący zmiany zapisów umowy kredytu w zakresie profilu rachunku, zawierany był aneks do umowy kredytu, za który pobierano opłatę w wysokości 250 zł.

(dowód: pismo Banku z dnia 25 maja 2016 r.)

W przypadku, gdy zmiana dotyczyła zarówno profilu, jak i numeru rachunku określonego w umowie kredytu, a z umowy usuwane było zabezpieczenie kredytu w postaci pełnomocnictwa do rachunku uprzednio wykorzystywanego przez Klienta do spłat rat kredytu, każdorazowo konieczne było zawarcie aneksu do umowy kredytowej, za który pobierana była opłata wynosząca 250 zł.

W sytuacji, gdy Klient zamykał rachunek do spłaty kredytu stanowiący zabezpieczenie w formie pełnomocnictwa, ale jednocześnie otwierał w Banku inny rachunek powiązany z umową kredytu lub ustanawiał do spłaty rat kredytu rachunek w innym banku i wydana została zgoda na zmianę zabezpieczenia kredytu, konieczne było zawarcie aneksu do umowy kredytowej, za który pobierano opłatę w wysokości 250 zł.

(dowód: pismo Banku z dnia 25 maja 2016 r., pismo Banku z dnia 26 czerwca 2017 r.)

We wzorcach umowy o nazwie „Tabela prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A.” (dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej); obowiązujących [odpowiednio - przyp. Prezesa UOKiK] od 15 listopada 2016 r., 4 kwietnia 2016 r., 1 marca 2016 r., 23 listopada 2015 r., 2 listopada 2015 r., 24 października 2015 r., 21 września 2015 r., 1 kwietnia 2015 r., 1 sierpnia 2015 r.)

w pkt 2.7 znajdowało się postanowienie umowne o treści: „Opłata za zmianę Pakietu w ramach Umowy o Prowadzenie Rachunków dla Konsumentów - pakiet db NET, db Open, db Life, db Invest, db Elite, pozostałe: 40,00 zł”.

Jednocześnie w ww. wzorcach umowy w pkt 2.16 znajdowało się postanowienie umowne o treści: „Inne zmiany warunków umowy na wniosek Kredytobiorcy/Pożyczkobiorcy/Klienta - jednorazowo, od każdego aneksu: 250 zł”.

(dowód: załącznik do pisma Banku z dnia 17 czerwca 2016 r.)



Bank dokonywał następujących zmian wysokości opłat za rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe m.in.:

- dbNET (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- dbKonto (konto prowadzone w PLN) z 8 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Fokus (konto walutowe) z 4 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto walutowe) z 2 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Inwestor (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 12 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- Pakiet Status (konto prowadzone w PLN) z 0 zł do 10 zł od dnia 1 listopada 2012 r. oraz z 10 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- Pakiet Status (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.,
- db Open (konto walutowe) z 0 zł do 8 zł od dnia 1 listopada 2012 r.,
- db Start (konto prowadzone w PLN) z 2 zł do 12 zł od dnia 1 sierpnia 2014 r.

(dowód: załącznik do pisma Banku z dnia 21 kwietnia 2016 r.)

W 2012 r. Bank rozpoczął pobieranie opłat za prowadzenie ROR (powiązanego z umową kredytową) w kwocie 12 zł. Na zastrzeżenia konsumentów co do niewłaściwej praktyki obciążania dodatkowymi kosztami, Bank proponował dwa rozwiązania:

- zmianę pakietu konta za dodatkową jednorazową opłatą 40 zł,
- likwidację rachunku osobistego w Banku i aneks do umowy kredytowej za opłatą 100 zł lub 150 zł.

(dowód: skarga z dnia 17 maja 2016 r., sygn. DDK-60-579/16; skarga z dnia 7 lutego 2013 r., sygn. DDK-690-488/13).

Prezes UOKIK zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszających jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy praktyk stosowanych przez Bank wobec nieograniczonego kręgu kredytobiorców kredytów powiązanych z umowami rachunków bankowych, posiadających jednocześnie status konsumentów.

W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zdecydowali się na skorzystanie z oferty kredytowej Banku. Przedmiotowa oferta nie była ograniczona do określonej grupy odbiorców, wyodrębnionych ze względu na konkretną cechę. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym stanie rzeczy przyjąć należy, że do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, a dotyczące jej postępowanie jest prowadzone w interesie publicznym.

Uprawdopodobnienie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Przytoczony przepis ustanawia przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik, zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, a także uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych lub dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) jest sprzeczne z prawem lub z dobrymi obyczajami,
- 3) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. poz. 646). Jednocześnie art. 4 ust. 1 ww. ustawy reguluje, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Natomiast stosownie do art. 3 Prawa przedsiębiorców, działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.



Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu przywołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy pod numerem: 0000022493. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. finansowa działalność usługowa oraz pośrednictwo pieniężne. Wobec powyższego, Bank jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik.

Tym samym zachowanie Banku podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania Banku z dobrymi obyczajami

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu dokonał oceny działania Banku pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami.

Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się nieprzestrzeganie zasad wynikających z postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych².

Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów, w tym także dobrych obyczajów - jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie³ - to zostały one skodyfikowane w „Kodeksie Etyki Bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej)”⁴. Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego, który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Finansowego, radę nadzorczą i zarząd banku o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.

¹ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz, Warszawa 2000, s. 122-133; R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

² M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., sygn. akt VI ACa 1431/09.

⁴ Kodeks Etyki Bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej) przyjęte na XXV Walnym Zgromadzeniu ZBP w dniu 18 kwietnia 2013 r.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej”, banki - jako instytucje zaufania publicznego - w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Kodeks ten przewiduje również, że Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów (pkt 1.3).

Do poszanowania ochrony interesów klientów odwołuje się także „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”⁵ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą podmiot finansowy działa uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywa swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu (pkt 1 Uczciwość).

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy utożsamiać z zasadą lojalności i uczciwości na etapie wykonywania kontraktu oraz poszanowaniem kontrahenta umowy. Podkreślenia wymaga, że konsumenci są faktycznie słabszą stroną stosunku umownego w relacji z przedsiębiorcą - w tym przypadku bankiem. W rozpatrywanym przypadku istotą zachowania Banku jest więc działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez ustanawianie warunków korzystania z umowy rachunku bankowego, powiązanej z umową kredytu, na niekorzyść konsumentów, przy jednoczesnym uniemożliwieniu im rozwiązania tej umowy bez ponoszenia dalszych negatywnych konsekwencji finansowych.

W przedmiotowej sprawie Prezes UOKiK nie analizował podstaw do zmian wprowadzonych w wykonywanych umowach, lecz praktyki Banku dotyczące pobierania opłat od konsumentów za prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz konsekwencje ewentualnej rezygnacji przez konsumentów z tychże umów.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy wskazać, że zachowanie Banku polegające na podwyższaniu konsumentom kosztów korzystania z usługi finansowej A (rachunku bankowego) powiązanej z usługą finansową B (w tym wypadku kredytu hipotecznego, pożyczki hipotecznej, kredytu konsolidacyjnego), przy jednoczesnym uniemożliwieniu konsumentom rozwiązania umowy dotyczącej usługi A bez poniesienia negatywnych konsekwencji związanych ze wzrostem kosztów korzystania z usługi finansowej B, mogło być sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Bank, modyfikując warunki prowadzenia rachunków bankowych powiązanych z umowami kredytów, mógł doprowadzać do zmiany pierwotnych warunków cenowych, które zadecydowały o wyborze danej oferty przez konsumenta. Należy bowiem wskazać, że Przedsiębiorca przedstawiał konsumentom ofertę zawarcia umowy kredytowej umożliwiającej uzyskanie niższego oprocentowania kredytu przy jednoczesnym otwarciu rachunku bankowego w Banku. Konsumenci, decydujący się na zawarcie umowy kredytowej na preferencyjnych warunkach (względem stawek standardowych), akceptowali określone koszty związane z prowadzeniem omawianych rachunków bankowych. Jednocześnie Bank

⁵ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.



w toku wykonywania umów kredytowych, podwyższał opłaty związane z korzystaniem z ww. rachunków.

Konsumenci, którzy chcieli zachować warunki umowne z chwili udzielenia kredytu posiadali możliwość zmiany profilu rachunku bankowego. Niemniej jednak, w przypadku skorzystania z tej opcji, Bank - zgodnie z postanowieniami zawartymi w Tabeli prowizji i opłat - przewidywał opłatę w wysokości 40 zł.

Natomiast konsumenci, którzy złożyli wniosek o zmianę postanowień umowy kredytu w zakresie profilu rachunku bankowego, zawierali z Bankiem aneks do umowy kredytu, za który pobierana była opłata w różnej wysokości w zależności od rodzaju posiadanego rachunku oraz okresu, gdy zmiana była dokonywana.

Jednocześnie konsumenci, którzy byli zobowiązani do zabezpieczenia umowy w postaci ustanowienia rzecz Banku pełnomocnictwa do rachunku bankowego, w sytuacji, gdy chcieli usunąć lub dokonać zmiany omawianego zabezpieczenia, musieli zawrzeć aneks do umowy kredytu. W związku z zawarciem aneksu Bank pobierał opłatę w różnej wysokości w zależności od rodzaju posiadanego rachunku oraz okresu, kiedy zmiana była dokonywana.

W ocenie Prezesa Urzędu, konsekwencją stosowanych przez Bank praktyk mogło być ograniczenie konsumentom możliwość decydowania o tym, czy chcą kontynuować umowę o prowadzenie rachunku bankowego powiązanego z umową kredytową. Należy zwrócić uwagę, że w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy rachunku bankowego, Bank - w zależności od rodzaju powiązania obydwu umów - podwyższał oprocentowanie kredytu bądź wymagał innej formy zabezpieczenia. Jak wskazano w powyższych akapitach, w sytuacji, gdy konsument chciał zrezygnować z prowadzenia rachunku lub (odpowiednio) zmodyfikować zabezpieczenie umowy kredytu - musiał on ponieść dodatkowe koszty z tym związane.

Dodatkowo działanie Banku, polegające na pobieraniu opłat za aneks do umowy kredytu lub zmianę profilu rachunku od konsumentów, którzy nie akceptowali zmian wysokości opłat za ROR, utrudniało konsumentom rozdzielenie łączących ich z Bankiem umów kredytu hipotecznego i umów rachunku bankowego, a tym samym skorzystanie z uprawnień, przysługujących na podstawie przepisów innych ustaw (tj. art. 29 ust. 2 pkt 2 ustawy o usługach płatniczych oraz art. 384¹ Kodeksu cywilnego, które przewidują prawo adherenta do wypowiedzenia umowy w sytuacji wprowadzenia do niej jednostronnych zmian, które mogą odbiegać od pierwotnego brzmienia umowy na jego niekorzyść). W omawianym przypadku ochrona konsumenta wynikająca z tych ustaw mogła okazać się iluzoryczna.

Należy na marginesie wskazać, że zmiana rachunku bankowego mogła także wiązać się dla konsumentów z koniecznością podjęcia szeregu dodatkowych czynności, tj. poinformowania pracodawcy lub urzędu skarbowego o jej dokonaniu. Szczególnie w przypadku rachunków będących zabezpieczeniem spłaty kredytu konsument mógł być zmuszony do podjęcia licznych działań w celu utrzymania odpowiedniego poziomu zabezpieczenia. Powyższe okoliczności wpływają w sposób negatywny na skłonność konsumentów do zmiany rachunku oraz zachęcają do jego dalszego prowadzenia, pomimo np. podwyższenia opłat za jego prowadzenie.

Z powyższych względów, zachowania Przedsiębiorcy mogą zostać uznane za sprzeczne z treścią art. 24 ust. 1 oraz 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy⁶ stwierdził, że nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁷. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

Zdaniem Prezesa Urzędu, działania Banku mogą naruszać interesy klientów Banku, którzy uprzednio zdecydowali się na skorzystanie z oferty kredytowej, obejmującej zawarcie powiązanego ROR. Przedmiotowa oferta była skierowana do nieograniczonego kręgu konsumentów w związku z czym, każdy zainteresowany klient mógł z niej skorzystać. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów.

⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

⁷ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, *Monitor Prawniczy*, 2004/17/791.

Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie zagrożone były interesy majątkowe konsumentów.

Uzasadnienie rozstrzygnięcia w trybie art. 28 uokik

Zgodnie z art. 28 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą⁸. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów⁹. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie¹⁰.

⁸ D. Miąsik, [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz pod red. T. Skoczny, Warszawa 2009 r., s. 1048.

⁹ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99.

¹⁰ J. Sroczyński, Naruszenie... *op. cit.*, s. 99.

Bank w toku postępowania postępowania złożył wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 uokik w zakresie praktyk wskazanych w sentencji niniejszej decyzji, celem ich wyeliminowania i usunięcia skutków z nimi związanych. Przedmiotowe zobowiązanie było modyfikowane. Ostatecznie swoim zakresem objęto następujące działania:

1. Bank zobowiązuje się do skierowania - nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia opublikowania na stronie internetowej Banku informacji, o której mowa w pkt I.4 poniżej - korespondencji do konsumentów, o których mowa w pkt I.1a, w której Bank:

(i) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania,

(ii) poinformuje konsumentów o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu (o którym mowa w pkt I.2a) do umowy dotyczącej prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, sposobie jego zawarcia oraz skutkach tego działania,

(iii) poinformuje konsumentów o możliwości bezpłatnej zmiany profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego na dowolny inny oferowany przez Bank, jak również o możliwości zawarcia bezpłatnego porozumienia, o którym mowa w pkt I.2c;

a. Korespondencja wskazana w pkt I.1 skierowana zostanie do wszystkich konsumentów, którzy jednocześnie:

(i) nadal (w chwili wysyłania przedmiotowej korespondencji) są klientami Banku w związku z prowadzeniem na ich rzecz rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w pakietach db NET, dbKonto, dbFokus, Pakiet Inwestor, Pakiet Status, db Open, db Start (łącznie: „ROR”), do których zastosowanie ma „Tabela prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska SA dla Osób Fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej” („Tabela”),

(ii) nadal (w chwili wysyłania przedmiotowej korespondencji) posiadają w Banku Kredyt Mieszkaniowy, Kredyt Konsolidacyjny lub Pożyczkę Hipoteczną (bez względu na walutę tego produktu; łącznie „Produkt Kredytowy”), zaś warunki danego Produktu Kredytowego przewidują, że posiadanie ROR w Banku jest warunkiem obniżki marży kredytowej lub obniżki marży kredytowej wraz z prowizją, względnie że ROR w Banku jest zabezpieczeniem Produktu Kredytowego, do którego ustanowienia doszło przez udzielenie Bankowi pełnomocnictwa do ROR,

(iii) w stosunku, do których w latach 2012 do 2014 doszło do podwyższenia wysokości opłat za prowadzenie ROR.

b. Korespondencja wskazana w pkt I.1 zostanie przekazana:

(i) w postaci papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub na innym trwałym nośniku informacji oraz

(ii) w serwisie bankowości elektronicznej db easyNET w odniesieniu do tych konsumentów, którzy na chwilę wysyłania korespondencji posiadają dostęp do tego serwisu.

c. Dodatkowo, na stronie internetowej Banku (www.deutschebank.pl) zawarty zostanie, przez okres 2 miesięcy od daty wysłania korespondencji, odnośnik (link) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść przedmiotowej korespondencji.

2. Bank zobowiązuje się, że w terminie do 2 miesięcy od opublikowania na stronie internetowej Banku informacji, o której mowa w pkt I.4 poniżej, umożliwi konsumentom, o których mowa w pkt I.1a powyżej:



a. zawarcie bezpłatnych aneksów do umów dotyczących prowadzenia ROR, w których to aneksach znajdować się będzie:

(i) postanowienie potwierdzające, że wysokość opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR określona jest w Tabeli wedle jej stanu obowiązującego w Banku na dzień podpisania aneksu,

(ii) postanowienie określające zobowiązanie Banku do dokonania wobec konsumenta indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR za okres od dnia ich wprowadzenia w Tabeli w latach 2012 do 2014, do dnia podpisania aneksu, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie Tabeli sprzed zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje z tytułu prowadzenia ROR, Bank najpóźniej w terminie 60 dni od dnia zawarcia aneksu dokona zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku nadpłaty, Bank w tym samym terminie przekaże konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR wprowadzonych w Tabeli na podstawie zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami,

(iii) zastrzeżenie, iż rozliczenie nie będzie obejmowało kwoty, którą konsument uzyskał lub może uzyskać na podstawie aneksu, o którym mowa w decyzji UOKIK z dnia 13 marca 2018 r., RBG-4/2018.

b. bezpłatną zmianę profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego na dowolny inny oferowany przez Bank (w tym taki profil lub rodzaj rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, w odniesieniu do którego nie jest pobierana opłata z tytułu jego prowadzenia lub zgodnie z Tabelą opłata taka wynosi 0 zł); przy czym wspomniana możliwość zmiany profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego będzie dotyczyć także osób, które zdecydują się na zawarcie aneksu, o którym mowa w pkt I.2a powyżej i dokonanie rozliczenia, o którym mowa w pkt I.2a (ii) powyżej;

c. zawarcie bezpłatnego porozumienia do Produktu Kredytowego, zgodnie z którym konsument zwolniony zostanie z obowiązku posiadania konkretnego profilu lub rodzaju rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w stosunku do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, stanowiącego zabezpieczenie Produktu Kredytowego lub warunkującego utrzymanie przyznanej uprzednio obniżki marży kredytowej lub obniżki marży kredytowej i prowizji; przy czym wspomniana możliwość zawarcia bezpłatnego aneksu będzie dotyczyć także osób, które zdecydują się na zawarcie aneksu, o którym mowa w pkt I.2a powyżej i dokonanie rozliczenia, o którym mowa w pkt I.2a (ii) powyżej;

3. Bank zobowiązuje się, że konsumentom, którzy w chwili wystania korespondencji, o której mowa w pkt I.1 powyżej, jednocześnie:

(i) nie są już klientami Banku w związku z prowadzeniem na ich rzecz ROR oraz nie posiadają w Banku Produktu Kredytowego,

(ii) w przeszłości byli klientami Banku w związku z prowadzeniem na ich rzecz ROR, do których zastosowanie miała Tabela i posiadali w Banku Produkt Kredytowy, zaś warunki danego Produktu Kredytowego przewidywały, że posiadanie ROR w Banku było warunkiem obniżki marży kredytowej lub obniżki marży kredytowej wraz z prowizją, względnie że ROR w Banku był zabezpieczeniem Produktu Kredytowego, do którego ustanowienia doszło przez udzielenie Bankowi pełnomocnictwa do ROR,



(iii) w stosunku, do których w latach 2012 do 2014 doszło do podwyższenia wysokości opłat za prowadzenie ROR,

Bank w terminie do 2 miesięcy od opublikowania na stronie internetowej Banku informacji, o której mowa w pkt 1.4 poniżej, umożliwi złożenie wniosku o dokonanie indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR za okres od dnia ich wprowadzenia w Tabeli w latach 2012 do 2014 do dnia rozwiązania umowy dotyczącej prowadzenia ROR, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie Tabeli sprzed zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje z tytułu prowadzenia ROR, Bank najpóźniej w terminie 60 dni od dnia, w którym konsument zwrócił się do Banku z wnioskiem o dokonanie rozliczenia, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku nadpłaty, Bank w tym samym terminie przekaże konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR wprowadzonych w Tabeli na podstawie zmian wprowadzonych w latach 2012 do 2014, była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami. Rozliczenie nie będzie obejmowało kwoty, którą konsument uzyskał lub może uzyskać na podstawie aneksu, o którym mowa w decyzji UOKiK z dnia 13 marca 2018 roku, sygn. akt RBG-4/2018.

4. Bank opublikuje na stronie głównej Banku, tj. www.deutschebank.pl, informację o wydaniu decyzji zobowiązującej wraz z odnośnikiem (linkiem) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść decyzji zobowiązującej w formacie „.pdf”. Informacja opublikowana będzie w terminie 1 miesiąca od daty wydania decyzji oraz będzie dostępna przez 5 kolejnych miesięcy.

Biorąc pod uwagę, że sprzeczność z dobrymi obyczajami działań Banku w zakresie praktyk opisanych w pkt I sentencji decyzji została uprawdopodobniona oraz że Spółka złożyła wnioski o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania zmierzającego do zakończenia naruszeń zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia ich skutków, dopuszczalne stało się skorzystanie przez Prezesa UOKiK z przewidzianej w art. 28 ust. 1 uokik możliwości nałożenia na Bank obowiązku wykonania tego zobowiązania.

W szczególności na aprobatę zasługują działania Banku zmierzające do usunięcia skutków praktyk w aspekcie finansowym, które przybiera formę indywidualnego rozliczenia się z pobranych opłat i prowizji z tytułu prowadzenia ROR za okres od dnia ich wprowadzenia w Tabeli w latach 2012 do 2014 do dnia podpisania aneksu.

Pożądanym dopełnieniem zobowiązania będzie opublikowanie informacji o decyzji oraz jej treści na stronie internetowej Banku, które to działanie spełni funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku oraz pozwoli ustrzec przedsiębiorców i konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Banku.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Terminy



wyznaczono w taki sposób, by Bank miał możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Biorąc pod uwagę powyższe, na Bank nałożono obowiązek przekazania:

- 1) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia informacji o wydaniu decyzji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie,
- 2) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.1 sentencji decyzji - w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - w postaci raportu w wersji elektronicznej, wskazującego liczbę korespondencji wysłanej przez Bank do konsumentów wraz z datami nadania korespondencji do konsumentów,
- 3) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - wybranych losowo (w liczbie 20 sztuk) pism, o których mowa w pkt I.1 sentencji decyzji, które zostały wysłane przez Bank konsumentom,
- 4) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów, o których mowa w pkt I.2a, podpisanych przez klientów (w liczbie 20 sztuk),
- 5) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt I.2a sentencji decyzji,
- 6) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy dokonali zmianę profilu lub rodzaju rachunku, o których mowa w pkt I.2b sentencji decyzji,
- 7) w terminie do 5 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli porozumienie, o którym mowa w pkt I.2c sentencji decyzji,
- 8) w terminie do 6 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby klientów, którzy złożyli wniosek, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji,
- 9) w terminie do 6 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - informacji na temat liczby konsumentów, którym Bank dokonał indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji,
- 10) w terminie do 6 miesięcy od dnia doręczenia decyzji - wybranych losowo indywidualnych rozliczeń z konsumentami opłat i prowizji, o których mowa w pkt I.3 sentencji decyzji (w liczbie 10 sztuk).

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści przepisu art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 155) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w terminie miesięcznym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA

Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Artur Zwaliński

Otrzymuje:

1. [...]
2. a/a