

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 • tālr. (+371) 67388624 • fakss (+371) 67388634 • e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

13.02.2009. Nr. 21-07/1125

A/s „Aizkraukles banka”
Vienot.reģ.Nr.50003149401
Elizabetes ielā 23
Rīgā, LV-1010

Par pagaidu noregulējumu

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), ņemot vērā saņemtos patērētāju iesniegumus, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, ir uzsācis izvērtēt a/s „Aizkraukles banka” (turpmāk – Banka) īstenotās komercprakses atbilstību NKAL, patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo un citu normatīvo aktu prasībām.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos materiālus, PTAC konstatē:

PTAC ir saņēmis daudzu patērētāju sūdzības sakarā ar bankas rīcību, izsūtot vēstules aizņēmējiem, ķīlas devējiem, kā arī galvniekiem, kurās pieprasīts līdz 2009.gada 16.februārim sniegt virkni dokumentu sakarā ar ķīlas ņēmēja, aizņēmēja, galvnieku, kā arī pilngadīgo ģimenes locekļu materiālo stāvokli, kā arī informējot par to, ka tiek noteikta maksa Ls 5,00 apmērā par norēķinu konta apkalpošanu. Kā alternatīva Ls 5,00 maksai par norēķinu konta apkalpošanu tiek piedāvāts atvērt speciālu kontu kredīta maksājumu veikšanai, parakstot papildvienošanos ar sūdzību iesniedzēju ieskatā, nesamērīgiem un neadekvātiem noteikumiem. Saņemtajās sūdzībās un patērētāju iesniegtajā informācijā norādīts, ka konkrētas vienošanās Banka piedāvā gan patērētājiem, kuri regulāri ir pildījuši savas pret banku uzņemtās kredītsaistības, gan patērētājiem, kuri savas kredītsaistības pret Banku nav pienācīgi pildījuši.

2009.gada 29.janvārī PTAC nosūtīja Bankai vēstuli Nr.21-04/706-P-26 Par AS „Aizkraukles banka” praksi, kurā PTAC cita starpā pieprasīja bankai sniegt konkrētu informāciju un detalizētu skaidrojumu par to, uz kāda pamata banka ir paaugstinājusi maksu par norēķinu konta apkalpošanu un kāds ir maksas paaugstināšanas pamatojums, kā arī par to, kāds papildu vienošanās standarta teksts par grozījumiem hipotekārā kredīta līgumā tiek piedāvāts patērētājiem. Vienlaikus PTAC norādīja, ka „(..)vērs Bankas uzmanību, ka saskaņā ar PTAL 6.panta pirmās daļas un trešās daļas 12.punkta noteikumiem Bankai aizliegts ar patērētājiem noslēgtajā līgumā ietvert noteikumu, kas paredz vienpusēji grozīt

līguma noteikumus. PTAL 6.panta trešās daļas 5.punkts paredz, ka par netaisnīgu līguma noteikumu uzskatāms noteikums, kas atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam palielināt cenu un nedod patērētājam tiesības atcelt līgumu, ja galīgā cena ir pārmērīgi augsta salīdzinājumā ar cenu, par kuru līgumslēdzējas puses vienojās, slēdzot līgumu. PTAL 6.panta astotā daļa paredz, ka netaisnīgi līguma noteikumi ir spēkā neesoši.”

PTAC arī norādīja, ka, „piedāvājot patērētājiem tikai divas alternatīvas – piekrist paaugstinātajai pakalpojuma maksai vai parakstīt grozījumus līgumā ar augtākām procentu likmēm, nesamērīgi īsu atmaksas termiņu un citiem potenciāli netaisnīgiem līguma noteikumiem, Banka nenodrošina patērētāja tiesības nepiekrīst piedāvātajiem vienusējiem grozījumiem norēķinu konta apkalpošanas maksā un praktiski piespiež patērētāju maksāt bankas vienusēji noteikto maksu. Būtībā šāda bankas rīcība varētu tikt kvalificēta kā agresīva komercprakse, izmantojot Bankas nesamērīgu ietekmi uz patērētāju Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 12.panta pirmās daļas izpratnē.”

2009.gada 6.februārī PTAC saņēma Bankas 2009.gada 6.februāra vēstuli Nr.1-1-VI/315 Par situācijas skaidrojumu, kurā Banka paskaidro sekojošo:

„[...] Šī gada 19. un 20.janvārī Banka nosūtīja saviem klientiem – hipotekāro kredītu ņēmējiem un ķīlas devējiem – vēstules ar lūgumu iesniegt Bankai dokumentus, kas saistīti ar aizņēmēju, viņu ģimenes locekļu un galvnieku ienākumiem, kredīta un ķīlas līgumu nosacījumu izpildes kontroli. Vēstulēs, kas tika adresētas aizņēmējiem, papildus tika norādīts, ka Banka ievieš komisijas maksu par norēķinu konta apkalpošanu 5 Ls mēnesī. Šīs vēstules izraisīja neviennozīmīgu reakciju un plašu ažiotažu kā klientu vidū, tā arī no masu mēdiju puses.

Sakarā ar lielo klientu atsaucību Banka nespēja pirmajās dienās nodrošināt visu klientu telefona zvanu pieņemšanu un apkalpošanu, līdz ar to daļa klientu pauda neapmierinātību sūdzībās Bankai un masu mēdijos, jo līdz galam neizprata minēto darbību nepieciešamību un pamatojumu no bankas puses. [...]

Katrai no šīm Bankas darbībām ir savs juridiskais un ekonomiskais pamatojums, kas diemžēl detalizēti netika izskaidrots klientiem un izanalizēts no masu mēdiju puses. [...] Uzreiz vēršam Jūsu uzmanību uz sekojošām bankas darbībām, kas tika veiktas, lai mazinātu klientu vidū radušos spriedzi un neizpratni.

1) Ikmēneša komisijas maksa par norēķinu konta apkalpošanu 5 Ls apmērā tiek pārcelta uz 2009.gada jūliju. Klientam līdz šim laikam būs iespēja izvēlēties:

- Saglabāt norēķinu kontu ar tā pilno funkcionalitāti, kas sākot ar 2009.gada jūliju maksās 5 Ls mēnesī, vai*
- Atteikties no norēķinu konta un tā vietā atvērt kredīta atmaksas kontu bez komisijas maksas par tā apkalpošanu. Klientiem tiks sniegta sīkāka informācija par kredīta atmaksas kontu atvēršanas kārtību un funkcionalitāti Bankas mājas lapā internetā (www.ab.lv) vai pa Klientu līnijas telefonu 67775555.*

- 2) *Banka pagarina dokumentu iesniegšanas termiņu, kas tika noteikts iepriekšējā vēstulē. Tuvāko mēnešu laikā Bankas kredītu menedžeris personīgi sazināsies ar klientu un vienosies par vizītes laiku, kas nebūs agrāks par vienu mēnesi kopš sazināšanās brīža. Līdz ar to klientiem tiek dots pietiekami ilgs laiks, lai bez steigas savāktu nepieciešamos dokumentus. Dokumenti, kuri tikuši sagatavoti pēc pirmās vēstules saņemšanas, tiks pieņemti neatkarīgi no to derīguma termiņa notecēšanas, ja tāds ir noteikts.*

[...] Klienti ir tikuši informēti par minētajiem Bankas lēmumiem ar rakstisku vēstuli (vēstules saturs – pielikumā Nr.1 un Nr.2). Informācija par iepriekš minēto tika ievietota Bankas mājas lapā jau pirms PTAC vēstules saņemšanas.

Atbildot uz Jūsu vēstulē minētajiem jautājumiem to uzdošanas secībā, paskaidrojam:

1) *[...]*

2) *Vēstules tika nosūtītas sekojošam skaitam klientu:*

– Aizņēmējiem ar hipotēku kredītu: 10345 (vēstules saturs – sk. pielikumu Nr.3);

– Ķīlas devējiem: 11045 (vēstules saturs – sk. pielikumu Nr.4).

3) *Vēstules tika nosūtītas ne tikai klientiem, kuriem konstatēts līguma pārkāpums. Kā jau minējām, vēstulu nosūtīšanas mērķis ir situācijas apzināšana par visu hipotekāro kredīta ņēmēju finansiālo stāvokli un visu līgumu izpildes kontrole, kā arī klientu informēšana par komisijas maksas ieviešanu par norēķinu konta apkalpošanu.*

4) *[...]*

5) *[...]*

6) *[...]*

7) *Banka ir tiesīga brīvi noteikt maksu par saviem pakalpojumiem un vienpusēji grozīt to, informējot par to klientu un paredzot iespēju klientam neizmantot pakalpojumu vai atteikties no pakalpojuma izmantošanas. Komisijas maksas ieviešana par norēķinu konta apkalpošanu saistīta ar Bankas papildus administratīvajām izmaksām saistībā ar šo kontu un to īpašnieku saimnieciskās un profesionālās darbības pārbaudi, ko Bankai uzliek par pienākumu normatīvie akti. Ņemot vērā, ka daudzi aizņēmēji izmanto norēķinu kontu Bankā tikai kredīta maksājumu veikšanai, tika nolemts šīm vajadzībām piedāvāt speciāla kredīta atmaksas konta atvēršanu un apkalpošanu, kas būtu bez maksas, un no kura maksājumi varētu tikt novirzīti tikai klienta saistību pret Banku izpildei. Līdz ar to klientiem ir tiesības atteikties no norēķinu konta izmantošanas, slēdzot norēķinu kontu vai, ja klientam norēķinu konts tiek izmantots kredīta maksājumu dzēšanai – slēdzot norēķinu kontu un atverot bezmaksas kredīta atmaksas kontu. Jūs savā vēstulē vēršat Bankas uzmanību uz to, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu par netaisnīgu līguma noteikumu uzskatāms noteikums, kas atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam palielināt cenu un nedod patērētājam tiesības atcelt līgumu, ja galīgā cena ir pārmērīgi augsta salīdzinājumā ar cenu, par kuru līgumslēdzēja puses vienojās, slēdzot līgumu. Tāpat Jūs norādāt, ka saskaņā ar minēto likumu netaisnīgi līguma noteikumi ir*

spēkā neesošu. Paskaidrojam, ka šīs normas nav piemērojamas augstāk minētajam gadījumam, jo klientam ir iespēja atcelt līgumu, t.i., izbeigt norēķina konta lietošanu.

Jūsu vēstulē norādītais, ka klientiem tika piedāvātas tikai divas alternatīvas – piekrist komisijas maksai par norēķinu konta apkalpošanu vai parakstīt kredīta līguma grozījumus ar potenciāli netaisnīgiem līguma noteikumiem, neatbilst Bankas praksei minētajā jautājumā. Paskaidrojam, ka kredītu līguma noteikumi tiek pārskatīti tikai tiem klientiem, kuru kredītrisks ir palielinājies sakarā ar konstatētiem līgumu noteikumu pārkāpumiem. Klienti, kuru kredītrisks nav palielinājies, var parakstīt papildvienošanos pie kredīta līguma, ar kuru netiek pārskatīti citi līguma noteikumi, bet tiek atrunāta tikai norēķinu konta slēgšana un kredīta atmaksas konta lietošanas kārtība. Kredīta atmaksas konta atvēršana un norēķinu konta slēgšana bez atsevišķas vienošanās parakstīšanas nav iespējama, jo kredītu līgumos ir noteikts, ka kredīta atmaksu klients veic ar norēķinu konta starpniecību. Līdz ar to, klientam, atsakoties no norēķinu konta, jāgroza līgumā noteiktā kredīta atmaksas kārtība.

8) Tā kā katrs parakstītais līgums ar klientu ir individuāls, mēs nevaram runāt par noteiktu līguma standartu. Arī gadījumos, ja līguma noteikumi tiek pārskatīti, tie tiek pārskatīti katram klientam individuāli. Lai varētu sniegt paskaidrojumus par šiem klientiem un ar tiem noslēgto līgumu noteikumiem, lūdzam mums nosūtīt pieprasījumus par šiem klientiem, kā mēs mutiski par to vienojamies tikšanās laikā. Papildus informējam, ka Banka veic visu pēdējo mēnešu laikā noslēgto kredītu līgumu papildvienošanos pārbaudi, lai konstatētu, vai tās tikušas noslēgtas, ievērojot šajā vēstulē minēto praksi.”

2009.gada 13.februārī PTAC saņemts Biedrības „Latvijas Kredītņēmēju apvienība” (turpmāk – Biedrība) iesniegums par Bankas rīcību, kuram pievienota 66 personu sniegtā informācija par saņemtajām vēstulēm no Bankas, kā arī pievienotas 2 iesniedzēju parakstītas papildvienošanās pie hipotekārās kreditēšanas līguma.

PTAC rīcībā esošajās patērētāju sūdzībās sniegta informācija, ka Banka neatkarīgi no tā, vai patērētājs ir pārkāpis hipotekārā kredīta līguma noteikumus vai nav, piedāvā patērētājiem noslēgt (un arī noslēdz) vienošanos pie hipotekārā kredīta līguma par norēķinu konta slēgšanu un kredīta atmaksas konta atvēršanu, kurā vienlaikus ir iekļautas augstākas procentu likmes, nesamērīgi īss kredīta atmaksas termiņš, proti, divi gadi, un citi potenciāli netaisnīgi līguma noteikumi. Turklāt no PTAC rīcībā esošajām patērētāju sūdzībām un iesniegtās informācijas izriet, ka vairāki patērētāji jau ir parakstījuši Bankas piedāvāto papildvienošanos, nesaprotot, kādus noteikumus tā satur, jo, iepazīstoties ar Bankas nosūtītajās vēstulēs minēto, nav sniegta informācija par to, ka papildvienošanās satur citu līguma noteikumu grozījumus.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos materiālus, PTAC secina:

NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka *darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam, ir komercprakse.*

Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *ražotājs, pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita persona, kas rīkojas ražotāja, pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja vārdā vai uzdevumā, ir komercprakses īstenotājs.*

Ņemot vērā iepriekš minētās definīcijas, Banka ir atzīstama par komercprakses īstenotāju, kas komercpraksi īsteno veicot konkrētās darbības, kas tieši saistītas ar Bankas pakalpojuma, proti, kredīta sniegšanu patērētājiem.

PTAC norāda, ka NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta.* Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 3.punktu *komercprakse ir negodīga, ja tā ir agresīva.*

NKAL 12.panta pirmā daļa nosaka, ka *komercpraksi uzskata par agresīvu, ja, ņemot vērā visas īpatnības un visus apstākļus, var secināt, ka tā faktiski ietver neatlaidīgas darbības, piespiešanu, tostarp fiziska spēka vai nesamērīgas ietekmes izmantošana, negatīvi ietekmē vai var ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.* Saskaņā ar NKAL 12.panta otro daļu *par nesamērīgu ietekmi uzskata piespiedu līdzekļu izmantošanu pret patērētāju un patērētāja pakļaušanu spiedienam pat tādos gadījumos, kad fizisks spēks netiek lietots un netiek draudēts ar tā lietošanu, tomēr būtiski tiek ierobežota patērētāja iespēja pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu.* NKAL 13.pants paredz, ka, *lai noteiktu, vai komercpraksē ir izmantotas neatlaidīgas darbības, piespiešana vai nesamērīga ietekme, ņem vērā:*

- 1) *notikuma laiku, vietu, raksturu vai ilgumu;*
- 2) *to, vai nav pieļauta draudēšana vai aizvainošana ar vārdiem vai rīcību;*
- 3) *to, vai komercprakses īstenotājs nolūkā ietekmēt patērētāja lēmumu par līguma slēgšanu nav apzināti izmantojis konkrētu nelaimi vai tik nopietnus apstākļus, kas mazina patērētāja spriestspēju;*
- 4) *jebkurus apgrūtinājošus vai nesamērīgus nelīgumiskus šķēršļus, ko komercprakses īstenotājs liek patērētājam gadījumos, kad patērētājs vēlas izmantot līgumiskās tiesības, tostarp izbeigt līgumu vai izvēlēties citu precī, pakalpojumu vai arī citu pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju;*
- 5) *jebkurus draudus veikt nelikumīgas darbības.*

PTAC paskaidro, ka Bankas īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Kopienas tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs).

Izvērtējot Bankas ar izsniegtajiem hipotekārajiem kredītiem saistīto, īstenoto komercpraksi, PTAC ieskatā tā NKAL 12.panta pirmās daļas izpratnē ir atzīstama par agresīvu komercpraksi sekojošu iemeslu dēļ:

[1] No PTAC rīcībā esošajiem lietas materiāliem izriet, ka Banka 2009.gada janvāra vidū izsūtīja patērētājiem vēstules, kurās norādīja, ka saskaņā ar Bankas un patērētāju starpā noslēgtajiem kredīta līgumu noteikumiem Banka lūdz iesniegt konkrētus dokumentus, papildus norādot: „*Vēlamies Jūs informēt, ka augstāk norādītie dokumenti (to oriģināli) ir jāiesniedz Bankā līdz 2009.gada 16.februārim. Lūdzu piesakiet tikšanos pie kredītu menedžera, zvanot Klienta līnijai pa tālruni 67775555. Informējam, ka par noteikto pienākumu neizpildi Banka ir tiesīga piemērot līgumos noteiktos līgumsodus.*” (PTAC pasvītrojums). Izvērtējot PTAC rīcībā esošos starp Banku un patērētājiem noslēgtos hipotekārā kredīta un ķīlas līgumus, PTAC nekonstatē, ka tajos būtu iekļauts noteikums, ka Bankas prasības iesniegt vēstulēs minēto informāciju neizpildes rezultātā patērētājam var tikt piemērots līgumsods. Atbildība hipotekārās kreditēšanas un ķīlas līgumā paredzēta tikai par daļas no pieprasītās informācijas neiesniegšanu, proti, dokumentu, kas apliecina, ka ķīlas devējs ir savlaicīgi veicis visus maksājumus, kas saistīti ar ķīlas priekšmeta ekspluatāciju (maksā par komunālajiem pakalpojumiem, elektrību, telefonu u.t.t., kā arī visi ar ķīlas priekšmetu saistītie nodokļu maksājumi) un izziņas par ķīlas priekšmetā dzīvojošām personām neiesniegšanu.

Tādējādi secināms, ka Banka, īstenojot konkrēto komercpraksi, ir izmantojusi piespiešanu vai nesamērīgu ietekmi, draudot patērētājiem veikt nelīgumiskas un nelikumīgas darbības, proti, piemērot līgumsodu tādā gadījumā, kādā Bankai nav uz to tiesības.

[2] Patērētājiem adresētajās vēstulēs Banka papildus informē, ka „*sākot ar 2009.gada 1.februāri mainās Aizkraukles bankas norēķinu kontu izcenojumi. Turpmāk ikmēneša komisijas maksa par konta apkalpošanu būs 5 LVL. Lūdzam katra mēneša pēdējā darba dienā nodrošināt komisijai nepieciešamo summu Jūsu norēķinu kontā. Gadījumā, ja Jūs nevēlaties turpmāk izmantot norēķinu kontu, kredīta maksājumu veikšanai ir jāatver speciāls konts, parakstot papildvienošanos pie Kredīta līguma. Komisijas maksa par speciālā konta izmantošanu un Kredīta līguma izmaiņu parakstīšanu netiks piemērota.*” No Bankas PTAC iesniegtā skaidrojuma izriet, ka Banka ir nolēmusi ievieš komisijas maksu norēķinu konta apkalpošanai, tādējādi secināms, ka iepriekš norēķinu konta apkalpošanas maksa nav tikusi noteikta, ko apliecina arī PTAC saņemtajās sūdzībās minētais.

Patlaban PTAC nav pierādījumu, kas apliecinātu, ka Banka konkrētajā situācijā ir tiesīga vienpusēji grozīt līguma noteikumus, tajos praktiski iekļaujot jaunu līguma noteikumu par komisijas maksas noteikšanu konta apkalpošanai. Tomēr PTAC ieskatā šāda Bankas rīcība, nosakot nesamērīgi augstu norēķinu konta, kurš ir tieši saistīts ar hipotekārā kredīta līgumu, apkalpošanas maksu, rada būtisku ietekmi uz vidusmēra patērētāja rīcību attiecībā uz hipotekārā kredīta līguma noteikumu iespējamu grozījumu parakstīšanu.

[3] Patērētājiem adresētajās vēstulēs Banka norāda, ka, ja patērētāji nevēlas turpināt izmantot norēķinu kontu kredīta maksājumu veikšanai, patērētājiem ir iespējas atvērt speciālu kontu, kuram netiks piemērota apkalpošanas maksa, par to

attiecīgi parakstot papildvienošanas pie hipotekārā kredīta līguma. No Bankas PTAC iesniegtā paskaidrojuma izriet, ka banka patērētājiem, kuriem nav palielinājies kredītrisks, piedāvā jauno papildvienošanu, kurā „ tiek atrunāta tikai norēķinu konta slēgšana un kredīta atmaksas konta lietošanas kārtība”, savukārt patērētājiem, kuriem kredītrisks ir palielinājies, tiek piedāvāta papildvienošanās ar pārskatītiem hipotekārā kredīta līguma noteikumiem, tajā skaitā ar iekļautu paaugstinātu procentu likmi un īsu kredīta atmaksas termiņu. PTAC rīcībā esošajās patērētāju sūdzībās norādīts, ka Banka piedāvā parakstīt papildvienošanu ar izmainītiem būtiskajiem (tajā skaitā, procentu likme un kredīta atmaksas termiņš) līguma noteikumiem un kurā ir iekļauti potenciāli nevienlīdzīgi un netaisnīgi līguma noteikumi arī patērētājiem, kas ir veikuši ikmēneša maksājumus atbilstoši hipotekārās kredīšanas līgumā noteiktajam maksājuma grafikam.

PTAC ieskatā konkrētajā situācijā, kad Banka vienpusēji ievieš maksu par norēķinu konta, kurš ir tieši saistīts ar hipotekāro kredīta līgumu, apkalpošanu, un nostāda patērētājus izvēles priekšā – maksāt norēķina konta apkalpošanas maksu Ls 5,00 mēnesī vai parakstīt papildvienošanu ar vienpusēji izmainītiem būtiskiem līguma noteikumiem, Banka uzliek patērētājiem apgrūtināšus nelīgumiskus šķēršļus līgumisko tiesību izmantošanai. Tādējādi Banka, izmantojot piespiešanu un savu nesamērīgo ietekmi līgumattiecībās ar patērētājiem, negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāju izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz konkrēto pakalpojumu – izsniegto kredītu, kuru patērētājs vēl arvien izmanto/saņem, un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

Nemot vērā iepriekš minēto, kā arī to, ka saskaņā ar NKAL 7.panta otro daļu, kura nosaka, ka *par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums:*

- 1) *iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības;*
- 2) *kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu;*
- 3) *samaksāt preces vai pakalpojuma cenu pa daļām vai kopumā;*
- 4) *paturēt preci, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības,*

PTAC ieskatā, iepriekš aprakstītā Bankas darbība ir atzīstama par agresīvu komercpraksi, kuras ietekmē patērētāji pieņem vai var pieņemt tādus lēmumus par tādu līgumu, kādus viņi nepieņemtu, ja Banka nenostādītu viņus konkrētas izvēles priekšā. Līdz ar to PTAC ieskatā Bankas konkrētā darbība, kuras ietvaros Banka piedāvā patērētājiem noslēgt papildvienošanās ar izmainītiem būtiskiem hipotekārā kredīta noteikumiem, saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2 punktu ir aizliedzama.

[4] PTAC uzskata, ka konkrētajā situācijā nav pieļaujams, ka Banka, izmantojot vispār saprotamo un iepriekš paredzamo patērētāju rīcību, proti, ka patērētāji izmantos iespēju slēgt papildvienošanu par maksas norēķina konta slēgšanu un bezmaksas kredīta atmaksas konta atvēršanu, nevis atstāt norēķinu kontu, kuram tiek noteikta nesamērīgi augsta apkalpošanas maksa, piedāvā patērētājiem noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi

hipotekārā kredīta līguma noteikumi. PTAC uzskata, ka šādas komercprakses īstenošana nav pieļaujama ne pret vienu patērētāju, neatkarīgi no tā, vai patērētājs pilda vai nepilda ar hipotekāro kredīta līgumu uzņemtās saistības.

Jānorāda, ka Bankas izsūtītajās vēstulēs kā alternatīva piedāvāta iespēja parakstīt papildvienošanos par bezmaksas konta atvēršanu, tomēr nekas nav minēts par to, ka patērētājiem piedāvātajās papildvienošanās varētu tikt grozīti citi līguma noteikumi (piemēram, aizdevuma atmaksas termiņš). Tāpat arī no PTAC rīcībā esošajiem lietas materiāliem izriet, ka patērētājiem, konkrētajā situācijā atceļot līgumu par norēķinu konta lietošanu, ir jāmaksā Bankas noteikta komisijas maksa. Būtībā, izlasot minētās vēstules, patērētāji varēja pamatoti paļauties, ka nekādi papildus nosacījumi viņiem piedāvāti netiks, ja viņi vēlēsies parakstīt papildvienošanos par bezmaksas norēķinu konta atvēršanu. PTAC norāda, ka saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punkta noteikumiem *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka: 1) tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.* Ņemot vērā iepriekš minēto, patērētājs, ņemot vērā Bankas vēstulē minēto informāciju, ka konta atvēršana būs bezmaksas, varēja pieņemt tādu lēmumu par papildvienošanās slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Līdz ar to šāda komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, kas saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu ir aizliegta.

PTAC saskaņā ar NKAL 12.panta trešās daļas 1. un 3.punktu ņem vērā konkrētos apstākļus – ka sakarā ar vispārējo ekonomiski sarežģīto situāciju valstī patērētāji ir nonākuši tādos apstākļos, kas nopietni mazina viņu spriestspēju attiecībā uz izsvērtu lēmumu pieņemšanu.

PTAC ieskatā, arī tad, ja Banka, pamatojoties uz netaisnīgu vai neskaidru līguma noteikumu, patērētājam nenožīmīga līguma pārkāpuma gadījumā (piemēram, ja patērētājs ir noslēdzis overdrafta vai kredītkartes līgumu citā bankā vai nav savlaicīgi nomaksājis komunālos maksājumus, kavējis kredīta līguma maksājumus par dažām dienām, tirgus apstākļu dēļ ir samazinājusies patērētāja iekšlātā īpašuma vērtība, no patērētāja neatkarīgu apstākļu dēļ ir samazinājušies patērētāja ienākumi utml.) piedāvā izvēli – lauzt līgumu (maksāt līgumsodu) vai noslēgt papildu vienošanos ar paaugstinātu procentu likmi un būtiski saīsinātu kredīta atmaksas termiņu – arī šāda Bankas rīcība atzīstama par negodīgu, proti, agresīvu komercpraksi. Īpaši iepriekš minētais attiecas uz gadījumiem, kad patērētājs ir savlaicīgi veicis hipotekārā kredītā līgumā noteiktos maksājumus.

Papildus PTAC vērš Bankas uzmanību, ka arī jebkurā gadījumā – neatkarīgi no tā, vai patērētājs ir vai nav nokārtojis savas līgumsaistības – Banka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (PTAL) 6.panta pirmās daļas un astotās daļas noteikumiem nav tiesīga ne piedāvāt, ne arī piemērot patērētājiem netaisnīgus un nevienlīdzīgus līguma noteikumus.

[5] NKAL 17.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka, *ja uzraudzības iestādei ir pamats uzskatīt, ka pārkāpts negodīgas komercprakses aizliegums un tas var radīt tūlītēju un būtisku kaitējumu konkrētas patērētāju grupas ekonomiskajām*

interesēm, tā ir tiesīga pieņemt šā likuma 15.panta astotās daļas 2. vai 3.punktā minēto lēmumu kā pagaidu noregulējumu.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos lietas materiālus un ņemot vērā, ka turpmāka iepriekš aprakstītā Bankas agresīvā rakstura darbība, kuras ietvaros patērētājiem tiek piedāvāts noslēgt papildvienošanās ar izmainītiem būtiskiem hipotekārā kredīta līguma noteikumiem būtiski ierobežo patērētāju izvēles brīvību un patērētāji var pieņemt lēmumus par tādu līgumu noslēgšanu, kas ievērojami pasliktina viņu tiesisko un ekonomisko stāvokli, var radīt tūlītēju un būtisku kaitējumu patērētājiem, PTAC konstatē, ka ir lietderīgi Bankai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā noteikto **uzlikt tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi**, jo ar negodīgas komercprakses izbeigšanu tiks nodrošināta patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzība, kas kā likuma mērķis ir noteikts NKAL 2.pantā.

Vadoties no iepriekš minētā, PTAC saskaņā ar NKAL 1.pantu, 2.pantu, 4.panta pirmo un otro daļu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 2.punktu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta astotās daļas 2.punktu un, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu, 17.panta pirmo daļu, Administratīvā procesa likuma 1., 4., 5., 8., 12. un 13.pantu, 17.panta pirmās daļas 4. punktu, 65.panta pirmo daļu un 67.panta otro daļu, Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*” 6.4.apakšpunktu,

nolemj:

uzlikt Sabiedrībai tiesisku pienākumu **nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi**, aizliedzot Bankai piedāvāt patērētājiem, kuri vēlas izmantot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi hipotekārā kredīta līguma noteikumi.

Saskaņā ar *Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma* 17.pantu lēmums par pagaidu noregulējumu ir spēkā no tā paziņošanas brīža līdz brīdim, kad tas ar Uzraudzības iestādes lēmumu tiek atcelts vai grozīts vai kad stājas spēkā Uzraudzības iestādes galīgais lēmums. Šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā Rīgā, Antonijas ielā 6 desmit dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas. Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Vienlaikus PTAC, pamatojoties uz NKAL 15.panta otro daļu, pieprasa Bankai līdz **2008.gada 27.februārim** iesniegt PTAC:

- 1) norēķinu konta līguma noteikumus, kas tika piedāvāts zemāk minētajām personām;
- 2) apstiprinātus Bankas pakalpojumu cenrāžus, kas bija spēkā 2007.gada 1.jūlijā un 2009.gada 1.februārī;

- 3) sniegt informāciju par to, cik patērētāji ir noslēguši papildvienošanās ar paaugstinātām procentu likmēm un/vai saīsinātu kredīta atmaksas termiņu, kā arī citām izmaiņām.

Pielikumā:

PTAC saņemto personu (...), kurām piedāvātas papildvienošanās, sūdzību kopijas uz 18 lapām.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS