

Rada pre reklamu, Šustekova 51, 851 04 Bratislava

Arbitrážny nález

Arbitrážna komisia Rady pre reklamu (ďalej len „Komisia“) ako orgán Rady pre reklamu (ďalej len „Rada“) príslušný podľa článku 5, druhej hlavy I. časti Etického kódexu reklamnej praxe (ďalej len „Kódex“) postupom podľa čl. IV Rokovacieho poriadku Arbitrážnej komisie Rady pre reklamu (ďalej len „Poriadok“) vydáva v súlade s čl. V ods. 1 a 2 Poriadku tento

n á l e z :

**On-line reklama (sponzorovaný príspevok na FB, webstránka zadávateľ'a) „Osobný a podnikateľ'ský účet vo VÚB banke na 2 roky zadarmo“
zadávateľ'a: Všeobecná úverová banka, a.s.**

nie je v rozpore

s ustanoveniami Kódexu

Rada ako združenie etickej samoregulácie zaevidovala sťažnosť od fyzickej osoby, okres Galanta, voči on-line reklame (sponzorovaný príspevok na FB, webstránka zadávateľ'a) „Osobný a podnikateľ'ský účet vo VÚB banke na 2 roky zadarmo“, zadávateľ'a: Všeobecná úverová banka, a.s. Sťažovateľ vo svojej sťažnosti uvádza, že na sociálnej sieti FB našiel reklamu VÚB banky, ktorej popis je: „Osobný a podnikateľ'ský účet vo VÚB banke na 2 roky zadarmo. Ak máte oba účty v jednej banke, transakčnú daň neplatíte.“ Následne v grafike reklamy je uvedené „0€ Tol'ko vás teraz môže stáť osobný a biznis účet až na 2 roky. Vo VÚB bez podmienok“. Sťažovateľ ako dlhoročný klient VÚB banky využíva aj osobný aj podnikateľ'ský účet viac ako 6 rokov. Preto sa rozhodol dohľadať, či sa akcia týka aj jeho, keďže z reklamy je jasné, že áno. Následne na stránke vub.sk našiel text "Myslíme na všetkých - živnostníci aj podniky, naša výhodná ponuka 2 účtov zadarmo platí pre všetkých podnikateľ'ov". Keďže sťažovateľ nevedel, či sa treba niekde na odmenu registrovať, tak hľadal na stránke vub.sk a našiel informáciu: „Ponuka platí do 30. 4. 2025. Viac o podmienkach získania odmeny nájdete vo Verejnom príslube k podnikateľ'skému VÚB Biznis účtu.“ Po otvorení verejného príslubu zistil, že ponuka účtu zadarmo sa týka len novozaložených účtov a taktiež, že založenie účtu má viacero podmienok. Uvedená skutočnosť je podľa sťažovateľ'a v rozpore s reklamou a tvrdením „bez podmienok“. Sťažovateľ taktiež uvádza, že z reklamy nie je zjavné, že sa akcia netýka už existujúcich klientov. Preto si sťažovateľ myslí, že sa jedná o zavádzajúcu, resp. klamlivú reklamu.

Zadávateľ v rámci svojho stanoviska uvádza, že argumenty sťažovateľ'a riadne posúdili, snažili sa im porozumieť a nakladať s nimi s plnou zodpovednosťou a k ich riešeniu pristúpili vecne a objektívne. K časti sťažnosti týkajúcej sa námietky sťažovateľ'a ohľadom nesprávneho uvedenia textácie „bez podmienok“, zadávateľ uvádza, že na Facebooku zverejnil reklamu, ktorou v skrátenej forme informoval ohľadom novej ponuky pre podnikateľ'ov: „0€ Tol'ko vás teraz môže stáť osobný a biznis účet až na 2 roky. Vo VÚB bez podmienok.“, pričom o tejto ponuke detailne zadávateľ informuje na svojom webe, na čo aj upozornil priamo v obrázku príspevku slovami: „Viac info na <https://www.vub.sk/podnikatelia>“ a tiež klikateľ'ným tlačidlom „Viac informácií“, ktoré smeruje na <https://www.vub.sk/firmy-a-podnikatelia/vyhody.html>, kde klient nájde detailný popis ohľadne ponuky účtov. Na webovej stránke je následne uvedené: „Ponuka platí do 30. 4. 2025. Viac o podmienkach získania odmeny nájdete vo Verejnom príslube k podnikateľ'skému VÚB Biznis účtu.“ V danom prípade zadávateľ upozorňuje na fakt, že Verejný príslub je v zmysle § 850 Občianskeho zákonníka jednostranným neadresným právny úkonom, ktorým sa zaväzuje ten, kto verejne vyhlási, že zaplatí odmenu alebo poskytne iné plnenie jednej osobe alebo bližšie nešpecifikovanému počtu osôb, ak táto osoba, resp. osoby splnia vopred

určené podmienky. Verejný prísľub teda má určitú formu, ktorá musí byť naplnená, avšak pri jeho čítaní je potrebné brať ohľad nielen na formu, ale aj obsah. V spomínanom Verejnom prísľube zadávateľ a pre získanie benefitu 100% zľava z poplatku za vedenie VÚB Biznis účtu (ďalej len ako „Verejný prísľub“) je totiž uvedené nasledovné: „Osoby oprávnené získať Benefit: Existujúci klienti Banky alebo budúci potenciálni klienti, ktorí si v čase trvania kampane otvoria nový VÚB Biznis účet a splnia všetky podmienky získania Benefitu uvedené nižšie (ďalej len „Klienti“ a jednotlivo „Klient“). Podmienky získania Benefitu: Nárok na Benefit získa Klient v prípade, ak splní nasledovné podmienky: 1) zriadi si VÚB Biznis účet, 2) ročný obrat Klienta za predchádzajúci kalendárny rok nepresiahol 1 milión eur, a 3) Klient v rámci svojho predmetu činnosti neposkytuje platobné služby. Zadávateľ k tomuto uvádza, že stanovuje (vo Všeobecných obchodných podmienkach ako aj v Cenníku) podmienky na zriadenie biznis účtu nasledovne: ročný obrat klienta za predchádzajúci kalendárny rok nepresiahol 1 milión eur a klient v rámci svojho predmetu činnosti neposkytuje platobné služby. Nakoľko zadávateľ oslovuje aj neklientov, u ktorých je predpokladom, že nemajú tieto informácie, z vyššie uvedeného je zrejmé, že zadávateľ transparentne informuje a tým vopred oboznamuje neklientov s podmienkami vo Verejnom prísľube (1 až 3), ktoré sú de facto a aj de iure zmluvnými podmienkami pre otvorenie VÚB Biznis účtu. Pre túto skupinu nejde teda o žiadne podmienky na účely benefitu ale o informáciu ako si otvoriť účet v banke ako základný predpoklad priznania benefitu. Z logiky veci sa to netýka tých, ktorí už klientmi sú (ako samotný sťažovateľ) a účet už majú otvorený, resp. sú s pravidlami banky ako jej klienti oboznámení. Podľa zadávateľa nie je možné považovať za nesprávne, ak zadávateľ vopred transparentne informuje aj neklientov o dôležitých skutočnostiach, pričom platí, že zadávateľ skutočne nevyžaduje žiadne dodatočné podmienky na uplatnenie tohto benefitu. K časti sťažnosti týkajúcej sa námietky sťažovateľa ohľadom textácie, z ktorej vyplýva, že ponuka platí pre všetkých podnikateľov by zadávateľ rád uviedol, že v tomto bode nevníma žiadnu disproporciu, nakoľko ponuka naozaj skutočne platí pre všetkých podnikateľov - ako pre nových, tak aj pre už existujúcich klientov, pričom uvedené je jasne zakotvené vo zverejnenom Verejnom prísľube (vid'. vyššie, resp. „existujúci klienti Banky alebo budúci potenciálni klienti“). Zadávateľ napriek uvedenému vníma pohľad sťažovateľa na chýbajúcu prvotnú informáciu, z ktorej by jasne vyplývalo, že aj keď je ponuka určená všetkým, súčasným aj budúcim klientom, nie je z marketingovej komunikácie na prvý pohľad zrejmé, že sa týka výhradne novo-otvorených účtov. Uvedené je zrejmé z ďalšej komunikácie, ku ktorej však nijak nie je sťažený prístup a ktorá je v podstate automaticky k dispozícii a sprevádza predmetnú komunikáciu (obrázok). Zadávateľ prešetrením zistil, že v prvotných marketingových komunikáciách skutočne táto informácia o „novom“ účte z layoutu nedopatrením vypadla, a preto uvedenú informáciu vďaka tomuto podaniu upraví. Zadávateľ zdôrazňuje, že za účelom objektívneho posúdenia celej veci je potrebné tiež vychádzať z cieľovej skupiny reklamy, t.j. komu bola reklama určená. Reklama v danom prípade nie je zameraná na bežného spotrebiteľa, ale cieľovou skupinou sú v tomto prípade podnikatelia, u ktorých sa očakáva, že budú v tejto oblasti dostatočne obozretní a dobre informovaní. Etický kódex reklamnej praxe sa zameriava na ochranu priemerného spotrebiteľa, ktorý nemusí mať odborné znalosti alebo skúsenosti v oblasti podnikania. Tento prístup je založený na predpoklade, že priemerný spotrebiteľ je zraniteľnejší voči klamlivej alebo zavádzajúcej reklame. Podnikatelia majú často vyššiu úroveň odborných znalostí a skúseností, čo im umožňuje lepšie rozpoznať potenciálne riziká a príležitosti v reklame, preto sa na nich nevzťahujú rovnaké ochranné opatrenia ako na priemerného spotrebiteľa.

Zadávateľ na žiadosť RPR v doplňujúcom stanovisku vo vzťahu k tvrdeniu „bez podmienok“ uviedol, že na svojom webe skutočne uvádza link s podrobnými informáciami o kampani so slovami: „Ponuka platí do 30. 4. 2025. Viac o podmienkach získania odmeny nájdete vo Verejnom prísľube k podnikateľskému VÚB Biznis účtu.“ K vysvetleniu slovného spojenia „Viac o podmienkach“ zadávateľ uvádza, že v zmysle platnej právnej úpravy musí verejný prísľub napíňať určité znaky a jedným z nich je práve splnenie podmienok (§ 850 Občianskeho zákonníka: Verejný prísľub je jednostranným neadresným právnym úkonom, ktorým sa zaväzuje

ten, kto verejne vyhlási, že zaplatí odmenu alebo poskytne iné plnenie jednej osobe alebo bližšie nešpecifikovanému počtu osôb, ak táto osoba, resp. osoby splnia vopred určené podmienky). Samozrejme, aj keď má verejný prísľub určitú formu, ktorá musí byť naplnená, pri jeho čítaní je potrebné brať ohľad nielen na formu, ale aj obsah. V spomínanom Verejnom prísľube VÚB, a.s. pre získanie benefitu 100% zľava z poplatku za vedenie VÚB Biznis účtu (ďalej len ako „Verejný prísľub“) je uvedené nasledovné: Osoby oprávnené získať Benefit: Existujúci klienti Banky alebo budúci potenciálni klienti, ktorí si v čase trvania kampane otvoria nový VÚB Biznis účet a splnia všetky podmienky získania Benefitu uvedené nižšie (ďalej len „Klienti“ a jednotlivo „Klient“). Podmienky získania Benefitu: Nárok na Benefit získa Klient v prípade, ak splní nasledovné podmienky: 1) zriadi si VÚB Biznis účet, 2) ročný obrat Klienta za predchádzajúci kalendárny rok nepresiahol 1 milión eur, a 3) Klient v rámci svojho predmetu činnosti neposkytuje platobné služby. Podľa zadávateľa je možné, že na prvý pohľad sa skutočne môže javiť, že VÚB banka v tomto prípade stanovila (teoreticky) určité podmienky na získanie benefitu, avšak po preskúmaní je zrejmé, že fakticky sú tieto podmienky pre získanie benefitu irelevantné, nakoľko nejde o podmienky získania benefitu, ale o stanovenie interných kritérií VÚB banky pre otvorenie VÚB Biznis účtu – inak povedané v čase, kedy by benefit mohol byť na účte uplatnený, sú už tieto fakticky naplnené a VÚB banka ich nekontroluje a neprihliada na ne s cieľom priznať/nepriznať benefit. Jediné, čo teda musí klient splniť pre získanie benefitu „vedenie VÚB Biznis účtu zadarmo“ je podľa zadávateľa potrebné otvoriť si VÚB biznis účet – teda platí, že uvedené podmienky sa teda netýkajú konkrétnej marketingovej kampane, ale len samotného otvorenia VÚB Biznis účtu a VÚB banka žiadne ďalšie podmienky pre priznanie benefitu nevyžaduje a nekontroluje.

Popis reklamy:

Reklama na Facebooku

Na obrázku je pracovná doska, na ktorej je z múky vytvorený text: „0 €“ doplnený textom: „Toľko vás teraz môže stať osobný a biznis účet až na 2 roky. Vo VÚB bez podmienok.“ V spodnej časti obrázku je logo VÚB Banka Intesa Sanpaolo Group, Viac info na www.vub.sk/podnikatelia. Vizual je doplnený textom príspevku: „Osobný a podnikateľský účet vo VÚB banke na 2 roky zadarmo. Ak máte oba účty v jednej banke, transakčnú daň za prevody neplatíte.“

Web stránka:

Vo vrchnej časti stránky je umiestnený banner, na ktorom je text v znení: „Podnikajte s dvoma účtami zadarmo“, pod ktorým je sprievodný text v znení: „Mať oba účty v jednej banke sa oplatí. Transakčnú daň za prevody vtedy neplatíte. Nenechajte si preto ujsť osobný aj podnikateľský účet so zvýhodnenými podmienkami pre podnikateľov aj živnostníkov.“ Pod bannerom je text v znení: „Užívajte si služby na mieru pod jednou strechou; Riešenia prispôbené vašim potrebám; Poradcovia podnikateľa vám pomôžu nájsť riešenia pre vaše podnikanie; Široká sieť pobočiek; Vďaka nej nás nájdete vo všetkých väčších mestách.; Rôznorodá ponuka produktov; Na jednom mieste u nás pohodlne vybavíte osobné aj firemné účty.“

Nasleduje text v znení:

„Využite ponuku: 2 účty na 2 roky zadarmo

Získajte Podnikateľský a osobný účet bez podmienok až na 2 roky zadarmo.

Prečo sa oplatí mať oba účty v jednej banke?

• Pri prevode medzi osobným a podnikateľským účtom v jednej banke neplatíte transakčnú daň. Čo v rámci ponuky získam k podnikateľskému VÚB Biznis účtu?

• Môžete si vybrať balík služieb presne podľa svojich potrieb a užívať si ho až na 2 roky zadarmo.

• Na výber máte 2 balíky podnikateľských účtov – VÚB Biznis účet Štandard alebo Aktiv, ktoré získate automaticky a bez podmienok na 24 mesiacov zadarmo.

• Ponuka platí do 30. 4. 2025. Viac o podmienkach získania odmeny nájdete vo Verejnom prísluže k podnikateľskému VÚB Biznis účtu.

Osobný VÚB účet Klasik na 2 roky zadarmo

• Iba teraz môžete mať k biznis účtu osobný účet až na 24 mesiacov zadarmo.

• Ponuka platí do 30. 4. 2025. Viac o podmienkach získania odmeny nájdete vo Verejnom prísluže k osobnému VÚB účtu.“

Vedľa textu je vpravo oranžový grafický bod, v ktorom je text: „Myslíme na všetkých; Živnostníci aj podniky: Naša výhodná ponuka 2 účtov zadarmo platí pre všetkých podnikateľov.“
[VÚB Účet pre podnikateľov s prémiovým balíkom služieb | VÚB banka](#)

Názor Komisie:

Komisia preskúmala sťažnosť a dôkazový materiál a na základe skutočností, ktoré sú jej známe a z dostupných informácií dospela k týmto záverom:

V zmysle Kódexu reklama nesmie obsahovať klamlivý údaj o vlastnom alebo o cudzom podniku a ani o jeho produktoch; za klamlivý údaj sa považuje aj údaj sám osebe pravdivý, ak môže vzhľadom na okolnosti a súvislosti, v akých sa používa, viesť priemerného spotrebiteľa do omylu (čl. 14 ods. 2 Kódexu). Predmetná reklama komunikuje možnosť získať osobný a podnikateľský účet na 2 roky zadarmo na obdobie 2 rokov a zároveň informuje, že ak má klient oba účty vo VÚB banke, transakčnú daň za prevody neplatí. Pri posudzovaní reklamy vrátane využitia formulácie „bez podmienok“, Komisia vychádzala o.i. zo skutočnosti, že „podmienky“ uvedené vo verejnom prísluže, na ktoré poukazuje aj sťažovateľ nie sú podmienkami pre získanie benefitu komunikovaného v reklame, ale predstavujú interné kritériá VÚB banky pre otvorenie si VÚB biznis účtu. Uvedené podmienky sa teda netýkajú priamo akcie komunikovanej v reklame – vedenie VÚB biznis účtu zadarmo, ale sú podmienkami, ktoré musí klient splniť, ak si chce otvoriť účet, a Komisia preto dané tvrdenie nepovažuje za rozporné s Kódexom, resp. za klamlivé. Vo vzťahu k námietke sťažovateľa, že z reklamy nie je zrejmé, že akcia sa týka len „novozaložených“ účtov v kontexte tvrdenia „výhodná ponuka 2 účtov zadarmo platí pre všetkých podnikateľov“, Komisia sa nedomnieva, že z uvedenej formulácie automaticky vyplýva, že ponuka sa vzťahuje aj na už založené, resp. existujúce účty klientov. Reklama samotná síce explicitne neuvádzala, že ide o novozaložené účty, avšak priamo vo verejnom prísluže, ktorý je umiestnený na web stránke zadávateľa, na ktorú reklama odkazuje je uvedené, že ponuka sa vzťahuje na existujúcich klientov banky, či potenciálnych klientov, ktorí si v čase trvania kampane otvoria nový VÚB Biznis účet. Ponuku teda môžu využiť aj existujúci klienti banky, ak si otvoria nový biznis účet. Uvedená informácia je pritom formulovaná jasne a zrozumiteľne, pričom v danom prípade je potrebné brať do úvahy aj skutočnosť, že reklama nie je zameraná na bežného spotrebiteľa, ale cieľovou skupinou sú podnikatelia, u ktorých sa očakáva, že v danej oblasti budú dostatočne obozretní a informovaní. Komisia sa preto nedomnieva, že reklama obsahuje údaj, či informáciu, ktoré by mohli viesť jej recipientov do omylu, a preto ju vyhodnotila ako neporušujúcu Kódex.

Na základe vyššie uvedeného Komisia na svojom zasadnutí, ktoré sa uskutočnilo dňa 24. 4. 2025 hlasovaním rozhodla, že on-line reklama (sponzorovaný príspevok na FB, webstránka zadávateľa) „Osobný a podnikateľský účet vo VÚB banke na 2 roky zadarmo“, zadávateľ: Všeobecná úverová banka, a.s. nie je v rozpore s ustanoveniami Kódexu a sťažnosť sťažovateľa nie je opodstatnená.

Poučenie:

Zadávateľ reklamy alebo sťažovateľ môžu požiadať Radu o preskúmanie nálezu v lehote do troch pracovných dní od odoslania nálezu, len ak zaplatia poplatok a

- a) vyšli najavo nové skutočnosti alebo dôkazy, ktoré mohli mať podstatný vplyv na posúdenie reklamy a nemohli sa v konaní uplatniť bez zavinenia osoby, ktorá o preskúmanie žiada,
- b) namieta sa porušenie Poriadku alebo
- c) namieta sa neoznámenie konfliktu záujmov niektorého člena Komisie.

Poplatok spojený s preskúmaním nálezu vo výške 30 EUR pre fyzickú osobu alebo 300 EUR pre právnickú osobu je potrebné uhradiť na č. účtu Rady: IBAN SK15 1100 0000 0026 2210 7629. Variabilný symbol: číslo sťažnosti uvedené v záhlaví tohto nálezu.

V Bratislave, dňa 14.5.2025

Mgr. Marcel Lukačka v.r.
člen Komisie / poverený predseda