REPUBLIKA SLOVENIJA
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Železna cesta 16, 1000 Ljubljana
T: 080 81 80
E: gp@zagovornik-rs.si

Zadeva: 0700-52/2019/
Datum: 9. 3. 2020

Zagovornik načela enakosti (v nadaljevanju: Zagovornik) na podlagi 21. člena v povezavi s 37. členom Zakona o varstvu pred diskriminacijo (Uradni list RS, št. 33/16 in 21/18 – ZNOrg, v nadaljevanju: ZVarD) in na podlagi prvega odstavka 207. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10 in 82/13, v nadaljevanju: ZUP) na predlog konkretnega predlagatelja, državljana druge države, prosilca za mednarodno zaščito v Republiki Sloveniji, ki ga zastopa pooblaščenka v zadevi ugotovitve obstoja diskriminacije po ZVarD zoper domnevnega kršitelja izdaja naslednjo

ODLOČBO

1. Ugotovi se, da banka, **ni kršila prepovedi diskriminacije po ZVarD**, v postopku odprtja osnovnega plačilnega računa predlagatelja, državljana druge države, v mesecu juliju 2019.

2. Stroški v tem postopku niso nastali.

OBRAZLOŽITEV

Zagovornik načela enakosti (v nadaljevanju: Zagovornik) je dne 13. 8. 2019 prejel Predlog za obravnavo diskriminacije predlagatelja, ki ga je v imenu predlagatelja in na podlagi pooblastila z dne 8. 8. 2019 vložila njegova pooblaščenka . Iz predloga za obravnavo diskriminacije izhaja, da naj bi bil predlagatelj s strani banke diskriminiran zaradi državljanstva (državljan druge države), rase in barve kože ter družbenega porekla (status prosilca za azil). Predlagatelj zatrjuje, da je bil dvakrat zavrnjen, ko je pri banki želel odpreti osnovni plačilni račun (22. in 23. 7. 2019).

Zagovornik je predlagatelja dvakrat pozval k dopolnitvi Predloga za obravnavo (dokument št. 0700-52/2019/2 z dne 4. 9. 2019 in št. 0700-52/2019/4 z dne 8. 10. 2019), ki ga je predlagatelj obakrat v roku dopolnil.

Iz pooblastila z dne 8. 8. 2019 izhaja, da je dano pooblaščenki za vložitev predloga za obravnavo diskriminacije pred Zagovornikom, zato je Zagovornik predlagatelja pozval, da če želi, da ga pooblaščenka zastopa tudi v nadaljnjem postopku pred Zagovornikom, naj posreduje tudi pooblastilo za zastopanje v postopku pred Zagovornikom. Predlagatelj je posredoval novo pooblastilo, s katerim je isti pooblaščenki dal pooblastilo tudi za zastopanje v postopku pred Zagovornikom.

Iz predloga za obravnavo in dopolnitev izhaja, da je predlagatelj želel dne 22. 7. 2019 pri bankiodpreti osnovni plačilni račun, vendar naj bi uslužbenka bankezavrnila njegovo prošnjo. Naslednjega dne, 23.

7. 2019, se je tja odpravil v spremstvu socialne delavke, ko naj bi jima bilo prav tako rečeno, da računa ne more odpreti. Vodja poslovalnice za tuje osebe naj bi ob tej priliki pojasnila, da računa ne morejo odpreti, ker so zaposleni prejeli navodila, ki temu nasprotujejo. Ko sta prosila za podrobnejša pojasnila, jima je bilo rečeno, da prosilci za azil bivajo le začasno v Republiki Sloveniji in obstaja velika verjetnost, da zapustijo državo in v tem primeru vodenje računa predstavlja veliko breme za banko, ker ponavadi na teh računih ni prilivov. Prosilec je poskusil dopovedati, da je bil prejšnji mesec zaposlen in da mu delodajalec ne more nakazati plačila, ker nima transakcijskega računa. Uslužbenka mu je rekla, da v kolikor bi prišel takrat, ko je bil še vedno zaposlen, bi lahko odprl račun, zdaj to ni več opcija. Uslužbenka je dodala, da o tovrstnih zadevah ne odloča ona, temveč njena nadrejena in da se v zvezi z njegovo zahtevo obrne nanjo. Dne 25. 7. 2019 je predlagatelj na banko naslovil zahtevo za pisen odgovor na prošnjo za odprtje osnovnega plačilnega računa. Predlagatelj meni, da je opisano ravnanje banke diskriminatorno na podlagi državljanstva, domnevno tudi zaradi rase in barve kože (je temnopolt) ter družbenega porekla (status prosilca za azil).

Predlagatelj je v dopolnitvi Predloga za obravnavo diskriminacije pojasnil, da je pisni odgovor s strani bankeprejel 12. 8. 2019. V tem odgovoru ga je banka povabila, da se, v kolikor še ni odprl računa pri kateri drugi banki, lahko ponovno oglasi pri bančni uslužbenki.

Ko je predlagatelj ponovno obiskal bančno poslovalnico , mu je bilo rečeno, da so vmes uslužbenci ugotovili, da je predlagatelj ves ta čas imel odprt račun in da se je njegova bančna kartica nahajala v eni od poslovalnic te banke. Bančne kartice mu niso poslali, ker naj banka ne bi vedela, kam naj pošlje obvestilo o izgotovljeni bančni kartici. Predlagatelj navaja, da banka trikrat ni zmogla ugotoviti, da ima prosilec že odprt račun, kar je komaj verjetno. Še več – vabili so ga, da se oglasi (če računa že nima drugje) ponovno v poslovalnici, še pred tem pa naj se napove – pri čemer se predlagatelj sprašuje, ali je to običajna obravnava stranke v rutinskem postopku odpiranja bančnega računa. Predlagatelj navaja, da je na izkaznici prosilca za mednarodno zaščito naveden podatek o začasnem prebivališču. Veriga dogodkov oz. njihovo zaporedje po njegovem mnenju kaže na izjemno sumljive okoliščine. Predlagatelj v zaključku navede, da čeprav je po navedbah banke imel ves čas odprt račun, mu je bilo v praksi onemogočeno uveljavljati svoje pravice, ker ni bil ustrezno obveščen o tem dejstvu.

Predlagatelj je na vprašanje Zagovornika, zakaj je želel v juliju 2019 odpreti osnovni plačilni račun, če je imel pri isti banki račun že odprt, pojasnil (odgovor z dne 30. 10. 2019), da sploh ni vedel, da ima odprt račun. Ter da je tudi sam menil, da je jezikovna ovira težava pri komunikaciji z uradnimi osebami pri tej banki, zato je prosil, da ga socialna delavka spremlja.

*

Zagovornik je na podlagi dopolnjenega predloga za obravnavo ter skladno s 37. členom ZVarD pozval banko k posredovanju dokumentacije in pojasnil (dokument št. 0700-52/2019/6 z dne 10. 12. 2019) v zvezi z odpiranjem računa predlagatelju.

Banka se je v postavljenem roku odzvala (odgovor z dne 18. 12. 2019) ter pojasnila, da je predlagatelj dne 2. 7. 2019 v eni od oslovalnic oddal Naročilo za odprtje paketa/računa in z banko sklenil Pogodbo o ustanovitvi in vodenju računa. Na osnovi podpisane pogodbe mu je banka odprla Osnovni paketni

račun nerezidenta . Ob podpisu pogodbe je predlagatelj oddal tudi Naročilo BA kartice, iz katerega izhaja, da bo kartico osebno prevzel v določeni poslovalnici te banke . Predlagatelj je torej vedel, da ima odprt račun pri banki in da BA kartico lahko dvigne v navedeni poslovalnici. Poslovanje z računom (npr. morebitno izplačilo plače) pa mu je bilo omogočeno že od 2. 7. 2019 (stranke lahko s svojimi transakcijskim računom poslujejo v vsaki od poslovalnic tudi brez BA kartice). Banka je priložila tudi pisna dokazila, s katerimi je podkrepila svoje navedbe in sicer Naročilo za odprtje paketa/računa z dne 2. 7. 2019, Pogodbo o ustanovitvi in vodenju računa z dne 2. 7. 2019, Naročila BA kartice z dne 2. 7. 2019.

Banka v nadaljevanju pojasni, da se je prosilec kljub temu dne 22. 7. 2019 ponovno oglasil v Poslovalnici za tuje osebe, kjer je ravno tako želel odpreti osebni račun. Ker predlagatelj ni navedel, da že ima osebni račun, ob sprejemu njegove vloge ni bil izvršen vpogled v interni register strank te banke, zato tudi ni bilo takoj ugotovljeno, da je že imetnik osebnega računa. Po mnenju poslovalnice za otvoritev računa ni predložil ustrezne dokumentacije, zato je otvoritev zavrnila. Na odločitev je podal pritožbo na direktorico Poslovne mreže. Ob obravnavi njegove pritožbe pa je bilo ugotovljeno, da predlagatelj izpolnjuje pogoje za osnovni plačilni račun po 181. členu Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 – popr., v nadaljevanju: ZPLASSIED), zato je bil povabljen, da se oglasi v banki in odpre račun. Šele takrat je bilo ugotovljeno, da osebni račun že ima in da z njim lahko posluje že od 2. 7. 2019. Posledično mu banka še enega računa ni odprla, pač pa je bil iz Poslovalnice za tuje osebe napoten v Poslovalnico, kjer je dne 12. 8. 2019 prevzel BA kartico in PIN kodo, kar je banka tudi izkazala z dokumentom Prevzem BA kartice/PIN kode.

*

Zagovornik je predlagatelju posredoval dokument (št. 0700-52/2019/8 z dne 8. 1. 2020 in 0700-52/2019/10 z dne 20. 1. 2020), v katerem mu je predstavil dotedanje ugotovitve v tej zadevi in ga pozval k izjasnitvi.

Predlagatelj oz. njegova pooblaščenka se je v roku odzvala ter med drugim opozorila, da pomaga varovati predlagateljeve pravice, posredno pa tudi pravice drugih prosilcev za azil, ki imajo že nekaj let resne težave pri dostopanju do bančnih storitev v Sloveniji. Pooblaščenka je tudi pojasnila, da ji vse podrobnosti primera niso znane, ker se s predlagateljem težko sporazumeva, saj ne govori nobenega od jezikov, ki jih ona zna, zato meni, da je za razjasnitev vseh dejstev v zadevi nujno, da se ga zasliši s pomočjo razpoložljivih tolmačev. Brez tega pričanja, po mnenju pooblaščenke predlagatelj najbrž ne more biti deležen enakega varstva pravic, pa tudi kontradiktornost in neposredna zaznava dokazov oz. ugotavljanje dejstev je lahko zelo vprašljiva.

Pooblaščenka v izjasnitvi navaja, da skuša banka dokazati, da je predlagatelj v celoti »sam kriv«, da od 2. 7. 2019 dalje ni prevzel kartice bančnega računa in da osebnega računa (oz. kartice) zgolj in izključno iz razlogov na svoji strani ni mogel uporabljati. Meni, da je glede na izkazano jezikovno oviro ter vse okoliščine tega primera neprimerno trditi, da je predlagatelj od 2. 7. 2019 dalje »vedel, da ima po 2. 7. 2019 odprt račun pri banki in da BA kartico lahko dvigne v določeni poslovalnici «. Če bi to res vedel, najbrž ne bi prosil drugih oseb (sostanovalca in socialne delavke, pooblaščenke), da mu pomagajo, še

najmanj z namenom, da bi domnevno neutemeljeno obtoževal banko kršitve prepovedi diskriminacije. Pretrdo je tudi predlagatelju očitati, da bi ob običajni skrbnosti to moral vedeti (ali da si mora sam pač pripisati vse posledice, če ni vedel). Pooblaščenka navede, da predlagatelj najbrž nobenih pisnih informacij vse do prejema BA kartice (bančno spletno poslovanje, uporaba spletnih prevajalnikov…) sploh ni razumel. Po njenem mnenju pa banka s predloženimi dokazili uspešno dokazuje le, da predlagatelju ni formalno onemogočila odprtja osnovnega paketnega bančnega računa. Očitno mu ga je pač odprla in po daljših nevšečnostih ga predlagatelj vendarle lahko tudi zares uporablja. To pa ne pomeni, da diskriminacije nad njim ni bilo oz. da ni izkazan vsaj zelo resen sum, da se je res zgodila. Meni, da banka s predloženimi dokazi v prav ničemer ne odvrača suma, da je bil predlagatelj žrtev diskriminacije zaradi svoje narodnosti, državljanstva oz. statusa prosilca za azil, in sicer glede možnosti enako učinkovito uporabljati bančne storitve banke, tj. primerljivo vsem drugim strankam. Sporno je ravnanje banke od 22. 7. 2019 do 12. 8. 2019, in sicer nekaj posamičnih dogodkov, ki jih pooblaščenka podrobno predstavi, še bolj pa njihova celota, kontekst oz. zaporedje.

Pooblaščenka vztraja, da dejstva, ki so bila že dokazovana in glede katerih je že predlagala dokazovanje (poleg stranke so omenjene tudi potencialne priče), kažejo na slabšo obravnavo predlagatelja glede:

a) dostopa do osnovnega bančnega računa – banka je v svoji glavni poslovalnici stranko 22. 7. in nato ponovno še 23. 7. 2019, torej dvakrat, odslovila, vsakokrat v prisotnosti priče, pa tudi ob vrsti sumljivih pojasnil. Zares težko je zato logično razložiti, zakaj je dajala banka takšne izjave, kot jih je. Banka je očitno na dan 2. 7. 2019 (povsem formalno, s sklenjeno pogodbo), tj. tri tedne pred temi izjavami in nato naknadno 8. 8. 2019, 18 dni po tem (ko so ga – kljub vsem navedenim » argumentom« - vendarle pisno povabili, naj »če že vztraja vseeno« pride v kako poslovalnico – če se bo poprej najavil) izkazala pripravljenost odpreti osnovni račun (in to brez pogodbe o zaposlitvi).

   Pooblaščenka navaja, da je trditev banke o tem, da je bil prosilec 22. 7. 2019 v poslovalnici brez ustreznih dokumentov, pavšalna. Zakaj banka niti z besedo ne omeni, da je bil predlagatelj nato v poslovalnici še naslednji dan 23. 7. 2019 (v spremstvu socialne delavke, komunikacija s samim vodjo oddelka), očitno z vsemi dokumenti in opremljen z informacijami, da ima pravico do osnovnega bančnega računa? Trditev, da mu manjkajo dokumenti, se torej očitno ne sklada s sumljivimi pojasnili, ki jih je bil predlagatelj v spremstvu prič deležen kar dvakrat (tveganja za banko pri prosilcih za azil…). Tudi če bi se ugotovilo, da banka za manjkajoče dokumente šteje pogodbo o zaposlitvi, pa gre za postavljanje pogoja, ki ni zakonit in krši pravico do osnovnega bančnega računa iz 181. čl. ZPIaSSIED. Pooblaščenka se ob tem sprašuje, ali je to običajna, normalna, z dobrimi poslovnimi običaji skladna obravnava vsakogar, ki skuša odpreti osnovni bančni račun v tej banki? Sprašuje se ali ni bistveno bolj verjetno, da so take obravnave deležni le prosilci za azil, po možnosti temnopolti in iz ene najrevnejših držav na svetu? Predlagatelj je bil izkazano očitno 2 – krat zapored zavrnjen kot potencialna stranka banke. Poleg tega pa imata naravo diskriminacije še dve ravnanji: napotilo, da naj pisno zahteva dokument o zavrnitvi odprtja bančnega računa ter pisno pojasnilo banke po pritožbi z dne 8. 8. 2019 imata milo rečeno odvračalno vsebino (nobenega

opravičila, da ni uspel urediti takšne banalnosti ob dveh osebnih poskusih, nobenega pojasnila o domnevnem manku dokumentov, poudarek da gre lahko tudi kam drugam, če še ni šel…).

b) možnosti preverjanja oz. odpravljanja nesporazuma oz. pravici do učinkovitega (pravnega) sredstva – kjer pooblaščenka ponovi dogodke z dne 22. in 23. 7. 2019 in izpostavi, da bi lahko banka ob preverjanju predlagateljeve identitete ali ob sprejemu vloge za odprtje novega računa (ki pa je očitno ni želela sprejeti) gotovo odpravila nesporazum glede že odprtega računa (oz. vsaj začela proces odpravljanja sporazuma). A tega ni storila in to v sumljivih okoliščinah (ki same zase predstavljajo diskriminacijo, glej zgoraj pod a)). Niti po pisni pritožbi banka v pisnem odzivu z dne 8. 8. 2019 še tretjič ni šla preverjati njegovih podatkov (čeprav je z njimi že v celoti razpolagala, še več, v pisnem pojasnilu celo omenja, da so te podatke preverili in da predlagatelj izpolnjuje pogoje za odprtje osnovnega računa, razen če ga ni že kje drugje).

c) enakih dejanskih možnostih oz. enako učinkovite uporabe svojega formalno odprtega računa (najmanj zaradi posledic ravnanja pod a in b)

d) vseh bančnih storitev – zlasti očitno ni prejel enakih (oz. ustreznih, tj. zadostnih) informacij v zvezi z bančnimi storitvami, ki bi zagotovile minimalno obveščenost; očitno je, da banka ni preverila, ali je predlagatelj res razumel vse prejete informacije. Ali bi lahko predlagatelj računal vsaj na minimalno dodatno pomoč pri odpravljanju morebitnih komunikacijskih šumov, kot je npr. v navadi pri obravnavi starejših?

Pooblaščenka meni, da manjka kakršna koli druga razumna razlaga, kot da je bila taka obravnava predlagatelja pač povezana z njegovim položajem državljana druge države temnejše polti in hkrati prosilca za azil.

Pooblaščenka meni, da je treba v tem upravnem postopku na vsak način raziskati in ugotoviti dejansko stanje in to v smislu materialne resnice ter ponovno opiše dogajanje v zvezi z odpiranjem bančnega računa predlagatelja. Predlaga zaslišanje predlagatelja in drugih prič, ki so ga ob obiskih banke spremljali.

*

Zagovornik je na podlagi pridobljene dokumentacije in izjasnitev predlagatelja najprej presojal, ali so podani pogoji za izvedbo postopka pri Zagovorniku v primeru diskriminacije.

Zagovornik v zvezi s tem ugotavlja, da gre za postopek, uveden na podlagi predloga predlagatelja ter da ga v postopku zastopa pooblaščenka (kot obrazloženo zgoraj). Kot diskriminirana oseba nastopa predlagatelj kot potrošnik, ki je v juliju 2019 pri banki želel odpreti osnovni plačilni račun. ZVarD določa varstvo vsakega posameznika in posameznice pred diskriminacijo, pa tudi skupine oseb, ter varstvo pravne osebe, če se okoliščine, ki bi lahko bile podlaga za diskriminacijo, lahko nanašajo tudi na te osebe.

Zagovornik prijave oz. predloge za obravnavo diskriminacije obravnava po 5. poglavju ZVarD. Postopek se zaključi z ugotovitvijo o obstoju oziroma neobstoju diskriminacije (upravna ugotovitvena odločba).

Skladno z navedenim je Zagovornik v predmetni zadevi ugotavljal obstoj diskriminacije in izdal ugotovitveno odločbo, kot izhaja iz 1. točke izreka te odločbe.

Diskriminacijo opredeljuje 4. člen ZVarD, skladno s katerim pomeni diskriminacija vsako neupravičeno dejansko ali pravno neenako obravnavanje, razlikovanje, izključevanje ali omejevanje ali opustitev ravnanja zaradi osebnih okoliščin, ki ima za cilj ali posledico oviranje, zmanjšanje ali izničevanje enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih pravic, pravnih interesov in ugodnosti.

Diskriminacija zaradi katere koli osebne okoliščine je prepovedana. Pri diskriminaciji mora biti specifična osebna okoliščina odločilen razlog za slabšo obravnavo. Gre za prirojene ali pridobljene osebne značilnosti, lastnosti, stanja ali statuse, ki so praviloma trajno in nerazdružljivo povezani z določenim posameznikom in njegovo osebnostjo, zlasti identiteto ali pa jih posameznik ne spreminja zlahka. Mednje, skladno s 1. členom ZVarD, štejejo spol, narodnost, rasa ali etnično poreklo, jezik, vera ali prepričanje, invalidnost, starost, spolna usmerjenost, spolna identiteta in spolni izraz, družbeni položaj, premoženjsko stanje, izobrazba ali katera koli druga osebna okoliščina.

Varstvo pred diskriminacijo je skladno z 2. členom ZVarD zagotovljeno na vseh področjih oblastnega odločanja, delovanja v pravnem prometu in pri drugem delovanju oziroma ravnanju v razmerju do tretjih oseb. ZVarD izrecno zagotavlja varstvo pred diskriminacijo na področju dostopa do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti, vključno s stanovanji, in preskrbo z njimi, kamor sodijo tudi bančne storitve.

V postopkih obravnave diskriminacije velja obrnjeno dokazno breme (40. člen ZVarD). To pomeni, da je v primeru izkazanega suma diskriminacije na domnevnem kršitelju, da dokazuje morebitno upravičenost svojih praks. Vendar se breme dokazovanja na kršitelja prevali šele, ko je z dokazi podprt vsaj nek oprijemljiv sum. Gole trditve, brez vsakih dokazov, ne zadostujejo, saj je dokazno breme pri dokazovanju diskriminacije deljeno, ne pa v celoti obrnjeno. To pa pomeni, da je domnevna žrtev (oz. pobudnik) tudi sama dolžna ponuditi vsaj nekaj dokazil, s katerimi bi lahko podkrepila svoje navedbe in tako izkazala vsaj razloge za sum, da je do kršitve sploh prišlo. Če so ti zadosti prepričljivi, lahko upravičijo prevalitev dokaznega bremena na kršitelja.

*

Zagovornik ugotavlja, da je predlagatelj vložil predlog za obravnavo diskriminacije, ki ustreza določbam 36. člena ZVarD ter da ga je v postopku zastopala pooblaščenka na podlagi izkazanega pooblastila.

Prav tako je Zagovornik navedbe iz predloga ocenil kot verjetne in ustrezno izkazane do te mere, da je v skladu s 40. členom ZVarD v tem postopku prišlo do prevalitve dokaznega bremena na domnevnega kršitelja, to je banka.

Za postopek ugotavljanja diskriminacije je nujen obstoj naslednjih elementov diskriminacije: 1) osebna okoliščina, 2) poseg v človekovo pravico, svoboščino, drugo pravico, pravni interes ali ugodnost, 3) prikrajšanje v primerjavi z drugimi posamezniki ali skupinami v primerljivem položaju, 4) vzročna zveza

med osebno okoliščino in obravnavo, ki je je predlagatelj deležen, 5) odsotnost izjem od prepovedi diskriminacije.

I. *Obstoj* osebne okoliščine

Zagovornik je kot osebno okoliščino, ki bi lahko bila temelj za razlikovanje med skupinama potrošnikov (potrošniki, ki so državljani Republike Slovenije ter osebe, ki so prosilci za azil oz. niso državljani Republike Slovenije) v obravnavanem primeru identificiral predlagateljevo državljanstvo (državljan druge države), raso ali etnično poreklo (je temnopolt) ter družbeni položaj (status prosilca za azil).

II. Poseg v človekovo pravico, svoboščino, drugo pravico, pravni interes ali ugodnost

Zagovornik je na podlagi pojasnila banke, ki je bilo podkrepljeno z listinskimi dokazi, ugotovil, da je imel predlagatelj takrat, ko je vložil predlog za obravnavo oz. že takrat, ko se je ponovno odpravil na banko odpret plačilni račun (22. 7. 2019), le-tega že dejansko odprtega pri isti banki. Kot je razvidno iz zgoraj navedenih dokumentov, je predlagatelj dne 2. 7. 2019 v eni od poslovalnic oddal Naročilo za odprtje paketa/računa in z banko sklenil Pogodbo o ustanovitvi in vodenju računater oddal tudi Naročilo BA kartice, iz katerega izhaja, da bo kartico osebno prevzel v eni od poslovalnic banke.

Pooblaščenka predlagatelja vseskozi opozarja na jezikovno bariero pri urejanju oz. odpiranju bančnega računa, čemur Zagovornik v celoti sledi. Pooblaščenka opozori, da je njegov jezik drug tuj jezik ter da ne razume zares nobenega drugega jezika. Hkrati pojasni, da po njenem vedenju v Sloveniji ni nikogar, ki bi lahko suvereno prevajal iz tega t.i. drugega tujega jezika v slovenščino in obratno. Prav tako pa pojasni, da je pri vseh komunikacijah predlagatelja z banko vselej sodelovala še kaka oseba, ki je omogočila komunikacijo z banko v angleščini.

Banka pojasni, da je bilo predlagatelju poslovanje z računom (npr. morebitno izplačilo plače) dejansko omogočeno že od 2. 7. 2019 (stranke lahko s svojimi transakcijskim računom poslujejo v vsaki od poslovalnic tudi brez BA kartice).

Zagovornik tako sklepno ugotavlja, da je v obravnavanem primeru banka predlagatelju odprla osnovni plačilni račun, ko se je le-ta prvič (2. 7. 2019) s tem namenom oglasil na banki, iz česar izhaja, da ga zaradi njegovih osebnih okoliščin ni prikrajšala pri dostopu do bančnih storitev. Zaradi navedenega tako banka ni posegla v človekovo pravico, svoboščino, drugo pravico, pravni interes ali ugodnost predlagatelja. Zagovornik v celoti sledi navedbi pooblaščenke, da se predlagatelj zaradi jezikovne bariere očitno ni zavedal, da je že ob prvem obisku banke uspešno odprl plačilni račun, saj sicer računa ne bi skušal odpreti ponovno. Prav tako je verjetno, da iz istega razloga ni vedel, da se je zavezal, da bo bančno kartico sam osebno dvignil v poslovalnici. Ključno je to, da ga banka zato, ker mu bančne kartice ni poslala po pošti, ni prikrajšala pri koriščenju bančnih storitev niti ga ni slabše ali neprimerno obravnavala, saj je predlagatelj ob naročilu bančne kartice podpisal/sprejel/soglašal, da bo bančno kartico prevzel osebno v poslovalnici, bančni račun pa mu je banka očitno brez kakršnih koli zapletov odprla že ob njegovem prvem obisku. Ne glede na to, da je nadaljnji potek dogodkov ob naslednjih obiskih predlagatelja na banki (22. in 23. 7. 2019) tudi po oceni Zagovornika neobičajen predvsem v delu, ko ostaja nerazjasnjeno vprašanje, kako to, da banka ni zmogla nesporazuma oz. šuma v

komunikaciji oz. dejstva, da predlagatelj pri tej banki že ima odprt plačilni račun, ugotoviti nemudoma, pa Zagovornik vendarle kot nesporno ugotavlja, da je imel predlagatelj ves čas osnovni plačilni račun pri isti banki že odprt, kar v tem primeru kaže na to, da osebne okoliščine predlagatelja niso botrovale ravnanju banke, da mu računa zaradi njegovih osebnih okoliščin ne bi odprla. Ugotovitev Zagovornika pa bi lahko bila povsem drugačna, če bi se v postopku izkazalo, da banka predlagatelju nikoli ni odprla računa in da mu ni dala v podpis izjave, da bo prevzel bančno kartico.

Pooblaščenka predlagatelja je v izjasnitvi predlagala, naj se predlagatelja zasliši s pomočjo razpoložljivih tolmačev ter tudi zaslišanje prič (oseb, ki so predlagatelja spremljale pri odpiranju računa na banki), vendar po oceni Zagovornika zaslišanje predlaganih prič v tem postopku ni potrebno. Predlagatelj je imel v postopku pooblaščenko, vse od vložitve predloga za obravnavo in skozi celoten postopek. Pooblaščenka mu je pomagala pri sestavi predloga in uspešno prevalila dokazno breme na banko (40. člen ZVarD), zato Zagovornik ocenjuje, da zaslišanje predlagatelja ni potrebno. Je pa nato banka v nadaljnjem ugotovitvenem postopku nesporno in sicer z listinskimi dokazi uspešno izkazala, da je predlagatelju odprla osnovni plačilni račun že ob njegovem prvem obisku, zato zaslišanje oseb, ki so predlagatelja kasneje spremljale na banki ni potrebno.

Eno od temeljnih načel ZUP je načelo proste presoje dokazov (10. člen ZUP), ki določa, da o tem, katera dejstva je šteti za dokazana, presodi uradna oseba, pooblaščena za vodenje postopka oziroma odločanje v upravni zadevi po svojem prepričanju, na podlagi vestne in skrbne presoje vsakega dokaza posebej in vseh dokazov skupaj ter na podlagi uspeha celotnega postopka. Navedeno načelo pomeni[1], da uradna oseba, ki vodi postopek oziroma odloča o upravnem postopku, pri presoji dokazov načeloma ni vezana na posebna dokazna (formalna) pravila, temveč ocenjuje ter presoja po svojem svobodnem prepričanju, ali se neko dejstvo šteje za resnično ali ne.

*

Ker Zagovornik v opisanem primeru ni zaznal posega v predlagateljevo človekovo pravico, svoboščino, drugo pravico, pravni interes ali ugodnost, kot enega od ključnih elementov diskriminacije, kot je opredeljena v ZVarD, Zagovornik nadaljnjih elementov diskriminacije ni ugotavljal.

Skladno s prvim odstavkom 35. člena ZVarD je postopek pri Zagovorniku v primeru diskriminacije za stranke brezplačen, posebni stroški pa v tem postopku niso nastali, zato je Zagovornik odločil, kot izhaja iz 2. točke izreka te odločbe.

Pouk o pravnem sredstvu: Zoper to odločbo ni pritožbe, dovoljen pa je upravni spor. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vloži v 30 dneh od vročitve odločbe na Upravno sodišče Republike Slovenije, Fajfarjeva 33, 1000 Ljubljana. Tožba se vloži pri pristojnem sodišču neposredno pisno ali se mu pošlje po pošti. Tožba z morebitnimi prilogami se vloži najmanj v treh izvodih. Tožbi je treba priložiti tudi to odločbo v izvirniku ali prepisu.

[1] Sodba in sklep Upravnega sodišča Republike Slovenije, št. II U 482/2011 z dne 11. 7. 2012, http://sodisce.si/usrs/odlocitve/2012032113052212/.

Postopek vodila:
Sergeja Oštir
Samostojna Svetovalka Zagovornika

Miha Lobnik
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Poslano:
- - osebno po ZUP,
- - osebno po ZUP,
- zbirka dok. gradiva.