



Závěrečná zpráva projektu „Průřezový výzkum: Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“

Zpracovala: Anita Avdičová, INBOOX s.r.o., Ing. Iva Sehnalová, INBOOX s.r.o.

Analytik: Valeria Listkova, INBOOX s.r.o.

Garant: Mgr. Ladislav Buček, INBOOX s.r.o.

V Praze, dne 20. 12. 2020

Tento materiál vznikl za finanční podpory Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605



Obsah

ČÁST 1: ZPRÁVA ZE SBĚRNÉ FÁZE PROJEKTU „PRŮŘEZOVÝ VÝZKUM: ODDLUŽOVACÍ PRAXE PO NOVELE INSOLVENČNÍHO ZÁKONA“	4
1. METODOLOGIE VÝZKUMU	4
2. INFORMACE O PRŮBĚHU VÝZKUMU	7
3. PŘEHLED REALIZOVANÝCH MYSTERY SHOPPINGŮ	9
3.1.1. Z CELKOVÉHO POČTU 90 MYSTERY SHOPPINGŮ BYLO REALIZOVÁNO	9
4. ANALÝZA DAT	10
4.1.1. NEOCHOTA SOUKROMÝCH SUBJEKTŮ SDĚLIT PODROBNOSTI PO TELEFONU	10
4.1.2. PANDEMIE COVID-19	11
4.1.3. OBTÍŽNOST ZÍSKAT ÚPLNÁ A SMLOUVOU PODLOŽENÁ DATA	11
5. ZHODNOCENÍ CELKOVÉ ÚSPĚŠNOSTI VÝZKUMU	12
ČÁST 2 VÝSTUPY Z ANALYTICKÉ FÁZE PROJEKTU „PRŮŘEZOVÝ VÝZKUM: ODDLUŽOVACÍ PRAXE PO NOVELE INSOLVENČNÍHO ZÁKONA	13
6. VÝSLEDKY Z REALIZACE MYSTERY SHOPPINGŮ:	13
6.2.1. JEDNOZNAČNÝ POŽADAVEK NA NAVÝŠENÍ CENY	20
6.2.2. PODMÍNĚNÉ NAVÝŠENÍ CENY	20
6.3.1. VLASTNICTVÍ NEMOVITOSTI	21
6.3.2. FORMA ÚHRADY POPLATKU ZA SEPSÁNÍ INSOLVENČNÍHO NÁVRHU	22
7. VÝSLEDKY ANALÝZY DAT ZÍSKANÝCH Z POLOSTRUKTUROVANÝCH ROZHovorŮ S DLUŽNÍKY	25
7.1.1. NAVYŠOVÁNÍ CENY ZA ZPRACOVÁNÍ NÁVRHU	25
7.1.2. DOPORUČOVÁNÍ PŘÍPLATKOVÝCH SLUŽEB	25
7.2.1. ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘE	26
7.2.2. SOUKROMÉ SPOLEČNOSTI	26
7.2.3. NEZISKOVÉ ORGANIZACE	26
7.3.1. PROBLÉMY S INSOLVENČNÍMI SPRÁVCI	27
7.3.2. PROBLÉMY DLUŽNÍKŮ NA TRHU PRÁCE	27
7.3.3. NEJASNÉ A DLOUHÉ LHŮTY SOUDŮ	27
7.3.4. NÁROČNOST PROCESU ODDLUŽENÍ Z HLEDISKA DLUŽNÍKŮ	28
8. VÝSLEDKY ANALÝZY DAT ZÍSKANÝCH Z POLOSTRUKTUROVANÝCH ROZHovorŮ S INSTITUCIONÁLNÍMI AKTÉRY 29	
8.1.1. NÍZKÁ INFORMOVANOST DLUŽNÍKŮ A NEDOSTATEČNÁ OSVĚTA V PROBLEMATICE ODDLUŽENÍ ..	29
8.1.2. DŮVODY NESDĚLENÍ ČÁSTKY ZA SEPIS NÁVRHU NA POVOLENÍ ODDLUŽENÍ	29
8.1.3. DŮVODY NESDĚLENÍ JMÉNA ZPRACOVATELE	30
8.1.4. NAVYŠOVÁNÍ POPLATKŮ ZA ZPRACOVÁNÍ NÁVRHU ZE STRANY ADVOKÁTŮ	30



8.1.5.	NEKALÉ PRAKTIKY SOUKROMÝCH SPOLEČNOSTÍ	30
8.2.1.	ŠPATNÉ INFORMOVANÍ DLUŽNÍKŮ ZE STRANY SOUKROMÝCH ODDLUŽOVACÍCH SUBJEKTŮ	31
8.2.2.	ZÁSTUPCŮM SOUKROMÝCH SUBJEKTŮ CHYBÍ DOSTATEČNÉ VZDĚLÁNÍ.....	31
8.3.1.	DLOUHÁ ČEKACÍ LHŮTA NA ZPRACOVÁNÍ NÁVRHU NA POVOLENÍ ODDLUŽENÍ U NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ	32
8.3.2.	POŽADAVEK DŮRAZNĚJŠÍ KONTROLY ZE STRANY MINISTERSTVA SPRÁVEDLNOSTI	32
8.3.3.	SITUACE NA TRHU PO NOVELE Z ROKU 2017.....	33
9.	ZÁVĚR	34
10.	SEZNAM GRAFŮ A TABULEK	37
11.	SEZNAM PŘÍLOH.....	38



Část 1: Zpráva ze sběrné fáze projektu „Průřezový výzkum: Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“

1. Metodologie výzkumu

1.1. Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je zmapování současné praxe subjektů, které poskytují služby v oblasti oddlužení dle insolvenčního zákona zdarma (v případě akreditovaných subjektů) nebo za úplatu (dále jen **oddlužovací společnosti**).

Hlavními oblastmi výzkumu je ověření přístupu ke klientům a kvalitu poskytovaných služeb v oblasti insolvence (konkrétně příprava dokumentace, sepsání návrhu na povolení oddlužení, účtování poplatků a s tím související poradenství vedoucí k uspokojivému řešení situace klientů) a jejich konformitu s platnou legislativou, identifikace konkrétních praktik a postupů případného obcházení zákona a zmapování rozsahu, v jakém se to děje.

Dalším cílem je odhalení „bílých míst“, která umožňují nepoctivým společnostem realizovat „obchod s chudobou“ a obohacovat se na osobách ve finanční nouzi a obtížné životní situaci. Cílem výzkumu je i formulování podložených doporučení k případné úpravě legislativy a dalším možným systémovým změnám.

1.2. Lokality výzkumu

Výzkum byl realizován na celém území ČR, s důrazem na oblasti s největším podílem žádostí o povolení oddlužení, ale proběhl i v krajích s nejmenším podílem těchto žádostí.

Výběr lokalit se dále odvíjel od seznamu společností zasláného zadavatelem, ve kterých zadavatel doporučoval realizovat výzkum.

Ostatní lokality byly vytipovány v návaznosti na internetový průzkum, kterým dodavatel vyhledával další oddlužovací společnosti (soukromé oddlužovací společnosti, advokátní kanceláře, neziskové organizace) pro realizaci celého výzkumu.

Polostrukturované rozhovory s dlužníky byly realizovány zejména v regionech, které trpí sociálním vyloučením a jejich seznam byl vždy schválen zadavatelem. Dodavatel na základě toho vybral konkrétní města a zadavatel je schválil, případně doporučil změny.

Polostrukturované rozhovory s institucionálními aktéry proběhly na základě předání konkrétních kontaktů na institucionální aktéry zadavatelem v místě jejich sídla nebo kanceláře.

1.3. Respondenti

a) Oddlužovací společnosti

60 oddlužovacích společností (soukromé oddlužovací společnosti, advokátní kanceláře, neziskové organizace) byly vybrány na základě doporučení zadavatele v kombinaci s internetovým průzkumem.

b) Institucionální aktéři

9 institucionálních aktérů (insolvenční správci, advokáti u insolvenčních správců, advokát v neziskové organizaci, terénní pracovníci v neziskové organizaci) byli vybráni částečně na základě doporučení zadavatele.

Další doporučení jsme získali přímo od institucionálních aktérů, se kterými jsme polostrukturované rozhovory realizovali.

c) Osoby se zkušeností s oddlužením

15 osob se zkušeností s oddlužením, kteří byli vybráni formou inzerátů.

Splňovali požadavky na lokalitu se sociálním vyloučením a návrh na povolení oddlužení podali po novele insolvenčního zákona z roku 2017.

1.4. Metoda sběru dat - Mystery shopping

Mystery shopping je specifická metoda kvalitativního sběru dat.

Mystery shopper je výzkumník/tazatel, fiktivní zákazník, který vystupuje jako běžný zákazník a jeho úkolem je skrze realistické vystupování navodit reálnou situaci zájemce o službu a v této situaci provést kontrolu přístupu respondenta. Komunikuje běžnými metodami jako reálný zákazník, je detailně seznámen se situací a určitou rolí, jež má hrát – přímá forma komunikace (face-to-face, mystery calling).

Mystery shopper postupuje podle předem vytvořeného a zadavatelem schváleného scénáře. Výstupy z mystery shoppingu zaznamenává ihned do předem připraveného a zadavatelem schváleného formuláře.

Tato technika sběru dat eliminuje zkreslení informací účelovou stylizací zkoumaných osob, ke které dochází u jiných výzkumných metod.

Mystery shopping byl v rámci našeho výzkumu rozdělen do dvou kategorií podle formy realizace:

a) Osobní

Na základě předchozího telefonického kontaktu s oddlužovací společností byl tazatelem domluven termín osobní schůzky s respondentem.

Tazatel se setkal s respondentem na předem domluveném místě. Jednalo se o kancelář respondenta, v případě, že respondent nevlastní komerční prostory, tak v kavárně. Jedna z tazatelek se s respondentkou sešla u ní doma.



b) Telefonický

V této kategorii byl vzhledem k omezenému počtu soukromých oddlužovacích společností a po dohodě se zadavatelem každý telefonický kontakt s oddlužovací společností, který přinesl relevantní informace považován za realizovaný mystery shopping.

1.5. Metoda sběru dat - Polostrukturované rozhovory

Polostrukturované rozhovory je výzkumná metoda, kdy tazatel vede osobní rozhovor s respondentem na základě zadavatelem schváleného scénáře, který obsahuje základní cílené výzkumné otázky a tazatel je může dále rozvíjet nebo prohlubovat s cílem získat co nejvíce a co nejpřesnější relevantní odpovědi.

Polostrukturované rozhovory byly v rámci našeho výzkumu rozděleny také do dvou kategorií, v tomto případě podle cílové skupiny, tedy respondentů:

a) Polostrukturované rozhovory s dlužníky

Dlužník byl vždy ověřen v insolvenčním rejstříku.

b) Polostrukturované rozhovory s institucionálními aktéry

Institucionálními aktéry jsou v rámci tohoto výzkumu myšleni insolvenčním správcem, soudci a poradci u neziskových organizací.

2. Informace o průběhu výzkumu

2.1. Sběr dat

- Sběr dat proběhl v období únor 2020 – říjen 2020.
- V rámci výzkumu byly využity dvě metody sběru dat – mystery shopping a polostrukturované rozhovory.
- Celkem proběhlo 30 mystery shoppingů formou osobního setkání a 60 mystery shoppingů telefonickou formou u oddlužovacích společností.
- Seznam společností, ve kterých byl realizován mystery shopping je uveden v Příloze č.1 této zprávy.
- Dále bylo realizováno 15 polostrukturovaných rozhovorů s klienty oddlužovacích společností, kterým bylo oddlužení zamítnuto nebo schváleno po novele insolvenčního zákona a 9 rozhovorů s institucionálními aktéry.

2.2. Mystery shopping

a) Výběr a zaškolení tazatelů

Do realizace mystery shoppingů byli zapojeni 4 tazatelé z tazatelské sítě INBOOX. Vybráni byli dle jejich místní příslušnosti a spolehlivosti v předešlých realizovaných projektech.

Zaškolení proběhlo již v začátku pilotní fáze projektu „Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“ a to formou osobního setkání v sídle společnosti INBOOX, kde jim byla vysvětlena problematika insolvenčního zákona a projektu samotného.

V dalším kroku byli tazatelé seznámeni se scénáři mystery shoppingu, záznamovými archy a hodnotícími formuláři. V úvodu projektu s tazateli proběhl nácvik mystery shoppingu při zaškolování a následně si každý z nich vyzkoušel realizaci mystery shoppingu v pilotní fázi projektu v terénu. Na základě výstupů z pilotní fáze bylo ověřeno, že s tazateli je možné pokračovat ve výzkumu.

Každý z tazatelů obdržel seznam oddlužovacích společností pro realizaci mystery shoppingu ve sběrné fázi.

b) Kontrolní činnost INBOOXU

S tazateli probíhala komunikace na denní bázi. Základem realizace úspěšného mystery shoppingu je diskrétnost a hodnověrnost tazatele. Abychom dosáhli osobní schůzky a zástupci oddlužovacích společností nepojali jakékoliv podezření, byl každý krok (od prvního telefonického kontaktu až po setkání samotné) s tazateli předem diskutován.



Povinnost tazatelů byla odevzdat záznamový arch po prvním telefonickém kontaktu a následně sdělit, kde bude probíhat osobní setkání a v jakém termínu.

Ihned po realizaci osobního mystery shoppingu tazatelé zaslali výstupy a hodnotící formuláře. V případě emailových komunikací tazatelů s respondenty bylo tazateli přeposláno komunikační vlákno emailu zástupci INBOOXU.

Vzhledem k probíhající pandemii Covid-19 nebylo možné, aby s každým tazatelem na osobní schůzku chodil zástupce INBOOXU, kvůli snaze o omezení osobních kontaktů. Výstupy tedy tazatelé zasílali elektronicky a následně se se zástupcem INBOOX spojili telefonicky, aby sdělili podrobnosti mystery shoppingu.

2.3. Polostrukturované rozhovory

a) Polostrukturované rozhovory s dlužníky

Dlužníci byli vybráni na základě inzerátu na inzertních webových stránkách Jobs.cz a Fajn-brigády. Inzerát byl koncipován jako nabídka přivýdělné práce pro respondenty v insolvenčním řízení za účelem výzkumného projektu v oblasti oddlužovací praxe v ČR.

Na základě reakcí na inzerát byli pro strukturované rozhovory vybráni uchazeči splňující podmínky projektu a jejich místní příslušnost byla schválena zadavatelem.

Samotné rozhovory proběhly formou Skype telefonátu, s ohledem na pandemii Covid-19 kdy nebyla osobní setkání na jaře 2020 (v období realizace) možná.

b) Polostrukturované rozhovory s institucionálními aktéry

Část kontaktů byla dodána zadavatelem.

Ostatní kontakty byly získané na doporučení od insolvenčních správců, se kterými probíhaly rozhovory.

Rozhovory taktéž probíhaly online formou i telefonicky z důvodu pandemie Covid-19 a časových možností institucionálních aktérů.



3. Přehled realizovaných mystery shoppingů

3.1. Základní čísla

- 90 mystery shoppingů
 - 30 formou osobních setkání
 - 60 telefonickou formou (30 telefonátů proběhlo jako domluva a prvotní informace k osobnímu setkání, 30 telefonátů proběhlo s dalšími vybranými respondenty z řad zástupců firem a organizací nabízejících služby v oblasti oddlužení)
- 10 mystery shoppingů proběhlo na základě doporučení od zadavatele
- 43 mystery shoppingů proběhlo vytipováním na základě průzkumu na webu
- 7 společností bylo vybráno ze stránky <https://sako.justice.cz/>

3.1.1. Z celkového počtu 90 mystery shoppingů bylo realizováno

- 46 mystery shoppingů v soukromých společnostech (v některých společnostech opakovaně formou telefonického i osobního mystery shoppingu)
- 8 mystery shoppingů v neziskových organizacích a akreditovaných společnostech
- 6 mystery shoppingů v advokátních kancelářích

4. Analýza dat

Předkládaná zpráva - průřezová studie, vychází z analýzy dat získaných prostřednictvím metody mystery shopping. Kromě popisu použité metodologie a výzkumných nástrojů, zahrnuje také celkový popis zjištěných skutečností, pozitivních či negativních.

Zpráva obsahuje jak statistickou část, kde jsou na škálách, v tabulkách nebo v grafech zhodnoceny sledované parametry, tak slovní komentáře a popř. subjektivní dojmy tazatelů (mystery shopperů) a samozřejmě též interpretaci naměřených dat.

V rámci zprávy jsou dostupná úplná data ve formě příloh (Přílohy č.2,3).

Informace, získané z polostrukturovaných rozhovorů byly průběžně přepisovány do elektronické formy a následně zpracovány (Přílohy č.4,5).

V rámci analýzy dat z polostrukturovaných rozhovorů jsme vzhledem k jejich omezenému počtu použili metodu zakotvené teorie, s otevřeným kódováním a nalezením vztahů mezi jednotlivými kódy v zjednodušené podobě myšlenkových map (Přílohy č.6,7).

Hlavní díl práce na interpretaci dat nesli odborní členové realizačního týmu, kteří provedli zpracování dat, jejich vyhodnocení, interpretaci a doporučení pro zadavatele, a to včetně návrhu zvažení legislativních úprav, pokud identifikovali v šetření jejich potřebu.

4.1. Limity průřezového výzkumu

4.1.1. Neochota soukromých subjektů sdělit podrobnosti po telefonu

Tazatelé se často setkávali se skutečností, že především velké soukromé společnosti odmítali sdělit jakékoliv informace po telefonu.

V první fázi se tazatel v roli dlužníka vždy dovolal na bezplatnou linku, která žádné informace nesděluje. Dlužníkovi bylo pouze sděleno, že jej bude kontaktovat jejich zástupce dle místní příslušnosti dlužníka.

Pravidelně se stávalo, že se již nikdo neozval, proto musel tazatel opět urgovat na bezplatné lince, která je jediným kontaktem na webu. Na lince mu bylo operátorem sděleno, že neví, komu byl přidělen a opravdu musí počkat, až jej někdo bude kontaktovat.

Také bylo nutné při každém kontaktu měnit telefonní čísla, jelikož velké společnosti mají systém CRM, kde si ukládají telefonní čísla každého zákazníka, který s nimi naváže kontakt.

Pro výzkum bylo tedy třeba mít k dispozici více telefonních čísel, která dodavatel zajistil.



4.1.2. Pandemie COVID-19

Pandemie COVID-19 zasáhla do sběru dat velmi výrazně a to primárně v období března- květen.

Nebylo možné realizovat osobní setkávání jak se zástupci oddělovacích společností, které v této době veškeré žádosti vyřizovaly online, tak i tazatelé museli dodržovat aktuální vládní nařízení.

Situace se ustálila během června a bylo tedy opět možné navázat na osobní formu mystery shoppingu.

4.1.3. Obtížnost získat úplná a smlouvou podložená data

V rámci výzkumu formou mystery shoppingu a polostrukturovaných rozhovorů nebylo možné projít celým procesem až k reálnému uzavření smlouvy a získat tak úplná data podložená smlouvou od respondentů. Tazatelé s respondenty uskutečnili formou mystery shoppingu pouze vstupní schůzku případně mystery telefonát.

Přestože jako tazatelé byly vybrány důvěryhodné osoby, které měly veškeré předpoklady pro úspěšný mystery shopping, bylo by nutné pro získání úplných dat včetně smluv a zmapovat kompletní komunikaci s respondentem ve výzkumu spolupracovat s reálnými dlužníky, kteří by mohli své závazky podložit, část z nich by také musela vlastnit nemovitost a být ochotná přímo vstoupit do insolvence.

V tomto případě by to pro dodavatele, potažmo tedy pro zadavatele, znamenalo uhradit veškeré náklady s tím spojené. Vzhledem k existujícím praktikám a v některých případech vysokým částkám za zpracování návrhu, nebylo možné kvůli omezenému rozpočtu takto hloubkový výzkum realizovat.

Tato skutečnost byla průběžně konzultována se zástupcem zadavatele.



5. Zhodnocení celkové úspěšnosti výzkumu

Sběr dat formou mystery shoppingů i formou polostrukturovaných rozhovorů hodnotíme jako úspěšný.

Podářilo se:

- a) Zrealizovat mystery shoppingy osobně i telefonicky a to v požadovaném počtu.
- b) Zrealizovat polostrukturované rozhovory v požadovaném počtu.
- c) Získat od respondentů relevantní informace (v rámci možností výzkumného nástroje) a poukázat na nekalé praktiky, které někteří z nich využívají k obohacení na úkor dlužníků v těžké životní situaci.
- d) Získat ucelený pohled na danou problematiku z pohledů všech zainteresovaných subjektů (soukromé oddlužovací společnosti, dlužníci, insolvenční správci, neziskové organizace, ...).

Část 2 Výstupy z analytické fáze projektu „Průřezový výzkum: oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona

6. Výsledky z realizace mystery shoppingů:

Z celkového počtu 90 mystery shoppingů (osobních i telefonických) jsme získali následující data.

6.1. Statistické výstupy z mystery shoppingů

V této části uvádíme data (ve formě komentovaných grafů), která ukazují základní hodnocené parametry u realizovaných mystery shoppingů formou osobního mystery shoppingu (30 respondentů) a následně telefonickou (60 respondentů) formou.

Hodnocení prováděli tazatelé na základě reflexe jednání ihned po ukončení mystery shoppingu do předem připravené tabulky se zadanou, pětistupňovou verbalizovanou škálou (viz Příloha č.2).

Tato škála pracovala s tzv. přidělováním hvězdiček tedy čím byl dojem z jednání v daném parametru vnímán pozitivněji, tím více hvězdiček tazatel přidělil.

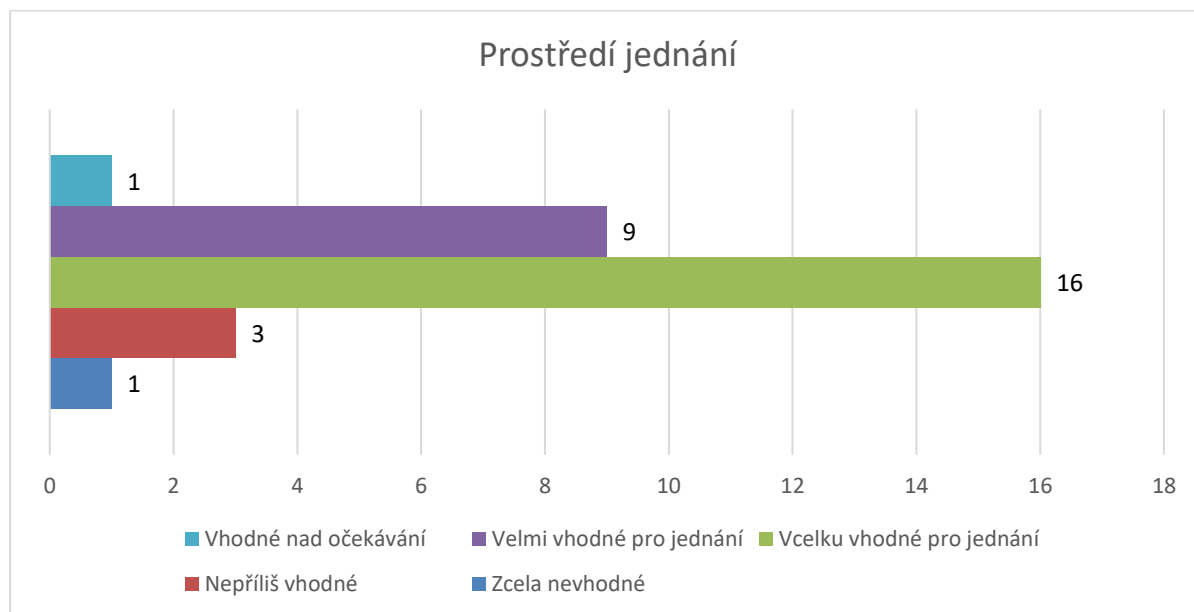
Verbalizovaná škála byla vodítkem, na co se zaměřit a tazatelé s ní byli seznámeni ve fázi proškolení práce se záznamovým archem tak, aby jejich hodnocení bylo co nejvíce konzistentní.

Prostřednictvím verbalizované škály hodnocení jednotlivých prvků jednání či schůzek bylo maximálně standardizováno, což zvýšilo objektivitu hodnocení a reliabilitu a validitu měření dojmů.

Hodnocené parametry byly schváleny zadavatelem.



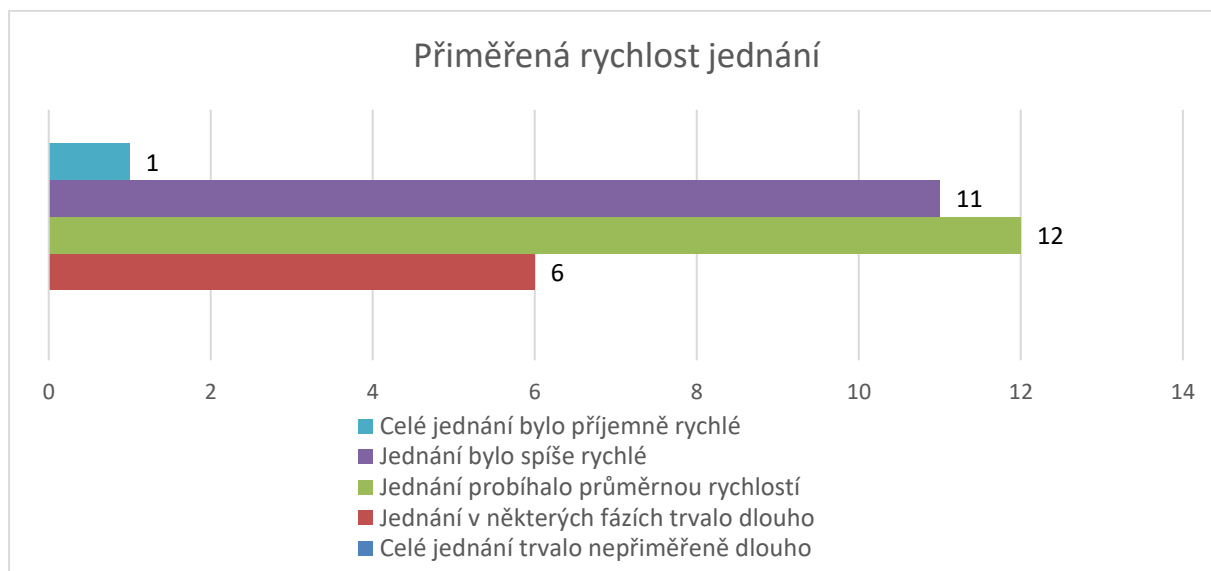
a) Prostředí jednání



Graf 1 Vhodnost zvoleného prostředí pro jednání (30 odpovědí)

Graf 1 znázorňuje, jak tazatelé hodnotili prostředí, v němž se odehrávalo jednání. Tazatelé hodnotili na základě subjektivního dojmu z prostředí, ve kterém se s respondentem sešli. Nejvíce tazatelů (celkem 16) hodnotilo prostředí jako vcelku vhodné. Setkání proběhla primárně v kancelářích daných společností, ale s některými respondenty se tazatelé sešli v kavárně nebo dokonce u respondenta doma.

b) Přiměřená rychlost jednání

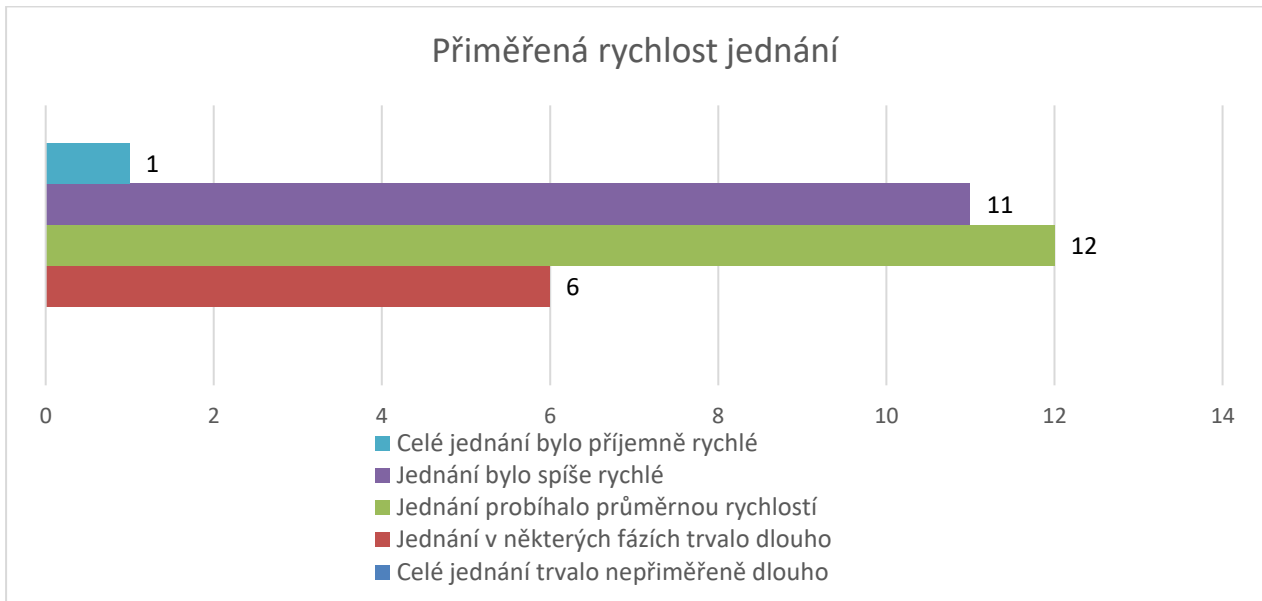


Graf 2 Hodnocení přiměřenosti rychlosti jednání ve vztahu k obsahu jednání (30 odpovědí)

Graf 2 ukazuje na subjektivní dojem tazatelů ohledně přiměřené rychlosti délky jednání s respondentem. V průměru schůzka trvala 30 minut, tazatelé se setkali i s jednáním trvajícím deset minut, ale i s hodinovým mystery shoppingem. Nejčastěji tazatelé hodnotili rychlost jednání jako průměrnou (celkem 12).



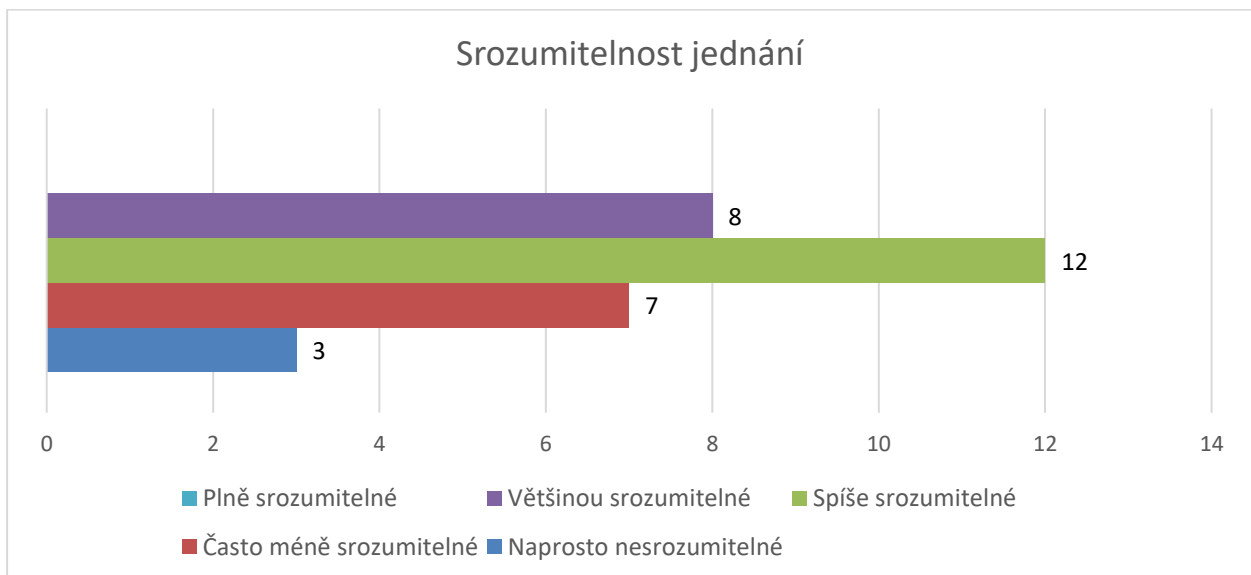
c) Přátelské vystupování



Graf 3 Hodnocení vystupování respondenta při jednání (30 odpovědí)

Graf 3 ukazuje subjektivní hodnocení tazatelů ohledně přátelského případně odměřeného až nepřátelského přístupu respondentů vůči nim. Nejvíce tazatelů (celkem 8) hodnotilo přístup respondentů jako spíše příjemný, ovšem šest tazatelů označilo přístup tazatelů za odměřený až nepřátelský.

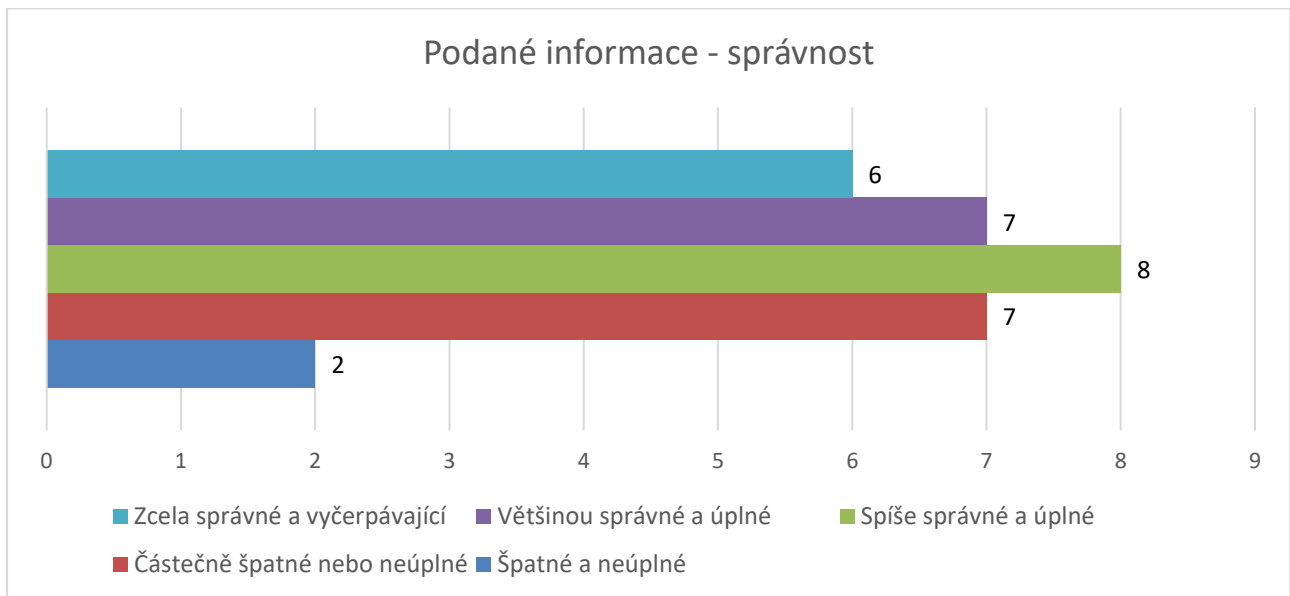
d) Srozumitelnost jednání



Graf 4 Hodnocení srozumitelnosti jednání (30 odpovědí)

Graf 4 popisuje subjektivní hodnocení srozumitelnosti informací podaných respondenty tazatelům. Nejvíce tazatelů (celkem 12) hodnotilo informace podané respondenty jako průměrné, tedy spíše srozumitelné. Jako plně srozumitelné je ale nehodnotil ani jeden respondent.

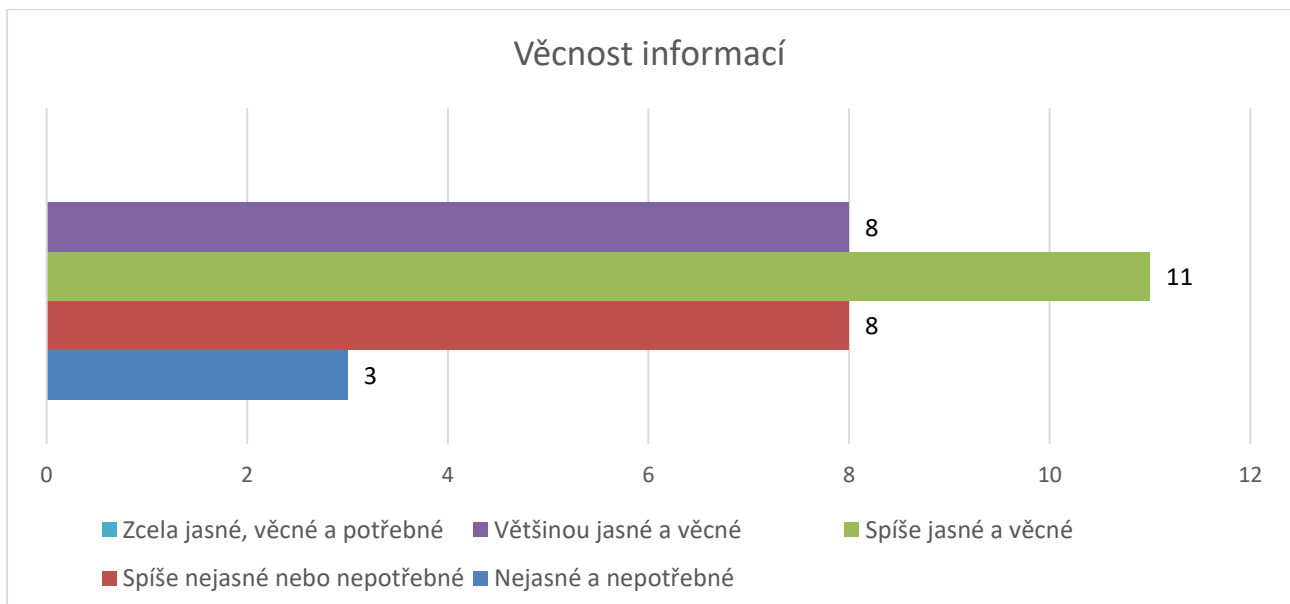
e) Podané informace - správnost



Graf 5 Hodnocení správnosti a úplnosti podaných informací (30 odpovědí)

Graf 5 ukazuje subjektivní hodnocení tazatelů ohledně správnosti informací podaných respondenty. Většina tazatelů hodnotila správnost informací podaných respondenty jako spíše správné a úplné.

f) Věcnost informací

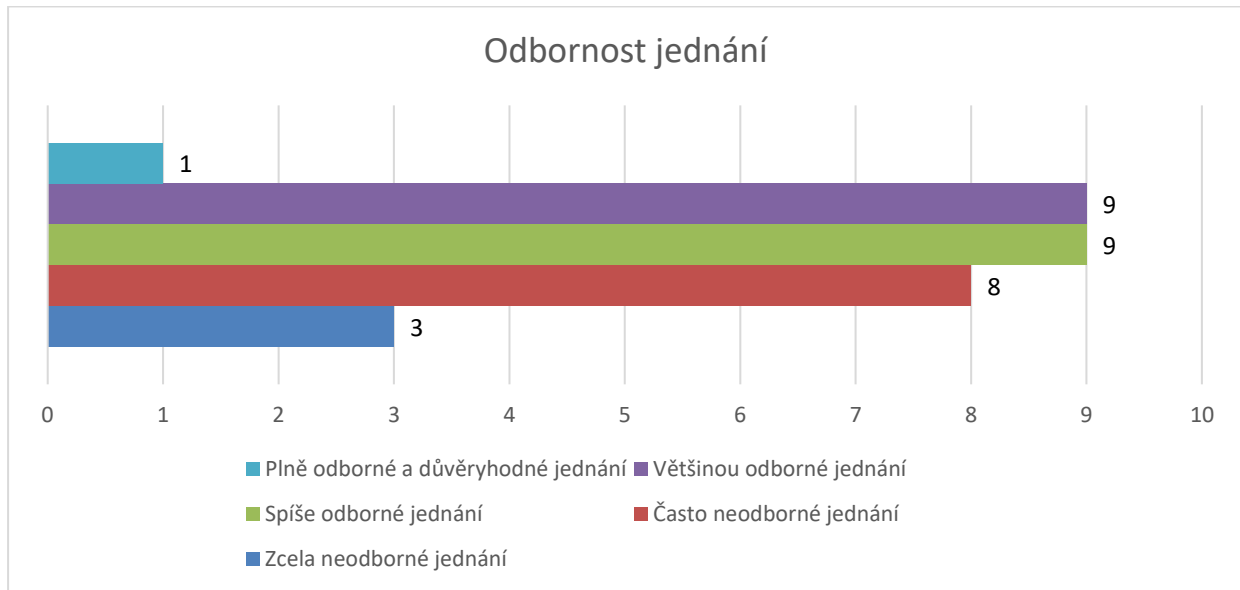


Graf 6 Hodnocení poskytnutých informací z pohledu věcnosti a potřebnosti (30 odpovědí)

Graf 6 ukazuje subjektivní hodnocení poskytnutých informací od respondentů z pohledu věcnosti a potřebnosti k dalšímu využití v rámci podání návrhu na povolení oddlužení. Nejvíce respondentů (celkem 11) hodnotilo věcnost informací jako spíše jasné a věcné.



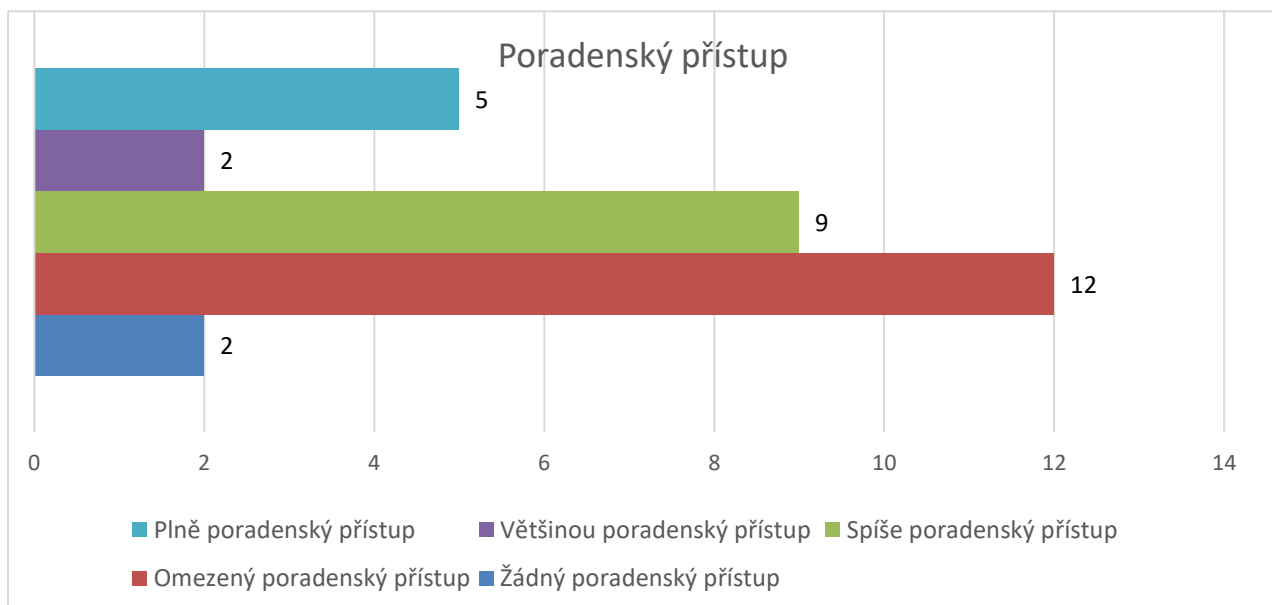
g) Odbornost



Graf 7 Hodnocení odbornosti jednání respondenta (30 odpovědí)

Graf 7 popisuje subjektivní dojem tazatelů ohledně odbornosti respondentů a informací jimi poskytnutými na osobním jednání. Většina tazatelů považovala odbornost jednání za většinou odborné či spíše odborné (9 a 9 odpovědí).

h) Poradenský přístup

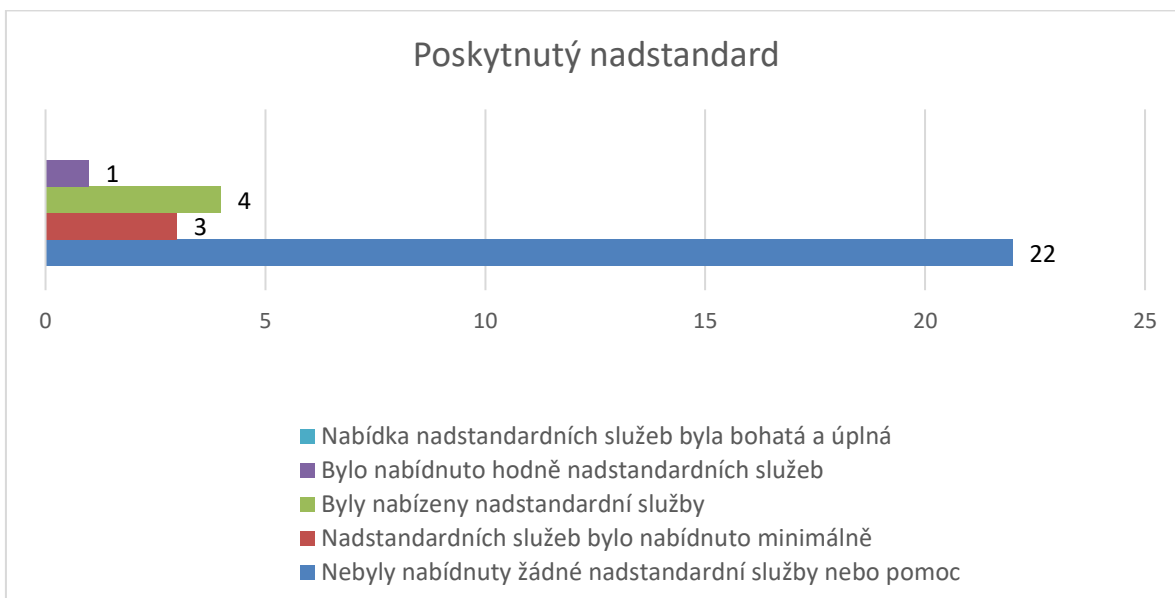


Graf 8 Hodnocení poradenského přístupu respondenta (30 odpovědí)

Graf 8 ukazuje hodnocení poradenského přístupu a množství poskytnutých informací ze strany respondentů v rámci prvního jednání o případném insolvenčním řízení. Nejvíce tazatelů (celkem 12) označilo poradenský přístup respondentů v průběhu schůzky jako omezený, tedy omezenou ochotu poskytnout informace nad rámec nutnosti. Tazatelé se museli sami aktivně doptávat..



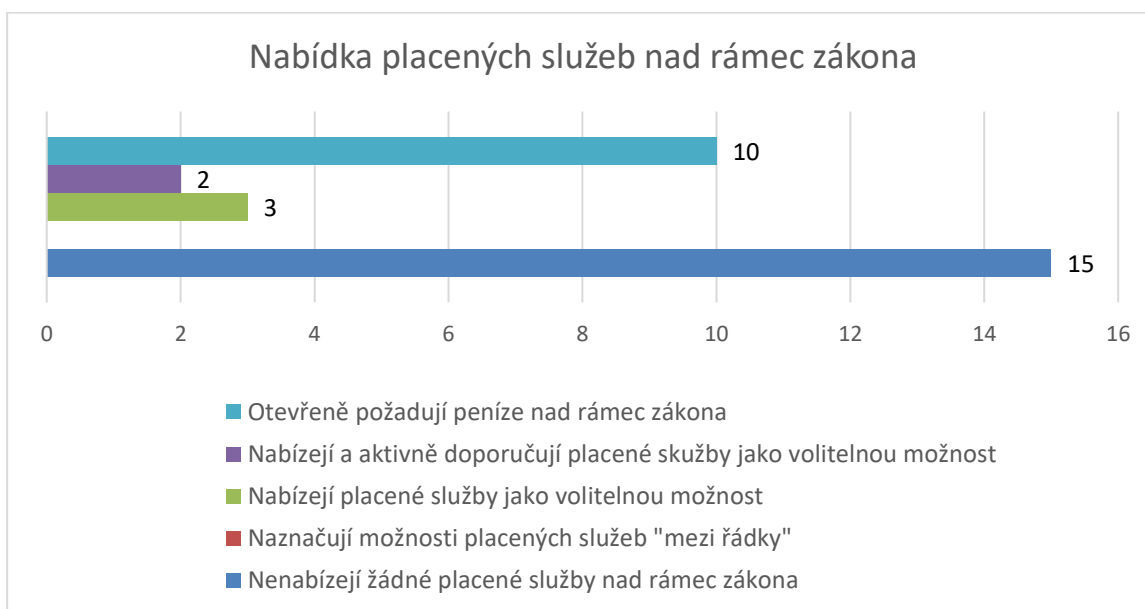
i) Poskytnutý nadstandard



Graf 9 Hodnocení nabídky nadstandardních služeb nebo pomoci (30 odpovědí)

Graf 9 ukazuje subjektivní názor tazatelů na poskytnutý nadstandard ze strany respondentů. Jedná se především o možnou nabídku pomoci s dohledáním závazků, případně rady jak postupovat, na co si dávat pozor. Většina respondentů (celkem 22) uvedla, že jim nebyly poskytnuty žádné nadstandardní služby.

j) Nabídka placených služeb nad rámec zákona – osobní mystery shopping



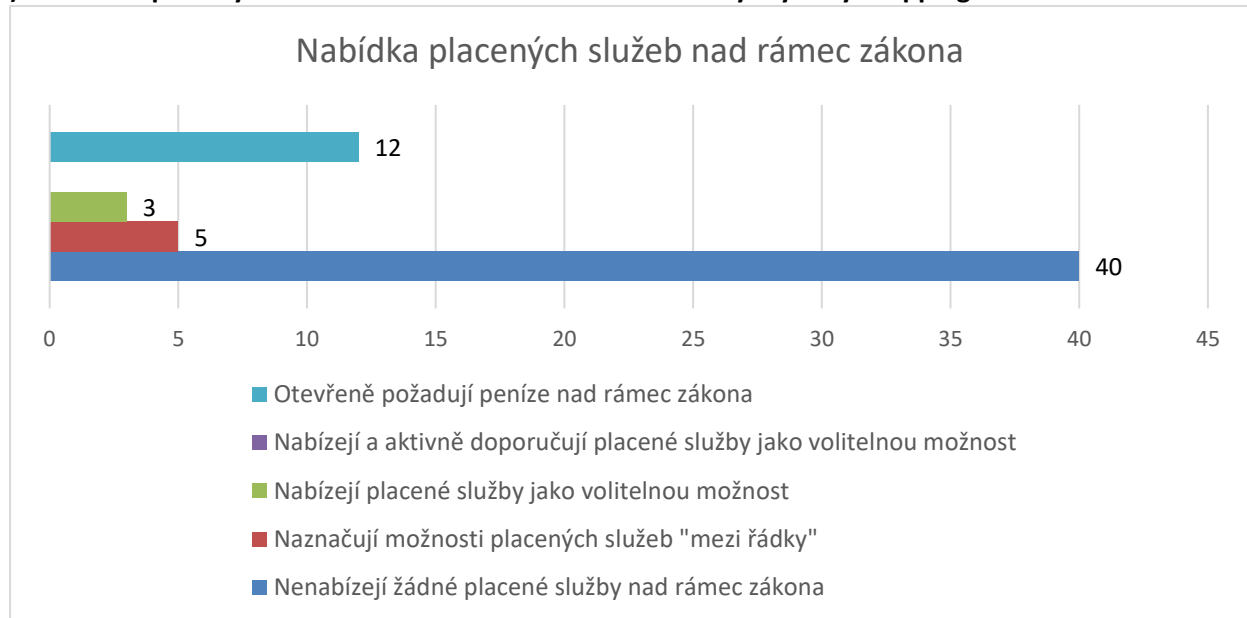
Graf 10 Hodnocení aktivity nabízených placených služeb nad rámec zákona u osobních mystery shoppingů (30 respondentů)

Graf 10 znázorňuje subjektivní hodnocení tazatelů ohledně nabídky placených služeb nad rámec zákona. Jedná se o navýšení ceny za zpracování návrhu, navýšení ceny za právní služby, navýšení ceny



za ochranu před věřiteli, navýšení ceny za členský poplatek. Patnáct tazatelů uvedlo, že jim nebyly nabídnuty žádné služby nad rámec zákona, na druhou stranu celkem 15 (10 + 2 + 3) tazatelů uvedlo, že jim otevřeně byly nabízeny služby nad rámec zákona nebo jako volitelná možnost.

k) Nabídka placených služeb nad rámec zákona – telefonický mystery shopping



Graf 11 Hodnocení aktivity nabízených placených služeb nad rámec zákona u telefonických mystery shoppingů (60 respondentů)

Graf 11 znázorňuje subjektivní hodnocení tazatelů ohledně nabídky placených služeb nad rámec zákona v případě telefonických mystery shoppingů. Jedná se o navýšení ceny za zpracování návrhu, navýšení ceny za právní služby, navýšení ceny za ochranu před věřiteli, navýšení ceny za členský poplatek. Čtyřicet tazatelů uvedlo, že jim nebyly nabídnuty žádné služby nad rámec zákona, patnáct (12 + 3) tazatelů uvedlo, že jim otevřeně byly nabízeny služby nad rámec zákona nebo jako volitelná možnost.

6.2. Vyhodnocení navyšování ceny

6.2.1. Jednoznačný požadavek na navýšení ceny

U celkem 9¹ subjektů se v rámci realizovaných mystery shoppingů objevila snaha navýšit ceny za zpracování návrhu na povolení oddlužení nad rámec daný legislativou.

Jednalo se o stejné společnosti v obou formách mystery shoppingu tedy jak osobní, tak telefonický. Tyto společnosti podmiňují sepsání návrhu úhradou poplatků za právní služby ochranu před věřiteli, školením a vzděláváním v oblasti financí, v případě advokátních kanceláří poplatky za právní služby, případně za členství ve spolku.

Přehled společností, u kterých se objevila tato praktika:

Typ společnosti	Četnost	Subjekty
Soukromá společnost	7	OM3, OM7, OM16, OM21, OM24, OM30, OM27
Advokátní kancelář	2	OM9, OM20
Nezisková organizace	0	

Tabulka 1 přehled společností, u kterých se objevilo navyšování ceny

6.2.2. Podmíněné navýšení ceny

Z výsledku dostupných dat u 11 subjektů došlo ze strany respondenta k uvedení indicií naznačujících možnost navýšení ceny formou nadstandardních poplatků nebo chybné informace o průběhu insolvenčního řízení. U celkem 3 subjektů nebylo možné usoudit, zda společnost jedná v souladu se zákonem z důvodu nedostatku informací.

¹ Celkový počet subjektů (13+2), u kterých respondenti uvádějí snahu o navýšení ceny nad rámec zákona, souhlasí s počty uváděnými v statistické části, jejich rozložení se ale liší byť v minimální míře. Po přezkoumání záznamů je zřejmé, že tato situace vznikla chybou respondenta.

6.3. Další skutečnosti, které mohou využít oddlužovací společnosti k nekalým praktikám a obohacení.

6.3.1. Vlastnictví nemovitosti

V případě uvedení vlastnictví nemovitosti ve scénáři k mystery shoppingu ze strany tazatele, jsme zaznamenali velké množství nabídek respondentů (oddlužovacích společností) ohledně nakládání s nemovitostí. Celkem 7 subjektů nedoporučilo tazateli vstup do insolvenčního řízení z důvodu vlastnictví nemovitosti a nabízelo financování pohledávek formou odkupu či zástavy nemovitosti.

- a) **Zástava nemovitosti** – respondenti nabízeli služby svého investora, případně doporučovali dlužníkům využít služeb společností na trhu, které se touto službou zabývají.
- b) **Odkup nemovitosti** – nejčastější zmiňovaná forma řešení. Respondent za oddlužovací společnost nabízí, že zajistí investora, dlužník za inkasované peníze za nemovitost splatí své závazky a následně si může odkoupit nemovitost zpět, nicméně bude hradit vysoké částky za zprostředkování služby a bude nucen vzít si úvěr či hypotéku od banky na odkoupení nemovitosti.
- c) **Vstup do družstva** – dlužník má možnost vstoupit do družstva a stát se podílníkem. Družstvo by si sjednalo půjčku (hypotéku) a zaplatilo by tím všechny pohledávky. Vznikla by zástava na nemovitosti. Dlužník by splácel dluh družstvu i s úroky. Po zaplacení úvěru by družstvo převedlo nemovitost zpět na dlužníka.

Z celého výzkumu je případně vlastnictví nemovitosti nejspornější částí celého procesu a je zde velký prostor pro nekalé praktiky pochybných společností pohybujících se na trhu v oblasti oddlužení.

Pro osoby v existenční nouzi, které hledají rychlé řešení svého problému, je nabídka odkupu nemovitosti s navýšením za zprostředkování služby rychlé řešení jejich situace a pro oddlužovací společnosti je to zároveň možnost nevyššího a rychlého výtěžku.

Zaznamenali jsme, že velké množství subjektů si neví rady s dlužníky, kteří vlastní nemovitost, v tomto případě není výklad zákona jasně stanovený.

Setkali jsme se s názory, že není možné do insolvence vstoupit vůbec, případně že se nemovitost s jistotou prodá, nebo že se prodá pod cenou.

Setkali jsme se také s tím, že ani poradkyně v neziskové organizaci nebyla schopná tazatelce říct, jakým způsobem se bude nakládat s nemovitostí v případě, že vstoupí do insolvence.

Dodavatel doporučuje právnímu oddělení zadavatele nebo jinému odpovědnému oddělení ověření, zda se nejedná o mezeru v zákoně, která by měla být jasněji definovaná. Dále by měla proběhnout osvěta směrem k dlužníkům a lepší proškolení zaměstnanců v neziskových organizacích.



6.3.2. Forma úhrady poplatku za sepsání insolvenčního návrhu

Dalším sporným bodem, na nějž výzkum ukazuje je forma úhrady poplatku za sepsání návrhu na povolení oddlužení.

- a) Soukromé oddlužovací společnosti nebo advokátní kanceláře, které jednájí v souladu se zákonem, si poplatek přihlašují až do insolvenčního řízení.
- b) Společnosti nebo advokátní kanceláře, které jednájí v souladu se zákonem, požadují úhradu předem, v některých případech nabízejí možnost splátek.
- c) Společnosti, které nejednájí v souladu se zákonem, požadují úhradu předem a v hotovosti často již na druhém setkání.
- d) Společnosti nebo advokátní kanceláře, které nejednájí v souladu se zákonem, si přihlásí poplatek v rámci insolvenčního řízení, ale poté požadují platbu předem za právní služby.
- e) Společnosti nebo advokátní kanceláře, které jednájí v souladu se zákonem, nabízí klientům obě varianty, tzn., mohou uhradit předem nebo si poplatek přihlásí.

6.4. Detailní pohled na praxi dvou největších společností nabízejících služby v oblasti oddlužení

Jedná se o dvě největší soukromé tuzemské společnosti. Za dobu svého působení mají vybudovanou rozsáhlou síť obchodních poradců/zástupců v terénu, se kterými spolupracují.

A. První ze společností

- Častou praxí je, že si dlužník nemůže vybrat, se kterým zástupcem bude spolupracovat. Na základě poptávky u některé ze společností mu je zástupce přidělen dle místní příslušnosti a s ním poté řeší následující kroky.
- Z výzkumu vyplynulo, že jedna z největších oddlužovacích soukromých společností na trhu nejvíce využívá tzv. nadstandardních, poskytovaných služeb. Jak jsme zjistili v rámci mystery shoppingu a z polostrukturovaných rozhovorů, společnost (dle zjištění výzkumu) postupuje následovně:
- Běžnou praktikou je, že cena za návrh na povolení oddlužení je dle zákona 4000 Kč bez DPH. Po osobním jednání s dlužníkem obchodní zástupce vyhodnotí, nakolik je dlužník neznalý celého procesu a dle toho mu buď budou právní služby nabídnuty jako volitelná možnost nebo dostane k podpisu smlouvu přímo již s uvedeným poplatkem zahrnujícím právní služby. Poté si od dlužníka vezme zálohu za služby, tudíž dlužníkovi se tím zásadně snižuje možnost se v průběhu procesu rozhodnout od nich odejít.



- Běžně se ceny za právní ochranu, jak tuto službu zástupci první společnosti nazývají, pohybují v rozmezí 7000 Kč – 15 000 Kč.
- V našem výzkumu jsme u dané společnosti realizovali mystery shopping devětkrát, dvakrát osobně, sedmkrát telefonicky, z toho jednou nám byla sdělena konkrétní navýšená částka za sepis návrhu a právní ochranu a u dalších třech mystery shoppingů v první společnosti bylo naznačeno hrazení vícenákladů za právní ochranu.
- V ostatních případech se respondent o navýšování částky nezmínil.
- (Příloha č.2, OM30, OM28. Příloha č.3, TM35, TM58, TM6, TM5, TM43, TM42, TM24 TM44).

B. Druhá velká společnost

- U druhé velké společnosti poskytující služby v oblasti oddlužení jsme se během mystery shoppingu nesetkali ani s jedním případem navýšování ceny za zpracování návrhu, případně s nabízením nadstandardních služeb.
- Mystery shopping proběhl u této společnosti celkem osmkrát (jednou formou osobního setkání a sedmkrát telefonicky).
- (Příloha č.2, OM29. Příloha č.3, TM9, TM10, TM47, TM46, TM21, TM27, TM2).
- Jak ale vyplynulo z polostrukturovaných rozhovorů, respondent tyto služby nabízel dlužníkovi až po zpracování návrhu na povolení oddlužení a to formou dobrovolnosti. Dle zástupce druhé společnosti se mělo jednat o ochranu před věřiteli a vzdělávání, cena byla stanovena na 6000 Kč.

„Nabízeli mi 6000 Kč na rok, což jsem si říkal, že když už mám insolvenčního správce, tak jim platit na rok 6000kč je něco, co vlastně nevyužiju, když se můžu zeptat insolvenčního správce. Nemile mě to překvapilo a přišlo mi to moc. Nabízeli mi to i na splátky, ale řekl jsem jim, že nevím, z čeho bych to měl platit, když jsem v insolvenci.“ (Příloha č.4, Respondent 9, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

- U této společnosti byl terénní výzkum doplněn o zjištění, která vyplývají z kopie konkrétní smlouvy s klientkou této společnosti, kterou měl dodavatel k dispozici a byla mu předána přímo zadavatelem, jako jeden z relevantních podkladů pro výzkum. Na základě rešerže předané kopie smlouvy s klientkou této společnosti vyplývá, že společnost má propracovanou strategii. Návrhy na povolení oddlužení zpracovávají za zákonnou částku, což koresponduje i s výstupy z mystery shoppingu. Spolupracují s advokátem Ludškem Voigtem, který jim návrhy zastřešuje a poté si přihlašuje zákonnou částku za zpracování návrhu na povolení oddlužení v rámci insolvenčního řízení. Společnost po podání návrhu advokátem kontaktuje své klienty a nechává je podepsat smlouvu na monitoring rejstříku za 13 000 Kč, a to jako společnost s ručením omezeným. Poté své klienty instruuje, aby u přezkumného jednání s insolvenčním správcem uvedli, že návrh jim zpracoval advokát Voigt za zákonnou částku a zároveň je nabádají, aby se nezmiňovali o smlouvě na monitoring rejstříku, která nemá s insolvenčním řízením spojitost a jedná se o smlouvu mezi soukromými subjekty. Vzhledem k tomu, že své služby



nabízejí až po podání návrhu na povolení oddlužení, jako řešení se jeví pouze změna insolvenčního zákona tak, aby pojem „služby v oblasti oddlužení“ byl specifikován tak, aby zahrnoval i služby související s oddlužením poskytované následně v průběhu samotného oddlužení.

7. Výsledky analýzy dat získaných z polostrukturovaných rozhovorů s dlužníky

Analýza polostrukturovaných rozhovorů s dlužníky proběhla na základě tří výzkumných oblastí a v souladu s cílem celého projektu.

- **Konformita s platnou legislativou** – zkoumá porušování legislativy ze strany oddlužovacích společností a advokátních kanceláří navyšování ceny za zpracování návrhu
- **Kvalita poskytovaných služeb** – zkoumá kvalitu poskytnutých informací od oddlužovacích společností a advokátních společností dlužníkům a jejich vliv na průběh insolvenčního řízení
- **Efektivita** – zkoumá veškeré faktory, které mají vliv na efektivní a uspokojivé řešení situace dlužníků

7.1. Konformita s platnou legislativou

7.1.1. Navyšování ceny za zpracování návrhu

Zkušenost s navyšování ceny za zpracování návrhu na povolení oddlužení v rámci polostrukturovaných rozhovorů uvedli 3 respondenti z 15, tedy 20% respondentů

Na základě dat poskytnutých respondenty byl následně u dvou z těchto tří identifikovaných subjektů realizován mystery shopping, třetí subjekt se nepodařilo dohledat.

Na základě sdělení respondentů z řad dlužníků se mělo jednat o navyšování za právní ochranu dlužníka v průběhu insolvenčního řízení v případě jednoho ze subjektů, ostatní uvedli, že jim cena byla sdělena s navýšením, jakožto cena za zpracování návrhu na povolení oddlužení.

„Já jsem jim platila 4840 Kč to je to zákonné. A pak jsem jim platila, ale teď nevím přesně do koruny, ale dávala jsem jim ještě 7000 Kč, tam byl nějaký základ + za každý ten úvazek něco.“ (Příloha č.4, Respondent 15, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

7.1.2. Doporučování příplatkových služeb

V rámci výzkumu zmínili doporučení příplatkových služeb 2 respondenti z 15. U obou uvedených subjektů byl realizován mystery shopping.

Na základě sdělení respondentů se mělo jednat o příplatkové služby za ochranu před věřiteli v průběhu insolvence a dohledávání dokumentů včetně vzdělávání v průběhu insolvence. Oba respondenti tyto služby odmítli.



„Nabízeli mi službu za příplatek, že kdyby byl nějaký problém s věřiteli, kteří by nesouhlasili s insolvencí, tak společnost mě bude chránit a zastupovat. Ale nechtěl jsem.“ (Příloha č.4, Respondent 6, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

7.2. Kvalita poskytovaných služeb

7.2.1. Advokátní kanceláře

Pouze jeden respondent z celkového počtu patnácti respondentů uvedl, že mu byl návrh na povolení oddlužení soudem zamítnut z důvodu nekvalitně zpracovaného návrhu advokátem.

Jedná se o složitý případ, kde nelze z dodavatele objektivně zhodnotit, nakolik došlo k pochybení ze strany zpracovatele.

7.2.2. Soukromé společnosti

Dva respondenti z 15 v průběhu rozhovorů zmínili, že od zpracovatele návrhu na oddlužení získali zkrácené informace které podle nich měli vést k tomu, aby si dlužník vybral danou konkrétní společnost, jakožto zpracovatele návrhu na povolení oddlužení.

U jednoho ze subjektů byl proveden mystery shopping, na základě kterého se tyto informace potvrdily pouze částečně, druhý subjekt nebyl dohledán.

„Třeba v tom, že přijde insolvenční správce k nám domu. To mi bylo řečeno, když nebydlím ve svém bytě a bydlím u přítele, takže k nám domů vůbec nepřijde. Ona mi řekla, že mě se to netýká, že když nemám nic svého, takže se mě to netýká. Ve výsledku mi IS někoho poslal. Paní neříkala správné informace. I co se týče peněz, tak neřekla pravdu a zaobalila to, kolik budu platit.“ (Příloha č.4, respondent 15, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

7.2.3. Neziskové organizace

V rámci výzkumu velká část respondentů uvedla, že nemají žádné informace o tom, že neziskové organizace zpracovávají návrhy na povolení oddlužení zdarma, případně o této skutečnosti vědí, ale z důvodu dlouhých čekacích lhůt se rozhodli pro zpracování návrhu u soukromého subjektu.

V jednom případě respondent uvedl, že informace podané ze strany neziskové organizace nebyly v souladu s legislativou a na základě toho se mu zkomplikovalo podání návrhu na povolení oddlužení.

„T: Víte, že neziskové organizace zpracovávají návrhy zdarma? R: Tak to netuším. Nevěděla jsem to a myslela jsem si, že za to podání se platí všude.“ (Příloha č.4, respondent 11, polostrukturované rozhovory s dlužníky)



7.3. Efektivita – uspokojivé řešení situace dlužníků

7.3.1. Problémy s insolvenčními správci

Respondenti uváděli problémy s insolvenčním správcem především v oblasti špatné komunikace správce s dlužníkem (např. nereaguje na maily), případně subjektivně hodnotili přístup insolvenčního správce na přezkumném jednání jako arogantní.

V jednom případě bylo respondentem sděleno, že mu byl přidělen insolvenční správce z jiného města, než ve kterém žije, což uvedl jako nekomfortní a domníval se, že by zde mohla být souvislost s tím, že zpracovatel návrhu sídlí ve stejné budově. V těchto případech nejsme objektivně schopni posoudit stížnosti dlužníků.

„Možná pak, když mi přidělili toho insolvenčního správce tak pak ta schůzka byla nepříjemná. Myslím si, že to byly otázky na tělo, paní byla celkově nepříjemná. Působila povýšeně ani do dneška, když potřebuji, tak celkově moc nekomunikuje přes email. Mám tedy špatnou zkušenost jen s insolvenční správkyní než se zpracovatelem.“
(Příloha č.12, respondent 10, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

7.3.2. Problémy dlužníků na trhu práce

Jeden z respondentů pracující v bankovním sektoru uvedl, že vstupem do insolvenčního řízení se stal nedůvěryhodným pro zaměstnavatele a nemohl již vykonávat svou profesní činnost. Z tohoto důvodu byl nucen volit jiné řešení své životní situace a založil si živnost.

Zde vidíme hrozbu přechodu dlužníků do šedé zóny ekonomiky, jelikož si v současné době velké množství zaměstnavatelů uchazeče o práci prověřuje z mnoha veřejných zdrojů a z tohoto důvodu může být pro dlužníka jednodušší možnost pracovat tzv. načerno.

„Co mě nejvíce překvapilo, bylo, že nebudu moci vykonávat svojí profesi, jelikož jsem ekonom, pracuji ve finančnictví. Kdyby mi to někdo řekl předem, tak bych do toho nešla. Ve chvíli, kdy jsem podala insolvenční a visela jsem na justici, tak jsem přišla o práci.“
(Příloha č.4, respondent 10, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

7.3.3. Nejasné a dlouhé lhůty soudů

Respondenti nejsou dostatečně informováni ze strany zpracovatele o čekací lhůtě na rozhodnutí o povolení splátkového kalendáře, jedná se o nejčastější stížnost respondentů v rámci výzkumu.

Soudní rozhodnutí o povolení oddlužení splátkovým kalendářem v mnohých případech trvá i déle než půl roku a respondenti s tímto nejsou obeznámeni. Není také známa žádná oficiální lhůta, kterou soudy mají k rozhodnutí.



Toto působí velké problémy zejména dlužníkům, kteří mají exekučně obstavený účet a v případě vstupu do insolvence jim banka účet odblokuje až po rozhodnutí soudu o splátkovém kalendáři, což jak je zmíněno výše, může trvat půl roku i déle.

Dlužníci se tedy dostávají do problematické situace, jelikož již musí hradit poplatek insolvenčnímu správci a jiné své závazky. Využívají bankovních účtů rodiny či přátel, ale jedná se o velmi nekomfortní situaci. Zde dodavatel vnímá prostor k zefektivnění platné legislativy.

„Nečekala jsem, že to bude trvat dlouho. Pořád čekám na splátkový kalendář a už je to několik měsíců, ale teď je to na straně soudu, který není moc pružný.“ (Příloha č.4, respondent č.2, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

7.3.4. Náročnost procesu oddlužení z hlediska dlužníků

Rozhovory s respondenty nacházejícími se v insolvenční situaci ukázaly, že celý proces je pro většinu dlužníků velmi nesrozumitelný. Od různých subjektů získávají rozdílné informace a celkově se v problematice neorientují.

Osvěta formou jednotného webu, marketingu a propagace neziskových organizací je dle mínění dodavatele nezbytná ke změně současné situace.

„Všechno strašně dlouho trvá a vlastně nevíme, co máme pořádně dělat a kdy co přijde. Všechny tři oslovené společnosti říkali něco jiného, z čehož jsme byli zmatení.“ (Příloha č.4, respondent č.8, polostrukturované rozhovory s dlužníky)

8. Výsledky analýzy dat získaných z polostrukturovaných rozhovorů s institucionálními aktéry

Analýza polostrukturovaných rozhovorů proběhla také na základě tří výzkumných oblastí a se souladem s cílem celého projektu.

- **Konformita s platnou legislativou** – zkoumá jevy vyskytující se v průběhu insolvenčního řízení ze strany dlužníků nebo zpracovatelů návrhu odporující platné legislativě
- **Kvalita poskytovaných služeb**- zkoumá informovanost dlužníků zpracovatelem návrhu a její vliv na průběh insolvenčního řízení
- **Efektivita** – zkoumá veškeré faktory, které mají vliv na efektivní a uspokojivé řešení situace dlužníků

8.1. Konformita s platnou legislativou

8.1.1. Nízká informovanost dlužníků a nedostatečná osvěta v problematice oddlužení

Neznalost legislativy ze strany dlužníků a absence orientace v jednotlivých krocích insolvenčního procesu je dle institucionálních správců základní příčinou vzniku nekalých praktik soukromých subjektů působících na trhu s oddlužením.

Tyto subjekty jsou si náročností procesu a neznalostí dlužníků vědomi a profitují na tom.

Řešení v tomto ohledu vidí institucionální aktéři ve větší osvětě směrem k dlužníkům, cíleným kontrolám ze strany Ministerstva spravedlnosti vůči pochybným společnostem a také navýšením kapacit dluhových poraden..

„Největším problémem je prostě neznalost dlužníků. Nevím a nedovedu si moc představit, jak tyhle lidi donutit se zajímat o takové věci. Ti lidé nerozumí právnímu výkladu. Když se na to jdou zeptat advokáta, tak neporozumí jeho mluvě. Ty dlužníci se informují od svých známých nejčastěji (z hospod), kdo co kde slyšel.“
(Příloha č.5, respondent č.1, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)

8.1.2. Důvody nesdělení částky za sepis návrhu na povolení oddlužení

Na základě sdělení institucionálních aktérů je pravděpodobné, že si určitá část dlužníků nepamatuje, kolik za sepis hradili, případně si uvědomují, že hradili více, než je zákonem stanovená částka, ale stydí se nebo to nechtějí řešit, aby měli celou situaci co nejdříve za sebou.

„Domníváme se, že to prostě nechtějí říct. Obzvláště po tom, co se od nás dozvědí, že to je protiprávní. Že ze zákona má insolvenční návrh stát 4 000,- Kč bez daně pokud jde o jednotlivce. Nejdříve jsou teda zaskočení, že



hradili zbytečně moc. Ale protože už to mají uhrazené a za sebou, a bojí se problémů a chtějí, aby všechno proběhlo hladce, tak už se o tom dál nechtějí bavit a nechtějí komplikace. Příčinou toho je určitě neznalost zákona.“ (Příloha č.5, respondent č.1, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)

8.1.3. Důvody nesdělení jména zpracovatele

Zde nastává situace, které je podobná jako u předchozího bodu.

Dlužníci zapoměli jméno původního zpracovatele a k insolvenčnímu správci už se dostane jen jméno advokáta podepsaného pod návrhem na povolení oddlužení.

Zde se nabízí otázka, zda dlužníci opravdu zapomínají jména původních zpracovatelů nebo jsou od zástupců těchto subjektů připraveni na to, že nemají jméno sdělovat, případně určitou formou zastrašování, aby jméno nesdělili.

Zde se jedná pouze o nepodloženou domněnku, kterou nebylo možné v rámci výzkumu prokázat.

8.1.4. Navyšování poplatků za zpracování návrhu ze strany advokátů

V rámci rozhovorů se několik respondentů shodlo na tom, že se v poslední době setkávají s navyšováním cen i ze strany advokátů, kteří si nechávají předem hradit za právní služby a poté si přihlásí částku za návrh samotný.

V rámci realizovaných mystery shoppingů můžeme tuto zkušenost potvrdit.

„T: Setkáváte se s tím, že by klienti hradili nestandardní částku za sepsání insolvenčního návrhu?

R: Teď u těch soukromých společností ani ne, ale využívají toho advokáti. Tím, že si nejprve dávají úhrady za právní služby a potom za onen návrh.“

(Příloha č.5, respondent č.4, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)

8.1.5. Nekalé praktiky soukromých společností

Ze zkušeností institucionálních aktérů sdělených v rámci rozhovorů vyplynuly následující praktiky, které soukromé subjekty využívají k obohacování se na tíživé finanční situaci dlužníků. Na základě výpovědí těchto respondentů byl rovněž vytvořen přehled subjektů, jež tyto praktiky používají.

- a) Sepisování směnec s dlužníky
- b) V případě nedostatku finančních prostředků na uhrazení vysokých poplatků za sepsání návrhu na povolení oddlužení byli dlužníci donuceni prodat cenné věci, které lze dobře zpeněžit (například rodinné šperky).



c) Konkrétní jména společností – institucionální správci poskytli v rámci výzkumu následující jména společností, které podle jejich zkušeností navýšili jakýmkoliv z výše popsanych způsobů cenu za sepsání návrhu na povolení oddlužení:

- Abivia
- Luděk Voigt – vyskytuje se v návrzích často a pravděpodobně spolupracuje s některou ze soukromých oddlužovacích společností
- Insala
- Adkins Legal – vyskytují se v návrzích často
- Pomocné ruce občanům

8.2. Kvalita poskytovaných služeb

8.2.1. Špatné informování dlužníků ze strany soukromých oddlužovacích subjektů

Ve snaze získat zakázku popisují soukromé společnosti dlužníkům celý proces oddlužení velmi zjednodušeně a neupozorňují je dostatečně na to, jaké povinnosti jim z oddlužení plynou a jaká částka jim reálně bude zůstat po uhrazení splátky.

Dlužníci bývají dle insolvenčních správců často překvapeni tím, co se dozví na přezkumném jednání a jaké povinnosti včetně výše splátek budou muset splnit. Soukromé oddlužovací subjekty končí svojí práci a svůj zájem o klienta v okamžiku, pokud soud povolí oddlužení, dále je již nezajímá, zda dojde ke schválení splátkového kalendáře.

„Špatnou zkušenost mám s tím, že jsou dlužníci špatně informováni o oddlužení. A jsou tam na fingované věci, které nejsou reálné. Poté jsou dlužníci překvapeni, že buď se jim bude prodávat dům, nebo nějaká nemovitost, i když si mysleli, že se to v insolvenci prodávat nebude, protože například ta společnost není tak kvalifikovaná, aby jim to vysvětlila. Případně jim nevysvětlí, jakým způsobem se budou počítat srážky a poté se diví, že ty srážky jsou takové, že to oddlužení je pro ně špatně sociálně snesitelné. Já mám zkušenost, že je tlačí do oddlužení a neřeknou jim stinné stránky, které by pro ně byly špatné.“(Příloha č.3, respondent č.4, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)

8.2.2. Zástupcům soukromých subjektů chybí dostatečné vzdělání

Návrhy jsou sepsány nekvalitně nebo jsou dlužníkům podány zkreslené informace, jak vyplývá z rozhovorů s institucionálními aktéry.

„T: Jaké máte z Vaší praxe zkušenosti s oddlužovacími společnostmi? R: Chybí jim vzdělání na to, aby tu práci dělali.“ (Příloha č.5, respondent č.4, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)

8.3. Efektivita – uspokojivé řešení situace dlužníků

8.3.1. Dlouhá čekací lhůta na zpracování návrhu na povolení oddlužení u neziskových organizací

Jeden z nejčastěji zmiňovaných problémů napříč celým výzkumem. Na tento problém upozorňují sami dlužníci i institucionální aktéři.

Z rozhovorů s advokáty i zástupci neziskových organizací vyplynulo, že jsou si tohoto problému dobře vědomi, nicméně neziskový sektor je dlouhodobě podfinancovaný a jedině navýšení dotací neziskovým organizacím by mohlo situaci zlepšit.

V současné době neziskové organizace nedisponují dostatečnými finančními prostředky, aby mohli zajistit kvalifikovaný personál (advokáty), kteří budou mít čas se dlužníkům věnovat v co nejkratší možné lhůtě. Tento sektor je pro advokáty nezajímavý, jak z finančního, tak i profesního hlediska. Z

výšení rozpočtů neziskovým organizacím by také pomohlo s osvětou dlužníků a rozsáhlejším marketingem, který by na nekalé praktiky upozorňoval a zároveň propagoval zpracování návrhů neziskovými organizacemi zdarma.

„Pořád se setkávám s tím, že neziskovky to prostě nestíhají a je tam dlouhá čekací doba. Já pořád říkám, ať navýší kapacity. Oni si podle zákona za to nesmějí nic říct, což jsem hodně kritizoval, protože je to hodně odradí. Mohli by si za to inkasovat alespoň polovinu té částky.“ (Příloha č.5, respondent č.1, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)

8.3.2. Požadavek důraznější kontroly ze strany Ministerstva spravedlnosti

V rámci rozhovorů s institucionálními aktéry se většina z nich shodla, že institut oddlužení má jen velmi omezený nebo v podstatě žádný kontrolní orgán, který by kontroloval dodržování platné legislativy zejména u soukromých společností, ale i advokátů a různých spolků, kteří v sektoru podnikají.

„Nejvíce podle mě selhává stát, který by se tomu měl více věnovat a vyvíjet větší aktivitu. Ta kontrolní činnost je podle mého názoru hodně slabá a myslím si, že tady je určitě prostor na zlepšení. Ministerstva ale narážení na kapacity zaměstnanců, což je argument, který by nás úplně neměl zajímat, když jde o takový problém.“ (Příloha č.5, respondent č.1, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)



8.3.3. Situace na trhu po novele z roku 2017

Novela, která zastropovala částku za sepsání návrhu na povolení oddlužení na 4000 Kč bez DPH pro jednotlivce a 6000 Kč bez DPH pro manžele byla dle většiny institucionálních aktérů přínosem a nekalé podnikání soukromých subjektů se tímto podařilo alespoň částečně omezit.

Podnikatelé, kteří před novelou profitovali na situaci dlužníků a za návrhy si brali desítky tisíc, mají nyní velmi omezené možnosti a své praktiky musí důkladněji skrývat případně si vybírat pouze určité typy dlužníků, kteří si nejsou zastropováním částky za sepsání návrhu vědomi.

Dle institucionálních aktérů to ale neznamená, že z trhu úplně zmizeli, spíše se naučili své praktiky lépe skrývat a neustále hledají nové „kličky“ v zákonech. V současné době by více než zpřísnění legislativy pomohla osvěta, případně pokutování nekalých praktik, shodují se institucionální aktéři.

„Určitě pomohla. Kdyby se ještě ošetřila ta šedá zóna společností, protože ten jejich dosah ještě není zas tak velký, ale bude se rozšiřovat. Problém je, že těch společností, které to dělají zákonně je málo a oni se k tomu oddlužení nedostanou.“ (Příloha č.5, respondent č.5, polostrukturované rozhovory s institucionálními správci)

9. Závěr

Cílem výzkumu bylo ověřit přístup a kvalitu poskytovaných služeb, jejich konformitu s platnou legislativou a jejich efektivitu vzhledem k potenciálu uspokojivého řešení situace klientů.

Z dat získaných průřezovým výzkumem napříč všemi zainteresovanými subjekty (poskytovateli služeb v oblasti oddlužení, dlužníky, institucionálními aktéry) jsme zřejmé, že novela z roku 2017 byla účinná a snížila počet subjektů, kteří využívají nekalých praktik, na úkor tíživé situace dlužníků. Nedokázala je však zcela vymístit.

Zlepšení situace po novele z roku 2017 uvádí 6 institucionálních aktérů z celkového vzorku 9, tj. 67% respondentů. (Příloha č.5, respondent 4, respondent 5, respondent 6, respondent 7, respondent 8, respondent 9)

Pochybení, bylo zjištěno u zhruba **15 % soukromých oddlužovacích společností** ze zkoumaného vzorku 46 soukromých oddlužovacích společností, z nichž velká část využívá neznalost legislativy dlužníků, případně využívá dobrovolnosti dlužníků hradit poplatky za nadstandardní služby.

Pochybení bylo zjištěno u zhruba **33% advokátních kanceláří** ze zkoumaného vzorku 6 advokátních kanceláří.

Z dostupných dat dále vyplývá, že zhruba 15 % soukromých oddlužovacích společností, 33 % advokátních kanceláří a 25 % neziskových organizací ze zkoumaného vzorku 60 mystery shoppingů formou osobní návštěvy či telefonátu naznačovaly indicie k pochybení (dodatečné náklady v budoucnu, nepřesné informace). Kompletní přehled je součástí přílohy č.8.

Nebylo zjištěno pochybení v neziskových organizacích ve smyslu vyžadování příplatkových služeb nad rámec zákona. Bylo zjištěno pochybení poradce v neziskové organizaci, konkrétně se jednalo o nedostatečnou znalost legislativních procesů, v případě vlastnictví nemovitosti dlužníka, kterému bylo řečeno, že mu nemovitost nebude soudem prodána, pokud v ní žije.

Z celkového počtu 46 soukromých oddlužovacích společností u 3 subjektů nebylo možno určit, zda posupují v souladu se zákonem či nikoliv z důvodu nedostatku informací poskytnutých tazatelům. Uvedený podíl pochybení u soukromých oddlužovacích společností (15%) a advokátních kanceláří (33%) je třeba vyhodnotit jako **velmi závažný problém**, protože je zřejmé, že ani novela z roku 2017, která situaci zlepšila, nedokázala tyto nekalé praktiky s mimořádně závažným dopadem do života konkrétních lidí zcela vymístit.

Je nutné si dále uvědomit, že k dalším pochybením může dojít v dalších fázích procesu oddlužení, které již nebyly součástí výzkumu.

9.1. Metody využívané k navýšení ceny za zpracování návrhu na povolení oddlužení

1. Právní ochrana

Nejčastěji zmiňovaná příplatková služba (monitoring insolvenčního rejstříku, ochrana u soudu před věřiteli, školení v oblasti financí, právní poradenství v průběhu insolvence) je právě právní ochrana.

Za tyto služby dlužníci hradí jednorázovou částku na základě smlouvy o zprostředkování služeb v rámci několika tisíců korun. V našem výzkumu se částka nejčastěji pohybovala v rozpětí 8 000 Kč -15 000 Kč.

2. Členství

Praktika využívaná obecně prospěšnými společnostmi a ziskovými spolky.

Dlužníkovi sepíšíou návrh na povolení zdarma nebo za zákonnou cenu, ale dlužník musí vstoupit do jejich spolku a hradit měsíční/roční/čtvrtletní členství.

3. Právní služby

Praktika advokátních kanceláří, která si k částce za sepis návrhu na povolení oddlužení účtuje poplatky za právní služby.

Nejvyšší částka za právní služby, se kterou jsme se v rámci výzkumu setkali, byla 14 500 Kč požadováno předem a v hotovosti.

4. Vlastnictví nemovitosti

Většina soukromých subjektů nedoporučila tazatelům vstup do insolvence z důvodu možného prodeje jejich nemovitosti v insolvenci pod cenou a nabízela jim jiné možnosti financování přes nemovitost (prodej nemovitosti jejich investorovi, vstup do družstva, zástava nemovitosti).

Jedná se pro dlužníky o velmi rizikovou praxi, jelikož tím vzniká reálná možnost, že o nemovitost přijdou. Soukromé subjekty nabízejí financování přes investory, kteří nemovitost odkoupí, dlužník jim musí začít splácet nájem a zároveň z výnosu z prodeje může uhradit své dluhy.

Poté si dlužník může nemovitost odkoupit zpět, nicméně s výrazným navýšením ceny a bude muset zpětný odkup nemovitosti opět financovat úvěrem/hypotékou.

9.2. Doporučení dodavatele

K snížení počtu subjektů využívajících nekalých praktik v oddlužení Dodavatel projektu „Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“ na základě rozhovorů s dlužníky a institucionálními aktéry, zejména insolvenčními správci doporučuje:



1. Zvážit návrh insolvenčních správců na zavedení jednotného kontrolního orgán řízeného Ministerstvem spravedlnosti, který bude dohlížet na dodržování platné legislativy a využije represe formou pokut vůči subjektům, které prokazatelně legislativu porušují či obcházejí. Změny či zpřísnění v legislativě by v tuto chvíli nebyly přínosem, pokud jejich dodržování není nikterak postihováno.
2. Při realizaci polostrukturovaných rozhovorů se opakovaně objevil impuls na navýšení financování neziskových organizací za účelem zefektivnění jejich práce směrem k dlužníkům.
3. Zvážit zákonné upřesnění lhůt soudů rozhodujících o úpadku dlužníka za účelem vyjasnění celého procesu dlužníkovi.
4. Doporučujeme úpravu a kontrolu webu <https://insolvency.justice.cz/> za účelem zvýšení návštěvnosti a uživatelské přívětivosti.
5. Doporučujeme více informovat dlužníky na jednotném webu <https://insolvency.justice.cz/> o riziku, které jim hrozí v případě, že se rozhodnou prodat nemovitost některému ze soukromých subjektů. Zde není možné této praktice zabránit jinak, než formou osvěty, jelikož je na zvážení každého dlužníka, zda přistoupí na takto rizikový obchod.



10. Seznam grafů a tabulek

<i>Graf 1 Vhodnost zvoleného prostředí pro jednání (30 odpovědí)</i>	10
<i>Graf 2 Hodnocení přiměřenosti rychlosti jednání ve vztahu k obsahu jednání (30 odpovědí)</i>	11
<i>Graf 3 Hodnocení vystupování respondenta při jednání (30 odpovědí)</i>	11
<i>Graf 4 Hodnocení srozumitelnosti jednání (30 odpovědí)</i>	12
<i>Graf 5 Hodnocení správnosti a úplnosti podaných informací (30 odpovědí)</i>	12
<i>Graf 6 Hodnocení poskytnutých informací z pohledu věcnosti a potřebnosti (30 odpovědí)</i>	13
<i>Graf 7 Hodnocení odbornosti jednání respondenta (30 odpovědí)</i>	13
<i>Graf 8 Hodnocení poradenského přístupu respondenta (30 odpovědí)</i>	14
<i>Graf 9 Hodnocení nabídky nadstandardních služeb nebo pomoci (30 odpovědí)</i>	14
<i>Graf 10 Hodnocení aktivity nabízených placených služeb nad rámec zákona u osobních mystery shoppingů (30 respondentů)</i>	15
<i>Graf 11 Hodnocení aktivity nabízených placených služeb nad rámec zákona u telefonických mystery shoppingů (60 respondentů)</i>	16
<i>Tabulka 1 přehled společností, u kterých se objevilo navyšování ceny</i>	20



11. Seznam příloh

Příloha č.1 – Seznam

Příloha č.2 – Mystery shopping osobní

Příloha č.3 – Mystery shopping telefonický

Příloha č.4 – Polostrukturované rozhovory dlužníci

Příloha č.5 – Polostrukturované rozhovory institucionální aktéři

Příloha č.6 – Myšlenková mapa dlužníci

Příloha č.7 – Myšlenková mapa institucionální aktéři

Příloha č.8 – Rozdělení společností do kategorií a výpočty