



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
Tel. 257 042 094, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

Evidenční číslo: FA/2477/2014
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): <b>396/PS/2013</b>

## Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále též „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl podle § 16 a § 24 zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení zahájeném podle § 8 zákona o finančním arbitrovi dne 13. 6. 2013, vedeném pod reg. č. 396/PS/2013, na návrh ■ (dále též „Navrhovatel“), proti společnosti Raiffeisenbank, a.s., se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, IČO 492 40 901, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2051 (dále též „Instituce“), o námitkách Navrhovatele ze dne 24. 3. 2014, evid. č. FA/1877/2014, proti nález finančního arbitra ze dne 13. 3. 2014, evid. č. FA/1634/2014, takto:

**Námitky Navrhovatele ze dne 24. 3. 2014, evid. č. FA/1877/2014, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 13. 3. 2014, evid. č. FA/1634/2014, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.**

### O d ů v o d n ě n í:

#### 1. Řízení o návrhu

Návrhem na zahájení řízení se Navrhovatel domáhal proti Instituci vrácení poplatků za vedení běžného účtu, které mu Instituce účtovala ode dne 21. 10. 2011 dosud, a zrušení účtu.

V řízení o návrhu finanční arbitr shromáždil relevantní podklady, zejména Smlouvu o poskytování bankovních a dalších služeb (dále též „Smlouva o účtu“) ze dne 19. 7. 2010, na základě které Instituce Navrhovateli vedla běžný účet č. ■ (dále též „Účet“), Žádost/Smlouvu o vydání debetní karty, Smlouvu o Spořicí účet ze dne 19. 7. 2010, dokument Osobní účet – Základní nastavení ze dne 19. 7. 2010, dokument eKonto Plus – Základní nastavení ze dne 19. 7. 2010, Žádost o nastavení, změnu nastavení, zrušení služby GSM banking / Mobilní elektronický klíč ze dne 19. 7. 2010, Podpisový vzor ze dne 19. 7. 2010, dokument Převzetí / Vrácení platební karty ze dne 23. 7. 2010, Všeobecné obchodní podmínky Raiffeisenbank a.s. účinné od 31. 10. 2009, Všeobecné obchodní podmínky Raiffeisenbank a. s. účinné od 1. 3. 2012 (dále též „Všeobecné podmínky“), Produktové podmínky k poskytování vybraných bankovních služeb účinné od 7. 7. 2010, Produktové podmínky k poskytování vybraných bankovních služeb účinné od 1. 4. 2011,

Produktové podmínky k vedení účtů a vkladů s účinností od 1. 3. 2012, Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví eKonto a účtů zřízených v eBance před 7. 7. 2008 účinné od 31. 10. 2009, Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví eKonto a účtů zřízených v eBance před 7. 7. 2008 účinné od 1. 12. 2010, Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví eKonto a účtů zřízených v eBance před 7. 7. 2008 účinné od 28. 4. 2011, Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví eKonto a účtů zřízených v eBance před 7. 7. 2008 účinné od 26. 11. 2012, Technické podmínky účinné od 31. 10. 2009, Technické podmínky účinné od 1. 3. 2012, Obchodní podmínky pro vydávání a používání debetních karet účinné od 31. 10. 2009, Obchodní podmínky pro vydávání a používání debetních karet účinné od 1. 7. 2011, Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby účinný od 7. 7. 2010, Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby účinný od 1. 4. 2011, Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby účinný od 1. 11. 2012, Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby účinný od 1. 10. 2013, přehled a obsah zpráv, které Instituce zobrazila Navrhovateli v internetovém bankovníctví v období od 1. 10. 2010 do 31. 7. 2013, Usnesení ■ (dále jen „Usnesení o nařízení exekuce“), exekuční příkaz ■ ze dne 21. 10. 2011 sp. zn. ■ (dále jen „Exekuční příkaz“), doklad o doručení Exekučního příkazu – výpis z datové schránky, Vyrozumění o nabytí právní moci Usnesení o nařízení exekuce (dále jen „Vyrozumění o nabytí právní moci“), doklad o doručení Vyrozumění o nabytí právní moci – výpis z datové schránky, výpis z Účtu za období od 1. 8. 2011 do 31. 8. 2011, výpis z Účtu za období od 1. 9. 2011 do 30. 9. 2011, výpis z Účtu za období od 1. 10. 2011 do 31. 10. 2011, výpis z Účtu za období od 1. 11. 2011 do 30. 11. 2011, výpis z Účtu za období od 1. 12. 2011 do 31. 12. 2011, stranu 1/3 a 2/3 výpisu z Účtu za období od 1. 1. 2012 do 30. 6. 2012, výpis z Účtu za období od 1. 7. 2012 do 31. 12. 2012, výpis z Účtu za období od 1. 1. 2013 do 31. 1. 2013, výpis z Účtu za období od 1. 2. 2013 do 28. 2. 2013, výpis z Účtu za období od 1. 3. 2013 do 31. 3. 2013, výpis z Účtu za období od 1. 4. 2013 do 30. 4. 2013, výpis z Účtu za období od 1. 5. 2013 do 31. 5. 2013, výpis z Účtu za období od 1. 6. 2013 do 30. 6. 2013, dva seznamy telefonních hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí iniciovaných Institucí, seznam telefonních hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí iniciovaných Navrhovatelem, dva seznamy nahrávek telefonních hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí, šest seznamů přístupů na účet Navrhovatele v informačním systému Instituce ze strany zaměstnanců Instituce za dobu vedení Účtu do podání reklamace, seznam hovorů ■ uskutečněných z mobilního telefonu, seznam odchozích hovorů ■ uskutečněných z pevné linky, seznam příchozích hovorů ■ uskutečněných z pevné linky, seznam aktivit ■ dne 27. 10. 2011, 9 nahrávek telefonních hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí označených ■.

Finanční arbitr v souladu s § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi svým nálezem návrh zamítl.

Finanční arbitr zjistil, že povinnost hradit poplatky za vedení účtu vyplývala pro Navrhovatele ze Smlouvy o účtu. Tato jeho povinnost současně nebyla dohodou stran pro dobu blokáce Účtu z důvodu exekuce změněna nebo zrušena. Navrhovatel Smlouvu o účtu po dobu blokáce Účtu a ani následně nevyověděl. Instituce porušila svou povinnost vyplývající ze Smlouvy o účtu zasílat Navrhovateli výpisy z účtu jednou měsíčně. Finanční arbitr současně nezjistil, že by Navrhovateli vznikla škoda v příčinné souvislosti s tímto porušením povinnosti Instituce. Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce porušila svou povinnost poskytnout Navrhovateli informace o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu a o podmínkách a následcích výpovědi. Finanční arbitr nemohl Instituci v nálezu uložit povinnost zrušit Účet, neboť nenastala žádná skutečnost, která by měla za následek zánik smluvního vztahu ze Smlouvy o účtu.

## 2. Námítky proti nálezu

Nález ze dne 13. 3. 2014, evid. č. FA/1634/2014, byl Navrhovateli doručen dne 14. 3. 2014. Navrhovatel podal proti nálezu námítky dne 24. 3. 2014, evid. č. FA/1877/2014.

Finanční arbitr v souladu s § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 86 odst. 2 správního řádu vyzval přípisem ze dne 25. 3. 2013, evid. č. FA/1903/2014, Instituci k vyjádření se k námitkám ve lhůtě 15 dnů. Instituce vyjádření k námitkám ve lhůtě nepředložila.

#### 4. Námitky Navrhovatele

Navrhovatel namítá, že finanční arbitr chybně dovodil, že Navrhovatel Smlouvu o účtu nevypověděl, neboť tak učinil v telefonickém hovoru s Institucí dne 27. 10. 2011, Instituce mu však sdělila, že v době exekuce Účet zrušit nelze. Současně mu sdělila, že mu po dobu exekuce nebude účtovat poplatky, přičemž mu od listopadu 2011 přestala zasílat výpisy, což způsobilo jeho domněnku, že Instituce poplatky skutečně neúčtuje.

Navrhovatel dokládá, že škoda mu vznikla ve výši 7.238,12 Kč.

Navrhovatel dovozuje, že škoda mu vznikla v důsledku jednání pracovníků Instituce, neboť mu tito nesdělili, jak se v dané situaci zachovat. Dále dovozuje, že Instituce jednala účelově s cílem se obohatit, když porušila Smlouvu o účtu tím, že mu nezasílala výpisy. Navrhovatel zdůrazňuje, že finanční arbitr nezjistil jiný důvod, proč Instituce přestala Navrhovateli výpisy zasílat, než ten, který uvádí.

Navrhovatel tvrdí, že pokud by Instituce povinnost zasílat mu výpisy měsíčně neporušila, byl by se již v prosinci roku 2011 o účtování poplatků dozvěděl a učinil by rázná opatření.

Navrhovatel předkládá jako důkaz toho, že Instituce jedná protichůdně, Dohodu o zániku závazku ze dne 17. 3. 2014 (*Navrhovatel v souvislosti s tvrzenou protichůdností zmiňuje, že mu Instituce tvrdila, že účet nelze po dobu blokace zrušit, podstatu spatřované protichůdnosti však neoznačuje – pozn. finančního arbitra*).

#### 5. Vyjádření Instituce

Instituce práva vyjádřit se k námitkám Navrhovatele nevyužila.

#### 6. Řízení o námitkách

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy.

Navrhovatel podal námitky v zákonem stanovené lhůtě a finanční arbitr je posoudil v souladu s § 81 a § 82 správního řádu jako přípustné. Finanční arbitr posoudil námitky Navrhovatele a rozhodl o nich takto.

Finanční arbitr je toho názoru, že v průběhu řízení shromáždil dostatek podkladů pro rozhodnutí ve věci. Obě strany sporu, tedy i Navrhovatel, měly možnost v řízení před finančním arbitrem předložit vše, co by přispělo k objasnění věci.

V řízení před finančním arbitrem nebylo prokázáno, že by Instituce Navrhovateli informace o neúčtování poplatků v době blokace Účtu nebo nemožnosti zrušit Účet pod dobu exekuce

skutečně poskytla, ani že by Navrhovatel výpověď podával ústně během telefonního hovoru (Navrhovatel ostatně do vydání nálezu ani netvrdil, že výpověď v telefonním hovoru podal; uváděl pouze to, že Instituce mu tvrdila, že Účet nelze zrušit).

V této souvislosti tedy zbývá jen odkázat na výslovnou úpravu smluvní dokumentace, podle které se Navrhovatel s Institucí v čl. 16.3.2. Všeobecných podmínek dohodl: „*Výpověď Smlouvy o Účtu musí mít vždy písemnou podobu a je účinná uplynutím čtrnácti dnů ode dne jejího doručení Bance...*“.

Navrhovatel by tak Smlouvu o účtu ústně vypovědět nemohl, neboť taková výpověď by byla pro nedostatek formy neúčinná.

Finanční arbitr znovu opakuje, že výpovědi svědků, nahrávky telefonních hovorů ani jiné důkazy tvrzení Navrhovatele o tom, že mu Instituce poskytla výše uvedené informace, nepotvrdily.

Pokud Instituce Navrhovateli přestala zasílat výpisy z Účtu, není to důkazem o tom, že by Instituce Navrhovateli poskytla informaci o nemožnosti zrušení Účtu a/nebo o neúčtování poplatků. Důkazem by tak v tomto případě mohla být např. nahrávka telefonního hovoru, shodné výpovědi účastníků či svědků telefonního hovoru anebo záznam v informačním systému Instituce provedený v návaznosti na tento telefonní hovor zaměstnancem Instituce nebo jiný záznam komunikace, která by se na takovou dohodu odvolávala.

Všechny tyto důkazní prostředky by totiž přímo či nepřímo vypovídaly o obsahu rozhovoru Navrhovatele a zaměstnance Instituce. V tomto případě však Navrhovatel z určité skutečnosti usuzuje na existenci jiné skutečnosti v situaci, kdy k těmto skutečnostem mohlo dojít zcela nezávisle na sobě a jedna z nich tak bez dalšího neprokazuje existenci druhé. Finanční arbitr proto nemůže uzavřít, že k nezasílání výpisů by nemohlo dojít, kdyby Instituce účelově netvrdila Navrhovateli, že mu nebude účtovat poplatky a že Účet nelze zrušit.

Ze žádného podkladu pro rozhodnutí tak nevyplývá, že by Instituce Navrhovateli jím tvrzené informace poskytla, proto se jimi finanční arbitr nemůže dále zabývat.

Tím, že Instituce nezasílala Navrhovateli výpisy z Účtu smluveným způsobem, nemohla Instituce Navrhovateli způsobit škodu, jinými slovy mezi nezasíláním výpisů a vznikem tvrzené škody neexistoval vztah příčinné souvislosti, neboť Navrhovatel poplatky musel platit nikoliv proto, že mu Instituce nezasílala výpisy, nýbrž proto, že se k tomu ve Smlouvě o účtu zavázal. Současně nebylo prokázáno, že by se jinak povinnosti platit poplatky zprostil, neboť minimálně výpis z Účtu za období od 1. 1. 2012 do 30. 6. 2012 Instituce Navrhovateli doručila (jak Navrhovatel sám tvrdí na záznamu telefonního hovoru s názvem souboru „Call1\_1\_49503903\_1\_30.wav“), Navrhovatel však na jeho doručení nereagoval. Navrhovatel sice tvrdí, že by byl učinil „různá opatření“, pokud by se o účtování poplatků dozvěděl, jeho skutečné chování však tomuto tvrzení neodpovídá. Z toho musí finanční arbitr dovodit, že škoda by Navrhovateli mohla vzniknout i v případě, že by Instituce svou povinnost zasílat výpisy neporušila, a není tak prokázáno, že by nezasílání výpisů bylo příčinou či jednou z příčin škody.

Důvod, proč Instituce výpisy nezasílala, by mohl mít vzhledem k předmětu sporu význam pouze tehdy, pokud by bylo prokázáno, že Instituce nezasíláním výpisů způsobila Navrhovateli škodu, neboť pak by mohl finanční arbitr zkoumat, zda Instituce škodu nezpůsobila úmyslně. Jelikož však nebyla příčinná souvislost mezi nezasíláním výpisů a vznikem škody v řízení prokázána, tedy Instituce nezpůsobila škodu nezasíláním výpisů, nemá důvod nezasílání výpisů pro předmět sporu

význam. Jinými slovy pokud není prokázáno, že by škoda v případě řádného zasílání výpisů nevznikla, není relevantní, z jakého důvodu Instituce povinnost zasílat výpisy porušila.

Konečně finanční arbitr nepovažuje Dohodu o zániku závazku ze dne 17. 3. 2014 za důkaz o protichůdnosti jednání Instituce. Dohodou o zániku závazku dosáhli Navrhovatel a Instituce zániku Smlouvy o účtu.

A pokud není prokázáno, že Instituce poskytla Navrhovateli informaci o nemožnosti zrušit Účet v době exekuce, nelze říci, že by pak Instituce jednala jakkoliv v rozporu s tímto tvrzením. Nadto není zřejmé, jak by bylo v rozporu s tvrzením o nemožnosti zrušení Účtu v době exekuce jeho zrušení dne 17. 3. 2014, když blokáce Účtu skončila dne 21. 12. 2012.

Na základě všech výše uvedených skutečností rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí o námitkách.

### **P o u č e n í o o d v o l á n í:**

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné.

Podle § 244 odst. 1 občanského soudního řádu rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 15. 4. 2014

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr