



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město

Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz

Evidenční číslo:

FA/678/2014

Registrační číslo (uvádějte
vždy v korespondenci):

452/PS/2013

Nález

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 18. 6. 2013 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Československá obchodní banka, a.s., IČO 000 01 350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 - Radlice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ve věci účtování poplatků za platební transakce, takto:

Návrh se podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.

O d ů v o d n ě n í :

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Návrhem se Navrhovatel domáhal proti Instituci vrácení neoprávněně účtovaných poplatků za odchozí platby, srozumitelného přehledu bankovních výpisů, změny smlouvy o platebních službách (vedení účtu zdarma nebo navýšení nezpлатněných bankovních operací) a omluvy.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 30. 11. 2010 Smlouvu o ČSOB Aktivním kontu, na základě které Instituce zřídila a vede Navrhovateli běžný účet č. ■ (dále též „Účet“). Dne 28. 12. 2011 uzavřeli Navrhovatel a Instituce Smlouvu o ČSOB Kontu (dále též „Smlouva o účtu“), která v souladu se svým čl. V. bod 8 nahrazuje Smlouvu o ČSOB Aktivním kontu. Smlouva o účtu označuje ve svém čl. V. bod 3 za svou součást Všeobecné obchodní podmínky ČSOB ze dne 1. 12. 2011 (dále též „Všeobecné podmínky“) a Podmínky pro vedení účtů a platební styk ze dne 1. 4. 2011 (dále též „Podmínky platebního styku“). Článek V. bod 5 Smlouvy o účtu obsahuje ujednání o tom, že Instituce si účtuje za bankovní služby a produkty uvedené ve Smlouvě o účtu odměny a poplatky dle Sazebníku, pro účely tohoto řízení ve znění účinném ode dne 1. 11. 2011 (dále jen „Sazebník“).

Finanční arbitr považuje Všeobecné podmínky, Podmínky platebního styku a Sazebník za nedílnou součást Smlouvy o účtu i ke dni účtování sporných poplatků, neboť Navrhovatel ani

Instituce nedoložili, že by tyto podmínky byly změněny v souladu s požadavky stanovenými ustanovením § 94 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“) a dohodou smluvních stran.

Podle Smlouvy o účtu je jejím předmětem zřízení a vedení Účtu a úprava vzájemných vztahů mezi Institucí a Navrhovatelem jako majitelem Účtu při poskytování platebních služeb a komplexu dalších bankovních produktů a služeb Instituce.

Smlouva o účtu je rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve Smlouvě o účtu předem neurčené. Instituce je ve vztahu k Navrhovateli poskytovatelem platebních služeb ve smyslu zákona o platebním styku a je tedy institucí podle § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi. Navrhovatel je ve vztahu k Instituci uživatelem platebních služeb.

Účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) téhož zákona bez dispozičních omezení, tj. ke vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že výpis z Účtu za měsíc prosinec 2012 uvádí provedené platební transakce za období od 1. 12. 2012 do 31. 12. 2012. Navrhovatel namítá, že na výpise jsou uvedeny 3 debetní platby, poplatky jsou však uvedeny za pět debetních plateb. Navrhovatel tvrdí, že v tomto období provedl jen tři debetní platby, z toho jsou dvě zdarma, proto mu měla být na poplatcích účtována jen jedna debetní platba za 3 Kč, a nikoli tři debetní platby 3 x 3 Kč (celkem 9 Kč).

Navrhovatel uvádí, že zúčtovací období Instituce bylo 35 dní, tj. od 23. 11. 2012 do 28. 12. 2012. Vzhledem k takto nastavenému zúčtování nemůže Navrhovatel využívat v plném rozsahu plateb zdarma (trvalé příkazy jednou spadnou do období měsíce aktuálního a v jiném případě jsou platby zúčtovány v měsíci následujícím, volné platby z předchozího měsíce nejsou vyčerpány a jsou zpoplatněny v měsíci následujícím).

Navrhovatel tvrdí, že v záhlaví výpisu z Účtu za měsíc prosinec 2012 je uvedeno období od 1. 12. 2012 do 31. 12. 2012, a proto je pro něj určující toto období a nikoli období, za které Instituce účtuje poplatky (od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího). Navrhovatel namítá, jestliže je výpis vystaven od prvního dne v měsíci do posledního dne v měsíci, musejí být poplatky účtovány v daném rozmezí.

Navrhovatel dále namítá rozpor mezi Sazebníkem ČSOB pro fyzické osoby- občany, v části A Osobní konto, kde tuzemské odchozí platby zadané elektronicky jsou měsíčně dvě zdarma, ale v části Všeobecná ustanovení bod a. je uvedeno, že transakce TPS jsou účtovány za období od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího.

Navrhovatel dále namítá, že měsíc je časová jednotka, která v gregoriánském kalendáři má 28 až 31 dní, přičemž Instituce využívá slovo „měsíčně“ i pro období o délce 36 dní.

Navrhovatel v průběhu řízení dále uvedl, že přestože Instituce uvádí, že pro realizaci práva na platbu zdarma není rozhodné, zda konec lhůty připadne na sobotu, protože i v tento den lze platbu zdarma realizovat, Navrhovatel namítá, že v nepracovní dny Instituce transakce neprovádí a transakce jsou realizovány následující pracovní den.

6. Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že období, za které se vyhotovuje výpis transakcí, není totožný s obdobím relevantním podle sazebníku poplatků a každé z nich má jinou funkci. Tyto lhůty se vzájemně neschítají ani nenahrazují, nýbrž běží současně vedle sebe. Navrhovatel přitom s takto určenými lhůtami v rámci akceptace Smlouvy o účtu a navazujících smluvních ujednání souhlasil. Informace o účtování poplatků je uvedena ve Všeobecných podmínkách a v Podmínkách platebního styku, které jsou součástí Smlouvy o účtu, a stejně tak je princip účtování poplatků uveden v Sazebníku.

Instituce namítá, že proces vyúčtování poplatků probíhá ve dnech pracovního volna především v návaznosti na technické resp. kapacitní možnosti výpočetního systému, tj. vždy v poslední sobotu v měsíci. Pro realizaci práva na platby zdarma není rozhodné, zda konec lhůty připadne na sobotu, protože i v tento den může být právo na platbu zdarma realizované. Tento stav nesměruje ke krácení práv klientů a v žádném případě se nejedná o snahu Instituce upřít klientům počet transakcí zdarma. Instituce doplnila, že v kontextu ustanovení sazebníku a podmínek Instituce vždy doporučuje klientům změnit podle možností datum trvalého příkazu tak, aby byl účtován před poslední sobotou v měsíci.

Instituce doplnila, že v případě Navrhovatele byl vždy naplněn počet dvou odchozích plateb zdarma kromě měsíců květen 2013, únor 2013 a listopad 2013, kdy druhý trvalý příkaz, který má Navrhovatel nastaven se splatností na 25. den v měsíci, byl proveden až po poslední sobotě v měsíci a tudíž započítán do následujícího období. Instituce finančnímu arbitrovi sdělila, že poplatky za tyto tři položky v celkové výši 9 Kč navrhovateli v průběhu řízení před finančním arbitrem vrátila na jeho účet.

7. Dokazování a hodnocení důkazů

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.

Finanční arbitr se v tomto řízení zaměřil zejména na smluvní ujednání uzavřené mezi Navrhovatelem a Institucí.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že Všeobecné podmínky stanoví v čl. 44. „[o] provedení platebních transakcí na účtu je [m]ajitel účtu informován prostřednictvím výpisu z účtu. Výpisy z účtu jsou [m]ajiteli účtu zpřístupňovány způsobem a v intervalech sjednaných ve Smlouvě o účtu.“ Ustanovení čl. 51 Všeobecných podmínek pak stanoví, že „ČSOB je

oprávněná za poskytované bankovní služby vybírat poplatky podle sazebníku, platného v den účtování poplatku.“

Podmínky pro platební styk stanoví v čl. 8 *„[v]ýpis z účtu je vyhotovován v souladu s periodicitou a způsobem sjednaným ve [s]mlouvě, s maximální frekvencí měsíční; která je v ČSOB považována za standardní frekvenci pro vyhotovování výpisu z účtu.“* Ustanovení čl. 9 Podmínek pro platební styk stanoví, že *„[p]oplatky za vedení účtu a za standardní transakce tuzemského platebního styku jsou účtovány vždy poslední sobotu v každém měsíci.“*

Sazebník v části Všeobecná ustanovení odst. „a“ uvádí, že *„[p]oplatky se vybírají a účtují v souladu s všeobecnými obchodními podmínkami ČSOB, resp. v souladu se smlouvou o účtu zpravidla v měně daného účtu... Období, za které jsou poplatky účtovány, závisí na poskytovaných produktech a službách. Standardní poplatky za vedení účtu, výpisy a transakce TPS jsou účtovány za období od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího (období „měsíčně“ uváděné v části A není tedy kalendářní měsíc).“*

Na základě výše uvedeného finanční arbitr konstatuje, že Navrhovatel se s Institucí dohodl, že rozhodným obdobím pro účtování poplatků za vedení účtu, výpisy a provedené platební transakce bude období od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího a že o provedených platebních transakcích bude Instituce Navrhovatele informovat prostřednictvím výpisu z účtu s měsíční frekvencí zaslání.

Pokud jde o námitku Navrhovatele, že slovo „měsíčně“, které používá Instituce v Sazebníku, se v České republice používá pro určitý časový úsek zahrnující obvykle 30 až 31 dní a v únoru 28 až 29 dní, zatímco Instituce ho používá časový úsek, který může zahrnovat i 36 dní, finanční arbitr uvádí, že Instituce v Sazebníku v části Všeobecná ustanovení odst. „a“ konkretizovala část A Sazebníku, když výslovně stanovila, že termínem měsíčně zdarma se rozumí lhůta od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího a že *„období „měsíčně“ uváděné v části A není tedy kalendářní měsíc“*.

Finanční arbitr po vyhodnocení výše uvedeného neshledal Navrhovatelem tvrzený rozpor mezi částí A Sazebníku, řádek *„Tuzemské odchozí platby zadané elektronicky (měsíčně zdarma)“* a částí Všeobecná ustanovení odst. „a“. Navrhovatel sám v návrhu na zahájení řízení uvedl, že *„v části Všeobecná ustanovení odst. „a“ je termín „(měsíčně zdarma)“ upřesněn, že se nejedná o kalendářní měsíc, ale o období od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího“*. Je tedy zřejmé, že Navrhovatel citovaným smluvním ustanovením porozuměl a byl si vědom rozdílného významu slova „měsíčně“ používaného v části A Sazebníku a části Všeobecná ustanovení odst. „a“.

Finanční arbitr se nejprve zabýval tvrzením Navrhovatele o neoprávněně účtovaných poplatcích a zkoumal, zda Instituce účtovala poplatky v souladu se Smlouvou o účtu a zda dohoda o účtování poplatků je v souladu se zákonem o platebním styku.

Podle výpisu z Účtu za měsíc listopad 2013 (za období ode dne 1. 11. 2012 do dne 30. 11. 2012) má finanční arbitr za prokázané, že na Účtu došlo k následujícím operacím:

1. dne 19. 11. 2012 trvalý příkaz el. čís. (sociální pojištění);
2. dne 20. 11. 2012 došlá platba;
3. dne 23. 11. 2012 splátka hypotéky;
4. dne 24. 11. 2012 vyúčtování poplatků za vedení účtu, výpisy 50 Kč
 - z toho 1x hypotéka 2 Kč (ze dne 23. 11. 2012- pozn. finančního arbitra)

- 1x kredit 0 Kč (ze dne 20. 11. 2012- pozn. finančního arbitra)
- 1x debet-elektronicky 0 Kč (ze dne 19. 11. 2012- pozn. finančního arbitra)
- 5. dne 26. 11. 2012 trvalý příkaz el. čís. (zdravotní pojištění);
- 6. dne 26. 11. 2012 trvalý příkaz el. čís. (životní pojištění);

Podle výpisu z Účtu za měsíc prosinec 2013 (za období ode dne 1. 12. 2012 do dne 31. 12. 2012) má finanční arbitr za prokázané, že na Účtu došlo k následujícím operacím:

- 1. dne 17. 12. 2012 trvalý příkaz el. čís. (sociální pojištění);
- 2. dne 20. 12. 2012 došlá platba;
- 3. dne 21. 12. 2012 splátka hypotéky;
- 4. dne 27. 12. 2012 trvalý příkaz el. čís. (zdravotní pojištění);
- 5. dne 27. 12. 2012 trvalý příkaz el. čís. (životní pojištění);
- 6. dne 29. 12. 2012 proběhlo vyúčtování za vedení účtu, výpisu 50 Kč
 - z toho 1x hypotéka 2 Kč (ze dne 21. 12. 2012- pozn. finančního arbitra)
 - 1x kredit 0 Kč (ze dne 20. 12. 2012- pozn. finančního arbitra)
 - 5x debet-elektronicky 9 Kč (ze dne 26. 11. 2012, 17. 12. 2012 a 27. 12. 2012- pozn. finančního arbitra)

Pokud se tedy Instituce Navrhovateli zavázala poskytovat dvě tuzemské odchozí platby zadané elektronicky zdarma, a to v období od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího, je tímto obdobím v případě měsíců listopad a prosinec 2012 období ode dne 25. 11. 2012 do dne 29. 12. 2012. V tomto období zadal Navrhovatel 5 odchozích plateb elektronicky (a to dvě platby dne 26. 11. 2012, jednu platbu dne 17. 12. 2012 a dvě platby dne 27. 12. 2012), z nichž dvě byly v souladu se Sazebníkem poskytnuty zdarma. Instituce tak postupovala v souladu se Smlouvou o účtu, když Navrhovateli dne 29. 12. 2012 účtovala poplatek ve výši 9 Kč za tři odchozí platby a Navrhovatel neměl nárok na vrácení poplatků od Instituce.

Zákon o platebním styku současně ponechává uživatelům a poskytovatelům platebních služeb smluvní volnost, pokud jde o stanovení rozhodného období pro účtování poplatků za poskytované platební služby. Smluvní ujednání o tom, že poplatky budou účtovány za období od poslední soboty v měsíci do poslední soboty měsíce následujícího, považuje finanční arbitr v souladu se zákonem.

Finanční arbitr se dále zabýval otázkou, zda Instituce informovala Navrhovatele o provedených platebních transakcích v souladu se Smlouvou o účtu a se zákonem o platebním styku.

Zákon o platebním styku v ustanovení § 90 odst. 1 stanoví „[p]ovinnost poskytovatele plátce (tedy Instituce) poskytnout plátci (tedy Navrhovateli v případě odchozích plateb – pozn. finančního arbitra) bez zbytečného odkladu po odepsání částky platební transakce upravené rámcovou smlouvou z platebního účtu plátce... tyto informace:

- a) údaj umožňující identifikovat platební transakci, a pokud to přichází v úvahu, také údaje o příjemci,
- b) částku platební transakce...,
- c) údaj o úplatě, kterou je plátce povinen zaplatit poskytovateli za provedení platební transakce...,“

Odstavec 2 téhož ustanovení stanoví, že „[s]trany se mohou dohodnout, že informace podle odstavce 1 budou poskytovány nebo zpřístupňovány plátcí v pravidelných intervalech, které nesmějí být delší než 1 měsíc...“.

Současně zákon o platebním styku v § 91 odst. 1 stanoví „[p]ovinnost poskytovatele příjemce (tedy Instituce) poskytnout příjemci (tedy Navrhovateli v případě příchozích plateb – pozn. finančního arbitra) bez zbytečného odkladu po provedení platební transakce upravené rámcovou smlouvou, tyto informace:

- a) údaj umožňující identifikovat platební transakci, a pokud to přichází v úvahu, také údaje o plátcí,
- b) částku platební transakce...,
- c) údaj o úplatě, kterou je příjemce povinen zaplatit poskytovateli za provedení platební transakce...,“

Odstavec 2 téhož ustanovení stanoví, že „[s]trany se mohou dohodnout, že informace podle odstavce 1 budou poskytovány nebo zpřístupňovány příjemci v pravidelných intervalech, které nesmějí být delší než 1 měsíc...“

Finanční arbitr z předložených výpisů z Účtu, Všeobecných podmínek a Podmínek platebního styku zjistil, že Instituce si pro splnění informační povinnosti dohodla s Navrhovatelem období kalendářního měsíce, tedy od prvního dne kalendářního měsíce do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém Navrhovateli podle ustanovení § 90 a § 91 zákona o platebním styku poskytuje informace o platebních transakcích.

Finanční arbitr se zaměřil zejména na § 90 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku. Podle § 90 odst. 2 zákona o platebním styku ve spojení se Smlouvou o účtu je Instituce povinna informovat Navrhovatele ve lhůtě ne delší než jeden měsíc po odepsání částky platební transakce z platebního účtu o údajích o úplatě, kterou je Navrhovatel povinen zaplatit Instituci za provedení platební transakce, a skládá-li se úplata z více samostatných položek, i rozpis těchto položek.

Ustanovení § 90 a § 91 zákona o platebním styku stanoví, že poskytovatel platebních služeb je povinen informovat uživatele platebních služeb v pravidelných intervalech o provedených platebních transakcích a současně o úplatě, kterou je uživatel platebních služeb poskytovateli platebních služeb za provedené platební transakce povinen zaplatit. Jestliže se Navrhovatel s Institucí dohodl, že tímto pravidelným intervalem bude kalendářní měsíc, znamená to, že Instituce je povinna Navrhovatele informovat o všech provedených platebních transakcích v daném kalendářním měsíci a současně o úplatě za každou platební transakci v tomto kalendářním měsíci provedenou.

Z výpisu z Účtu za měsíc listopad 2012 finanční arbitr zjistil, že po vyúčtování poplatků provedeném k poslední sobotě v měsíci, tedy ke dni 24. 11. 2012, byly Navrhovatelem v měsíci listopadu 2012 provedeny další dvě odchozí platby (obě dne 26. 11. 2012- pozn. finančního arbitra). O úplatě za tyto dvě odchozí platby však Instituce Navrhovatele na výpisu z Účtu za měsíc listopad 2012 neinformovala.

Následující výpis z Účtu za měsíc prosinec 2012 obsahuje informace o provedených platebních transakcích za období ode dne 1. 12. 2012 do dne 31. 12. 2012, nicméně vyúčtování poplatků provedené k poslední sobotě v měsíci, tedy ke dni 29. 12. 2012, zahrnuje informaci o 5 odchozích platbách, z nichž na výpisu z Účtu za měsíc prosinec 2012 se objevují pouze tři.

Zbývající dvě odchozí platby (*ze dne 26. 11. 2012- pozn. finančního arbitra*) jsou uvedeny na výpise z Účtu za měsíc listopad 2012. Protože měl Navrhovatel výpis z Účtu za měsíc prosinec 2012 k dispozici nejdříve na začátku ledna 2013, nesplnila Instituce povinnost informovat Navrhovatele o provedených platebních transakcích v maximální lhůtě, kterou stanoví zákon o platebním styku.

Finanční arbitr dospěl k závěru, že ačkoli si smluvní strany mohou rozhodné období pro účtování poplatků stanovit libovolně, z výpisu z účtu musí být vždy zřejmé, jakou úplatu je uživatel platebních služeb povinen za provedené platební transakce uvedené na výpisu z účtu poskytovateli platebních služeb zaplatit.

Navrhovatel v průběhu řízení dále tvrdil, že ačkoli Instituce uvádí, že pro realizaci práva na platbu zdarma není rozhodné, zda konec lhůty připadne na sobotu, protože i v tento den může být právo na platbu zdarma realizované, Navrhovatel namítá, že v nepracovní den Instituce transakce neprovádí a transakce jsou realizované následující pracovní den. V průběhu řízení finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel v období od 25. 11. 2012 do 29. 12. 2012 zadal platební transakci v sobotu, v důsledku čehož mu nebyla realizována platba zdarma, a proto se finanční arbitr tímto tvrzením Navrhovatele dále nezabýval.

Finanční arbitr tak uzavírá, že Instituce nesplnila informační povinnost uloženou jí ustanovením § 90 zákona o platebním styku, když Navrhovatele na výpise z Účtu za měsíc listopad 2012 neinformovala o úplatě za 2 odchozí platební transakce (*dne 26. 11. 2012- pozn. finančního arbitra*) a informaci o úplatě poskytla Navrhovateli až na výpise z Účtu za měsíc prosinec 2012.

Finanční arbitr však nezjistil, že by Navrhovateli vznikla v příčinné souvislosti s porušením informační povinnosti škoda odpovídající vznesenému nároku Navrhovatele. Jak vyplynulo provedeného dokazování, Navrhovatel souhlasil s nastavením zúčtovacího období a pokud tedy některá z plateb, nastavená Navrhovatelem, připadla na další zúčtovací období, a tudíž nemohla být realizována jako platba zdarma v aktuálním zúčtovacím období, nemůže se jednat o škodu související s měsíční informační povinností, resp. nejedná se o žádnou škodu, neboť nastavení plateb provedl Navrhovatel.

Ke konstatovanému porušení informační povinnosti finanční arbitr dodává, že Všeobecné podmínky, jakožto součást Smlouvy o účtu v čl. 45 stanoví, že: „*[M]ajitel účtu je povinen na výpise z účtu neprodleně zkontrolovat návaznost zúčtování,....*“ tedy pro Navrhovatele vyplývající povinnost zkontrolovat i výpis z účtu předcházející.

Pokud jde o Instituci provedenou úhradu 9 Kč, finanční arbitr to považuje za pokus Instituce o smírné řešení sporu s Navrhovatelem. Provedená úhrada však nemá souvislost s předmětem sporu, týkající se výpisu z účtu za měsíc prosinec 2012.

K dalším požadavkům Navrhovatele uvedeným v návrhu na zahájení řízení finanční arbitr uvádí, že v řízení před finančním arbitrem se lze domáhat pouze splnění povinností, které vyplývají ze zákona, z právního vztahu nebo z porušení práva. Pokud se týká požadavků Navrhovatele na vedení účtu zdarma nebo navýšení nezpoplatněných bankovních operací, finanční arbitr podotýká, že požadavky Navrhovatele nevyplývají ze Smlouvy o účtu. Soukromé právo je ovládáno zásadou smluvní volnosti, je proto na vůli smluvní stran, jaké podmínky pro vedení účtu si sjednají. Finanční arbitr však nemůže nahrazovat vůli ani jedné ze smluvních stran.

Finanční arbitr je současně toho názoru, že na trhu existuje dostatečná nabídka poskytovatelů platebních služeb a Navrhovatel není nucen setrvávat ve smluvním vztahu s Institucí.

Pokud jde o žádost Navrhovatele o omluvu, jakožto nemajetkové újmy, finanční arbitr uvádí, že zásah do práva na ochranu osobnosti je zásahem natolik specifickým, že i pokud by k němu došlo v úzké časové a místní souvislosti s poskytováním platebních služeb, věcná souvislost s poskytováním platebních služeb dána není.

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

P o u č e n í :

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 27. 1. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr