



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/1795/2014

Registrační číslo (uvádějte vždy
v korespondenci):

649/PS/2013

Nález

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 14. 11. 2013 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci ZUNO BANK AG, registrační číslo 9243402, se sídlem Muthgasse 26, 1190 Vídeň, Rakouská republika, podnikající v České republice prostřednictvím ZUNO BANK AG, organizační složka, IČO 247 26 389, se sídlem Hvězdova 1716/2B, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka A 73218 (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 vrácení peněžních prostředků ve výši 516 eur, 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 na zahájení řízení před finančním arbitrem se Navrhovatel domáhá na Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 516 eur, které představují ztrátu vzniklou převodem peněžních prostředků ve výši 355.000 Kč z účtu Navrhovatele vedeného Institucí v měně euro na účet Navrhovatele vedený společností ■ v měně euro. Navrhovatel ztrátu vyčíslil na částku 516 eur, což odpovídá částce 527,77 eur (tedy rozdílu mezi výší peněžních prostředků, které byly odepsány z účtu Navrhovatele vedeného Institucí, a výší peněžních prostředků, které byly připsány na účet Navrhovatele vedený společností ■) ponížené o částku 280 Kč (tedy výši poplatku, který by si Instituce účtovala, pokud by převod peněžních prostředků byl proveden jako tzv. zahraniční platba, tj. bez dvojí směny měn).

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel s Institucí uzavřel dne 25. 7. 2012 Rámcovou smlouvu o poskytování produktů a služeb (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které Instituce pro Navrhovatele zřídila a vede běžný účet č. ■ v měně česká koruna a účet č. ■ v měně euro (dále jen „Účet“).

Smlouva o účtu ve svém článku 3.1 prohlašuje za svou nedílnou součást Všeobecné obchodní podmínky, Ceník, Kurzovní lístek a Reklamační řád.

Z přípisů Instituce vyplývá, že za rozhodnou verzi Všeobecných obchodních podmínek považuje verzi účinnou ode dne 18. 4. 2013.

Protože se jedná o verzi Všeobecných obchodních podmínek účinnou ode dne, který následoval po dni uzavření Smlouvy o účtu (tj. po dni 25. 7. 2012), finanční arbitr vyzval Instituci, aby doložila, jakým způsobem měnila Všeobecné obchodní podmínky. Instituce finančnímu arbitrovi sdělila, že informaci o změně Všeobecných obchodních podmínek Navrhovateli poskytla dva měsíce přede dnem účinnosti těchto změn, tj. dne 18. 2. 2013, a to prostřednictvím online bankingu Navrhovatele a zveřejněním na webových stránkách Instituce. Tato informace podle finančního arbitra neprokazuje naplnění zákonných požadavků stanovených v ustanovení § 94 odst. 1 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), podle kterého „[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti“.

Instituce finančnímu arbitrovi nedoložila, že informace o změně Všeobecných obchodních podmínek byla v online bankingu Navrhovatele uvedena, a proto neprokázala, že byly splněny zákonem stanovené požadavky na změnu smlouvy o platebních službách. Finanční arbitr považuje pro toto řízení za rozhodnou verzi Všeobecných obchodních podmínek znění účinné ode dne 2. 2. 2012 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Instituce argumentuje, že z podání Navrhovatele nevyplývá, že by namítal nedostatečnou informovanost ohledně změn Smlouvy o účtu. Instituce z tohoto důvodu nepovažuje otázku změny Všeobecných obchodních podmínek za předmět řízení před finančním arbitrem. Finanční arbitr se však domnívá, že dokazování, že Smlouvou o účtu a jejími nedílnými částmi byl Navrhovatel vázán, je nutnou částí řízení, jde-li o posuzování smluvního vztahu a práv a povinností, které z něj pro jednotlivé smluvní strany vyplývají.

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 předem neurčené. To vyplývá z článku 7.1.1. Všeobecných podmínek, kde se Instituce zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce včetně převodů prostředků z Účtu nebo na Účet prostřednictvím tzv. domácích nebo tzv. zahraničních plateb.

Účet je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí.

Převod peněžních prostředků z Účtu je platební službou podle § 3 odst. 1 písm. c) nebo d) zákona o platebním styku.

V platební transakci, která je předmětem sporu, vystupuje Navrhovatel ve vztahu k Instituci jako plátce. Podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku je plátcem uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce. Instituce vystupuje ve vztahu k Navrhovateli jako poskytovatel platebních služeb plátce.

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 (dále jen „občanský soudní řád“), dána pravomoc českého soudu.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 11. 9. 2013 zadal platební příkaz k převodu peněžních prostředků ve výši 355.000 Kč z Účtu na Cílový účet.

Navrhovatel tvrdí, že platební příkaz zadal jako tzv. domácí platbu, a proto došlo ke směně měn z měny euro na měnu koruna česká a následně zpět na měnu euro. Dvěma směnami měn došlo ke kurzové ztrátě a částka připsaná na Cílový účet byla o 527,77 eur nižší než částka odepsaná z Účtu. Navrhovatel argumentuje, že zadal platební příkaz jako domácí platbu, neboť převod peněžních prostředků se měl uskutečnit v rámci České republiky.

Navrhovatel tvrdí, že při předchozím telefonickém hovoru s operátorem kontaktního centra Instituce nebyl informován, že ke směně měn může dojít. Navrhovatel namítá, že ani webové stránky Instituce, na kterých zadal platební příkaz, takovou informaci neobsahují. Navrhovatel dále tvrdí, že systém pro zadávání platebního příkazu z účtu vedeného v měně euro na jiný účet v měně euro je nepřehledný.

Navrhovatel se domnívá, že Instituce by měla zákazníkovi nabídnout nejvýhodnější způsob, jak platební transakci provést.

Navrhovatel se odvolává na článek 7.3.3. Všeobecných obchodních podmínek (není zřejmé, o jakou verzi se jedná – poznámka finančního arbitra) a tvrdí, že transakce měla být Institucí zrušena nebo mu má být uhrazen poplatek, který si Instituce účtovala.

Navrhovatel tvrdí, že po přihlášení do online bankingu se zobrazuje informace o zůstatku na Účtu v měně koruna česká, ačkoli Účet je veden v měně euro. Na základě této skutečnosti nepovažuje Navrhovatel zadání platebního příkazu z Účtu vedeného v měně euro v měně koruna česká za zvláštní.

Navrhovatel tvrdí, že informace o domácí i zahraniční platbě musí klient Instituce hledat, a to buď ve Všeobecných obchodních podmínkách, anebo na webových stránkách Instituce v části Nastavení a pomoc – Zahraniční platby. Navrhovatel namítá, že se „*klient (který si důkladně neprostudoval Všeobecné podmínky) domnívá, že provádí Domácí platbu, protože je určena na účet vedený u banky se sídlem v ČR, nehledá obvykle nápovědu pod heslem Zahraniční platby.*“ Navrhovatel se domnívá, že upozornění by mělo být v části Domácí platby a systém Instituce by měl být schopen rozeznat, že z účtu vedeného v cizí měně provádí systém Domácí platbu.

Navrhovatel dále tvrdí, že systémy používané bankami jsou schopné rozpoznat, v jaké měně je veden účet, na který jsou peněžní prostředky převáděny. Navrhovatel také tvrdí, že na internetu našel informaci, že v čísle účtu ve formátu IBAN je dvojčíslí následující po kódu země označením valuty specifickým pro každý účet a banku. Navrhovatel dovozuje, že by systém Instituce měl být schopen zobrazit chybové hlášení, které by zákazníka upozornilo na nevýhodnost transakce.

Navrhovatel dále tvrdí, že operátoři kontaktního centra Instituce hovoří pouze slovensky a odmítají mluvit česky a zdráhají se předat česky hovořícího operátora, což Navrhovatel považuje za rozpor s článkem 4.1.7 Všeobecných obchodních podmínek. Navrhovatel tvrdí, že jako cizinec žijící v České republice hovoří pouze česky a slovenštině nerozumí.

Navrhovatel dále tvrdí, že v bankovním sektoru platí zásada „nepoškodit zákazníka“, kterou si vykládá jako povinnost aplikovat vždy takový cenový tarif, který je pro danou transakci nejvýhodnější.

6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že dne 11. 9. 2013 Navrhovatel zadal platební příkaz k převodu peněžních prostředků ve výši 355.000 Kč, nikoli platební příkaz k převodu ekvivalentní částky v eurech (jak tvrdí Navrhovatel v reklamacích adresovaných Instituci). Instituce tvrdí, že systém online bankingu je nastaven u tzv. domácí platby tak, že platbu lze zadat pouze v měně koruna česká a měnu euro použít nelze.

Instituce dále tvrdí, že v online bankingu v části „Nastavení a pomoc“ jsou návody, jak postupovat v různých situacích, mimo jiné i při zadávání platebního příkazu prostřednictvím online bankingu. Instituce tvrdí a dokládá otisky obrazovek, že v případě, že zákazník nějaké situaci nerozumí, může informace najít na webové stránce Instituce, v části „Potřebujete pomoci?“, dále Instituce odkazuje na diskusní fórum a na kontaktní centrum Instituce, které jsou k dispozici 24 hodin denně.

Instituce tvrdí, že její webové stránky obsahují řadu tzv. „tooltipů“ (tj. vysvětlivek), ve kterých jsou ukryty nápovědy, které zákazníkům usnadňují pochopení jednotlivých služeb. Instituce dále tvrdí, že na webových stránkách Instituce v části „Platby“ je uvedena informace, že převod peněžních prostředků mezi dvěma účty v rámci České republiky vedenými v měně euro je potřeba zadat jako zahraniční platbu.

Instituce tvrdí, že pouze tzv. uvítací obrazovka online bankingu poskytuje přehled o stavu účtů po přepočtu na měnu koruna česká, avšak po kliknutí na jednotlivé účty se zobrazí zůstatek na těchto účtech v měnách, ve kterých jsou účty vedeny. Instituce namítá, že v kontextu ostatních informací o zůstatku na Účtu nemohl u Navrhovatele vzniknout dojem, že platební transakce z Účtu je potřeba zadat v měně koruna česká.

Instituce rozporuje tvrzení Navrhovatele o nutnosti znát Všeobecné obchodní podmínky a tvrzení, že informace ohledně možnosti, jak platbu zadat, se ukrývá pouze pod heslem „Zahraniční platby“. Instituce tvrdí, že webové stránky Instituce jsou přehledné a ke zjištění, zda zadat platbu jako domácí nebo zahraniční, postačí, aby Navrhovatel klikl na odkaz „Zadat novou platbu“, pod nímž se zobrazí nabídka platebních příkazů s vysvětlivkami.

Instituce v reakci na Navrhovatelovo tvrzení, že její systém měl rozpoznat, v jaké měně je Cílový účet, a zajistit, aby k převodu nedošlo, tvrdí, že při sporné platební transakci byly dodrženy veškeré požadavky kladené na ni zákony, mimo jiné ustanovením § 109 zákona o platebním styku.

Instituce dále rozporuje Navrhovatelovo tvrzení, že operátoři v kontaktním centru Instituce hovoří pouze slovensky a zdráhají se předat operátora hovořícího česky. Instituce tvrdí, že z nahrávek vyplývá, že polovina hovorů s Navrhovatelem se uskutečnila v českém jazyce a že pouze v jednom hovoru (ze dne 13. 9. 2013) vyjádřil Navrhovatel problém se slovenštinou a v tomto případě byl hovor předán česky hovořícímu operátorovi. Instituce tvrdí, že operátoři kontaktního centra jsou instruováni, aby nejprve zákazníky informovali o tom, že budou hovořit slovensky, a v případě, že zákazník vyjádří svůj nesouhlas, aby hovor předali česky hovořícímu operátorovi. Instituce namítá, že Navrhovatel mohl využít možnosti přímé komunikace s Institucí pomocí tzv. chatu (diskusního fóra), což je písemná komunikace s pracovníky Instituce

v reálném čase prostřednictvím internetu. Instituce tvrdí, že Navrhovateli poskytla dostatek možností k získání informací ohledně zadání platebního příkazu.

Instituce v reakci na Navrhovatelovo tvrzení, že porušila zásadu nepoškozovat zákazníka, když neaplikovala tarif, který by byl pro danou transakci nejvýhodnější, tvrdí, že neaplikovala žádný tarif, neboť Navrhovateli vznikla kurzová ztráta, protože platbu mezi dvěma účty vedenými v měně euro zadal jako domácí platbu, tj. v korunách českých.

Instituce namítá, že proces vyřizování platebních příkazů zadaných prostřednictvím online bankingu je plně automatizovaný a Instituce nemůže ověřovat, zda údaje uvedené Navrhovatelem na platebním příkaze odpovídají skutečné vůli Navrhovatele.

Instituce tvrdí, že se pokusila o uzavření smíru, avšak neúspěšně.

8. 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 na základě shromážděných podkladů (důkaz otiskem obrazovky platebního příkazu z vnitřního systému Instituce Finacle) bere za prokázané, že Navrhovatel zadal Instituci dne 11. 9. 2013 platební příkaz s datem splatnosti dne 11. 9. 2013, podle kterého měla Instituce převést peněžní prostředky ve výši 355.000 Kč z Účtu na Cílový účet (dále jen „Platební příkaz“).

Vzhledem k tomu, že Navrhovatel namítá nedostatek informací, které měl před zadáním Platebního příkazu, zabýval se finanční arbitr následujícími otázkami:

- (i) zda Instituce splnila předšmluvní informační povinnost v souladu s ustanoveními § 80 až § 85 zákona o platebním styku;
- (ii) zda Instituce byla povinna splnit informační povinnost během trvání Smlouvy o účtu v souladu s ustanovením § 88 zákona o platebním styku nebo podle Smlouvy o účtu;
- (iii) zda byla Instituce povinna odmítnout Platební příkaz nebo zda byla Instituce povinna posoudit výhodnost převodu peněžních prostředků a v tomto smyslu změnit pokyn Navrhovatele obsažený v Platebním příkazu.

Ad (i)

Ustanovení § 80 až § 85 zákona o platebním styku zakládají tzv. předšmluvní informační povinnost Instituce, tj. ukládají Instituci povinnost poskytnout Navrhovateli stanovené informace s dostatečným předstihem před tím, než bude Navrhovatel vázán rámcovou smlouvou o platebních službách. V souladu s § 80 je Instituce povinna tyto informace poskytnout srozumitelně, určitě a v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se Instituce a Navrhovatel dohodnou.

Výčet konkrétních informací pak stanoví ustanovení § 81 až 85 zákona o platebním styku. Jedná se o informace o Instituci (§ 81), informace o poskytované platební službě (§ 82), informace o způsobu komunikace mezi Navrhovatelem a Institucí (§ 83), informace o rámcové smlouvě o platebních službách (§ 84) a informace o povinnostech a odpovědnosti Instituce (§ 85).

Vzhledem k předmětu sporu finanční arbitr předně posuzoval, jakým způsobem informovala Instituce Navrhovatele o převodech peněžních prostředků podle § 82 zákona o platebním styku, neboť provedením převodu peněžních prostředků ve výši 355.000 Kč z Účtu na Cílový účet poskytla Instituce Navrhovateli platební službu spočívající v převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz plátce [§ 3 odst. 1 písm. c) bod. 1. zákona o platebním styku].

Instituce tak byla v souladu s ustanovením § 82 povinna Navrhovateli poskytnout informace o převodech peněžních prostředků, a to:

„a) popis platební služby,

b) údaj nebo jedinečný identifikátor, jehož poskytnutí je podmínkou řádného provedení platebního příkazu,

c) forma a postup předání souhlasu s provedením platební transakce a odvolání takového souhlasu podle § 106,

d) údaj o okamžiku přijetí platebního příkazu podle § 104 a o okamžiku blízko konce pracovního dne podle § 104 odst. 4, byl-li dohodnut,

e) maximální lhůta pro provedení platební služby,

f) údaj o omezení celkové částky platebních transakcí provedených za použití platebního prostředku za určité období podle § 99, bylo-li dohodnuto,

g) údaj o úplatě, kterou je uživatel povinen zaplatit poskytovateli, a skládá-li se úplata z více samostatných položek, i rozpis těchto položek,

h) tam, kde to připadá v úvahu, údaj o úrokových sazbách a směnných kurzech, které mají být použity, nebo údaj o způsobu výpočtu úroku nebo přepočtu měn a příslušný den a index nebo základ pro určení referenční úrokové sazby nebo referenčního směnného kurzu, je-li použita referenční úroková sazba nebo referenční směnný kurz,

i) údaj o tom, že poskytovatel je oprávněn kdykoli jednostranně a bez předchozího oznámení změnit dohodu stran o úrokových sazbách a směnných kurzech podle § 94 odst. 5, bylo-li to dohodnuto, a další údaje s tím související.“

Zákon o platebním styku stanoví, že výše uvedené informace musí být „poskytnuty“, čímž se v souladu s § 78 odst. 1 tohoto zákona rozumí, že Instituce „splní povinnost poskytnout informaci uživateli (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra), jestliže v důsledku jednání poskytovatele (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) dojde uživateli informace zachycená na trvalém nosiči dat.“ Informace poskytnuté na trvalém nosiči dat jsou např. informace v tištěné podobě nebo v elektronických souborech dat ve formátu PDF.

Finanční arbitr se zabýval otázkou, zda měl Navrhovatel ve Smlouvě o účtu (a jejích nedílných součástech, zejména tedy ve Všeobecných podmínkách) veškeré informace stanovené zákonem o platebním styku.

Platební služby upravuje Část 7. „PLATEBNÍ SLUŽBY ZUNO/VAŠE PLATBY“ Všeobecných podmínek. Čl. 7.1 rozlišuje mezi následujícími typy plateb: tzv. interní platbou v rámci ZUNO, domácí platbou a zahraniční platbou.

Domácí platbou se podle čl. 7.4.2 Všeobecných podmínek rozumí platba, kdy „jsou účty plátce a příjemce vedeny dvěma různými poskytovateli platebních služeb se sídlem v České republice a platba má být uskutečněna v CZK“ (dále jen „Domácí platba“).

Článek 7.5.1 Všeobecných podmínek rozeznává tři typy zahraničních plateb, a to tzv. platbu PSD, platbu SEPA a standardní zahraniční platbu (dále jen „Zahraniční platba“).

Platbou PSD se rozumí „zahraniční platba, (i) pokud účty plátce a příjemce jsou vedeny dvěma poskytovateli platebních služeb se sídlem v zemích PSD (tedy i v České republice – pozn. finančního arbitra) a (ii) v měnách těchto zemí“ (čl. 7.5.2 Všeobecných podmínek).

Platbou SEPA se rozumí „zahraniční platba, (i) jestliže účty plátce a příjemce jsou vedeny dvěma poskytovateli platebních služeb se sídlem v zemích PSD, Švýcarsku a Monaku [...] a (ii) jsou vedeny v EUR“ (čl. 7.5.4 Všeobecných podmínek).

Standardními zahraničními platbami se rozumí „platby, (i) jestliže účty plátce a příjemce jsou vedeny dvěma poskytovateli platebních služeb se sídlem v zemích SEPA a v měně USD (např. včetně převodů v cizí měně v rámci České republiky) a (ii) jestliže účet plátce nebo příjemce je veden poskytovatelem platebních služeb se sídlem v zemi mimo členské státy PSD v měně CZK, USD, GBP, nebo EUR (čl. 7.5.6 Všeobecných podmínek).

Instituce dále v článku 8.4 „Cizí měny a Kurzovní lístek a v souladu s § 82 zákona o platebním styku informovala Navrhovatele, že je oprávněna „vykonávat platby a jiné transakce v měnách odlišných od měny, v níž je veden ÚČET, podle směnného kurzu stanoveného ZUNO, platného v okamžiku zpracování platby/transakce a zveřejněného na www.zuno.cz“.

Navrhovatel v čl. 3.1 Smlouvy o účtu prohlásil, že se seznámil s Všeobecnými podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o účtu, a to v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy o účtu a souhlasil s nimi. Navrhovatel současně v tomtéž článku Všeobecných podmínek prohlásil, že Všeobecné podmínky v písemné podobě převzal.

Finanční arbitr posoudil také splnění požadavku zákona o platebním styku, aby výše uvedené informace byly ve Všeobecných podmínkách vyjádřeny určitě a srozumitelně a konstatuje, že jednotlivá ustanovení Všeobecných podmínek používají převážně běžně užívané výrazy a jednotlivé části Všeobecných podmínek jsou uspořádány přehledně a logicky a jednotlivá ustanovení, i když psaná v delších souvětích, jsou vnitřně konzistentní a pochopitelná. Finanční arbitr považuje text Všeobecných podmínek za srozumitelný a určitý pro běžného účastníka tohoto typu smluvního vztahu.

Finanční arbitr uzavírá, že Instituce informovala Navrhovatele v souladu se zákonem o platebním styku. Navrhovatel měl ve Všeobecných podmínkách veškeré informace o odlišných typech plateb, kterými lze provést převod peněžních prostředků z Účtu. Finanční arbitr se domnívá, že je zcela v souladu se zákonem o platebním styku, pokud Instituce nabízí možnost volby, jak platební příkaz zadat, pokud současně veškeré možnosti dostatečně popíše. Je potom na Navrhovatel, aby se na základě relevantních informací (zejména měny účtu, ze kterého jsou peněžní prostředky převáděny, a měny cílového účtu) rozhodl, jakým způsobem platební příkaz zadat, aby převod peněžních prostředků byl pro Navrhovatele finančně výhodný. Pokud Účet i Cílový účet jsou vedeny v měně euro a Navrhovatel zamýšlel provést převod peněžních prostředků bez směny měn, musel Navrhovatel zvolit Zahraniční platbu.

Ad (ii)

Zákon o platebním styku ukládá Instituci povinnost informovat Navrhovatele v určitých případech i během trvání smluvního vztahu, a to v ustanoveních § 88 až 91 tohoto zákona. Ustanovení § 88 upravuje povinnost Instituce poskytnout Navrhovateli obsah rámcové smlouvy o platebních službách, tj. Smlouvy o účtu a jakékoli její nedílné součásti, a další informace uvedené v ustanoveních § 81 až 85 zákona o platebním styku. Navrhovatel musí o informace požádat. Zákon tak klade důraz na to, aby měl uživatel platebních služeb v kterékoli fázi

smluvního vztahu s poskytovatelem platebních služeb dostatek relevantních informací o obsahu smluvního vztahu.

Navrhovatel namítá, že před zadáním Platebního příkazu uskutečnil hovor s kontaktním centrem Instituce, kde se dotazoval na zadání platebního příkazu. Finanční arbitr proto vyzval Instituci i Navrhovatele, aby předložili veškeré nahrávky hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí. Pro předmětný spor jsou stěžejní nahrávky hovorů uskutečněných před zadáním Platebního příkazu dne 11. 9. 2013.

Instituce předložila finančnímu arbitrovi nahrávky ze dne 13. 9. 2013, 5. 11. 2013 a 24. 11. 2013. Navrhovatel předložil nahrávky ze dne 21. 10. 2013 a 5. 11. 2013. Finanční arbitr tak nemá žádný důkaz o tom, že by se nějaký telefonický hovor Navrhovatele a Instituce přede dnem zadání Platebního příkazu uskutečnil. Navrhovatel tak neunesl důkazní břemeno, že by žádal poskytnutí informací ve smyslu § 88 zákona o platebním styku, proto se finanční arbitr otázkou poskytnutí informací v režimu § 88 zákona o platebním styku dále nezabýval.

Smlouva o účtu ani Všeobecné podmínky jako její nedílná součást nezavazují Instituci k informování Navrhovatele o poskytovaných platebních službách na webových stránkách Instituce. Protože však Instituce tak činí, musel finanční arbitr posoudit otázku, zda webové stránky Instituce neobsahují informace, které by mohly Navrhovatele uvést v omyl, pokud jde o postup při výběru a zadávání platebních příkazů. Ostatně sám Navrhovatel tvrdí, že informace zveřejněné na webových stránkách Instituce jsou nepřehledné.

Z otisku obrazovky webové stránky Instituce je zřejmé, že kliknutím na odkaz „FAQ“ na hlavní stránce www.zuno.cz se Navrhovateli zpřístupnil odkaz „Zahraniční platby“, pod nímž mohl Navrhovatel nalézt informaci, že standardní zahraniční platba je „typ platby používaný k platbám do zahraničí i k platbám v rámci České republiky v jiné měně než koruny“.

Konečně se finanční arbitr zabýval také informacemi, které byly Navrhovateli k dispozici v online bankingu při zadávání Platebního příkazu. Menu „PLATBY“ nabízí mimo jiné Domácí platbu a Zahraniční platbu. Kliknutím na viditelnou ikonu „i“, která se nachází vpravo v těsné blízkosti slova „PLATBY“ měl Navrhovatel k dispozici následující informace: *„Vyberte typ platby: [...] – Chcete vybrat platbu v korunách a příjemce je v České republice? Zvolte možnost Domácí platba. – Zahraniční platbu vyberte, pokud je příjemce platby mimo Českou republiku. Tuto možnost také zvolte, pokud posíláte platbu v rámci České republiky, ale v jiné měně než koruna. [...]“*.

Finanční arbitr se domnívá, že informace uvedené v online bankingu a na webových stránkách Instituce jsou přehledné, srozumitelné a určité, neboť jednoznačně uživatele platebních služeb informují, co se rozumí Domácí a Zahraniční platbou, a na základě jakých kritérií může uživatel platebních služeb učinit volbu typu platby. Skutečnost, že Instituce označuje jako Zahraniční platbu také převod peněžních prostředků v rámci České republiky v jiné měně než české koruně, nepovažuje finanční arbitr za matoucí, a to především vzhledem ke konzistentním informacím ve Všeobecných podmínkách jako nedílné součásti Smlouvy o účtu, v online bankingu při zadávání platebního příkazu a na webových stránkách Instituce pod odkazem Platby nebo Často kladené otázky.

Ad (iii)

Pokud jde o tvrzení Navrhovatele, že systém používaný Institucí byl schopen rozpoznat měnu Cílového účtu, a to na základě čísla účtu ve formátu IBAN, který podle Navrhovatele obsahuje

jako první dvojčíslí (následující po kódu země) kód měny, ve které je účet veden, finanční arbitr konstatuje, že formát IBAN upravuje vyhláška České národní banky č. 169/2011 Sb., o stanovení pravidel tvorby čísla účtu v platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“). Jak vyplývá z § 4 Vyhlášky, číslo účtu ve formátu IBAN je tvořeno alfanumerickými znaky, přičemž první a druhý znak jsou písmena CZ a třetí a čtvrtý znak obsahují kontrolní číslice definované mezinárodní normou. Finanční arbitr k tomu dodává, že toto dvojčíslí umožňuje programovou kontrolu čísla účtu a je ochranou proti chybně zadanému číslu účtu, např. z důvodu překlepu (viz také informace dostupné z webových stránek České národní banky http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/iban/iban_mezinar_cislo_uctu.html). Finanční arbitr tak konstatuje, že číslo účtu ve formátu IBAN neumožňuje rozpoznat měnu, ve které je účet veden.

Pokud není Instituce schopna rozpoznat měnu účtu, nemůže tak posoudit výhodnost zamýšleného převodu peněžních prostředků, neboť nemá informace o tom, zda na straně příjemce bude muset dojít ke směně měn mezi měnou platební transakce a měnou cílového účtu.

Navíc, jak finanční arbitr rozebere dále, poskytovatelům platebních služeb ani nepřísluší, aby výhodnost prováděných platebních transakcí pro Navrhovatele posuzovali.

Zákon o platebním styku vychází z povinnosti Instituce provést platební transakci, jestliže k ní dal Navrhovatel platební příkaz. Platebním příkazem se podle § 2 odst. 3 písm. d) zákona o platebním styku rozumí „*pokyn poskytovateli, jímž plátce nebo příjemce žádá o provedení platební transakce*“. Podle § 109 odst. 1 téhož zákona „*[p]oskytovatel plátce zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na účet poskytovatele příjemce [...]*“.

Jako výjimku pak zákon o platebním styku ve svém ustanovení § 105 odst. 1 upravuje, za jakých podmínek je oprávněna nebo povinna Instituce odmítnout provést platební příkaz, když stanoví, že „*[p]oskytovatel (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) může odmítnout provést platební příkaz pouze tehdy, nejsou-li splněny smluvní podmínky pro jeho provedení, nebo stanoví-li tak jiný právní předpis. Poskytovatel je povinen odmítnout provedení platebního příkazu, stanoví-li tak jiný právní předpis.*“

Finanční arbitr proto posuzoval, zda Smlouva o účtu stanovila možnost nebo povinnost Instituce odmítnout Platební příkaz. Čl. 7.1.3 Všeobecných podmínek umožňuje odmítnout provedení platebního příkazu v případě, že „*(i) existuje důvodné podezření, že platba je v rozporu se všeobecně závaznými právními předpisy, (ii) pokud míra nesprávnosti, nečitelnosti nebo nesrozumitelnosti údajů neumožňuje realizaci platby, (iii) pokud na zemi/banku příjemce nebo příjemce je vyhlášeno moratorium, embargo nebo pokud existuje podezření, že platba může být blokována příslušnými zahraničními úřady, (iv) pokud jste již před realizací platby překročil nebo byste realizací platby překročil [d]enní limit nebo (v) pokud na ÚČTU není dostatek prostředků ke krytí platby a poplatků s ní souvisejících.*“

Finanční arbitr uzavírá, že z provedení dokazování nevyplývá, že by nastaly okolnosti, za kterých by byla Instituce oprávněna nebo povinna odmítnout provést Platební příkaz tak, jak ho Navrhovatel zadal.

Navrhovatel se v návrhu dále odvolává na článek 7.7.3 Všeobecných obchodních podmínek, který upravuje chybné zúčtování a stanoví, že „*[v] případě Domácí platby ZUNO opraví chybné zúčtování bez zbytečného odkladu (i) z vlastní iniciativy za předpokladu, že ZUNO uskutečnilo chybný převod prostředků na Vašem ÚČTU nebo (ii) na podnět jiného poskytovatele platebních služeb, který ZUNO upozorní na své chybné zúčtování.*“ K tomu finanční arbitr uvádí, že tento institut lze aplikovat pouze za předpokladu, že Instituce nebo jiný poskytovatel platebních služeb

provedl chybné zúčtování. Jedná se o institut opravného zúčtování, který upravuje ustanovení § 20c zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů. Chybným zúčtováním je v tomto případě situace, kdy by Instituce nepoužila bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobila tím nesprávné provedení platební transakce. V tomto případě však provedla převod v souladu s Platebním příkazem.

Finanční arbitr proto uzavírá, že žádné ustanovení zákona nebo Smlouvy o účtu nezakládá oprávnění nebo povinnost Instituce měnit (opravit) pokyn Navrhovatele obsažený na Platebním příkaze.

Jak finanční arbitr konstatoval výše, Instituce nemohla znát měnu, ve které je veden Cílový účet, a proto nemohla posoudit výhodnost zamýšleného převodu peněžních prostředků. Byl to naopak Navrhovatel, který věděl nebo měl vědět, že Cílový účet je veden v měně euro, neboť se jedná o účet Navrhovatele, a mohl proto zvolit vhodný typ platby.

Z Všeobecných podmínek i informací dostupných v online bankingu a na webových stránkách Instituce jednoznačně vyplývá, že v případě volby Domácí platby bude platební transakce provedena v měně koruna česká, a v takovém případě dojde na straně plátce (tedy Navrhovatele) v souladu s čl. 8.4 Všeobecných podmínek ke směně měn, neboť Účet je veden v měně euro. Instituce tak provedla sporný převod peněžních prostředků v souladu s Platebním příkazem, když odepsala z Účtu částku 14.037,17 eur a směnným kurzem 25,290 CZK/EUR ji přepočítala na 355.000 Kč a tuto částku připsala na účet poskytovatele platebních služeb příjemce, kterým v tomto případě byla společnost ■. Jako majitel Cílového účtu si měl být Navrhovatel vědom i toho, že ke směně měn dojde i na Cílovém účtu.

Závěrem finanční arbitr uvádí, z předložených důkazů, zejména z otisku obrazovky formuláře pro zadávání platebního příkazu v online bankingu, vyplývá, že formulář v režimu Domácí platba neumožňuje výběr měny platební transakce, ale automaticky nastaví jako měnu platební transakce korunu českou (CZK). Navrhovatel vyplňuje pouze částku platební transakce. Z otisku obrazovky platebního příkazu z vnitřního systému Instituce Finacle je nepochybné, že Navrhovatel v příslušném poli uvedl číslovku 355.000. Finanční arbitr současně vyloučil možnost, že by Navrhovatel zamýšlel převést z Účtu na Cílový účet peněžní prostředky ve výši 355.000 eur, neboť k datu splatnosti Platebního příkazu (tedy ke dni 11. 9. 2013) činil zůstatek Účtu 14.413,60 eur.

Finanční arbitr uzavírá, že Instituce poskytla Navrhovateli podle zákona o platebním styku informace před uzavřením Smlouvy o účtu. Navrhovatel před uzavřením Smlouvy o účtu získal veškeré informace o tom, jak používat Účet, jakým způsobem zadávat platební příkazy a jakým způsobem provádět platební transakce. V případě pochybností během trvání smluvního vztahu pak mohl Navrhovatel požádat Instituci o poskytnutí potřebných informací, Navrhovatel však neunesl důkazní břemeno, že by některým z komunikačních kanálů o tyto informace žádal.

Jak je výše uvedeno, ze Všeobecných podmínek vyplývá, že Instituce umožňuje Navrhovateli volbu typu platby, jak provést převod peněžních prostředků z Účtu, přičemž Navrhovatel může volit mezi Domácí nebo Zahraniční platbou mimo jiné v závislosti na měně, ve které má být platební transakce provedena. Tato volba bude zpravidla záviset na měně, ve které je veden účet, ze kterého mají být peněžní prostředky převedeny, a na měně, ve které je veden cílový účet.

Navrhovatel, jak tvrdí, vybral Platební příkaz v režimu Domácí platba, neboť Účet i Cílový účet jsou vedeny v České republice. Finanční arbitr si takové sdělení vysvětluje tak, že Navrhovatel postupoval spíše intuitivně, aniž by s určitou mírou obezřetnosti pečlivě zjišťoval potřebné informace. U převodů peněžních prostředků mezi účty různých poskytovatelů platebních služeb,

kde nedochází k fyzickému předání peněz, pouze k zápisům v evidencích u těchto poskytovatelů platebních služeb, není jediným rozhodujícím prvkem prvek teritoriální, tj. zda se převod uskutečnil v rámci České republiky, ale také prvek měnový, tj. v jaké měně má být převod peněžních prostředků proveden.

Účelu zamýšleného Navrhovatelem, tj. převést peněžní prostředky na Cílový účet, Navrhovatel dosáhl, avšak způsobem (Domácí platbou v měně koruna česká), který byl oproti jinému možnému způsobu převodu (tj. Zahraniční platbou v měně euro) málo efektivní, neboť celou transakci prodražil, a to o 527,77 eur. Ztráta, kterou Navrhovatel utrpěl, byla způsobena Navrhovatelovou neznalostí ujednání, na nichž se s Institucí dohodl. Tuto neznalost však nemůže finanční arbitr přičíst Instituci, neboť Instituce splnila svou zákonnou i smluvní informační povinnost. Instituce nabídla Navrhovateli několik typů plateb, jak převod peněžních prostředků z Účtu na Cílový účet uskutečnit a současně ho informovala nad rámec svých povinností v online bankingu a na webových stránkách Instituce. Skutečnost, že Navrhovatel vybral způsob, který vedl k zamýšlenému výsledku s vyššími náklady, nelze přičíst Instituci k tíži.

9. K výroku rozhodnutí

Navrhovatel se domáhá vydání částky 516 eur, jakožto ztráty, kterou utrpěl, když při převodu peněžních prostředků ve výši 355.000 Kč z Účtu na Cílový účet zadal Platební příkaz v režimu Domácí platba.

Finanční arbitr po prozkoumání veškerých dokladů a důkazů dospěl k závěru, že Instituce poskytla Navrhovateli určitě a srozumitelně informace, jak Platební příkaz zadat, a to jak v rámci své předmluvní informační povinnosti vyplývající pro ni ze zákona o platebním styku (prostřednictvím Smlouvy o účtu), tak nad rámec této povinnosti prostřednictvím webových stránek Instituce a prostřednictvím online bankingu. Finanční arbitr současně konstatuje, že Instituce nebyla povinna ani oprávněna změnit pokyn Navrhovatele obsažený na Platebním příkaze. Instituce v postavení poskytovatele platebních služeb plátce zabezpečuje přesun peněžních prostředků od plátce k příjemci a není povinna nebo oprávněna posuzovat výhodnost prováděné platební transakce pro Navrhovatele. K takovému posouzení nemá a ani nemůže mít dostatek informací, neboť její odpovědnost končí připsáním peněžních prostředků na účet poskytovatele platebních služeb příjemce.

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 20. 3. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr