



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/4387/2014

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/PS/86/2014

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 27. 3. 2014 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 B XXXVI, 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“), o vrácení peněžních prostředků ve výši 4.061 Kč, 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 domáhal proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 4.061 Kč jako kurzového ztráty, která mu vznikla při výběru hotovosti z bankomatu Instituce.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel je majitelem účtu č. ■ (dále jen „Účet“), který pro něho vede v měně euro společnost Deutsche Postbank AG (dále jen „Postbank“). Finanční arbitr současně zjistil, že Navrhovatel je držitelem platební karty č. ■ (dále jen „Platební karta“), která mu umožňuje nakládat s peněžními prostředky na Účtu a kterou Navrhovateli vydala Postbank.

Sporným výběrem, který provedl Navrhovatel z bankomatu Instituce č. ■, umístěného na ulici ■ (dále jen „Bankomat“), se směnou měny, uzavřel Navrhovatel s Institucí smlouvu o jednorázové platební transakci podle § 74 odst. 1 písm. b) č. 284/2009 Sb., zákona o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), kterou se Instituce zavázala provést pro Navrhovatele jednotlivou platební transakci neupravenou mezi nimi rámcovou smlouvou o platebních službách.

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

vystupuje ve vztahu k Instituci jako příjemce [příjemcem je podle § 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku uživatel platebních služeb, na jehož platební účet mají být podle platebního příkazu připsány peněžní prostředky, nebo jemuž mají být podle platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici].

Výběr z Bankomatu je platební službou spočívající v převodu peněžních prostředků podle § 3 odst. 1 písm. c) nebo f) zákona o platebním styku.

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 odst. 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 dne 27. 11. 2013 při výběru hotovosti ve výši 50.000 Kč Platební kartou z Účtu z Bankomatu Instituce, nebyl žádným způsobem informován o obsahu pojmů uvedených na obrazovce Bankomatu.

Navrhovatel tvrdí, že Instituce používá nekalé obchodní praktiky, protože úmyslně neuvádí informace, které po ní lze spravedlivě požadovat, tedy informace týkající se způsobu výběru hotovosti z bankomatu „S převodem“ a „Bez převodu“.

Navrhovatel namítá, že absence těchto údajů podstatně ovlivnila jeho rozhodování, a proto učinil rozhodnutí, které by při dostupnosti těchto informací neučinil. Navrhovatel argumentuje, že na displeji Bankomatu se objevila pro Navrhovatele nová a nesrozumitelná informace: „Výběr bez převodu“ a „Výběr s převodem 25,30“, přičemž volbě „Výběr s převodem“ rozuměl tak, že bankomat vydá hotovost v měně euro. Protože však Navrhovatel chtěl hotovost v českých korunách, zvolil „Výběr s převodem“. Tímto byl Navrhovatel nevýhodným směnným kurzem poškozen o částku 148,50 eur, tedy 4.061 Kč, neboť oficiální směnný kurz Instituce toho dne činil 1 EUR = 27,23 Kč.

6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že „Výběr s převodem“, tzv. *Dynamic Currency Conversion (DCC)* je finanční služba, která umožňuje zahraničnímu držiteli platební karty, aby hodnota jeho transakce (výběr hotovosti z bankomatu) provedená v českých korunách byla dynamicky převedena na měnu účtu vedeného u jeho banky (*Postbank - pozn. finančního arbitra*). Ze snímku vzorové obrazovky bankomatu vyplývá, že při výběru hotovosti z bankomatu je klientovi nabídnuta možnost této volby a tato skutečnost je zdůrazněna textem v horní části obrazovky „Umožňuje převod do vaší měny“, podle kterého bankomat umožňuje konverzi do měny, v níž je veden účet klienta.

Obrazovka bankomatu se dělí na dvě části, vlevo je částka výběru v českých korunách, vpravo je částka výběru v eurech s uvedením směnného kurzu ve tvaru 1 EUR=xy Kč a výše účtované částky v eurech. Současně je dána možnost potvrdit příslušný výběr nebo se vrátit do hlavního menu anebo má klient možnost kdykoli ukončit transakci na klávesnici tlačítkem „STOP“ nebo „CANCEL“. Na obrazovce je jasně klientovi sděleno, že v případě volby „S převodem“, bude použit uvedený kurz a je uvedena i výsledná částka v požadované měně. Účtovaná částka, která se klientovi na obrazovce zobrazí společně s příslušným kurzem, je finální částka, kterou nalezne klient ve svém výpisu z účtu.

Instituce dále uvádí, že v případě, že se klient rozhodne provést „Výběr bez převodu“, nezjistí dopředu, jaký kurz bude použit, resp. v jaké částce se bude transakce účtovat. Účtování proběhne 2 dny po vlastním provedení transakce v kurzu zahraniční vydavatelské banky (*Postbank - pozn. finančního arbitra*). V rámci tohoto procesu dochází navíc ke dvojí konverzi - asociace VISA/MasterCard přepočítá např. CZK do měny „settlementového účtu“ (vnitřní účet příslušné banky vedený u příslušné karetní asociace) dané zahraniční banky a tato vydavatelská banka konvertuje částku z měny „settlementového účtu“ do měny, ve které má klient vedený účet.

Instituce namítá, že kurzy u služby DCC jsou na bankomatové síti stanoveny ve spolupráci se smluvním partnerem Instituce Global Payment Europe a jsou každý pracovní den aktualizovány. Pro tento výběr byl použit směnný kurz 1 EUR = 25,30 Kč.

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 ze souhlasného tvrzení obou stran sporu a kopie stvrzenky Bankomatu ze dne 27. 11. 2013 předložené Navrhovatelem zjistil, že Navrhovatel dne 27. 11. 2013 v 14:54 hod. provedl platební transakci, výběr hotovosti ve výši 50.000 Kč z Bankomatu (dále jen „Sporná platební transakce“).

Finanční arbitr současně ze stvrzenky Bankomatu zjistil, že Instituce, která je provozovatelem Bankomatu, byla také poskytovatelem směnného kurzu mezi měnou česká koruna a měnou euro. Účtovací měnou Sporné platební transakce tak byla měna euro. Ke směně měn mezi českou korunou a eurem došlo na straně poskytovatele platebních služeb příjemce (Instituce), a nikoli na straně poskytovatele platebních služeb plátce (společnosti Postbank).

V projednávaném případě, vložení Platební karty do Bankomatu, zadáním čísla PIN a volbou částky v měně koruna česká zadal Navrhovatel platební příkaz k provedení platební transakce – výběru hotovosti z bankomatu. Navrhovatel jednal v postavení příjemce, neboť cílem platební transakce bylo vyplacení peněžních prostředků v hotovosti z Účtu Navrhovatele.

Tvrdí-li Navrhovatel, že zadal prostřednictvím Bankomatu platební příkaz k výběru hotovosti ve výši 50.000 Kč a zvolil typ výběru „S převodem“, ale pokud by měl dostatečné informace ze strany Instituce, zvolil by typ výběru „Bez Převodu“, musel se finanční arbitr zabývat tím, zda Instituce Navrhovatele informovala o poskytnuté platební službě v souladu s právními předpisy.

Relevantním předpisem je v tomto případě zákon o platebním styku. Smlouvou o jednorázové platební transakci ve smyslu § 74 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku se poskytovatel (*Instituce - pozn. finančního arbitra*) zavazuje pro uživatele (*Navrhovatele - pozn. finančního arbitra*) provést jednotlivou ve smlouvě určenou platební transakci za smlouvených podmínek.

Ustanovení § 79 zákona o platebním styku ukládá Instituci před uzavřením smlouvy o jednorázové platební transakci „*povinnost zpřístupnit uživateli s dostatečným předstihem, než je uživatel vázán smlouvou o jednorázové platební transakci, informace uvedené v odstavci 2. Tyto informace musí být uživateli zpřístupněny určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu,*

v němž je platební služba nabízena (...)“. Odstavec 2 tohoto ustanovení pak stanoví, že „uživatelé musí být v souladu s odstavcem 1 zpřístupněny nebo poskytnuty informace, zejména (...) d) tam kde to připadá v úvahu, údaj o skutečném nebo referenčním směnném kurzu, který má být při platební transakci použit.“

Finanční arbitr ze snímků obrazovky Bankomatu zjistil, že poté, co Navrhovatel vložil Platební kartu, provedl volbu jazyka, zadal číslo PIN a zvolil částku v měně koruna česká, Bankomat zobrazil následující obrazovku:

1. levá horní část obsahovala označení „Výběr bez převodu“ a zvolenou částku v měně koruna česká;
2. pravá horní část obsahovala označení „Výběr s převodem“ a zvolenou částku v měně koruna česká, směnný kurz v podobě „ČSOB kurz 1 EUR = xy Kč“ a účtovanou částku v měně euro;
3. levá dolní část umožňovala volbu „Přijmout bez převodu“ anebo vrátit se do hlavního menu;
4. pravá dolní část umožňovala volbu „Přijmout s převodem“.

V případě Sporné platební transakce obrazovka Bankomatu vypadala takto:

Výběr bez převodu	Výběr s převodem	
	50 000 Kč	částka výběru CSOB kurz 1 EUR = 25,30 Kč
částka transakce 50 000 Kč	1976,65 EUR účtovaná částka	
Přijmout bez převodu	Přijmout s převodem	
Hlavní menu		

Vzhledem k tomu, že volba Navrhovatele zahrnovala směnu měn provedenou Institucí, Instituce byla povinna informovat Navrhovatele o použitém směnném kurzu. Instituce před uzavřením smlouvy o jednorázové platební transakci (před potvrzením výběru hotovosti z Bankomatu Navrhovatelem) informovala Navrhovatele, že směnný kurz v případě této konkrétní jednorázové platební transakce je dán pevnou částkou a činí 1 EUR = 25,30 Kč. Navrhovatel tak měl k dispozici informaci o směnném kurzu a měl možnost nabízené podmínky provedení platební transakce (tedy i výši směnného kurzu) akceptovat a smlouvu o jednorázové platební transakci uzavřít, anebo neakceptovat a výběr hotovostí z Bankomatu neprovést.

Navrhovatel namítá, že směnný kurz vyhlášený Institucí dne 27. 11. 2013 činil 1 EUR = 27,35 Kč a že: *“vůbec jsem si nedovedl představit, že by banka nastavila tak ztrátový kurz“*. Z předložených snímků obrazovek Bankomatu však zřetelným způsobem vyplývá, že směnný kurz, který bude použit při směně měn v případě, že Navrhovatel zvolí typ výběru „Výběr s převodem“, je stanoven pevnou částkou (1 EUR = 25,30 Kč). Z předložených snímků obrazovky Bankomatu dále vyplývá, že Navrhovatel byl určitě a srozumitelně informován, že při volbě typu „Výběr s převodem“ a zvolené částce 50.000 Kč bude při směnném kurzu 1 EUR = 25,30 Kč celková zaúčtovaná částka 1976,65 eur. Výpis z Účtu za období od 27. 11. 2013 do 30. 12. 2013 předložený Navrhovatelem dokládá, že v souladu s informací uvedenou na obrazovce Bankomatu byla částka 1976,65 eur dne 27. 11. 2013 zaúčtována k tíži Účtu Navrhovatele.

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů uzavírá, že ještě před potvrzením transakce Navrhovatelem, tedy před stisknutím tlačítka „Přijmout s převodem“, byl Navrhovatel na

obrazovce Bankomatu informován o směnném kurzu, a tedy ne až na stvrzence z Bankomatu vztahující se k Sporné platební transakci, jak Navrhovatel tvrdí.

Finanční arbitr se dále zabýval tvrzením Navrhovatele, že nabízené službě nerozuměl, a proto zvolil výběr „S převodem“. Navrhovatel uvedl, že *„Nikde u jiných bankomatů různých bankovních domů jsem tuto informaci nenalezl, a proto jsem Výběru bez převodu rozuměl tak, že dostanu vyplacená eura. Chtěl jsem ale Kč, a proto jsem volil S převodem v domnění, že se jedná o převod na Kč.“*

V této souvislosti si finanční arbitr v řízení vyžádal žurnál Bankomatu. Žurnál bankomatu je záznamem všech událostí provedených konkrétním bankomatem za dané období (úspěšné i neúspěšné výběry hotovosti, dotazy na zůstatek, záznamy o dotaci a závěrce bankomatu), který pořizuje bankomat při svém provozu. Žurnál bankomatu považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu je vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá.

V tomto případě záznam Sporné platební transakce v žurnálu Bankomatu potvrdil skutečnosti, které finanční arbitr zjistil z předložených snímků obrazovek Bankomatu.

Po vložení Platební karty do Bankomatu (14:51:18 -> TRANSACTION START), volbě jazyka (14:51:21 Button: Czech), zadání čísla PIN (14:51:32 PIN ENTERED) Navrhovatel zvolil částku výběru (14:52:48 AMOUNT 50000 ENTERED). Bankomat současně rozpoznal vložení platební karty zahraničního poskytovatele platebních služeb, a proto nabídl Navrhovateli dva typy výběrů, a to „Výběr bez převodu“ a „S převodem“. Navrhovatel zvolil typ výběru „S převodem“.

Z Institucí předložených snímků obrazovek Bankomatu i žurnálu Bankomatu je zřejmé, že Bankomat nenabízel službu spočívající ve vydání hotovosti v jiné měně než českých korunách. Pokud tedy Bankomat umožňoval výdej hotovosti pouze v české měně, výdej hotovosti v jiné než české měně ani nenabízel a Navrhovatel navíc zadal požadavek na výběr hotovosti v české měně, nemohl očekávat, že mu bude z Bankomatu vyplacena hotovost v měně euro.

Finanční arbitr má za to, pokud Navrhovatel nejprve zadal požadavek na výběr částky 50.000 Kč a v následujícím kroku se na displeji Bankomatu objevila obrazovka s možností volby „Bez převodu“ nebo „S převodem“, je zřejmé, že tato volba se vztahuje k zaúčtování předchozího požadavku Navrhovatele na výběru 50.000 Kč a ne k výběru eur, když Bankomat ani nenabízel možnost výdeje cizí měny.

Navrhovatel měl tři možnosti.

Za prvé, buď mohl zvolit typ „Výběr bez převodu“ a v takovém případě by Bankomat vyplatil hotovost 50.000 Kč pro Navrhovatele bez znalosti částky, jaká mu bude k tíži jeho Účtu zaúčtována, neboť směnu měn by následně provedla společnost Postbank.

Za druhé, Navrhovatel mohl zvolit typ „Výběr s převodem“, kdy na displeji Bankomatu byl informován, že směnný kurz činí 1 EUR = 25,30 Kč a celková částka v měně Účtu bude činit 1976,65 eur.

Za třetí, Navrhovatel mohl provádění platební transakce přerušit a skončit, a to vrácením se do hlavního menu nebo volbou tlačítka Cancel.

Finanční arbitr považuje informace uvedené Institucí u typu „Výběru bez převodu“ a „Výběr s převodem“ za dostatečně srozumitelné a určité, tedy že Bankomat nevydá hotovost v eurech ani v jednom případě.

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů posoudil, že Instituce neporušila při Sporné platební transakci žádnou povinnost vztahující se k předšmluvní informační povinnosti Instituce upravené v § 79 zákona o platebním styku. Protože finanční arbitr nezjistil, že by Instituce porušila ve vztahu k Navrhovateli v souvislosti s výběrem hotovosti z Bankomatu zákonnou nebo smluvně převzatou povinnost, chybí tím i jeden z předpokladů pro vznik odpovědnosti Instituce za škodu.

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 12. 6. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr