



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/10240/2014

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/SM/329/2014

N á l e z

Finanční arbitř 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 16. 7. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatelky ■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti instituci Maccorp Czech s.r.o., IČO 282 05 189, se sídlem 28. října 767/12, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 132631 (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 úplaty za provedení směnářského obchodu, 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 se Navrhovatelka domáhala proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 1.020 Kč, které jí Instituce účtovala jako úplatu za směnářský obchod nebo zrušení směnářského obchodu.

Podle § 2 odst. 1 zákona č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o směnářské činnosti“), se směnářským obchodem rozumí „*obchod spočívající ve směně bankovek, mincí nebo šeků znějících na určité měně za bankovky, mince nebo šeky znějící na jiné měně*“.

Z dokladu o provedeném směnářském obchodu č. 22.466 ze dne 16. 7. 2014 finanční arbitř zjistil, že Instituce a Navrhovatelka uzavřely směnářský obchod ve smyslu § 2 odst. 1 zákona o směnářské činnosti, jehož předmětem byla směna platidel v měně česká koruna na platidla v měně britská libra. Instituce je provozovatelem směnářské činnosti podle § 3 odst. 1 písm. f) zákona o finančním arbitrovi, Navrhovatelka je osobou, se kterou byl proveden směnářský obchod podle § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Institucí a Navrhovatelkou je finanční arbitř příslušný, neboť se jedná o spor mezi provozovatelem směnářské činnosti a osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden ve smyslu § 1 odst. 1 písm. f) 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 Navrhovatelky

Navrhovatelka tvrdí, že dne 16. 7. 2014 provedla směnu peněžních prostředků z měny česká koruna na měnu britská libra (*kurzem 34,571 CZK = 1 GBP – pozn. finančního arbitra*).

Navrhovatelka tvrdí, že: „*Při směně valut jsem nebyla informována o účtování a výši poplatku (servisní poplatek). Účtenka je nečitelná a tak jsem zjistila tento skutek až po zaplacení.*“ Následně Navrhovatelka doplnila, že: „*Zkontrolovala jsem kurz a požádala o 250 liber. Pracovník mi podal polootevřeným okénkem část stvrzenky k podpisu, další část zůstala v jeho půlce přepážky. Nikdy jsem se nesetkala s tímto postupem. Vždy se peníze mění bez podpisu stvrzenky. Konec ústřížku jsem podepsala a pracovník ode mne odebral české peníze.*“

Až v tento okamžik zjistila, že stvrzenka (*Předsmluvní informace- pozn. finančního arbitra*) obsahuje poplatek ve výši 1.020 Kč. Požádala o zrušení transakce, což bylo odmítnuto.

Navrhovatelka namítá, že nebyla informována o účtování poplatku ani jeho výši (servisní poplatek). Účtenka (*Předsmluvní informace- pozn. finančního arbitra*) je podle tvrzení Navrhovatelky nečitelná, a proto zjistila výši poplatku až po zaplacení.

Navrhovatelka současně tvrdí, že pod kurzovním lístkem je poznámka o zpoplatnění směny, které si ale nevšimla, nejspíše proto, že měla v zorném úhlu informační ceduli.

6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že směna 9.663 Kč za 250 britských liber proběhla v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem o směnářské činnosti.

Instituce tvrdí, že o směnných kurzech a úplatě, kterou účtuje za provedení směnářského obchodu, informuje ve všech svých provozovnách na tištěném kurzovním lístku, kde uveřejňuje informace i v anglickém jazyce, a umísťuje jej v blízké vzdálenosti od přepážky, kde směna probíhá.

Instituce dále namítá, že v provozovně, kde ke spornému směnářskému obchodu došlo, uveřejňuje směnné kurzy a informace o úplatě za provedení směnářského obchodu i na dvou světelných kurzovních tabulích, které obsahují údaje shodné s údaji na kurzovním lístku. Podle tvrzení Instituce je první světelná kurzovní tabule umístěna tak, aby byly podmínky směny viditelné i bez nutnosti vstoupit do provozovny (*umístěna na skleněném průčelí u vstupních dveří – pozn. finančního arbitra*), druhá světelná kurzovní tabule je umístěna tak, aby byla viditelná pro klienta stojícího uvnitř provozovny (*umístěna na stěně za přepážkou - pozn. finančního arbitra*).

Instituce poukazuje na to, že z vyjádření Navrhovatelky vyplývá, že doposud byla zvyklá využívat služeb směnárny, které na rozdíl od Instituce neplní své zákonné povinnosti poskytovat předsmluvní informace.

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.

Z Předšmluvní informace na samopropisovacím papíru finanční arbitr zjistil:

1. vytištěné datum poskytnutí Předšmluvní informace (16. 7. 2014);
2. vytištěné čas poskytnutí Předšmluvní informace (13:49:26 hod.);
3. označení měn, mezi kterými dochází ke směně (MĚNA / Currency CZK/GBP);
4. směnný kurz (KURZ/EXCHANGE RATE 34,57100);
5. částku, která má být Navrhovatelce vyplacena po provedení směny (MNOŽSTVÍ/AMOUNT 250);
6. částku, která odpovídá částce po přepočtu směnným kurzem (KURZOVNÍ HODNOTA / NET 8.643);
7. úplatu za směnárenský obchod (Servisní poplatek činí 1.020 Kč; We apply 1.020 CZK service charge);
8. částku, kterou má Navrhovatelka složit k provedení směny (celkem tedy zaplatíte 9.663 Kč; you pay the gross amount of 9.963 CZK);
9. informace o dalších právech zájemce [„Máte-li otázky k této transakci, kontaktujte nás na info@maccorp.cz. Můžete se také obrátit na Kancelář finančního arbitra (sídlo Legerova 69, 110 00 Praha 1) nebo na Českou národní banku (sídlo Na příkopě 864/28, 110 00 Praha 1)“];
10. podpis klienta.

Finanční arbitr posuzoval i čitelnost Předšmluvní informace a nezjistil, že by Navrhovatelkou ani Institucí předložená Předšmluvní informace byla nečitelná co do technického provedení. Finanční arbitr ani nezjistil, že by samotný text splýval, neboť je rozdělen do odstavců, což zjednodušuje orientaci a pochopení textu. Velikost a typ písma odpovídá běžně užívané stvrzence a je čitelný pouhým okem.

Z Účetního dokladu o provedeném směnárenském obchodu finanční arbitr zjistil:

1. vytištěné datum (16. 7. 2014);
2. vytištěný čas (13:49:53 hod.);
3. označení měn, mezi kterými dochází ke směně (MĚNA / Currency CZK/GBP);
4. směnný kurz (KURZ/EXCHANGE RATE 34,57100);
5. částku, která byla Navrhovatelce vyplacena po provedení směny (MNOŽSTVÍ/AMOUNT 250);
6. částku, která odpovídá částce po přepočtu směnným kurzem (KURZOVNÍ HODNOTA / NET 8.643);
7. úplatu za směnárenský obchod (Servisní poplatek činí 1.020 Kč; We apply 1.020 CZK service charge);
8. částku, která byla Navrhovatelkou složena k provedení směny (celkem tedy zaplatíte 9.663 Kč; you pay the gross amount of 9.963 CZK).

Při posuzování nároku, který Navrhovatelka v řízení před finančním arbitrem vznesla ve vztahu k úplatě za provedený směnárenský obchod, se musel finanční arbitr zabývat těmito otázkami:

- a) zda Instituce uveřejňovala dne 16. 7. 2014 v provozovně, ve které došlo ke spornému směnárenskému obchodu, kurzovní lístek, jak stanoví § 11 odst. 1 zákona o směnárenské činnosti, zda kurzovní lístek obsahoval informace podle § 11 odst. 2 téhož zákona, a zda byly údaje na kurzovním lístku uvedeny způsobem podle § 11 odst. 3 téhož zákona;
- b) zda Instituce nabízela dne 16. 7. 2014 směnárenské obchody za jiných podmínek než byly podmínky na kurzovním lístku a pokud ano, zda splnila podmínky požadované § 12 odst. 1 a 2 zákona o směnárenské činnosti;
- c) zda Instituce sdělila Navrhovatelce s dostatečným předstihem před uzavřením sporného směnárenského obchodu informace požadované § 13 odst. 2 zákona o směnárenské činnosti a zda tak učinila způsobem požadovaným § 13 odst. 1 téhož zákona;
- d) zda Navrhovatelce vznikla v souvislosti s případným porušením některé z povinností uvedených pod písm. a), b) nebo c) výše škoda.

Ad a) a b)

Podle § 11 odst. 2 zákona o směnárenské činnosti musí kurzovní lístek obsahovat: „a) označení, že se jedná o kurzovní lístek, b) obchodní firmu nebo název anebo jméno, popřípadě jméno, a příjmení provozovatele a identifikační číslo osoby, c) názvy nebo jiná označení měn, mezi nimiž provozovatel směnu provádí, d) informace o směnných kurzech, jimiž je prováděn přepočít mezi těmito měnami a které jsou pro zájemce o provedení směnárenského obchodu (dále jen „zájemce“) nejméně výhodné, a e) informace o úplatě za provedení směnárenského obchodu“.

Podle § 11 odst. 3 zákona o směnárenské činnosti „[ú]daje na kurzovním lístku se uvádějí v přiměřené velikosti určitým a srozumitelným způsobem. Číselné údaje se uvádějí arabskými číslicemi“.

Instituce označila za kurzovní lístek ve smyslu § 11 odst. 1 zákona o směnárenské činnosti informace, které v provozovně uveřejňuje na tištěném kurzovním lístku, a současně předložila fotografie provozovny, z nichž vyplývá, že kurzovní lístek je umístěn v těsné blízkosti přepážky, kde k provádění směnárenských obchodů v prostoru provozovny dochází. Navrhovatelka nepředložila kurzovní lístek, ani fotografie provozovny ze dne, kdy proběhl sporný směnárenský obchod (tedy ze dne 16. 7. 2014) ani z žádného jiného dne. Finanční arbitr proto vycházel z podkladů, které předložila Instituce, neboť současně nezjistil nic, co by nasvědčovalo tomu, že by Kurzovní lístek nebyl dne 16. 7. 2014 v provozovně Instituce takto umístěn.

Z Kurzovního lístku má finanční arbitr za prokázané, že:

- i. veškeré údaje na Kurzovním lístku jsou zobrazeny stejnou velikostí písma;
- ii. záhlaví obsahuje označení „forexchange“ (1. řádek), „KURZOVNÍ LÍSTEK / CURRENCY CHANGE LIST“ (2. řádek) a obchodní firmu a identifikační číslo Instituce (3. až 4. řádek);
- iii. pod záhlavím jsou 4 sloupce o 26 řádcích, přičemž sloupec „VALUTA“ rozdělený do dvou sloupců obsahuje kódy a názvy cizích měn, a sloupec „KURZ“ je rozdělen do dvou sloupců, a to sloupec „NAKUPUJEME/WE BUY“, který obsahuje ve 26 řádcích čísla, která mají vyjadřovat přepočít z české měny na cizí měnu a sloupec „PRODÁVÁME/WE SELL“, který obsahuje ve 26 řádcích čísla, která mají vyjadřovat přepočít z cizí měny na měnu česká koruna;
- iv. zápatí o 7 řádcích obsahuje informace o úplatě podle druhu provedeného směnárenského obchodu, a to: „POPLATKY/COMMISSION; Maximální poplatek pro nákup valut a cestovních šeků 19,70%; Maximální poplatek pro výběr hotovosti kartou 16,90%, Maximální poplatek pro prodej valut 11,80%“, včetně uvedení informace v anglickém jazyce;

v. pro směnu české koruny na měnu britská libra je na 9. řádku uvedeno 34,571. Podle § 12 odst. 1 zákona o směnářské činnosti „[p]rovozovatel nesmí provést směnářský obchod s použitím směnného kurzu nebo za úplatu, které jsou pro zájemce méně výhodné než směnný kurz nebo úplata uvedené na kurzovním lístku“.

Podle § 12 odst. 2 zákona o směnářské činnosti „[n]abízí-li provozovatel směnný kurz nebo úplatu, které jsou pro zájemce výhodnější než směnný kurz nebo úplata uvedené na kurzovním lístku, nesmí být informace o tom zaměnitelná s kurzovním lístkem nebo údaji na něm uvedenými, zejména s údajem o směnném kurzu. Platí-li nabídka výhodnějšího směnného kurzu nebo výhodnější úplaty pouze při splnění určitých podmínek, uveřejní provozovatel spolu s informací o nabídce i informaci o těchto podmínkách. Ustanovení § 11 odst. 3 se použije obdobně.“.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by Instituce dne 16. 7. 2014 nabízela provedení směnářských obchodů za jiných podmínek, než za podmínek uvedených na Kurzovním lístku.

Finanční arbitr se tak dále zabýval tvrzením Navrhovatelky, že ji Instituce neinformovala o účtování a výši úplaty za provedení směnářského obchodu.

Z Kurzovního lístku finanční arbitr zjistil, že Kurzovní lístek v zápatí obsahuje informace o úplatě za směnářský obchod, konkrétně: „POPLATKY/COMMISSION; Maximální poplatek pro nákup valut a cestovních šeků 19,70%; Maximální poplatek pro výběr hotovosti kartou 16,90%, Maximální poplatek pro prodej valut 11,80%“. Tyto informace jsou poskytnuty i v anglickém jazyce.

Finanční arbitr dále z fotografií interiéru a exteriéru provozovny předložených Institucí zjistil, že světelné kurzovní tabule umístěné před provozovnou a v provozovně, které nejsou označeny jako kurzovní lístek, obsahují informaci, že: „POPLATKY/COMMISSION; Poplatek pro nákup valut a cestovních šeků 19,70%; Poplatek pro výběr kartou 16,90%, Poplatek pro prodej valut 11,80%“. Tyto informace jsou poskytnuty i v anglickém jazyce.

Přestože obě tyto informace nejsou doslovně totožné, obsahují srozumitelné a shodné informace o úplatě za směnářský obchod. Výše zveřejněné úplaty za prodej valut 11,80% odpovídá výši naúčtované úplaty za směnu 250 britských liber, tj. 11,80% z částky 8.643 Kč, tedy 1.020 Kč. Navrhovatelce tak nebyla dne 16. 7. 2014 účtována jiná úplata za směnářský obchod než jaká byla zveřejněna na Kurzovním lístku, přičemž finanční arbitr považuje informace o úplatě za směnářský obchod na Kurzovním lístku za srozumitelné a určité.

Po posouzení Kurzovního lístku finanční arbitr konstatuje, že Kurzovní lístek obsahoval v souladu s § 11 odst. 2 písm. e) zákona o směnářské činnosti ve spojení s § 11 odst. 3 téhož zákona srozumitelným a určitým způsobem informace týkající se úplaty za směnářský obchod.

Ad c)

Podle § 13 odst. 1 zákona o směnářské činnosti „[p]rovozovatel sdělí zájemci s dostatečným předstihem před uzavřením tohoto obchodu informace uvedené v odstavci 2 (mimo jiné informace o směnářském obchodu – pozn. finančního arbitra). Tyto informace musí být zájemci sděleny v textové podobě, určitě a srozumitelně alespoň v českém a anglickém jazyce. Textová podoba je zachována, jsou-li informace sděleny takovým způsobem, že je lze uchovat a opakovaně zobrazovat.“

Taxativní výčet informací o směnářenském obchodu zahrnuje v souladu s § 13 odst. 2 písm. b) zákona o směnářenské činnosti informace:

1. o názvech nebo jiných označeních měn, mezi nimiž má být směna provedena,
2. o částce, která má být zájemcem složena k provedení směny,
3. o směnném kurzu,
4. o částce, která odpovídá částce složené zájemcem k provedení směny po přepočtu směnným kurzem,
5. o úplatě za provedení směnářenského obchodu,
6. o částce, která má být zájemci vyplacena po provedení směny, jestliže se liší od částky uvedené v bodě 4, a
7. o datu a času poskytnutí informace.

K tvrzení Navrhovatelky, že část dokladu Předšmluvní informace zůstala při podpisu za přepážkou, si finanční arbitr v této souvislosti vyžádal, kromě vyjádření Instituce, i kamerové záznamy sporného směnářenského obchodu. Instituce kamerové záznamy nepředložila s odůvodněním, že již uplynula jejich archivační doba. Protože žádný právní předpis neukládá provozovatelům směnářenské činnosti povinnost snímat provozovnu a její bezprostřední okolí kamerou, nemůže finanční arbitr neuchování kamerového záznamu dávat k tíži Instituce.

Sama Navrhovatelka důkaz na podporu svého tvrzení nepředložila. Finanční arbitr tak uzavírá, že tvrzení Navrhovatelky, nelze potvrdit ani vyvrátit.

Zároveň má finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatelka podepsala Předšmluvní informaci s dostatečným předstihem před uzavřením směnářenského obchodu, když Navrhovatelka tvrdí, že: *„Konec ústřížku jsem podepsala a pracovník ode mne odebral české peníze.“*, tedy Navrhovatelka složila částku k provedení směny až po podpisu Předšmluvní informace.

Po posouzení obsahu podepsané Předšmluvní informace finanční arbitr dospěl k závěru, že v ní Instituce sdělila Navrhovatelce v souladu s § 13 odst. 2 zákona o směnářenské činnosti veškeré zákonné informace, a to v textové podobě, srozumitelně a určitě, v českém jazyce. Textová podoba je zachována, jsou-li informace sděleny takovým způsobem, že je lze uchovat a opakovaně zobrazovat. Předšmluvní informace na samopropisovacím papíře tak splňuje požadavky textové podoby. Z Předšmluvní informace pak zřetelně vyplývá, že *„Servisní poplatek činí 1.020 Kč.“*

Tvrzení Navrhovatelky, že nebyla informována o úplatě za směnářský obchod a účtování a výši úplaty zjistila, až po zaplacení, není ve shodě s tvrzením Navrhovatelky, že si nejdříve zkontrolovala kurz, tedy Kurzovní lístek a světelné kurzovní tabule, podepsala Předšmluvní informaci, která obsahuje informaci *„Servisní poplatek činí 1.020 Kč“* a až poté odebral pracovník Instituce české koruny.

Pokud Navrhovatelka měla za to, že Předšmluvní informace je nečitelná nebo jí nebyla Předšmluvní informace poskytnutá (část zůstala za přepážkou), neměla Předšmluvní informaci podepisovat a směnářský obchod vůbec uskutečnit. Pokud tak učinila, hodnotí finanční arbitr její jednání jako nedbalé. Nedbalost Navrhovatelky přitom nelze přičítat k tíži Instituce.

Po posouzení shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Instituce nesdělila Navrhovatelce s dostatečným předstihem před uzavřením směnářenského obchodu informace požadované § 13 odst. 2 zákona o směnářenské činnosti a nečinila tak způsobem požadovaným § 13 odst. 1 téhož zákona.

Ad d)

Výši škody Navrhovatelka vyčíslila částkou 1.020 Kč, která odpovídá výši úplaty za provedení směnářenský obchod. Aby však InSTITUTE odpovídala za škodu, je potřeba, aby byly splněny další předpoklady odpovědnosti za škodu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a to porušení právní povinnosti a příčinná souvislost mezi porušením právní povinnosti a vznikem škody.

Jak finanční arbitr konstatoval výše, InSTITUTE neporušila svou povinnost informovat Navrhovatelku o úplatě za provedení směnářenského obchodu, ať už na Kurzovním lístku nebo na Předmluvní informaci, a tedy chybí jeden ze základních předpokladů pro vznik odpovědnosti za škodu, a to porušení právní povinnosti.

finanční arbitr proto uzavírá, že InSTITUTE není tím, kdo by Navrhovatelce odpovídal za vzniklou škodu.

8. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že InSTITUTE poskytla Navrhovatelce s dostatečným předstihem způsobem stanoveným zákonem informaci o účtování a výši úplaty za směnářenský obchod.

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

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 10. 12. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr