



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/2962/2015

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/SM/427/2014

N á l e z

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 4. 9. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatelky ■, nar. dne ■, bytem ■ ■ zastoupené na základě plné moci ze dne 13. 8. 2014 ■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti instituci Cashchange s.r.o., IČO 287 34 131, se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha – Staré Město, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 236084 (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 21.405 Kč nebo zrušení směnářského obchodu, takto:

- I. **Instituce, Cashchange s.r.o., IČO 287 34 131, se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha – Staré Město, je povinna navrhovatelce, ■, nar. dne ■, bytem ■ ■, k jejím rukám nebo na jí určený účet vyplatit částku 1.500 britských liber (slovy jeden tisíc pět set britských liber) do 3 dnů od právní moci tohoto nálezu.**
- II. **Navrhovatelka, ■ je povinna instituci, Cashchange s.r.o., k jejím rukám nebo na jí určený účet vyplatit částku 30.045 Kč (slovy třicet tisíc čtyřicet pět korun českých) do 3 dnů od právní moci tohoto nálezu.**
- III. **Návrh se v části vrácení peněžních prostředků ve výši 21.405 Kč (slovy dvacet jeden tisíc čtyři sta pět korun českých) podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.**
- IV. **Instituce, Cashchange s.r.o., je podle § 17a zákona o finančním arbitrovi povinna zaplatit sankci ve výši 15.000 Kč (slovy patnáct tisíc korun českých), protože arbitr v nálezu vyhovuje návrhu navrhovatelky, ■ Sankci je instituce, Cashchange s.r.o., povinna uhradit ve lhůtě do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto nálezu na účet České národní banky č. ú. ■ var. symbol 4272014, konst. symbol ■.**

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 domáhá proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši rozdílu mezi částkou, kterou Navrhovatelka od Instituce obdržela při směně britských liber na koruny české a částkou, kterou za směnu měla obdržet, nebo zrušení směnářského obchodu a vrácení si vzájemných plnění.

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

Z dokladu o provedeném směnářském obchodu č. ■ ze dne 3. 8. 2014 v 15:18 hod (dále jen „Účetní doklad“) finanční arbitr zjistil, že Instituce a Navrhovatelka uzavřely směnářský obchod ve smyslu § 2 odst. 1 zákona o směnářenské činnosti, jehož předmětem byla směna platidel v měně britská libra na platidla v měně česká koruna.

Z veřejného registru směnárníků, který podle § 5 zákona o směnářenské činnosti vede Česká národní banka, finanční arbitr zjistil, že Instituce je směnárníkem podle § 4 zákona o směnářenské činnosti. Instituce je současně 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.

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatelka při směnářském obchodu vystupovala jako fyzická osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Finanční arbitr považuje Navrhovatelku za spotřebitele ve smyslu ustanovení § 3 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Institucí a Navrhovatelkou je finanční arbitr 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 podle směnářské tabule v provozovně Instituce nabízela Instituce dne 3. 8. 2014 směnný kurz za nákup britské libry 34,30 CZK = 1 GBP. Navrhovatelka tvrdí, že měla zájem o směnu 1.500 britských liber na české koruny.

Navrhovatelka předpokládala, že za směnu obdrží 51.450 Kč. Skutečně vyplacená částka však odpovídala směnnému kurzu 20,03 CZK = 1 GBP, když Navrhovatelka obdržela jen 30.045 Kč. Tuto skutečnost zjistila až doma, protože z obavy o tak velkou částku peněz, peníze ihned uschovala.

V Reklamací, kterou Navrhovatelka předložila finančnímu arbitrovi, uvedla: „*Po shlédnutí tabule, jsem souhlasila s cenou, a na základě viditelné tabule s kurzy jsem podepsala dokument o směně. V pravém sloupečku jsem viděla češtinu a nevšimla jsem si, že pod tím je vysvětlení v anglickém jazyce. Netušila jsem, co podepisuji a důvěřovala jsem úředníkovi.[...]. Až po návratu do směnárny jsem byla upozorněna, že existuje jiná tabule, které jsem si před tím vůbec nevšimla. [...]. Odstupuji tímto od smlouvy v zákonné lhůtě a žádám vrácení GBP dle podmínek uvedených v dokumentu mnou podepsaném.*“

Navrhovatelka tvrdí, že: „*vzhledem k neviditelnosti jakési druhé tabule, která je umístěna na neobvyklém místě a miniaturními písmu ve formuláři, který pro špatné osvětlení a nedostatek času nebylo možno přečíst, požádala Navrhovatelka o návrat rozdílu mezi cenou obvyklou a zároveň uvedenou na hlavní tabuli.*“

6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že dne 3. 8. 2014 nabízela výhodnější podmínky směny pouze pro držitele zákaznických karet a klienty na tuto podmínku upozornila 22 mm vysokým, bílým, tučným, stručným a výstižným textem, který byl osvětlen 80 W halogenovou lampou.

Instituce tvrdí, že: „Navrhovatelka přišla k naší přepážce na adrese Jindřišská 909/14, 110 00 Praha 1 a do přepážky vložila 1500 GBP. Na to ji náš zaměstnanec vypsal všechny informace na transakční formulář (Předsmluvní informace – pozn. finančního arbitra). Tento formulář pak náš zaměstnanec předal navrhovatelce ke kontrole. Až po souhlasu a následném písemném souhlasu navrhovatelky se náš zaměstnanec dotázal na doklad totožnosti. Po identifikaci klienta, jež je vyžadována podle vyhlášky ČNB, se náš zaměstnanec zeptal navrhovatelky na adresu a též na to, jestli je navrhovatelka politicky exponovanou osobou. Následně si zaměstnankyně převzala zpět formulář s veškerými informacemi o budoucí transakci a navrhovatelce vyplatila protihodnotu, která přesně odpovídala násobku částky a kurzu z kurzovního lístku. Současně to byla i částka, se kterou navrhovatelka souhlasila a měla ji na transakčním formuláři (Předsmluvní informace – pozn. finančního arbitra), který měla u sebe a který souhlasně podepsala.“

Instituce v průběhu řízení doplnila, že: „*Jelikož jsme z naší strany neshledali sebemenší pochybení, bylo odstoupení od transakce paní ■■■ narozené dne ■■■ zamítnuto. A to z důvodu, že odstoupení od transakce by pro naši společnost znamenalo pouze finanční ztrátu. Na druhou stranu by tento krok nevedl k žádným výhodám pro naši společnost. Dále bychom k tomuto rozhodnutí chtěli sdělit to, že odstoupení od transakce vzniká dohodou obou smluvních stran. Tzn., že tento akt není vynutitelný ze zákona. Natož vynutitelný ze strany zákazníka. A to i přesto, že naše společnost tuto službu za poplatek poskytuje.*“

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 Účetního dokladu a ze shodného tvrzení stran sporu má finanční arbitr za prokázané následující skutečnosti o sporném směnářském obchodu:

1. ke směnářskému obchodu došlo dne 3. 8. 2014 přibližně v 15:18 hod.;
2. směnářský obchod představoval směnu peněžních prostředků v měně britská libra na peněžní prostředky v měně česká koruna;
3. předmětem směnářského obchodu byla směna částky 1.500 britských liber;
4. Instituce směnářský obchod provedla směnným kurzem 1 GBP = 20,03 Kč;
5. Instituce si za směnářský obchod neúčtovala jinou úplatu;
6. Instituce vyčíslila směněnou částku na 30.045 Kč.

Z Předsmluvní informace, o které Instituce sdělila, že se jedná o informace, které Navrhovatelce poskytla před provedením sporného směnářského obchodu, finanční arbitr zjistil:

1. vytištěnou informaci o právu zájemce podat stížnost orgánu dohledu a název a adresu sídla tohoto orgánu: *(Zakaznik ma pravo podat stiznost organu dohledu, kterym je Ceska narodni banka, sidlici na adrese na Prikope 28, Praha 1, Ceska republika. The Customer has right to complain to the supervisory authority, which is the Ceska*

narodni banka (Czech National Bank), located at Na prikope 28, Prague 1, Czech republic);

2. *vytištěnou informaci o právu zájemce podat návrh orgánu mimosoudního řešení sporů mezi zájemcem a provozovatelem a název a adresu sídla tohoto orgánu: (Zakaznik ma pravo podat navrh na mimosoudni reseni sporu, ktery pripadny spor bude mezi klientem a provozovatelem resit, timto organem je Financni arbitr CR na adrese Legerova 1581/69, Praha 1, Ceska republika. The Customer has right to file a montion for extrajudicial resolution to the authority that will deal with any possible dispute between the Customer and the Company. The name of this authority is Financni arbitr CR (The Financial Arbitr CR) located at Legerova 1581/69, Prague1, Czech republic);*
3. *ručně zakroužkovanou měnu „GBP“ složenou klientem (Castka slozena klientem / Amount paid in by Customer; Mena /Currency);*
4. *ručně zakroužkovaný koeficient směny „1“ (Koefficient/Coefficient);*
5. *ručně vepsanou číslovku „1500“ vyjadřující množství měny složené klientem ke směně: (Castka / Amount: Jiná / Other);*
6. *ručně zakřížkovanou formu, v jaké klient peněžní prostředky složil: (Nominal: „Bankovka/Banknote“);*
7. *ručně zakřížkovaný směnný kurz „20,03“: (Smeny kurz / Exchnage rate of the transaction);*
8. *ručně vepsané číslo transakce „4281“: (Cislo transakce / Number of the transakction);*
9. *ručně vepsané číslo pokladníka „845“: (Cislo pokladnika/Number of the cashier);*
10. *vytištěnou informaci o úplatě za směnárenský obchod: (Servisni poplatek z kurzovni hodnoty / Servise charge of rate value: 0.00% 0,00 CZK);*
11. *ručně vepsanou číslovku „30045“ a ručně zakroužkovanou měnu „CZK“, ve které měla být klientovi vyplacena částka po provedení směny: (Celkova konecna castka ekvivalentu k vyplaceni: Total final equivalent amount to pay to the Custromer);*
12. *vytištěné prohlášení klienta: (Ja, nize podepsany klient, stvrzuji svým podpisem, ze vyse uvedene informace jsem obdrzel před ukoncenim transakce, tedy před vyplacenim a prevzetim konecne protihodnoty. Soucasne bezvyhradne souhlasim s tim, ze v pripade, ze z me strany dojde k odstoupeni od transakce, zaplatim poskytovateli sluzeb 15% z menene castky jako uhradu nakladu s timto spojenych. I, the undersigned Customer, confirm by signing below that the information written above, was received before the end of the transaction, which means before the end of the transaction, which means before the final equivalent amount was paid to me before takeover. I also agree unreservedly that even in case of my withdrawal from transaction I am obliged to pay the provider a fee of 15 per cent of the exchanged amount, covering the related costes.);*
13. *ručně vepsané datum „3. 8. 2014“: (Datum provedeni transakce / Date transaction provided);*
14. *ručně vepsaný čas „15:14“: (Cas provedeni transakce / Time transaction provided);*
15. *Podpis klienta v poměrně čitelném znění „“/ Customer's signature*

Vyplněnou a podepsanou Předsmlovní informaci předložila pouze Instituce. Navrhovatelka tvrdí, že ji od Instituce neobdržela, resp. obdržela pouze nevyplněný formulář. Obsahově se tyto dva dokumenty shodují v předtištěných informacích.

Při posuzování nároků, které Navrhovatelka v řízení před finančním arbitrem vznesla ve vztahu k směnnému kurzu při sporném směnárenském obchodu, se musel finanční arbitr zabývat těmito otázkami:

- a) zda Instituce uveřejňovala dne 3. 8. 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 3. 8. 2014 směnářenské obchody za jiných podmínek než byly podmínky na kurzovním lístku a pokud ano, zda splnila podmínky požadované § 12 odst. 2 zákona o směnářenské činnosti;
 - c) zda si Navrhovatelka a Instituce sjednaly právo zrušit sporný směnářenský obchod odstoupením od smlouvy podle § 2001 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

Ad a) až c)

Podle § 11 odst. 1 zákona o směnářenské činnosti „[p]rovozovatel uveřejňuje v provozovnách, v nichž provádí směnářenské obchody, kurzovní lístek“. Podle § 11 odst. 2 zákona o směnářenské 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 přepočet mezi těmito měnami a které jsou pro zájemce o provedení směnářenského obchodu (dále jen „zájemce“) nejméně výhodné, a e) informace o úplatě za provedení směnářenského obchodu“. Podle § 11 odst. 3 zákona o směnářenské 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 směnářenské činnosti informace, které v provozovně uveřejňuje na dvou tabulích a současně předložila fotografie exteriéru provozovny, z nichž vyplývá, že tabule jsou umístěny těsně pod sebou v bezprostřední blízkosti přepážky provozovny Instituce vpravo.

Navrhovatelka nepředložila kurzovní lístek. Navrhovatelka předložila fotografii části tabule zobrazující 7 měn a jejich směnný kurz. Z této fotografie však nelze zjistit, kde a kdy byla pořízena. Dále Navrhovatelka předložila fotografii části provozovny Instituce, na které je viditelná tabule s nápisem „TOTO NENÍ KURZOVNÍ LÍSTEK. PRO DRŽITELE ZÁKAZNICKÝCH KARET. THIS IS NOT EXCHANGE RATE LIST. FOR VIP CARDS CUSTOMERS“. Z této fotografie rovněž nelze zjistit, kdy byla pořízena. Finanční arbitr proto vycházel z podkladů, které předložila Instituce, neboť současně nezjistil nic, co by nasvědčovalo tomu, že by Kurzovní lístek nebyl dne 3. 8. 2014 v provozovně Instituce takto umístěn.

Z Kurzovního lístku má finanční arbitr za prokázané, že:

- i. tabule jsou umístěny nad sebou v prostoru před provozovnou před přepážkou vpravo;
- ii. veškeré údaje na Kurzovním lístku jsou zobrazeny stejnou velikostí písma;
- iii. záhlaví obsahuje datum „3. 8. 2014“, „PRODEJ / WE SELL“, NÁKUP / WE BUY;
- iv. pod záhlavím jsou 3 sloupce o 24 řádcích, přičemž první sloupec obsahuje vlajku cizí měny a množství směňované měny; druhý sloupec označený v záhlaví „PRODEJ / WE SELL“ obsahuje v 24 řádcích čísla, která mají vyjadřovat přepočet z cizí měny na měnu česká koruna a třetí sloupec označený v záhlaví „NÁKUP / WE BUY“ obsahuje ve 24 řádcích čísla, která mají vyjadřovat přepočet z české měny na cizí měnu;
- v. pro směnu britské libry na české koruny je na 14. řádku ve třetím sloupci uvedeno 20,03.

Z fotografií předložených Instituci finanční arbitr dále zjistil, že bezprostředně pod touto tabulí je další tabule. Z fotografií této tabule finanční arbitr zjistil, že veškeré údaje na tabuli jsou zobrazeny stejnou velikostí písma jako na tabuli nad ní. Tato tabule obsahuje:

- vi. TOTO JE KURZOVNÍ LÍSTEK/THIS IS EXCHANGE RATES LIST;
- vii. BEZ POPLATKU PRO HOTOVOSTNÍ TRANSAKCE/NO COMMISSION FOR

- CASH TRANSACTION;
- viii. SPOLEČNOST MŮŽE S KLIENTEM PŘED TRANSAKČÍ DOHODNOUT INDIVIDUÁLNÍ PODMÍNKY SMĚNY VE PROSPĚCH KLIENTA/ THE COMPANY MAY AGREE WITH THE CUSTOMER INDIVIDUAL TERMS OF EXCHANGE PRIOR TO THE TRANSACTION IN FAVOR OF THE CUSTOMER;
 - ix. NÁKUP MINCI POLOVIČNÍM KURZEM/COINS BOUGHT HALF RATE;
 - x. NÁKUP CESTOVNÍCH ŠEKŮ POLOVIČNÍM KURZEM/ TRAVELLER'S CHEQUES BOUGHT HALF RATE;
 - xi. MINIMÁLNÍ POPLATEK PRO KARTY ČINÍ 100 CZK/ MIN SERVICE FEE IS 100 CZK ON CARD;
 - xii. MAXIMÁLNÍ NÁKUPNÍ POPLATEK PRO KARTY JE 13 CZK Z KAŽDÝCH 100 CZK; MAXIMUM SERVICE FEE IS 13 CZK FROM EACH 100 CZK;
 - xiii. SMĚNA DVOU CIZÍCH MĚN (KONVERZE) JE PROVÁDĚNA PŘEPOČTEM VE VZTAHU K CZK;
 - xiv. CONVERSION BETWEEN TWO FOREIGN CURRENCIES IS ALWAYS DONE VIA CONVERSION TO CZK;
 - xv. Označení provozovatel „Cashchange, s.r.o.“;
 - xvi. IČO: 287 34 131.

Finanční arbitr po vyhodnocení Kurzovního lístku dospěl k závěru, že označení kurzovního lístku „TOTO JE KURZOVNÍ LÍSTEK“ až na spodní tabuli spolu s ostatními údaji zveřejněnými Institucí není v souladu s § 11 odst. 2 písm. a) a odst. 3 zákona o směnářské činnosti, tedy s požadavkem označit určitým a srozumitelným způsobem, že se jedná o kurzovní lístek.

Z hlediska požadavku určitosti a srozumitelnosti informací o směnných kurzech neobsahuje ani jednoznačné označení směru směny např. značením „nakupujeme (we buy)“ / „prodáváme / (we sell)“.

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.“

Uvedené zákonné ustanovení umožňuje provozovatelům směnářské činnosti nabízet směnářské obchody za výhodnějších podmínek, než jsou podmínky vyplývající z kurzovního lístku. V takovém případě musí být tyto výhodnější podmínky uvedeny určitě a srozumitelně (transparentním způsobem) a nesmí být zaměnitelné s údaji na kurzovním lístku.

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr zjistil, že Instituce nabízela i výhodnější směnné kurzy než směnné kurzy uvedené na kurzovním lístku. Z fotografií exteriéru provozovny předložených Institucí finanční arbitr zjistil, že Instituce tyto výhodnější směnné kurzy zobrazovala na tabuli umístěné bezprostředně před přepážkou provozovny vlevo. Z fotografií tabule umístěné před přepážkou provozovny vlevo finanční arbitr zjistil, že:

- i. výhodnější směnné kurzy byly zobrazeny na tabuli, která je umístěna v prostoru před přepážkou provozovny Instituce vlevo;
- ii. veškeré údaje jsou zobrazeny stejnou velikostí písma;
- iii. záhlaví obsahuje „NÁKUP / WE BUY“ a „PRODEJ / WE SELL“;
- iv. pod záhlavím jsou ve 3 sloupcích o 20 řádcích uvedeny směnné kurzy, přičemž první sloupec obsahuje vlajku cizí měny, množství směňované měny; druhý sloupec

označený v záhlaví „NÁKUP / WE BUY“ obsahuje směnné kurzy pro směnu měny česká koruna na jinou cizí měnu a třetí sloupec označený v záhlaví „PRODEJ / WE SELL“ obsahuje směnné kurzy pro směnu jednotlivých cizích měn na měnu česká koruna;

- v. v zápatí je uvedené datum 3. 8. 2014 a text o 4 řádcích: „TOTO NENÍ KURZOVNÍ LÍSTEK, PRO DRŽITELE ZÁKAZNICKÝCH KARET, THIS IS NOT EXCHANGE RATE LIST, FOR VIP CARDS CUSTOMERS“;
- vi. zvýhodněný směnný kurz pro směnu měny britská libra na měnu česká koruna je uveden na 3. řádku ve druhém sloupci 34,30.

Finanční arbitr z fotografií exteriéru provozovny zjistil, že Kurzovní lístek umístěný před přepážkou provozovny vpravo, tak tabule obsahující informace o výhodnějších kurzech umístěná před přepážkou provozovny vlevo jsou téměř stejné velikosti, přičemž vzdálenost mezi oběma není větší než 3 metry. Finanční arbitr tak nezjistil, že by se dne 3. 8. 2014 před přepážkou provozovny Instituce nenacházely velikosti rovnocenné tabule, když Kurzovní lístek je složen ze dvou nad sebou visících tabulí.

Finanční arbitr srovnáním Kurzovního lístku a tabule s informacemi o výhodnějších kurzech dospěl k závěru, že Kurzovní lístek (tabule vpravo před přepážkou provozovny) je zaměnitelný s tabulí s informacemi o výhodnějších směnných kurzech (tabule vlevo před přepážkou provozovny), protože Kurzovní lístek neobsahuje srozumitelné označení „Kurzovní lístek“ a tabule s informacemi o výhodnějších kurzech obsahuje označení o tom, že se nejedná o kurzovní lístek a jde o zvýhodněné kurzy pro klienty se zákaznickou kartou rovněž až na spodní části tabule. Potencionální zájemce o uzavření směnárenského obchodu tak při prvním pohledu nepozná, která z těchto tabulí je kurzovní lístek a takovýto způsob označení v něm může vzbudit dojem, že obě tabule jsou totožné a zaměří se na směnné kurzy pouze na jedné z nich.

Současně finanční arbitr zjistil, že údaje na Kurzovním lístku jsou s údaji na tabuli s informacemi o výhodnějších kurzech zaměnitelné, když na Kurzovním lístku jsou ve druhém sloupci uvedené směnné kurzy se záhlavím „PRODEJ / WE SELL“ a ve třetím sloupci směnné kurzy se záhlavím „NÁKUP / WE BUY“, ale na tabuli s informacemi o výhodnějších kurzech je to přesně opačně, přičemž i řazení jednotlivých cizích měn je odlišné.

Po posouzení Kurzovního lístku musí finanční arbitr konstatovat, že ačkoli Instituce na Kurzovním lístku uváděla dne 3. 8. 2014 všechny zákonné informace, nečinila tak způsobem, který po ní zákon požaduje, tj. určitým a srozumitelným způsobem neuveřejnila označení, že se jedná o kurzovní lístek. Finanční arbitr proto uzavírá, že Instituce porušila svou zákonnou povinnost podle § 11 odst. 2 písm. a) a odst. 3 zákona o směnárenské činnosti. Současně Instituce uveřejňovala informace o výhodnějších směnných kurzech způsobem zaměnitelným s kurzovním lístkem a údaji na něm uvedenými, čímž porušila svou zákonnou povinnost podle § 12 odst. 2 zákona o směnárenské činnosti.

Instituce tak mohla způsobem, kterým uveřejňovala dne 3. 8. 2014 Kurzovní lístek a tabuli s informacemi o výhodnějších kurzech uvést Navrhovatelku v omyl.

Navrhovatelka však současně podepsala Předšmluvní informaci, která určitým a srozumitelným způsobem Navrhovatelku informovala o tom, že jí směňovanou částku 1.500 britských liber Instituce smění směnným kurzem 1 GBP = 20,03 Kč na částku 30.045 Kč. Navrhovatelka současně v Předšmluvní informaci prohlásila, že „*Ja, nize podepsany klient, stvrzují svym podpisem, ze vyse uvedene informace jsem obdrzel pred ukoncenim transakce, tedy pred vyplacenim a prevzetim konecne protihodnoty. I, the undersigned Customer, confirm by signing below that the information written above,*

was received before the end of the transaction, which means before the end of the transaction, which means before the final equivalent amount was paid to me before takeover.“

Navrhovatelka nerozporuje, že by Předšmluvní informaci podepsala a informace na ni uvedené obdržela až po uzavření sporného směnárenského obchodu. Předšmluvní informaci nepovažuje finanční arbitr ani z formálního ani z obsahového hlediska za nesrozumitelnou, aby si informace na něm nemohla Navrhovatelka přečíst nebo jim porozumět.

Podle § 4 odst. 1 občanského zákoníku platí, že *„[m]á se za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat.*“

Navrhovatelka nejednala s běžnou péčí a opatrností, když si neprostudovala Předšmluvní informaci, přestože ji podepsala. Pokud by Navrhovatelka věnovala Předšmluvní informaci dostatečnou pozornost, mohla by zabránit omylu o výši směnného kurzu. Finanční arbitr tak nemůže přiznat Navrhovatelce nárok na vrácení rozdílu mezi výhodnějším směnným kurzem a směnným kurzem uvedeným na Kurzovním listku.

Ad d)

Z Předšmluvní informace finanční arbitr zjistil, že obsahuje ujednání: *„Soucasne bezvyhradne souhlasim s tim, ze v pripade, ze z me strany dojde k odstoupeni od transakce, zaplatim poskytovateli služeb 15% z menene castky jako uhradu nakladu s timto spojenych.*“

Podle § 2001 občanského zákoníku platí: *„[o]d smlouvy lze odstoupit, ujednají-li si to strany, nebo stanoví-li tak zákon.*“

Ujednáním stran lze tak dokonce zakotvit i zcela neomezené, maximálně široké právo od smlouvy odstoupit, tedy učinit tak kdykoli a bez udání důvodů [Hulmák a kol.: *Občanský zákoník V, Závazkové právo, Obecná část (§1721-2054). Komentář. 1. Vydání 2014. Praha: C. H. Beck, 2014, strana 1189*].

Důležitým rysem obecného institutu odstoupení je jeho bezúplatná povaha. Jde vždy o právo, které může oprávněná strana využít bez nutnosti uhradit jakékoli platby.

Finanční arbitr se dále zabýval otázkou, zda ujednání na Předšmluvní informaci nelze vykládat jako právo zrušit závazek zaplacením odstupného. Podle § 1992 občanského zákoníku platí, že *„[u]jednají-li si strany, že jedna z nich může závazek zrušit zaplacením odstupného, ruší se závazek zaplacením odstupného jako při odstoupení od smlouvy. Právo zrušit závazek zaplacením odstupného však nemá strana, která již, byť i jen z části, plnění druhé strany přijala nebo druhé straně plnila.*“

Podle § 1812 občanského zákoníku: *„Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější.*“

S ohledem na to nelze ujednání obsažené v Předšmluvní informaci vykládat jako odstupné, neboť Navrhovatelka by své právo zrušit směnárenský obchod spolu se zaplacením odstupného nemohla realizovat (tedy na rozdíl od odstoupení od smlouvy), neboť v okamžiku, kdy podepsala Předšmluvní informaci, zároveň Instituci plnila.

Finanční arbitr současně poukazuje na rozhodnutí Nejvyššího soudu České republiky ze dne 20. 10. 2010, sp. zn. 23 Cdo 1129/2008, v němž bylo judikováno, že *„[ž]alovaný je podnikatel, který vystupuje v právních vztazích jako zkušená osoba - profesionál, a, jak bylo výše uvedeno, obchodní zákoník na něho klade zvýšené nároky i z hlediska kontraktačního*

procesu. Uvedl-li podnikatel, jakožto účastník smlouvy, údaje identifikující jej jako podnikatele a souhlasil-li s výslovným ujednáním ve smlouvě, že vztahy účastníků smlouvy se budou řídit obchodním zákoníkem, lze se domnívat, že žalovaný, jako osoba zkušená - profesionál, musel být seznámen s důsledky svého jednání a výslovně s nimi souhlasil.“

Citovanou judikaturu lze použít i za současné právní úpravy. Finanční arbitr je toho názoru, že pokud Instituce použila v Předmluvní informaci slovo „odstoupení“, musela si být jako zkušená osoba - profesionál vědoma, jaké následky bude mít, pokud osoba, se kterou uzavře směnářenský obchod, od uzavřeného obchodu odstoupí.

Instituce je navíc autorem Předmluvní informace, učinila ve vztahu k Navrhovatelce tedy návrh tohoto smluvního ujednání, které Navrhovatelka podpisem akceptovala. Pokud si tedy Instituce takové právo na odstoupení se zákazníkem sjedná, musí umožnit zákazníkovi právo také vykonat. Pokud Instituce nedodrží ujednání, které sama navrhla a které si s Navrhovatelkou sjednala, musí za své jednání nést odpovědnost.

Finanční arbitr tak uzavírá, že Instituce si s Navrhovatelkou sjednala odstoupení od smlouvy podle § 2001 občanského zákoníku, přičemž ustanovení o zaplacení 15% z měněné částky jako úhrada nákladů s tímto spojených považuje finanční arbitr s ohledem na výše uvedené za neplatné. Finanční arbitr má tak za prokázané, že Navrhovatelka zrušila směnářenský obchod, když dne 4. 8. 2014 v Reklamaci písemně odstoupila od smlouvy.

Podle § 2004 odst. 1 občanského zákoníku: „[o]dstoupením od smlouvy se závazek zrušuje od začátku“. Existence závazku je odstoupením od smlouvy ukončena pouhým jednostranným právním jednáním, aniž je třeba jakéhokoliv souhlasu či vyjádření druhého účastníka; důsledek je pak navíc nejen ukončení vztahu s účinky do budoucna, ale i zrušení závazku od samého počátku. (Hulmák a kol: *Občanský zákoník V, Závazkové právo, Obecná část (§1721-2054). Komentář. 1. Vydání 2014. Praha: C. H. Beck, 2014, strana 1187).*

Zákon neobsahuje zvláštní pravidla pro vypořádání stran po nastoupení účinku odstoupení, uplatní se tedy obecná úprava bezdůvodného obohacení, která výslovně počítá i s případy, kdy bylo plněno podle závazku, který byl zrušen. Podle § 2991 odst. 2 občanského zákoníku se bezdůvodně obohatí zvláště ten, kdo získá majetkový prospěch plněním z právního důvodu, který odpadl. Podle § 2993 občanského zákoníku platí, že „[p]lnila-li strana, aniž tu byl platný závazek, má právo na vrácení toho, co plnila. Plnily-li obě strany, může každá ze stran požadovat, aby jí druhá strana vydala, co získala; právo druhé strany namítnout vzájemné plnění tím není dotčeno. To platí i v případě, byl-li závazek zrušen.“

Instituce při směnářenském obchodu uzavřeném dne 3. 8. 2014 obdržela od Navrhovatelky 1.500 britských liber a Navrhovatelka obdržela od Instituce 30.045 Kč. Navrhovatelka tak uhradí Instituci částku 30.045 Kč a Instituce je pak povinna vrátit Navrhovatelce částku 1.500 britských liber.

Podle § 17a zákona o finančním arbitrovi platí, že „[v] nálezu, jímž arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč. Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.“

V tomto případě finanční arbitr ukládá sankci v minimální výši stanovené tímto ustanovením, tedy v částce 15.000 Kč, neboť 10 % z částky 1.500 britských liber, kterou je Instituce podle nálezu povinna Navrhovatelce zaplatit, minimální hranici nepřesahuje.

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

8. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že Navrhovatelka zrušila směnářský obchod odstoupením od smlouvy a stranám sporu vznikla povinnost vypořádat se mezi sebou podle pravidel o bezdůvodném obohacení.

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 20. 3. 2015

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr