



VÝROČNÍ ZPRÁVA

2006

Finanční arbitr ČR



VÝROČNÍ ZPRÁVA

2006

Finanční arbitr ČR

Obsah

Úvodní slovo finančního arbitra.....	4
Úvod	6
1. Činnost kanceláře arbitra.....	7
2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra.....	8
3. Rozpočet.....	9
4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí.....	10
5. Věcná činnost	12
5.1. Zásady řízení před finančním arbitrem	12
5.2. Všeobecné informace o řešených případech	14
5.3. Informace o projednávaných sporech	20
6. Vybrané poznatky z činnosti arbitra	25
6.1. Řízení před arbitrem	25
6.2. Oblasti nespádající do kompetence arbitra.....	25
7. Oblast mezinárodní spolupráce	26
8. Návrhy změn právních norem	27
Závěr.....	28
PŘÍLOHA Č. 1	29
PŘÍLOHA Č. 2	30

Úvodní slovo Finančního arbitra ČR

Rok 2006 byl již čtvrtým rokem, kdy v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu působil a působí zvláštní orgán mimosoudního vyrovnání sporů ve vybraných oblastech bankovní činnosti, kterým je finanční arbitr. Předkládaná zpráva, kterou máte právě před sebou, dokumentuje činnost finančního arbitra, jeho zástupce a osob pověřených přípravou jednotlivých případů za tento sledovaný rok.

Finanční arbitr je ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, § 21 odst. 1 povinen každoročně zpracovávat výroční zprávu a tu předkládat veřejnosti.

V loňské výroční zprávě Vám byla předložena informace, že rok 2005 byl rokem, kdy bylo finančnímu arbitrovi předloženo nejvíce návrhů na zahájení řízení za léta 2003 až 2005. Trend v nárůstu počtu návrhu na zahájení řízení se v roce 2006 nekonal, neboť finančnímu arbitrovi bylo doručeno „jen“ 77 návrhů, což je pokles o cca 52 % proti roku 2005, a dále o více než 40 % nižší ve srovnání s rokem 2004. Z jednoho roku však nelze vyvozovat žádné zvláštní závěry, nicméně se jistě nabízí otázka, čím lze zdůvodnit, že počet návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem byl nižší.



K hodnotám roku 2006 mám v podstatě dvojí vysvětlení. Důvod poklesu počtu návrhů může být účinným důsledkem působení preventivní funkce. Je to dáno tím, že instituce si jsou vědomy existence finančního arbitra, a proto při vyřizování stížností svých klientů se chovají vůči nim vstřícněji a mohou přímo uspokojovat jejich oprávněné nároky. O těchto stížnostech se finanční arbitr ani nedozví, neboť je klienti dále neprezentují. Druhým důvodem poklesu stížností může být přetrvávající nedostatečná informovanost veřejnosti o existenci finančního arbitra.

Já osobně jsem ale přesvědčen, že pokles v počtu návrhů na zahájení řízení je veden prvním důvodem. Jistým nepřímým důkazem může být také fakt, že i v roce 2006 pokračoval chvályhodný trend v růstu počtu tzv. zpětvzetí ze strany navrhovatelů, případně zastavení řízení pro bezpředmětnost. Jedná se o případy, kdy finanční arbitr zahájí řízení ve věci na základě návrhu navrhovatele a vyzve instituci, aby se k případu vyjádřila. Namísto vyjádření však instituce informuje finančního arbitra, že se s navrhovatelem dohodla na odškodnění. Následně pak navrhovatel předá finančnímu arbitrovi žádost o zpětvzetí, případně finanční arbitr řízení zastaví pro bezpředmětnost ze svého podnětu. Důvod sporu totiž odpadl, klient-navrhovatel obdržel to, co v návrhu na zahájení řízení požadoval.

Druhý důvod, tzn. malou informovanost veřejnosti o existenci finančního arbitra, nepředpokládám. Osobně se velmi angažuji v různých akcích jak odborného, tak společenského charakteru, na kterých vždy prezentuji existenci orgánu pro mimosoudní vyrovnání sporů. Vystupuji v různých rozhlasových relacích včetně regionálního vysílání, podávám komentáře k vybraným problémům bankovních služeb v televizním vysílání, prezentuji finančního arbitra v tisku formou odborných článků nebo rozhovorů. Spolupracuji s předními zájmovými sdruženími na ochranu spotřebitele, jakými jsou např. Sdružení obrany spotřebitelů, Sdružení českých spotřebitelů nebo sdružení SPES. V roce 2006 jsem také poprvé za uplynulé čtyři roky zahájil práce na vydání propagačního letáku o existenci finančního arbitra, jehož vtištění a distribuce se realizovala v roce následujícím zejména prostřednictvím různých sdružení na ochranu spotřebitele.

V závěru roku 2006 byly dokončovány práce na zcela novém softwarovém vybavení kanceláře finančního arbitra tak, aby existovala jediná a jednotná databáze všech návrhů na zahájení řízení, která bude sloužit zároveň jako významný pomocník při celém průběhu řízení daného případu včetně možnosti generování statistických přehledů podle zadaných kritérií.

Bohužel i v roce 2006 však pokračovaly některé vybrané instituce v praktikách let předcházejících, které se týkaly toho, že instituce po splnění nálezu finančního arbitra předaly celý případ k soudu a dožadovaly se návratu plnění, které svému klientovi musely ve smyslu nálezu finančního arbitra předat. Počet případů sice poklesl, ale podle mého názoru poněkud vzrostla „agresivita“ některých institucí. Instituce požaduje vrácení plnění přiznané finančním arbitrem klientovi za každou

cenu, a to i tehdy, když se následně v jiném, tentokrát trestním řízení, prokázalo, že instituce byla napadena třetí osobou. Vina klienta nebyla v řízení vůbec prokázána. Pak se táží, jaký že to má instituce „klientský přístup“? Stojí vůbec o něj?

V dubnu 2006 se stal finanční arbitr České republiky oficiálním členem tzv. FIN-NETu (Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services). Práce na řádném členství byly zahájeny již ve druhé polovině roku 2005, avšak oficiální přijetí bylo deklarováno až v prvním pololetí roku 2006. Osobně to považuji za mimořádný mezinárodních úspěch.

V roce 2006 od 1. dubna nabyla účinnost další novela zákona o finančním arbitrovi, která odstranila některé obtížnosti ve vazbě na nový správní řád a jasně stanovila pravidla při ukládání tzv. povinné pokuty v případě, že instituce je ve sporu neúspěšná. Tím byla odstraněna sporná místa, která vyvolávala spekulace k různým interpretacím. Novelou byl proveden také průlom do mlčenlivosti finančního arbitra, které jsem prozatím, z důvodu obezřetnosti, nevyužil.

Vážení a milí čtenáři – klienti institucí! Do pátého, tedy posledního roku svého volebního období vstupuji s dobrým pocitem, že činnost finančního arbitra našla své místo v bankovním sektoru a napomáhá budovat jeho dobré jméno. Mohu odpovědně říci, že pozitivní poznatky z mé praxe převažují nad těmi negativními.

Praha, květen 2007

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger
Finanční arbitr České republiky

Úvod

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra (dále také „arbitr“) je zpracována a předložena v souladu s ustanovením § 21 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o FA).

Zpráva o činnosti je zprávou institutu mimosoudního vyrovnání sporů a ochrany spotřebitele ve vybraných činnostech v oblasti bankovníctví v České republice. Finančního arbitra lze chápat jako zvláštní orgán pro tzv. mimosoudní vyrovnávání sporů, které mohou vzniknout mezi poskytovateli služeb platebního styku a jejich klienty, nebo mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků.

V souladu se zákonem o finančním arbitrovi řešil arbitr spory, které nastaly od 1. ledna 2003, respektive od 1. ledna 2005 včetně, a to:

- mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků (dále „převádějí instituce“) a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků podle zvláštního právního předpisu¹;
- při provádění opravného zúčtování;
- při provádění inkasní formy placení na území ČR;
- vše do maximální výše 50.000 EUR;
- mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky (dále „vydavatel elektronických platebních prostředků“) a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zvláštního právního předpisu¹.

Působení arbitra je zcela v souladu s právem nejen České republiky, ale i s právem Evropské unie².

¹ Zákon č. 124/2002 Sb., o převezech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku)

² Např. Směrnice Evropských společenství č. 97/5/ES, o přeshraničních platbách, požaduje zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů klientů s převádějícími institucemi mimosoudní cestou.

1. Činnost arbitra a kanceláře arbitra

Ve sledovaném období vykonával i nadále funkci finančního arbitra JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, (sedící) a jeho zástupce JUDr. Petr Scholz (stojící).

Pro výkon funkce arbitra zajišťovala i v roce 2006 Česká národní banka (ČNB) veškeré materiální zabezpečení včetně úhrady výdajů spojených s činnostmi pověřených osob.



Sídlo finančního arbitra je:
Washingtonova ul. 25, 110 00 Praha 1

Kontaktní spojení:
Tel.: 221 674 600
Fax: 221 674 666
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
<http://www.finarbitr.cz>

Arbitr stanovil kontaktní hodiny pro veřejnost, které jsou od pondělí do čtvrtka od 8.30 do 15.30 hod., v pátek od 8.30 do 14.30 hod.



Zleva sedící Iveta Walterová, Dana Klofáčková, Zuzana Hornychová, zleva stojící Marcela Soldánová a Vadim Beneš

Také v roce 2006 byly dle předchozí dohody upraveny konzultační hodiny pro veřejnost tak, aby bylo klientům maximálně vyhověno. Jednalo se zejména o mimopražské klienty, kteří měli zájem o osobní konzultaci v sídle arbitra.

Chod kanceláře finančního arbitra a jeho zástupce zajišťovali pracovníci ČNB pověřeni touto činností po dobu volebního období finančního arbitra.

2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra

V současné době zajišťuje naplňování zákona o FA přímo arbitř, jeho zástupce a dalších 5 pracovníků. Jedná se konkrétně o hlavního analytika, právního experta, metodika specialistu, specialistu a odbornou sekretářku.

Všichni pracovníci kanceláře FA jsou v pracovně-právním poměru k ČNB na dobu určitou, jež je omezena volebním obdobím FA.

Finanční arbitř písemně pověřil v průběhu sledovaného období k provádění šetření ve věci v souladu se zákonem o FA další fyzické osoby, které nejsou zaměstnanci ČNB.

Jednalo se zejména o soudní znalce v oboru písmoznalectví, jednoho soudního znalce pro obor ekonomika, odvětví peněžnictví a pojišťovnictví, se specializací bezhotovostní platební styk – platební karty a šeky domácí i zahraniční, mezinárodní platební systémy, počítačové zpracování, vazby na zúčtování, bezpečnostní a ochranné prvky v systémech platebních karet a o advokáta. Dále se jednalo o odborníky z oblasti vydávání a užívání elektronického platebního prostředku a o osoby se specializací na oblast platebního styku.

Arbitř pravidelně prováděl kontrolu rozpracovaných případů podaných navrhovateli. Pověřené osoby informovaly arbitra o stavu rozpracovanosti jednotlivých zahájených případů.

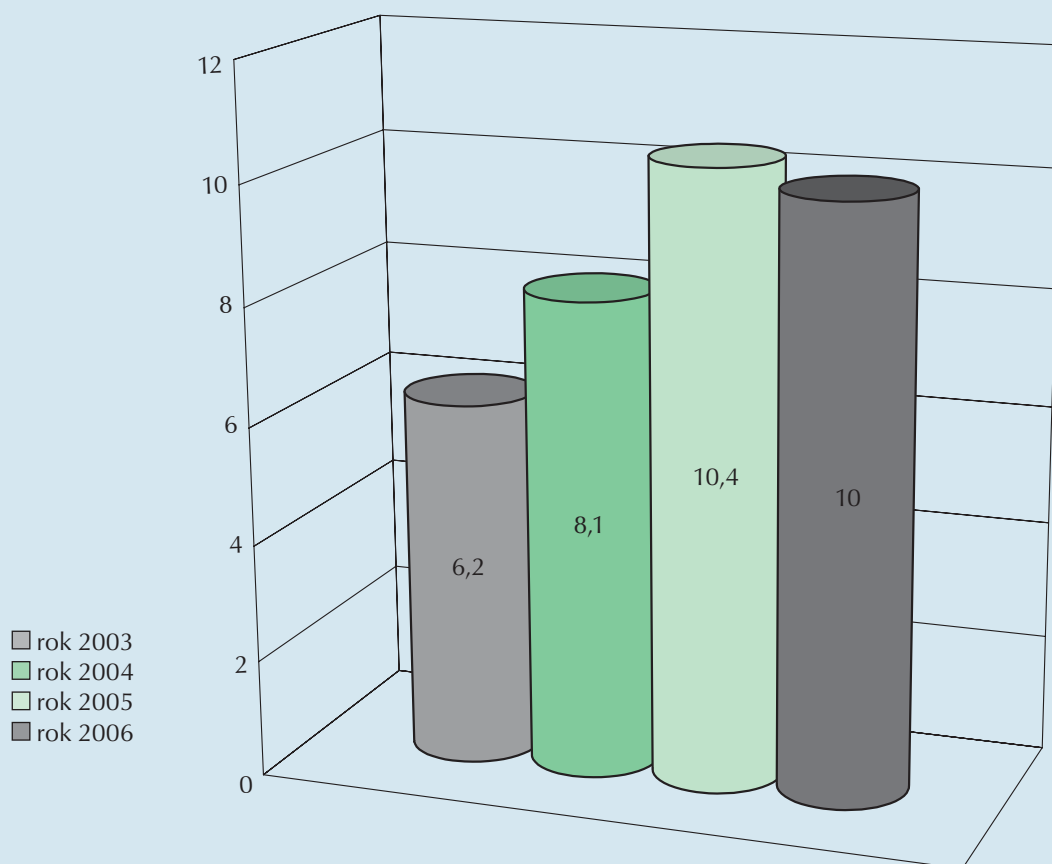
Minimálně 4x ročně prováděly pověřené osoby kontrolu plnění informační povinnosti institucí podle § 19 zákona o FA.

3. Rozpočet

Náklady na výkon činnosti finančního arbitra mají vazbu na rozpočet ČNB. V roce 2006 činily tyto náklady 10,008 mil. Kč a za období 2003–2006 představovaly celkem 34,7 mil. Kč.

Podrobnější přehled čerpání finančních prostředků na výkon činnosti finančního arbitra za období 2003–2006 je uveden v příloze č. 1 této zprávy.

Porovnání nákladů v jednotlivých letech je uvedeno v následujícím grafu.



Graf č. 1

Porovnání nákladů na činnost arbitra v letech 2003–2006

Příjmy ČNB získané při výkonu činnosti arbitra byly tvořeny pouze příjmy z uložených pokut (viz dále). Za sledované období byly předepsány pokuty v objemu přibližně 2,27 mil. Kč.

4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí

Informační povinnost vykonával arbitr podle ustanovení § 21 zákona o FA a také od roku 2005 nově podle ustanovení § 5 zákona o FA.

V únoru 2006 uspořádal arbitr tiskovou konferenci, na které informoval za účasti všech významných mediálních zástupců přítomné o činnosti arbitra za předcházející období. Na uspořádání této tiskové konference se organizačně podílela ČNB zapůjčením jednacích prostor včetně technického vybavení.

Na základě požadavku Stálé komise pro bankovníctví PSP ČR předložil arbitr Zprávu arbitra za rok 2005, které byla projednána dne 20. dubna 2006 na jednání této komise (sněmovní tisk 1275/0).

V souladu se zákonem o FA³ arbitr následně v měsíci červnu uveřejnil výroční zprávu o své činnosti za předcházející rok. Výroční zpráva byla tak jako v předcházejícím období distribuována v tištěné podobě s přílohou v PDF formátu na CD a také byla zveřejněna na internetových stránkách arbitra.

Arbitr také operativně aktualizoval a doplňoval své internetové stránky (www.finarbitr.cz).

Jsou zde zveřejněny základní informace o funkci a kompetenci arbitra a jeho zástupce a také podmínky k zahájení řízení určené zejména navrhovatelům. K dispozici je zde mimo jiné formulář pro podání návrhu ve formátu PDF a formulář pro podání návrhu řízení před finančním arbitrem elektronickou formou. Aktualizovány jsou také vzorové příklady sporů spadajících a nespadaajících do kompetence arbitra. Na stránkách jsou dále zveřejněny aktuální právní normy vztahující se k činnosti arbitra. Současně jsou zde zveřejněny odkazy na internetové stránky centrálních bank členských zemí EU a zemí tvořících EHP a obdobných institutů v členských zemích EU (viz dále).

Arbitr také na svých stránkách zveřejnil některé specifické nálezy a rozhodnutí, avšak bez uvedení identifikačních znaků navrhovatelů a institucí.

I v tomto sledovaném období byl arbitr mnohokrát požádán zástupci médií o poskytnutí informací ve věci jeho kompetencí a činnosti. Dále byl požádán také o poskytnutí odborných konzultací a názorů formou rozhovorů a vystoupení v televizi a rozhlasových stanicích. Jeho názory byly také několikrát publikovány v odborném i denním tisku. Arbitr také odpovídal na dotazy prostřednictvím on-line rozhovorů. Arbitrem pověřený pracovník pravidelně shora uvedené zprávy a informace monitoruje a archivuje.

Ve sledovaném období obdržel arbitr řadu pozvání na konference a semináře pořádané zejména Sdružením obrany spotřebitelů ČR, Sdružením pro bankovní karty, renomovanými vzdělávacími agenturami nebo přímo institucemi na jejich vlastní žádost. Arbitr prezentoval několikrát svou činnost formou přednášek na různých konferencích.

Arbitr také provedl také školení pro pracovníky občanských poraden (členy Asociace občanských poraden), které se setkalo s velkým ohlasem.

V závěru roku 2006 byly zahájeny práce na tvorbě propagačního letáku pro veřejnost s cílem ještě širšího seznámení veřejnosti s působením orgánu pro mimosoudní řešení sporů v ČR⁴ ve vybraných oblastech bankovníctví.

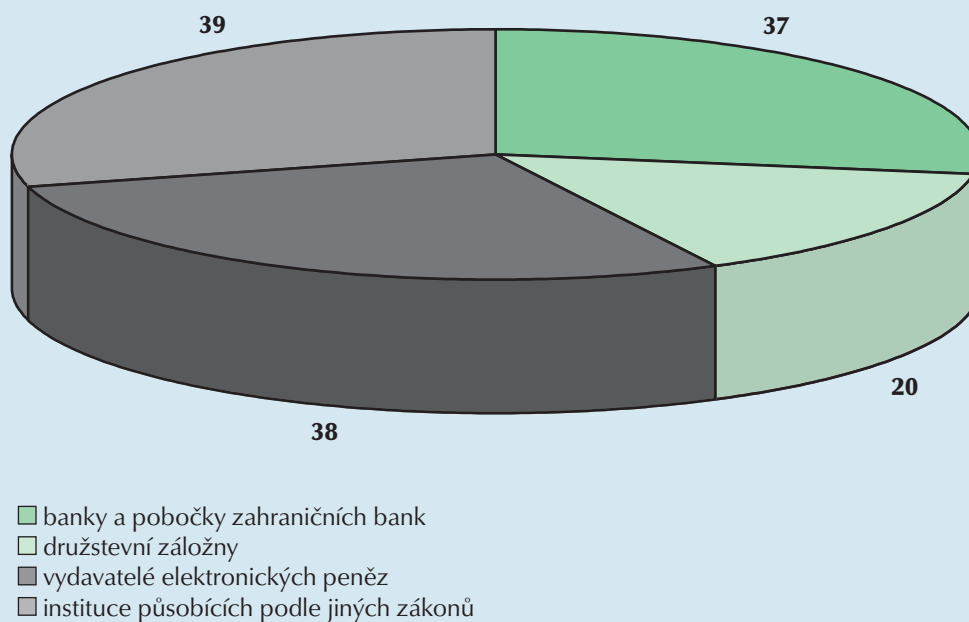
Ve sledovaném období arbitr informoval orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu své funkce. Informováni byli zástupci ČNB a Finančně analytický úřad Ministerstva financí ČR. Finanční arbitr v odůvodněných případech také informoval přímo danou instituci.

V souladu se zákonem o FA jsou všechny převádějící instituce a vydavatelé elektronických platebních prostředků povinni sdělovat arbitrovi aktuální informace, týkající se správných údajů stanovených zákonem, např. název obchodní firmy, identifikovat osobu pověřenou stykem s finančním arbitrem, příp. další zákonem stanovené údaje. Pravidelně aktualizovaný seznam těchto institucí je uveden na internetových stránkách arbitra (viz graf č. 2).

³ § 21 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

⁴ Leták byl vydán v únoru 2007 a distribuován ve spolupráci s různými sdruženími na ochranu spotřebitele (např. SOS, SČS, SPES, Asociace občanských poraden apod.).

Na těchto stránkách je rovněž k dispozici vzor - formulář pro splnění informační povinnosti instituce a také informace pro instituce, jak splnit svou informační povinnost.



Graf č. 2

Struktura a počet institucí působících v ČR s informační povinností k 31.12. 2006

V období 2003–2006 uložil arbitr celkem 16 pokut za nesplnění informační povinnosti v celkové výši 1.450.000 Kč.

Další informace o udělených pokutách jsou uvedeny v části 5.1 této zprávy.

Pokuty vybírala a vymáhala na základě Rozhodnutí arbitra o uložení pokuty, resp. nálezů arbitra, Česká národní banka⁵.

⁵ § 23 a §17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

5. Věcná činnost

5.1 Zásady řízení před finančním arbitrem

Řízení před arbitrem se řídí jednak zákonem o FA, jednak také správním řádem⁶ (do 31. prosince 2004 zákonem č. 71/1967 Sb., o správním řízení).

Řízení před finančním arbitrem bylo nutné ve sledovaném období upravit, respektive upřesnit a arbitř ve spolupráci s ČNB a MF dosáhl některých stěžejních změn formou novel zákona o FA, a to konkrétně změnami provedenými zákony č. 558/2004 Sb., a 57/2006 Sb.

Další informace o změnách zákonů v souvislosti s působením arbitra v ČR jsou uvedeny v části 7 této zprávy.

Zahájení řízení

Řízení je zahájeno dnem, kdy je návrh na zahájení řízení doručen finančnímu arbitrovi, a to jak poštou, tak i elektronicky. V případě, že návrh neobsahuje povinné náležitosti, arbitř spor zahájí, ale současně vyzve navrhovatele k doplnění potřebných informací či listin.

V roce 2005 byla lhůta pro vyjádření instituce v souladu se změnou zákona o FA⁷ zkrácena ze 30 dnů na 15 dnů. Na žádost instituce však i tato lhůta mohla být arbitrem v odůvodněných případech prodloužena.

Informace o institucích dotčených návrhy na zahájení řízení za rok 2006 je uvedena v příloze č. 2 této zprávy.

Průběh řízení

Arbitř vyzval v některých odůvodněných případech instituci k součinnosti za účelem poskytnutí dalších informací a do kanceláře arbitra byli v souladu se zákonem o FA také pozváni někteří navrhovatelé k podání ústního vysvětlení za účelem zjištění skutečností nutných k vydání nálezu.

V odůvodněných případech arbitř také vyzval navrhovatele a instituce k předložení dalších důkazů (např. originál písemnosti, originál platební karty nebo videozáznam).

V souladu se správním řádem⁸ nechal arbitř u části řešených sporů zpracovat znalecký posudek soudními znalci v oboru písmoznalectví, případně posudek odborníky v oblasti vydávání a užívání elektronického platebního prostředku.

Zastavení řízení

Arbitř zastavil řízení na základě obdržené žádosti navrhovatele o zpětvzetí. Navrhovatelé vzali svůj návrh zpět zpravidla z důvodu vyrovnání s institucemi (podrobnosti viz část 5.2), respektive z jiných důvodů ze strany navrhovatele.

Vydání nálezu

Finanční arbitř rozhoduje ve věci samé tzv. nálezem, který musí obsahovat výrok, odůvodnění a poučení o námitkách. V případě, že byl vydán nález ve prospěch navrhovatele, je ve výroku také uvedena lhůta, do které mají být provedeny úkony týkající se finančního vyrovnání instituce s navrhovatelem, příp. poskytnuta náhrada škody způsobené institucí navrhovatelí.

I v roce 2006 při vydání nálezu arbitř velmi úzce spolupracoval přímo s pověřeným pracovníkem ČNB nebo jinou osobou pověřenou řešením případu. Více podrobností o vydaných nálezech je uvedeno v části 5.2.

Informace o některých projednávaných sporech je uvedena v části 5.3.

Průměrná doba potřebná k vydání nálezu byla ve sledovaném období téměř 100 dnů. Do této lhůty je započítána celková doba do vydání nálezu a do vydání námitek a také zákonná lhůta do nabytí právní moci nálezu. V této lhůtě nejsou zohledněny možnosti tzv. stavení nebo přetržení lhůty, jež umožňuje správní řád. V takovém případě by lhůta k vydání nálezu byla významně kratší.

⁶ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

⁷ Zákon č. 558/2004 Sb.

⁸ § 56 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Námitky

Po vydání nálezů může instituce nebo navrhovatel podat v zákonné lhůtě námitky, které mají odkladný účinek. Arbitr vždy napadené nálezky přezkoumal a následně vydal rozhodnutí o námitkách, respektive rozhodnutí o zastavení řízení. Podrobnosti o počtu a složení námitek ve sledovaném období je uveden v části 5.2.

Pokuty

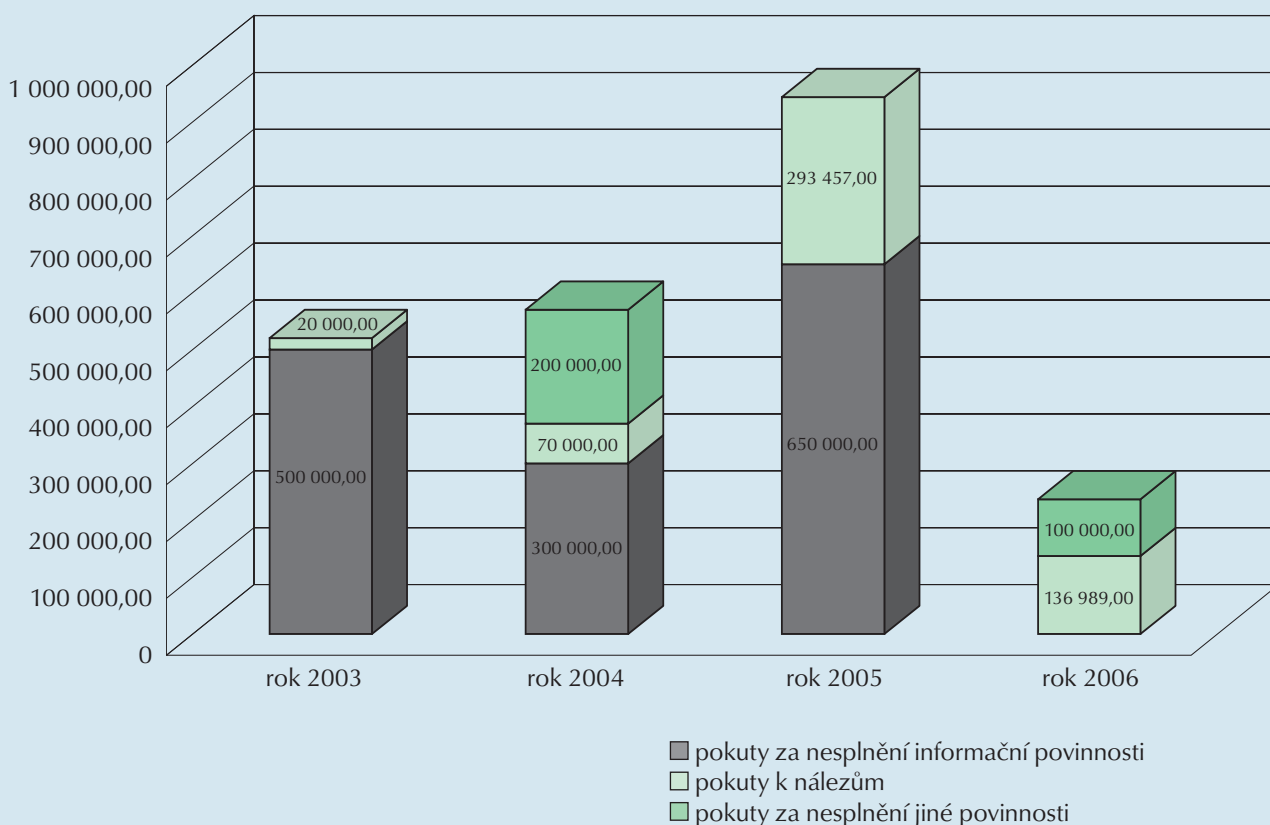
V roce 2006 uložil arbitr celkem 19 pokut v souladu se zákonem o FA⁹ v celkové výši 136.989,80 Kč. Za období 2003–2006 tak uložil arbitr celkem 44 pokut ke sporům v celkové výši 520.446,80 Kč.

Arbitr musí instituci uložit pokutu, pokud podle pravomocného nálezky porušila povinnosti podle zvláštního právního předpisu, resp. pokud byla ve sporu neúspěšná, a to i z části. Výše uložené pokuty je dána zákonem. Arbitr uloží pokutu ve výši 10% sporné částky, nejméně však 10.000 Kč.

V roce 2006 uložil arbitr 1 pokutu v částce 100.000 Kč za nesplnění povinnosti uložené instituci v souvislosti se sporem. Stejná pokutu byla arbitrem uložena v roce 2004 v částce 200.000 Kč.

Finanční arbitr uložil 16 pokut v celkové výši 1.450.000 Kč souvisejících s nesplněním informační povinnosti instituce podle § 19 zákona o FA (viz část 4).

Informace o celkovém složení všech vydaných pokut ve sledovaném období je uvedena v následujícím grafu.



Graf č. 3

Složení pokut za období 2003–2006

⁹ § 23 a § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitroví, ve znění pozdějších předpisů.

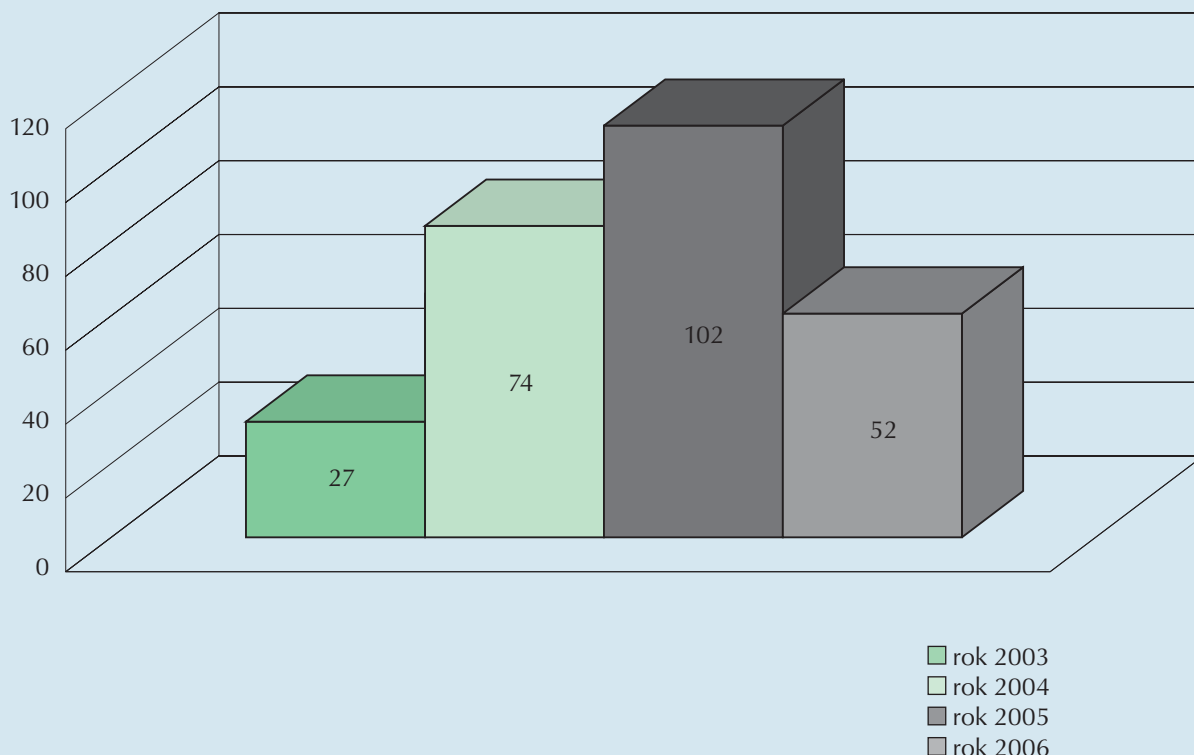
5.2 Všeobecné informace o řešených případech

V roce 2006 řešil arbitr 77 případů z celkového počtu 360 zaslaných podnětů.

V období 2003–2006 řešil arbitr celkem 255 případů z celkového počtu 1 460 zaslaných podnětů a návrhů.

Vstupem České republiky do EU vzrostl výrazně počet dotazů jak ze strany klientů institucí, tak také od samotných institucí na správné účtování poplatků při přeshraničních platbách v EUR v souvislosti s nařízením EP a Rady¹⁰, které se týká všech přeshraničních plateb denominovaných v eurech a švédských korunách, nikoli však v měnách ostatních členských států.

V následujícím grafu je uveden počet oprávněných případů přijatých ve období let 2003–2006.



Graf č. 4

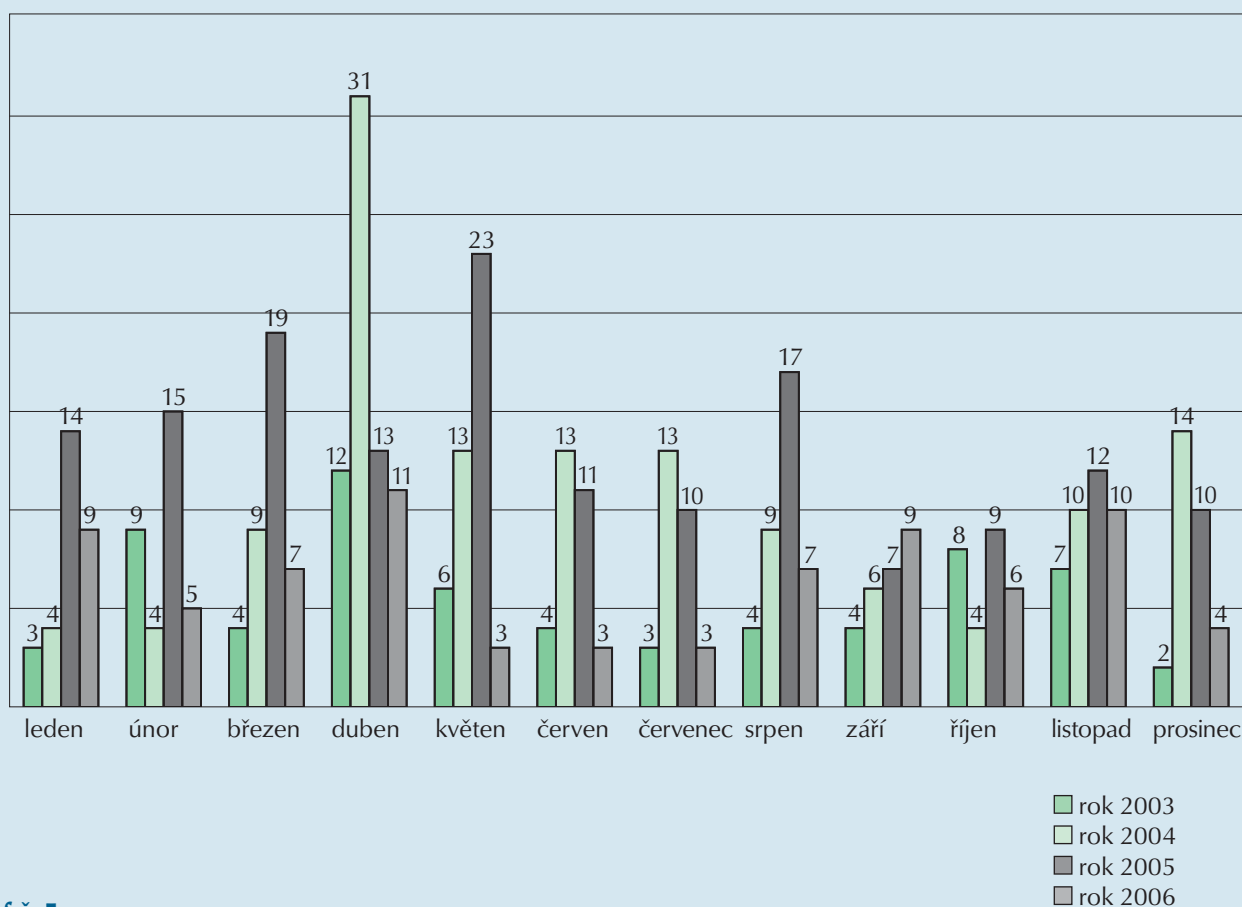
Počet přijatých oprávněných případů v letech 2003–2006

Počet osobních návštěv klientů v sídle arbitra se ve sledovaném období ustálil na přibližném počtu 25 klientů měsíčně.

Část klientů (přibližně dvě třetiny) žádala o radu ve věci možného zahájení řízení před arbitrem. Někteří klienti však měli problémy, které nebyly v kompetenci arbitra. Vždy jim ale byly poskytnuty základní rady, respektive názory odborných pracovníků kanceláře.

¹⁰ Nařízení 2560/2001/ES, o přeshraničních platbách v EUR.

Přehled o počtu došlých návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem v měsíčním členění je uveden v následujícím grafu.



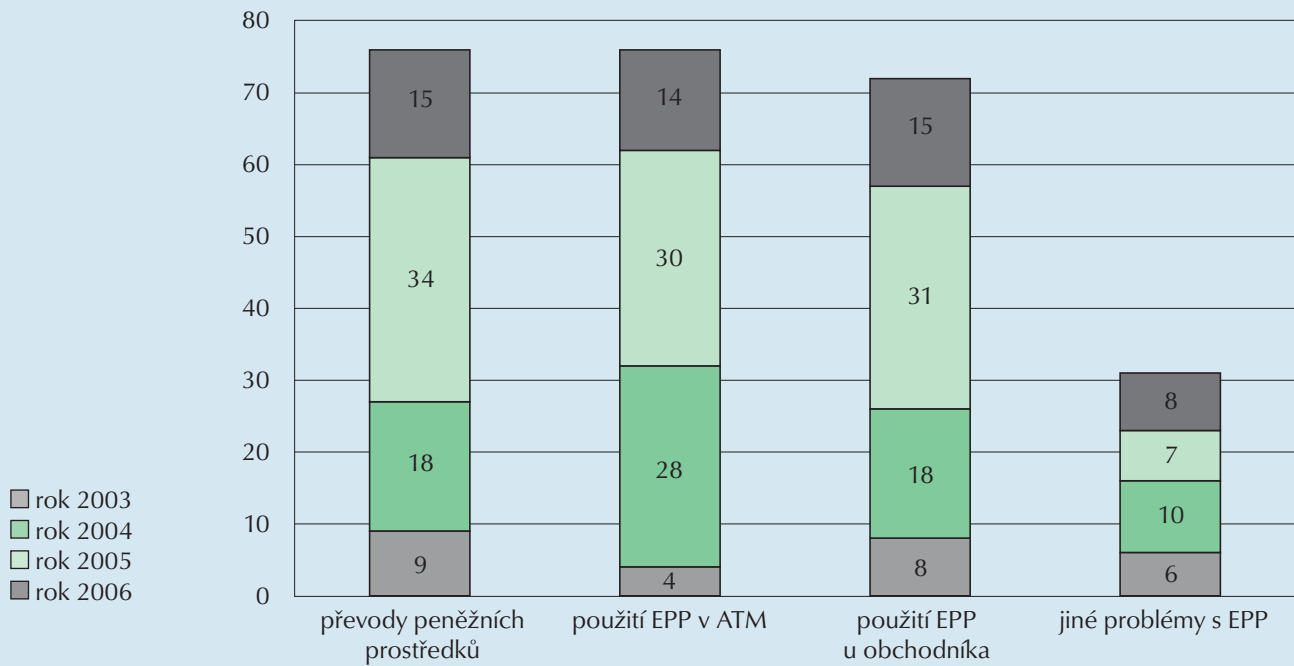
Graf č. 5
Počet přijatých návrhů na zahájení řízení dle měsíců 2003–2006

Z uvedeného grafu č. 5 je patrný vyšší počet došlých návrhů v roce 2004 a 2005, který je možné zdůvodnit stále větším počtem okruhu lidí, kteří byli seznámeni s působením arbitra na poli ochrany spotřebitele.

Na druhé straně klesající počet v roce 2006 je zcela jistě způsoben vstřícnějším vyřizováním reklamací ze stran institucí, i díky aktivnímu působení arbitra.

Následující graf znázorňuje, do kterých oblastí a v jaké četnosti navrhovatelé směřovali své návrhy na zahájení řízení. Jednalo se zejména o problémy při použití elektronického platebního prostředku v ATM (tzn. použití platební karty v bankomatu při výběru peněz), dále použití tohoto prostředku u obchodníka při nákupu zboží nebo služby a problémy při provádění převodů podle zvláštního právního předpisu.

Ostatní závady při použití elektronického platebního prostředku souvisely např. s kvalitou tohoto prostředku, využití internetu apod.

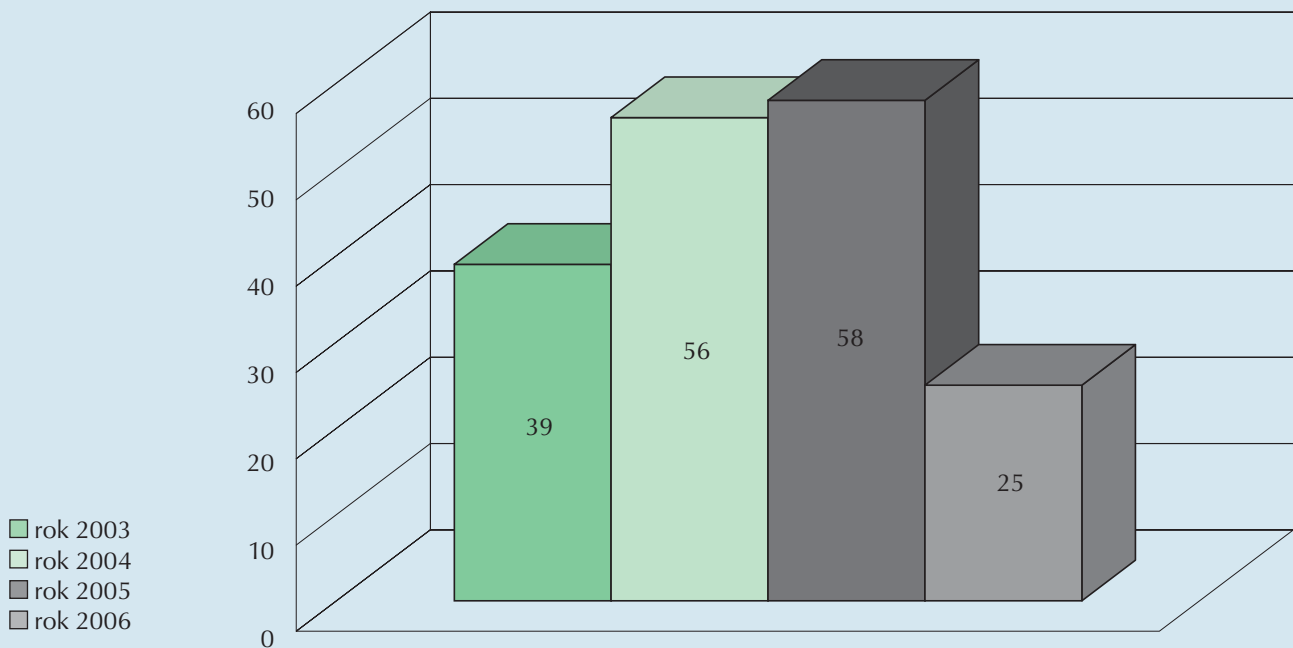


Graf č. 6

Srovnání počtu oprávněných případů v období 2003–2006 podle oblastí sporů

Neoprávněných případů došlých do kanceláře arbitra bylo v roce 2006 celkem 25, což je ve srovnání s předcházejícími obdobími nízký počet.

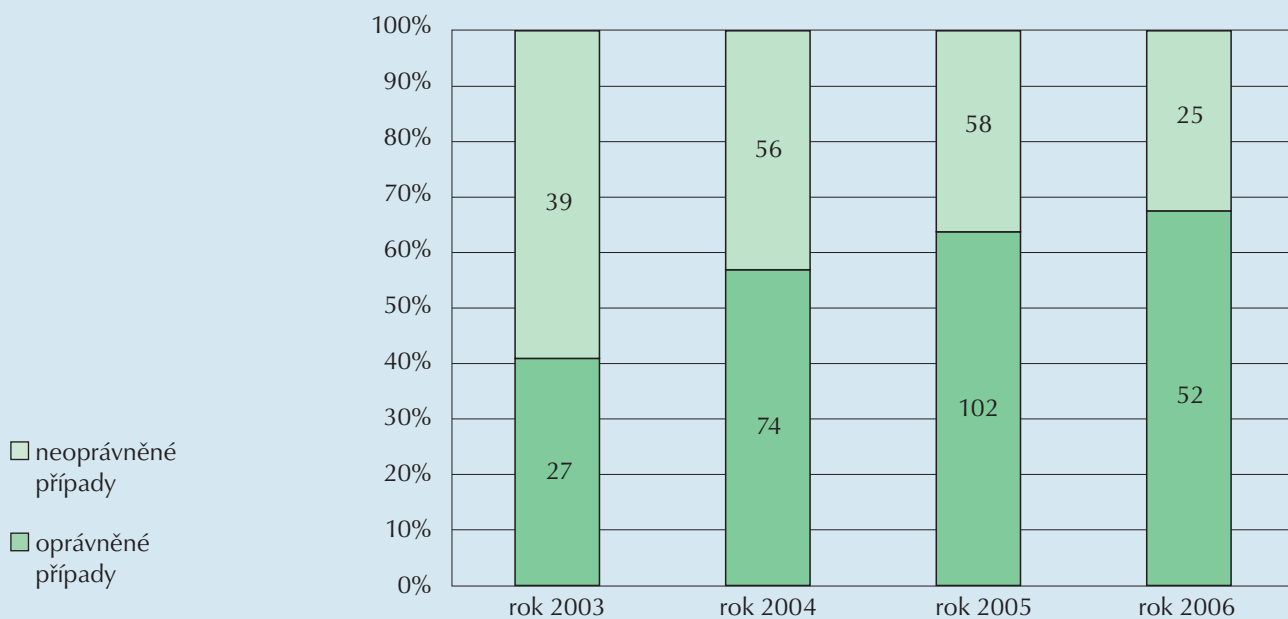
Pro úplnost přehledu je také uveden graf počtu neoprávněných případů došlých do kanceláře arbitra v období 2003–2006.



Graf č. 7

Počet došlých neoprávněných případů v letech 2003–2006

V procentním vyjádření má počet došlých neoprávněných případů v porovnání s počtem došlých oprávněných případů stále klesající tendenci (60% neoprávněných případů v roce 2003 kleslo na téměř na 30% v roce 2006 – viz graf č. 8).

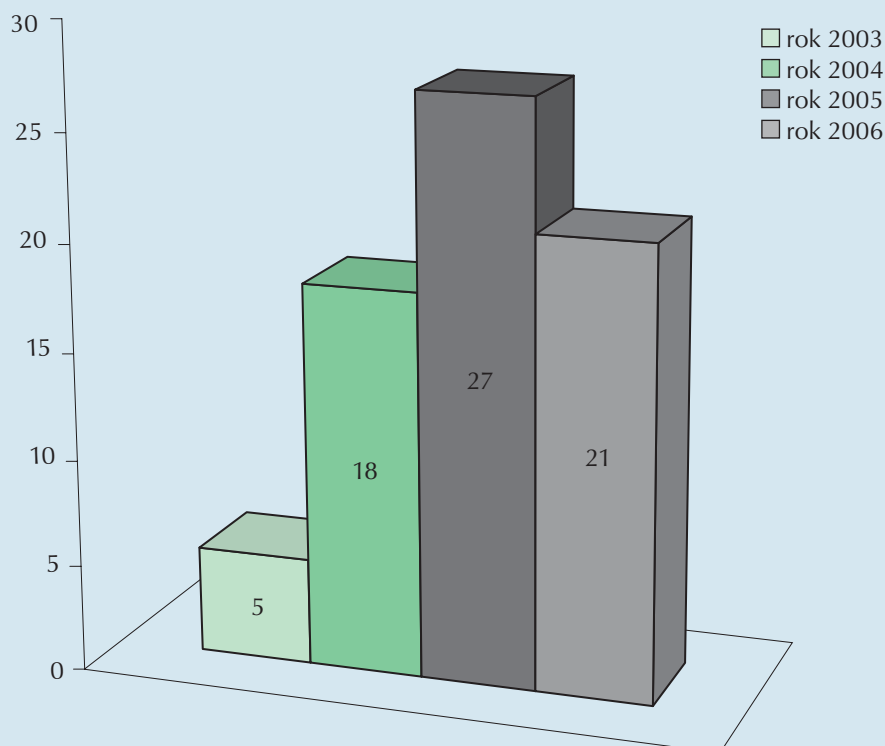


Graf č. 8

Poměr počtu neoprávněných případů ve srovnání s počtem oprávněných případů v letech 2003–2006

V roce 2006 bylo zastaveno na návrh navrhovatele celkem 21 případů.

V období 2003–2006 tak bylo z celkového počtu 255 oprávněných a zahájených sporů na základě žádosti o zpětvzetí, které zaslal navrhovatel, 71 sporů zastaveno.

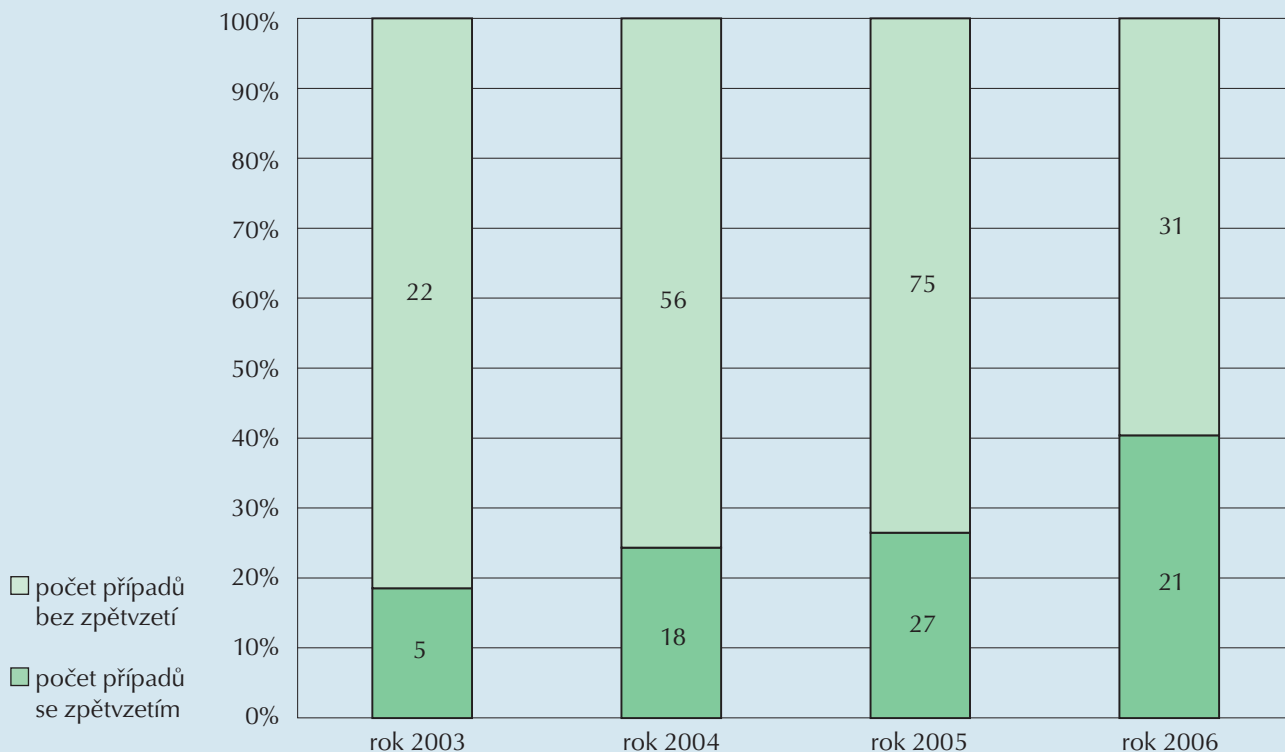


Graf č. 9

Vývoj počtu zpětvzetí za období 2003–2006

Jak již bylo uvedeno, z údajů je zřejmé, že existence finančního arbitra v České republice naplňuje tzv. preventivní funkci, jejímž odrazem je právě skutečnost, že instituce odškodní ve stále větší míře klienta ještě dříve, než finanční arbitr vydá rozhodnutí ve věci ve formě nálezů.

V procentním vyjádření má počet zpětvzetí stále vzrůstající tendenci (z téměř 20% zpětvzetí došlých v roce 2003 na 40% došlých v roce 2006 – viz graf č. 10).



Graf č. 10

Porovnání počtu oprávněných případů došlých v daném roce ve srovnání s počtem zpětvzetí za období 2003–2006

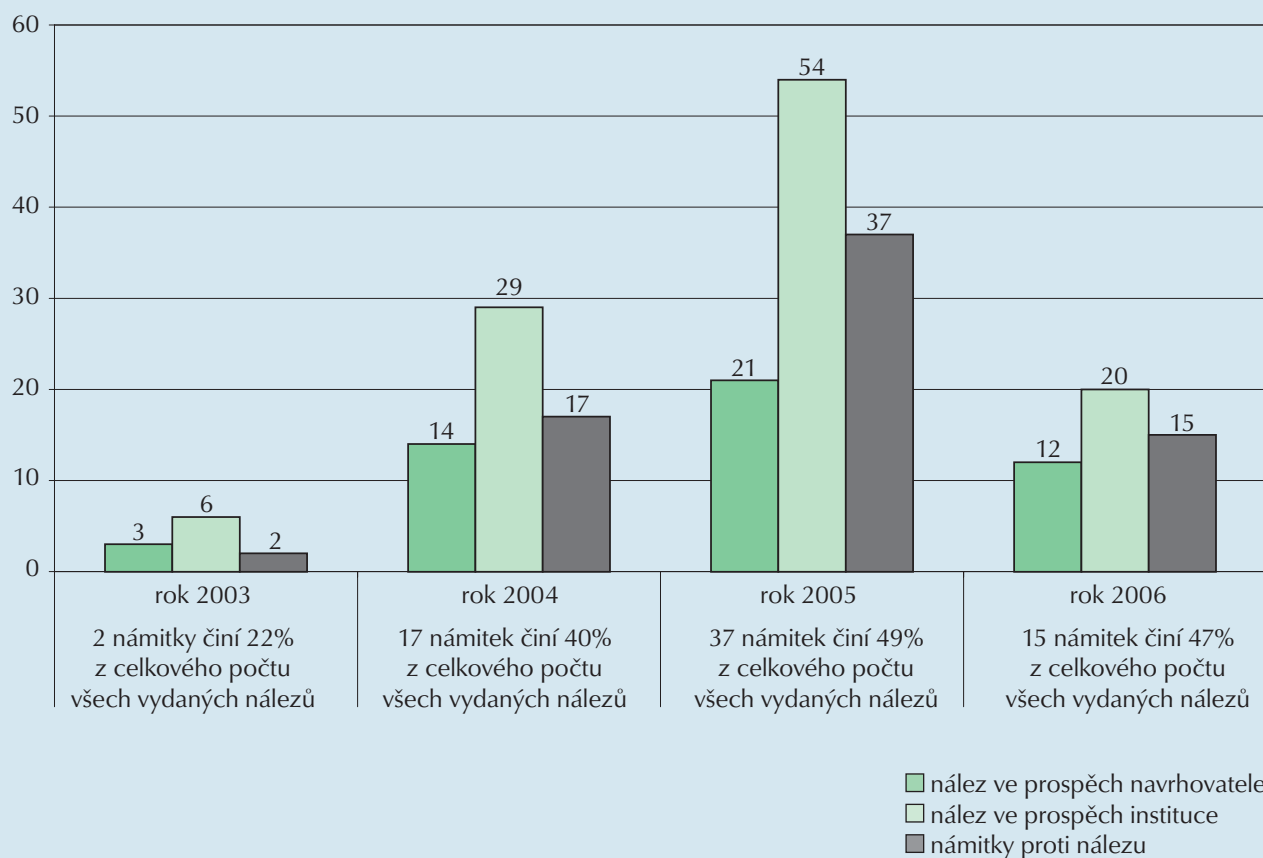
Na základě informací, které arbitr obdržel ve sledovaném období, musí opětovně konstatovat, že existují stále instituce, které nemají zájem řešit spory s klientem smírně.

Vzrůstající počet soudních sporů (pokud o nich byl arbitr informován – ke konci roku 2006 jich evidoval celkem 13), kdy se instituce domáhá vrácení peněžních prostředků ze strany jejího klienta – navrhovatele soudní cestou včetně požadavku náhrad nákladů za soudní řízení, je toho nesporným důkazem.

Dále arbitr evidoval případy (12), kdy se instituce domáhají u soudu zrušení rozhodnutí arbitra, většinou ve věci uložené pokuty. V těchto soudních sporech je finanční arbitr stranou sporu.

Arbitr stále zastává názor, který veřejně prezentuje, že tuto skutečnost je možno považovat za formu nátlaku na navrhovatele ze strany institucí, aby nepodávali stížnosti u finančního arbitra.

Z následujícího grafu č. 11 také vyplývá vzrůstající tendence podávání námitek k vydaným nálezům arbitra, který je pro maximální přehlednost rozčleněn na nálezy vydané ve prospěch instituce, respektive ve prospěch navrhovatele.



Graf č. 11
Porovnání počtu námitek k vydaným nálezům za období 2003–2006

V procentním vyjádření má počet došlých námitek k vydaným nálezům v porovnání s celkovým počtem vydaných nálezů v období 2004–2006 téměř stejné zastoupení (40% došlých námitek v roce 2004 ve srovnání s 49% došlých námitek v roce 2005, respektive s 47% došlých námitek v roce 2006).

5.3 Informace o projednávaných sporech

V souladu se zákonem o FA¹¹ uvádí arbitr některé zajímavé případy, které v uplynulém období řešil.

Užívání elektronických platebních prostředků

Reg. č. 34/2006

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení odčerpaných peněžních prostředků v celkové výši 40.749,30 Kč s tím, že dne 16.10.2005 mu byla odcizena platební karta vydaná institucí.

Mezi časem krádeže a blokace byla předmětná platební karta zneužita k jedenácti nákupům u různých obchodníků. Pačatelé krádeže se pokusili vybrat touto platební kartou hotovost, přičemž karta byla bankomatem zadržena a vrácena instituci.

Navrhovatel reklamoval u instituce všechny neoprávněné transakce. Dvě z reklamovaných transakcí ve výši 1.794 Kč a 2.819 Kč byly institucí uznány a navrhovateli vráceny. Reklamace zbývajících devíti transakcí ve výši 1.709,20 Kč, 8.550 Kč, 3.412,80 Kč, 6.734 Kč, 5.775,50 Kč, 1.499,80 Kč, 6.388 Kč, 5.081 Kč a 1.599 Kč nebyla institucí uznána jako oprávněná. Z vyjádření instituce vyplynulo, že nesouhlasí s tvrzením navrhovatele, že podpisy na jednotlivých pokladních dokladech jsou v rozporu s podpisovým vzorem navrhovatele, protože podpisy na jednotlivých prodejních dokladech nevykazují zásadní odlišnosti od podpisového vzoru navrhovatele na platební kartě.

Instituce současně uvedla, že platební karta byla dle čl. XVII.1 obchodních podmínek pojištěna pro případ finanční ztráty vzniklé v souvislosti se ztrátou nebo odcizením karty. Pojištění poskytuje Pojišťovna C.

Ze znaleckého posudku, který byl vypracován na základě požadavku finančního arbitra znalcem Z., finanční arbitr zjistil, že sporné podpisy na prodejních dokladech ze dne 16.10. 2005 na částky ve výši 8.550 Kč, 6.734 Kč, 5.775,50 Kč, 1.499,80 Kč, 1.599 Kč, 3.412,80 Kč, 6.388 Kč a 1.709,20 Kč nejsou pravými podpisy navrhovatele. Sporný podpis na prodejním dokladu ze dne 16.10.2005 na částku 5.081 Kč není s největší pravděpodobností pravým podpisem navrhovatele. Jde o nekvalitní padělky pravých podpisů, které byly vytvořeny napodobením tzv. z volné ruky.

Na základě zjištěných skutečností a posouzení důkazů dospěl finanční arbitr k závěru, že instituce svým chováním, byť za použití třetí osoby, porušila základní předpis upravující užívání platební karty tím, že umožnila její použití v rozporu s § 15 zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku, který při užití platební karty předpokládá identifikaci jejího držitele jiným způsobem, tj. podpisem. V souladu s § 375 a § 331 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění instituce odpovídá za škodu vzniklou navrhovateli a bude proto povinna neoprávněně odčerpané peněžní prostředky navrhovateli ve výši 30.749,30 Kč vrátit.

Dále provedeným dokazováním a za použití § 441 zákona č. 40/1964 Sb., v platném znění dospěl finanční arbitr k závěru, že návrh ve výši 10.000 Kč není důvodný, neboť navrhovatel tím, že nevyužil možnosti požádat o plnění z titulu pojištění finanční ztráty vzniklé v souvislosti se ztrátou nebo odcizením platební karty, zavinil její větší rozsah a nese tedy škodu poměrně ve výši shora uvedené.

Instituce je proto povinna vrátit navrhovateli odčerpané peněžní prostředky ve výši 30.749,30 Kč s 8,75 úrokem z prodlení ročně od 17.10. 2005 do 31.12. 2005 a s 9% úrokem z prodlení ročně od 1.1. 2006 do zaplacení, a to vše do 15 dnů od nabytí právní moci nálezů.

Návrh o vrácení odčerpaných peněžních prostředků ve výši 10.000 Kč byl zamítnut.

Podle § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, uložil arbitr instituci pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc Kč), protože v nálezů vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele.

Reg. č. 51/2006

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení finančních prostředků za neoprávněné účtování pojištění C ke kreditní kartě, a to za období únor–duben 2006; zajištění ukončení smluvního vztahu s institucí; zajištění, aby instituce nezneužívala svého silnějšího postavení; uložení sankce instituci za její jednání; vrácení neoprávněně účtovaných úroků; úhradu výdajů spojených s řízením v celkové výši přibližně 1.000 Kč (tj. za poštovné, telefonické poplatky, časovou ztrátu).

Navrhovatel dne 27.1. 2006 požádal instituci, o zrušení pojištění C k jeho kreditní kartě ke dni 1.2. 2006. Institucí však bylo pojištění navrhovateli stále účtováno.

Instituce uvedla, že sice od navrhovatele obdržela písemnou žádost o ukončení pojištění C ke kreditní kartě, ale jelikož instituce nevlastní podpisové vzory klientů, nemohla ověřit pravost navrhovatelova podpisu na jeho žádosti.

Instituce opakovaně navrhovatele upozornila, jakým způsobem je třeba postupovat, aby mohlo být jeho žádostem ze

¹¹ § 5 odst. 3 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

strany instituce vyhověno, zároveň byl v rámci telefonického hovoru navrhovatel přeměrován na službu T, k ukončení Programu z jeho strany i tak nedošlo.

Dle finančního arbitra navrhovatel tím, že svoji žádost zaslal instituci písemně, neporušil Obchodní podmínky pro držitele X kreditních karet (dále jen „Podmínky“), jelikož v bodě 14.3 písm. a), který se týká zaslání sdělení instituci, je uvedeno, že „Pokud tyto Obchodní podmínky nestanoví jinak, veškerá Vaše sdělení, požadavky a pokyny musí být písemné a v souladu s předepsaným postupem platným v dané době, a mohou být doručena osobně či doporučenou zásilkou“.

Instituce byla finančním arbitrem vyzvána k doložení interního postupu, dle kterého instituce postupovala, avšak dle jejího sdělení tento institucí předepsaný postup není v písemné podobě vypracován.

Z výše uvedeného vyplývá, že instituce postupovala vůči navrhovateli neoprávněně, neboť její požadavek, kterým argumentovala, tj. že navrhovatel neměl na své žádosti o ukončení pojištění C svůj podpis notářsky ověřen, nemá ve svých Podmínkách a ani ve svých interních postupech zapracován. Navrhovatel tím, že svoji žádost zaslal instituci písemnou formou, neporušil platné Podmínky.

Požadavek na úhradu výdajů spojených s reklamací, který navrhovatel v návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem uvedl a jejichž výši navrhovatel vyčíslil přibližně na 1.000 Kč, nemůže finanční arbitř akceptovat, jelikož výše výdajů nebyla navrhovatelem přesně vyčíslena a navrhovatel nedoložil žádné doklady, kterými by uvedené výdaje doložil.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitř k závěru, že návrh je zčásti důvodným, neboť bylo prokázáno, že instituce porušila právní povinnost vyplývající ze smluvního vztahu s navrhovatelem.

Instituce je povinna vrátit navrhovateli odčerpané peněžní prostředky za platbu pojištění ke kreditní kartě ve výši 521,41,- Kč včetně smluvního úroku z prodlení ročně za období od 1.3. 2006 do 30.4. 2006 do zaplacení, a to vše do 15 dnů od nabytí právní moci nálezů.

Podle § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, uložil arbitř instituci pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc Kč), protože v nálezů vyhovuje byt i jen zčásti návrhu navrhovatele.

Reg. č. 30/2006

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení neoprávněně odčerpaných peněžních prostředků ze storen v celkové výši 111.209,66 Kč a 49.874,85 Kč s tím, že instituce provedla neoprávněně storno autorizovaných a na účet navrhovatele připsaných peněžních prostředků z akceptace platebních karet. Na základě institucí připsaných prostředků z platebních karet došlo k dodání zboží navrhovatelem. Následně instituce stornovala platby a tím uvedla navrhovatele v omyl a poškodila jej. Zjistilo se poté, že karty byly kradené. Reklamacie těchto transakcí byla navrhovateli institucí zamítnuta.

Instituce ve svém vyjádření uvedla, že prostředky z účtu navrhovatele byly ze strany instituce odčerpány po právu, a to v souladu se smluvními ujednáními mezi navrhovatelem a institucí.

Na účet navrhovatele byly připsány prostředky z transakcí platebními kartami. Instituce však obdržela od oprávněných držitelů platebních karet reklamacie, kdy držitelé namítali neuskutečnění transakcí u navrhovatele platební kartou v částce 57.443,- Kč a platební kartou VISA v částce 51.523,60 Kč. Na základě těchto reklamací kontaktovala instituce navrhovatele a žádala o poskytnutí veškeré dokumentace, prokazující oprávněnost transakcí. Na základě obdržené dokumentace a vzhledem ke korektnosti reklamací nebylo možné dle pravidel asociací tyto reklamacie zamítnout. Reklamacím bylo tedy vyhověno a navrhovateli jakožto obchodnímu místu byla provedena storna těchto transakcí.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitř k závěru, že navrhovatel neprokázal svá tvrzení a zároveň, že instituce neporušila ustanovení zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), ve znění pozdějších předpisů.

Návrh o vrácení odčerpaných peněžních prostředků v celkové výši 161.084,51 Kč byl arbitrem zamítnut.

Převod peněžních prostředků

Reg. č. 84/2005

Navrhovatel se domáhal proti instituci náhrady škody vzniklé v souvislosti s neprovedením převodu ve výši 12.000 Kč spočívající v nepřiznání daňového odpočtu za penzijní pojištění ve výši 2.880 Kč. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že dne 7.12. 2004 telefonicky požádal o převod celkem sedmi částek z jeho účtu č. 123456789/1234. Z výpisu z účtu v lednu 2005 navrhovatel zjistil, že převod ve výši 12.000 Kč ve prospěch účtu č. 12-12345/5555 nebyl proveden.

Jednalo se o převod pro penzijní fond, který měl sloužit pro odpočet daně z příjmu jeho manželky, a jelikož její příjem se pohybuje v rozpětí zdaňovaném 32% sazbou, došlo u ní ke škodě ve výši 2.880 Kč.

Dále se navrhovatel domníval, že instituce manipulovala se záznamem telefonického rozhovoru mezi ním a operátorkou, aby bylo zastřeno její pochybení při přijímání příkazu navrhovatele.

Instituce ve svém vyjádření uvedla, že navrhovatel zadával dne 7.12. 2004 několik příkazů prostřednictvím telefonu, mimo jiné i platební příkaz ve výši 12.000 Kč ze svého účtu č. 123456789/1234 ve prospěch účtu č. 1212345/5555. Číslo účtu spolu s dalšími údaji bylo závěrem telefonní operátorkou zopakováno a navrhovatel je jako správné opět potvrdil. Vzhledem k tomu, že číslo účtu příjemce 1212345/5555 zadal navrhovatel instituci nesprávně, platbu nebylo možné připsat a byla jako neúspěšný převod vrácena zpět příkazci dne 10.12. 2004.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitř ze zvukového záznamu zadání sporného platebního příkazu ze dne 7.12. 2004 zjistil, že navrhovatel neuvedl výraz předčíslic, pomlčku, ani jiný údaj, který by zavdal instituci pochybnost o správnosti či úplnosti čísla účtu příjemce.

Z výše uvedeného zvukového záznamu je také zřejmé, že po zadání převodu navrhovatelem operátorka zopakovala náležitosti převodu (tj. včetně čísla účtu příjemce ve tvaru 1212345/5555) a na její dotaz, zda jsou zadané údaje v pořádku, navrhovatel odpověděl, že ano a tímto vyjádřil svůj souhlas s provedením převodu.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitř k závěru, že instituce při provádění převodu ve výši 12.000 Kč postupovala dle dispozic navrhovatele v souladu s jeho příkazem ze dne 7.12. 2004, v souladu se zákonem č. 124/2002 Sb., o platebním styku, a v souladu se smluvním ujednáním s navrhovatelem. Z tohoto důvodu nemohla instituce způsobit navrhovateli škodu, a tudíž nemůže být za ní ani odpovědná.

Proti tomuto nálezu podal navrhovatel v zákonné lhůtě námitky v tom smyslu, že mimo jiné část záznamu, kdy operátorka odmítla pro malý počet číslic číslo účtu s uvedeným předčíslicím, byla vystřižena a tato chybějící část byla doplněna jinými zvuky, včetně pauz a šustění papíru. Navrhovatel má zato, že by měly existovat původní záznamy hovorů mezi institucí a jím u operátorů telefonických spojení a finanční arbitř by měl mít pravomoc vyžádat si sporný záznam u operátora jako důkaz. Jestliže toto neexistuje, je navrhovatel odkázán na digitální záznamy, které existují jen u instituce, a v tomto případě navrhovatel postrádá v nálezu zmínku nebo odkaz na tento nedostatek při ověřování stížnosti.

Finanční arbitř posoudil na základě podaných námitek napadený nálezu v celém rozsahu a neztotožnil se s námitkami navrhovatele z následujících důvodů.

Finanční arbitř konstatoval, že převod uskutečněný prostřednictvím telefonního bankovníctví, tj. telefonický rozhovor mezi navrhovatelem a operátorkou, sestává mimo jiné z části, ve které navrhovatel zadává náležitosti převodu (dále jen „1. část hovoru“) a z části, kdy jsou tyto navrhovatelem zadané údaje opakovány operátorkou a je vyžádán souhlas navrhovatele s těmito údaji (dále jen „2. část hovoru“). Pokud bychom připustili domněnku, že 1. část hovoru byla úmyslně dodatečně upravena, a to „vložením zvuků, včetně pauz a šustění papíru“, jak navrhovatel tvrdí, potom aby tato úprava záznamu měla smysl, musela by být upravena i 2. část hovoru a to velmi dokonalým způsobem. V této 2. části hovoru totiž operátorka mluví zcela plynule. Úpravě 2. části hovoru nic nenasvědčuje a ani navrhovatel toto nerozporuje. Dále v této souvislosti vyvstává otázka, proč nebyla takto dokonale upravena i 1. část hovoru. Vzhledem k výše uvedenému se finanční arbitř domnívá, že tvrzení navrhovatele o manipulaci a úpravě záznamu telefonického hovoru je účelové. A proto finanční arbitř neshledal jako smysluplné prověřovat pravost sporného zvukového záznamu, neboť opaku nic nenasvědčuje.

Finanční arbitř dále konstatoval, že faktem stále zůstává skutečnost, že navrhovatel souhlasil se zadanými náležitostmi převodu tak, jak byly operátorkou zopakovány, a nic také nenasvědčuje tomu, že by byl navrhovatel uveden operátorkou v omyl, jak navrhovatel tvrdí.

Tyto námitky, z hlediska skutkového, nepřinášejí nové skutečnosti či důkazy, jimiž by se finanční arbitř mohl či měl zabývat, v podstatě vyjadřují nespokojenost navrhovatele se způsobem hodnocení důkazů finančním arbitřem v předcházejícím řízení. K tomu je zapotřebí uvést, že finanční arbitř chrání oprávněné zájmy klientů institucí tím, že rozhoduje spory mezi nimi vzniklé, a to na základě objektivně zjištěných skutečností, podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů v souladu s ustanovením § 12 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb. Dle § 12 odst. 3 téhož zákona arbitř není vázán návrhem a při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy.

Veškeré skutečnosti uvedené v tomto rozhodnutí, včetně těch zmíněných v napadeném nálezu, vedly finančního arbitra k potvrzení navrhovatelem napadeného nálezu ze dne 13.7. 2005, registrační číslo X/2005.

Proto finanční arbitř rozhodl tak, jak bylo uvedeno.

Reg. č. 9/2006

Navrhovatel se domáhal vůči instituci vrácení částky ve výši 264.888 Kč, kterou instituce odčerpala z jeho účtu. Částka reprezentuje hodnotu instituci předloženého a institucí na navrhovatelův účet ve výši 261.453 Kč připsaného šeku banky Q2 na 9.000 EUR. Po zjištění odčerpání částky podal navrhovatel u instituce písemnou reklamaci se žádostí o vrácení částky proplaceného a následně odčerpaného finančního krytí. Reklamacie nebyla vyřízena, proto se navrhovatel obrátil na finančního arbitra ve věci zřízení nápravy.

Instituce se vyjádřila zamítavě k vrácení peněžních prostředků a dodala relevantní listiny nikoliv dle pokynu finančního arbitra, ale dle svého vlastního uvážení.

K samotnému požadavku navrhovatele sděluje, že zmocněnec navrhovatele předložil instituci padělaný šek znějící na jméno zmocněnce. Zmocněnec požádal o proplacení tohoto šeku s tím, že šek má být proplacen na účet navrhovatele. Na účet navrhovatele byla připsána částka 262.953 Kč odpovídající částce šeku (EUR 9.000) a to ze zdrojů instituce. Následně byla instituce formou swiftové zprávy banky Q2 informována o tom, že šek je padělkem a že z toho důvodu nebude proplacen. Proto byla následně institucí odepsána z účtu navrhovatele částka 264.888 Kč odpovídající částce šeku v kurzu deviza prodej ze dne provedení transakce. Dále převedla instituce na účet navrhovatele částku 3.435 Kč tvořenou poplatkem za zpracování inkasa šeku (Kč 1.500) a kurzovým rozdílem (Kč 1.935) mezi částkou připsanou na účet navrhovatele a částkou z účtu navrhovatele odepsanou. Tyto částky měly být účtovány k tíži předkladatele šeku, nikoliv majitele účtu. Dále instituce uvedla, že postupovala při odepsání částky v souladu s čl. XII. bod 9 písm. e) Všeobecných obchodních podmínek, tvořících součást smlouvy o běžném účtu, a z tohoto důvodu nemůže vyhovět požadavku navrhovatele. Ze všech uvedených důvodů instituce navrhla zamítnout návrh navrhovatele na vrácení odčerpaných peněžních prostředků.

Finanční arbitr uvedl, že klient však musí být vždy informován o maximální možné lhůtě, kdy může být z titulu neproplacení šeku zatížen zpětnou platbou. Právní oporu lze nalézt v uváděných ustanoveních zákona o platebním styku.

Podle výpovědi zmocněnce z ústního jednání zaznamenaného finančním arbitrem v Protokolu o podání ústního vysvětlení, postupovali pracovníci instituce vůči zmocněnci nesrozumitelně a nejasně. Přitom byl zmocněnec vyzván, aby podepsal předvyplněný formulář Příkaz k inkasu/okamžitému proplacení šeku, který měli již připraven a který vyplněný přinesli. Na otázku, co to znamená, bylo zmocněnci sděleno, že je to potvrzení o tom, že byl institucí šek převzat.

Finanční arbitr především na dokumentu Příkaz k inkasu/okamžitému proplacení šeku postrádá přesné sdělení, jaký šek se jakým způsobem zpracovává, do kdy se může který šek stornovat, jaký druh šeku lze stornovat.

Formulář Příkaz k inkasu/okamžitému proplacení šeku, ačkoliv předvyplněn pracovníkem či pracovníky instituce, neobsahuje v jeho záhlaví, jak finanční arbitr zjistil, vyznačení způsobu zpracování šeku – inkaso nebo okamžité proplacení. Finanční arbitr z toho vyvozuje, že instituce klienta řádně neinformovala, jakým způsobem bude tento šek zpracováván, a tím porušila ustanovení § 7 odst. 1 písm a) a d) zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), které vychází z ustanovení čl. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech a jehož cílem je zajištění přiměřené úrovně informovanosti klientů. Výkon práva instituce vyplývající z výše uvedené klauzule zakotvující naprostou volnost instituce nakládat v neomezené budoucnosti s připsanými prostředky bez vědomí klienta by často musel být považován za odporující § 3 odst. 1 občanského zákoníku.

Finanční arbitr za velmi závažný považuje fakt jasně vyplývající z ústního jednání zaznamenaného finančním arbitrem v Protokolu o podání ústního vysvětlení, že zmocněnec, i když při předložení šeku vyjádřil pochybnosti o jeho pravosti a požadoval připsání spolehlivé, nebyl informován o možnostech zpracování šeku institucí a jejich charakteristikách – inkaso šeku u banky výstavce (After Final Payment) nebo okamžité proplacení s výhradou následného storna (Credit Under Usual Reserve).

Z Protokolu o podání ústního vysvětlení vyplývá, že přibližně po 4 týdnech peníze na účet navrhovatele opravdu přišly a zmocněnec i navrhovatel byli velmi překvapeni, neboť na ně obchodník skutečně nedělal dobrý dojem. Částka šeku byla na účet navrhovatele připsána, položka na výpisu zní: ÚHRADA ŠEKU K INKASU. Z tohoto navrhovatel a zmocněnec usoudili, že instituce šek opravdu prověřila a po zjištění, že je vše v pořádku, částku za šek připsala na stanovený účet a tím potvrdila informace, které zmocněnec obdržel při předložení šeku v instituci. Zmocněnec se šel na toto do pobočky instituce osobně zeptat. Chtěl vědět, zda je to skutečně tak a jakým způsobem lze částku z navrhovatelova účtu vybrat. Nikdo ze zmíněných pracovníků instituce neřekl, že to není úplně prověřené apod., naopak, z jejich strany nebyl ani stín pochybnosti, že by to mohlo být jinak.

Jak finanční arbitr zjistil z výpisu pořadové číslo 1 k účtu, byla hodnota šeku ve výši Kč 262.953,- připsána ve prospěch navrhovatelova účtu. Položka ve výpisu je popsána „ÚHRADA ŠEKU K INKASU“ a řadou zřejmě identifikačních čísel. Navrhovatel rovněž obdržel doklad AVÍZO „ÚHRADA ŠEKU K ÚČTU“ obsahující oznámení o zúčtování úhrady šeku přijatému k inkasu s korunovým vyjádřením připsované hodnoty šeku ve výši 261.453 Kč a výši výloh instituce ve výši 1.500 Kč.

Položka je označena „ÚHRADA ŠEKU K INKASU“ bez dalšího upřesnění, zda se jedná o konečné připsání bez možnosti případného storna (After Final Payment) slovy např. „KONEČNÉ ZÚČTOVÁNÍ“, či podobného významu, nebo o zálohové připsání s možností následného storna slovy např. „S VÝHRADOU STORNA“, či podobného významu. Informaci považuje finanční arbitr za nevyhovující požadavkům § 7 odst. 3 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku).

Vzhledem k předloženým metodickým postupům, ač byly finančnímu arbitrovi předloženy neúplné, a vzhledem k relativně velmi dlouhé době připsání peněžních prostředků na účet navrhovatele je nutné dospět k závěru, že šek byl institucí zpracován jako šek k inkasu (After Final Payment), a nikoliv prostřednictvím Cash Letter Service (Credit Under Usual Reserve),

čemuž odpovídá i informace na výpisu z účtu ÚHRADA ŠEKU K INKASU. To znamená, že instituce neměla právo na odepsání již připsané částky hodnoty šeku z účtu navrhovatele. Vyloučení provádění storna v případě zpracování šeku způsobem After Final Payment považuje finanční arbitr za obchodní zvyklost obecně zachovávanou v bankovníctví. Při určení vzájemných práv a povinností navrhovatele instituce proto finanční arbitr přihlíží v souladu s § 264 odst. 1 obchodního zákoníku i k této obchodní zvyklosti.

V projednávaném případě shledal finanční arbitr, že instituce porušila ustanovení § 7 odst. 1 písm. a) a d) a § 7 odst. 3 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku). Zejména však finanční arbitr dospěl k závěru, že instituce zpracovávala šek ve vztahu ke klientovi způsobem After Final Payment. Zpracování šeku tímto způsobem vylučuje možnost instituce odčerpání z účtu klienta finanční prostředky, které již klientovi byly z titulu proplacení šeku poskytnuty. Instituce tedy nebyla oprávněna finanční prostředky z účtu navrhovatele odčerpávat, odepsala je z navrhovatelova účtu bez právního důvodu a na úkor navrhovatele se tím bezdůvodně obohatila. Toto bezdůvodné obohacení je povinna klientovi vydat v souladu s § 451 občanského zákoníku.

Instituce je proto povinna vrátit navrhovateli odčerpané peněžní prostředky ve výši 264.888 Kč s úrokem z prodlení ve výši 8,75 % p. a. za období od 15.12. 2005 a ve výši 9,00 % p. a. za období od 1.1. 2006 do okamžiku zaplacení, to vše do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto nálezu.

Podle § 23 odst. 2 a 3 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, ve znění pozdějších předpisů, uložil arbitr instituci pokutu ve výši 26.488,88 Kč, protože v nálezu vyhovuje návrhu navrhovatele.

Instituce navrhovateli částku přiznanou finančním arbitrem vrátila, avšak obratem podala na navrhovatele žalobu u místně a věcně příslušného soudu o navrácení této částky zpět. Soud rozhodl, že návrh žalobce, tj. instituce, byl zamítnut. Soud v odůvodnění svého rozhodnutí mj. uvedl, že důkazy provedené finančním arbitrem při řízení před finančním arbitrem se staly podkladem pro rozhodnutí v předmětné věci u soudu. Soud nepřezkoumával správnost rozhodnutí finančního arbitra, neboť toto mu ani nepřísluší, ale z jeho závěrů a hodnocení jako experta vycházel. V řízení před finančním arbitrem bylo prokázáno a zjištěno, že to nebyl žalovaný (pozn. FA – tedy navrhovatel), ale žalobce (pozn. FA – tedy instituce), který porušil své povinnosti. Rozsudek však nenabyl právní moci, neboť instituce podala opravný prostředek.

6. Vybrané poznatky z činnosti arbitra

6.1 Řízení před arbitrem

Je nutno konstatovat, že arbitr se na rozdíl od počátečního období prvních dvou let nesetkal v poslední době již ve většině případů s výraznou nesoučinností ze strany institucí. Zhruba v jedné třetině případů se však arbitr musel s odkazem na správní řád obracet se žádostí o získání důkazních materiálů na další účastníky (zpravidla obchodníci nebo policie).

6.2 Oblasti nespádající do kompetence arbitra

Vzhledem k nesprávnému výkladu zákona o FA a hlavně jeho působnosti ze strany veřejnosti docházely a stále docházejí do kanceláře arbitra návrhy na zahájení řízení, respektive požadavky na prošetření nebo sjednání nápravy arbitrem v oblastech, které nespádají do jeho působnosti.

Jedná se zejména o následující oblasti:

- podmínky vedení běžných účtů
- vypovězení smluv ze stavebního spoření
- sdělení identifikačních údajů o příjemci od banky příjemce při bezdůvodném obohacení
- nepřiměřené úročení peněžních půjček od nebankovních subjektů
- poskytování úvěrů od bank
- disponování s uloženými finančními prostředky v případě vyhlášení konkurzu na majitele účtu nebo vydání rozhodnutí příkazáním pohledávky z účtu povinného
- převody mimo území EU a EHP
- všechny případy, které nastaly před účinností zákona o FA
- problematika penzijního připojištění
- stavební spoření (úročení a státní podpora)
- poplatky bank
- úvěrové smlouvy (smluvní podmínky)
- stížnosti na pojišťovny
- stížnosti na pracovníky banky
- dotazy mimo bankovní oblast
- postupy finančních úřadů
- stanovení úroků u vkladových účtů
- používání bezpečnostních schránek
- klamavá reklama ze strany bank – příslib finančních prostředků při splnění určitých podmínek a jednostranné zrušení tohoto příslibu bankou

7. Oblast mezinárodní spolupráce



financial dispute resolution network

Spolupráce s FIN-NET

V říjnu 2006 se zástupce arbitra zúčastnil v Bruselu zasedání FIN-NET, které opět pořádala Evropská komise, Generální ředitelství pro vnitřní trh a služby. Na zasedání se jednalo o vytvoření společného funkčního pracovního prostředí pro mimosoudní řešení sporů, dále byly předány informace ze strany Komise a zástupci si vyměnili nové zkušenosti. Byla podána informace o zřízení řídicího výboru FIN-NET. Všichni členové FIN-NET (tedy i finanční arbitr) mají za povinnost informovat řídicí výbor o své činnosti prostřednictvím formuláře, který bude distribuován, a následně po zpracování budou informace přístupné na internetových stránkách FIN-NET.

Zkušenosti z Itálie

V lednu 2006 realizoval finanční arbitr cestu do Říma. Institut mimosoudního vyrovnavání sporů v oblasti bankovníctví představuje skupinu pěti odborníků (volená rada) vedených prezidentem. Úřad je nezávislý, ale financovaný z prostředků Italské bankovní asociace z příspěvků institucí. Kompetence jsou poměrně široké. Stížnost se zahajuje na návrh klienta. Řešení musí rada nalézt do 90 dnů od zahájení. Rozhodnutí rady je závazné pro instituce, ne však pro navrhovatele.

Zkušenosti z Řecka

V červnu 2006 absolvoval zástupce arbitra jednání v Athénách na instituci Řeckého bankovního ombudsmana – Hellenic Ombudsman for Banking-Investment Services (OBI). OBI funguje jako soukromá právnická osoba a je financován z příspěvků institucí, které jsou stanoveny podle velikosti jejich rozpočtu. V roce 2005 řešil celkem 130 stížností. OBI vydává pouze doporučení a po jeho obdržení se zúčastněné strany musí do 10 dnů vyjádřit, zda ho akceptují (z 95% bývá bankami akceptováno). Pokud případ skončí u soudu, bývá rozhodnutí OBI bráno jako expertní názor na věc. Průměrná doba vyřešení případu je přibližně 2 měsíce. Řízení před ombudsmanem je zdarma.

8. Návrhy změn právních norem

V roce 2006 byla přijata novela zákona o finančním arbitrovi,¹² na jejíž přípravě se také arbitr podílel. Jednalo se o novelu související se zvýšením racionality řízení před finančním arbitrem.

Z praxe arbitra také vyplynula z důvodu urychlení průběhu řízení potřeba úpravy některých stávajících právních norem. Zejména se jednalo o změny související s průlomem do bankovního tajemství nebo mlčenlivosti za účelem podávání informací arbitrovi v průběhu řízení.

V této souvislosti byl na popud arbitra v období 2003-2006 novelizován zákon o bankách,¹³ zákon o praní špinavých peněz¹⁴ a zákon o platebním styku.¹⁵

¹² Novela provedená zákony č. 558/2004 Sb. a č. 57/2006 Sb.

¹³ § 38 odst. 3 písm. j) zákona č. 21/1992 Sb., o bankách.

¹⁴ § 7 odst. 4 písm. k) zákona č. 61/1996 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

¹⁵ § 3 odst. 3 zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku.

Závěr

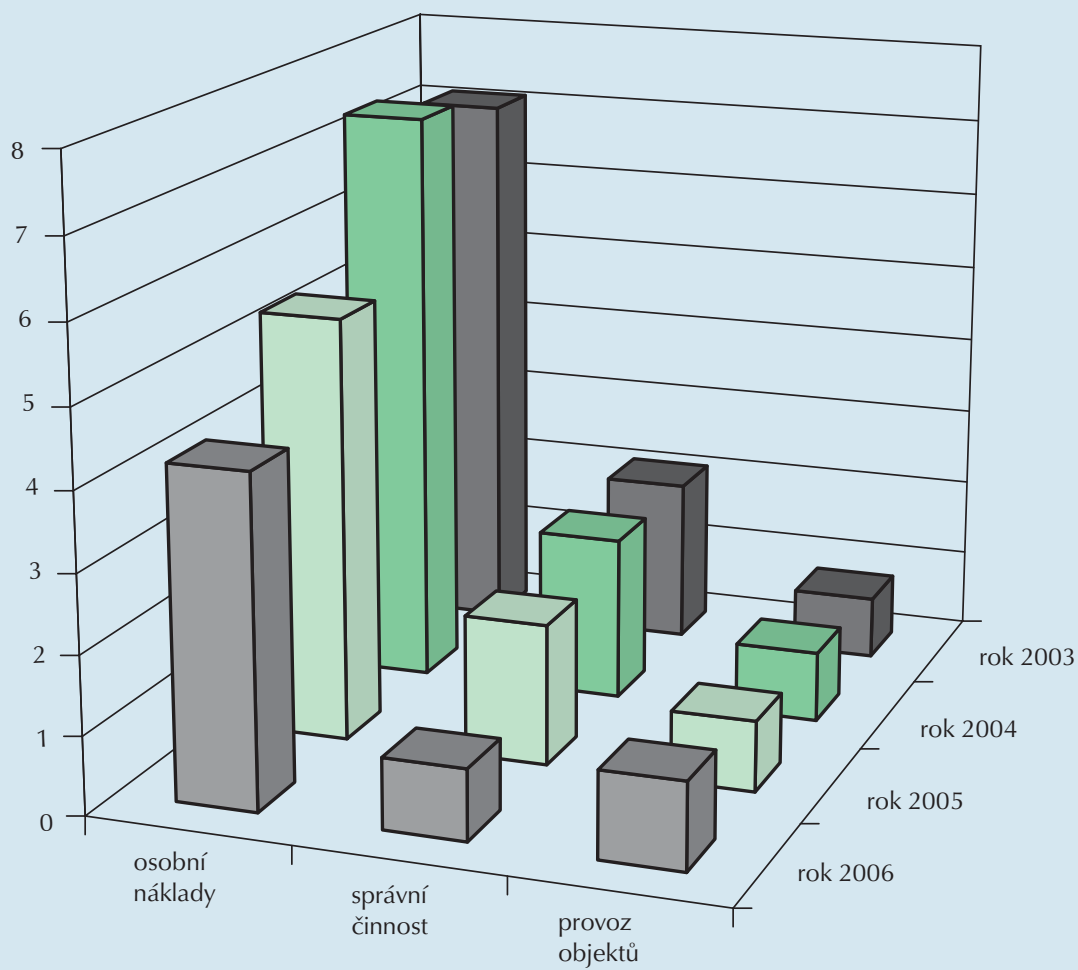
Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra zahrnuje poznatky z činnosti arbitra a jeho zástupce za rok 2006, respektive za období 2003–2006.

Institut finančního arbitra se postupně stává součástí bankovního prostředí. Samotná existence tohoto institutu přispívá k tomu, že instituce postupně přehodnocují svůj přístup při řešení stížností svých klientů a stále častěji uspokojují jejich oprávněné nároky.

Lze konstatovat, že v budoucnu by měla být ochrana spotřebitele v oblasti peněžnictví rozšířena dalším směrem, zejména do oblasti pojišťovnictví, cenných papírů, komerčního a specializovaného bankovníctví. Občané ČR dosud nepožívají stejného práva v mimosoudním vyrovnaní sporů, jako je tomu v oblasti finančního trhu původních zemí EU.

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger

Čerpání finančních prostředků 2003–2006

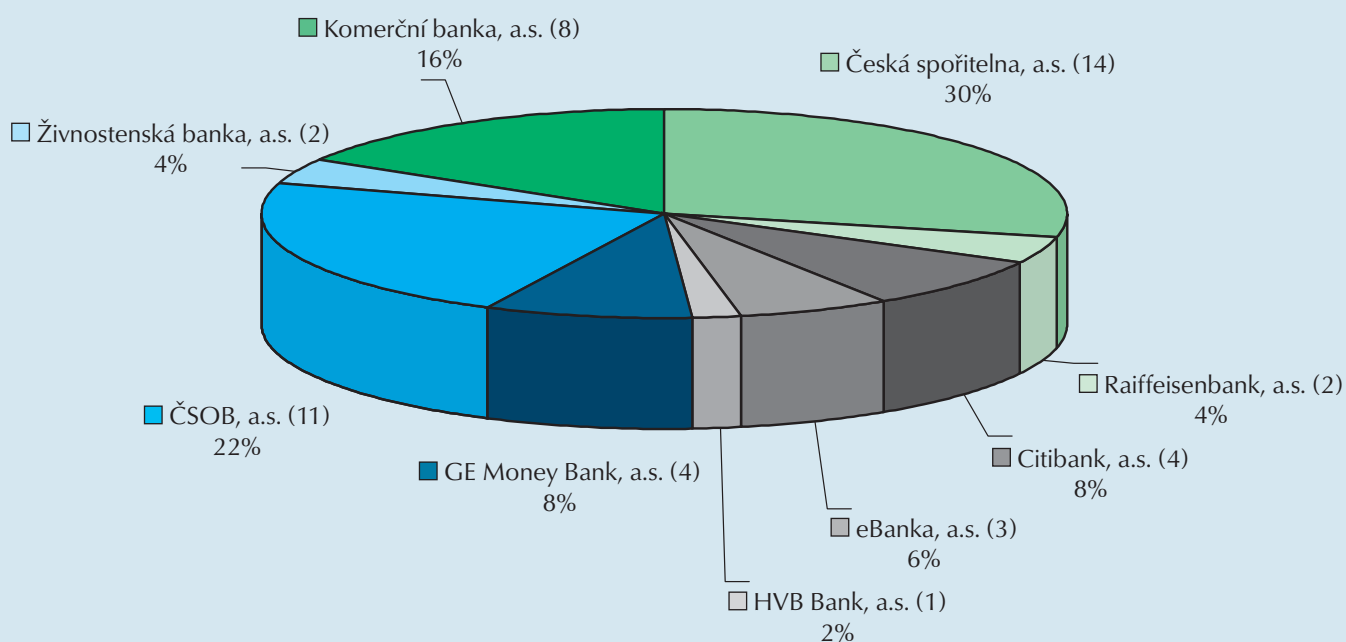


	osobní náklady	správní činnost	provoz objektů
■ rok 2003	4,2	0,9	1,1
■ rok 2004	5,4	1,8	0,9
■ rok 2005	7,4	2,1	0,9
■ rok 2006	7,1	2,1	0,8

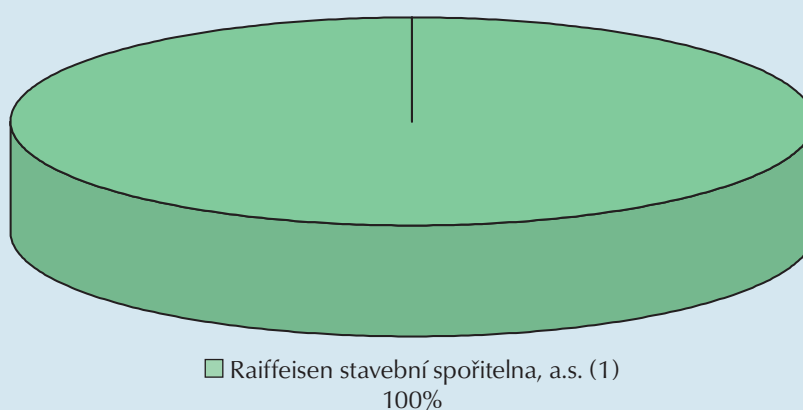
Specifikace případů dle institucí uvedených v návrzích na zahájení řízení v roce 2006

Oprávněné případy – celkem 52 případy

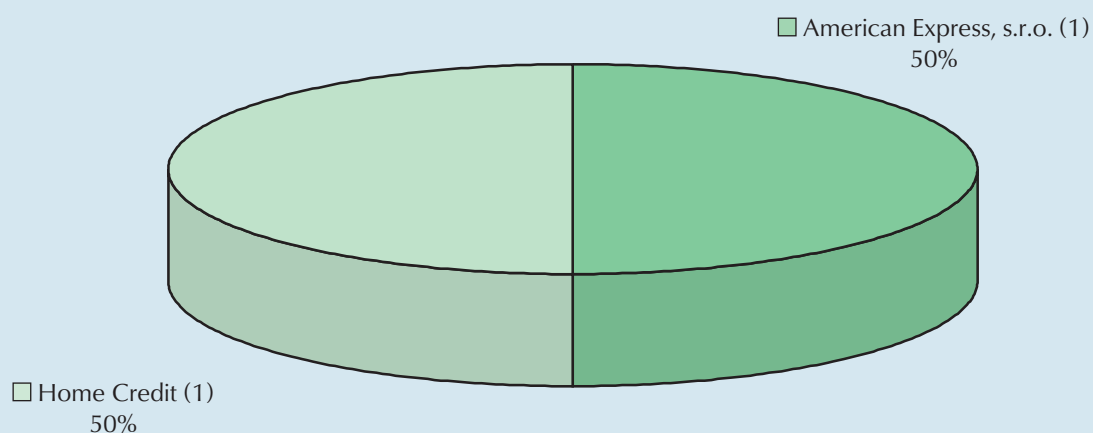
Podíl jednotlivých bank na celkovém počtu návrhů podaných proti bankám (49 případů)



Podíl jednotlivých stavebních spořitelen na celkovém počtu návrhů podaných proti stavebním spořitelnám (1 případ)

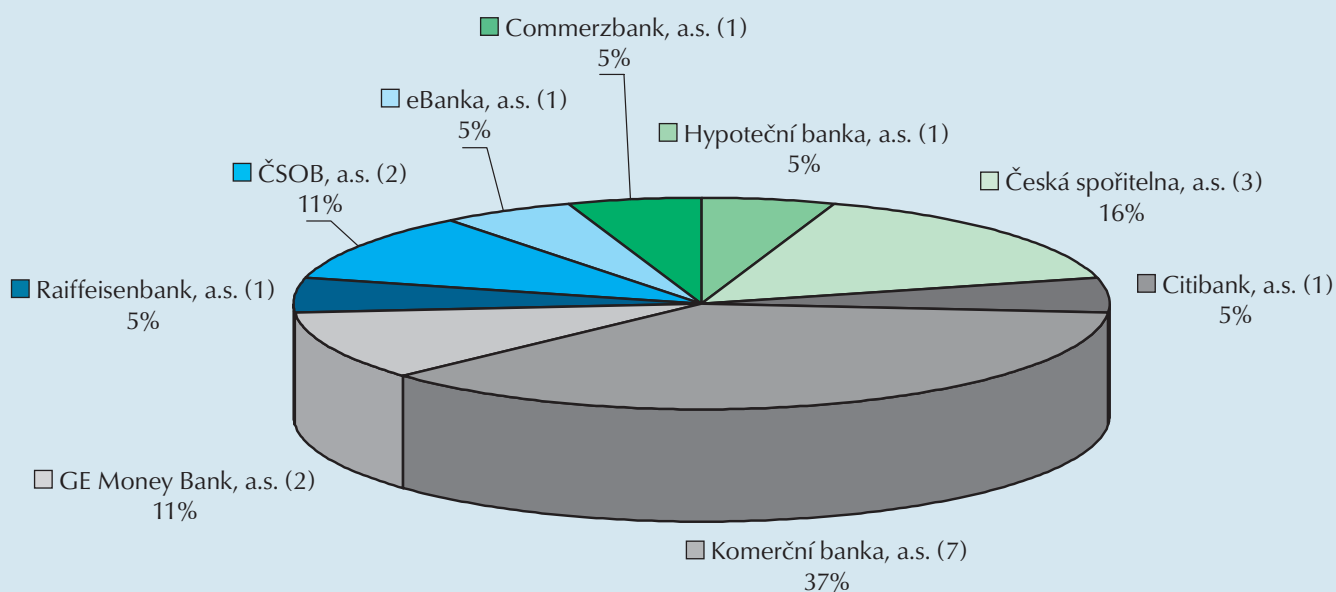


Podíl jednotlivých ostatních institucí na celkovém počtu návrhů podaných proti ostatním institucím (2 případy)

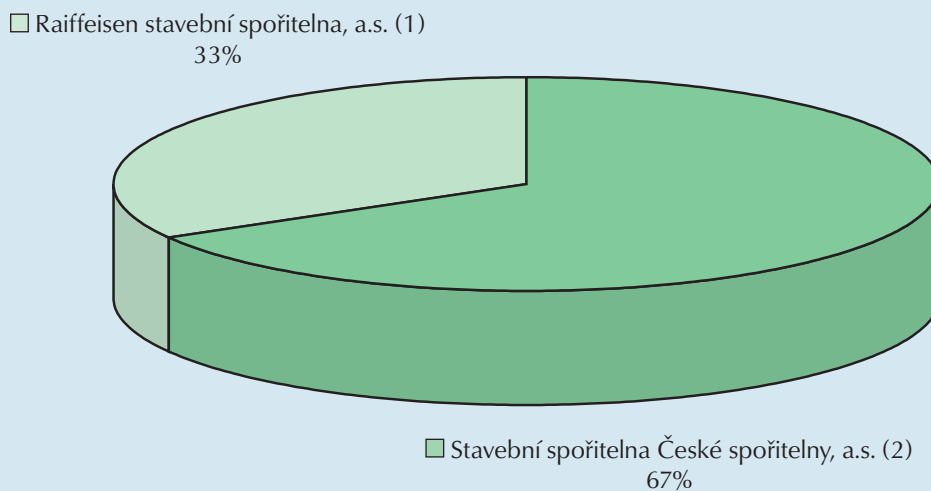


Neoprávněné případy – celkem 25 případů

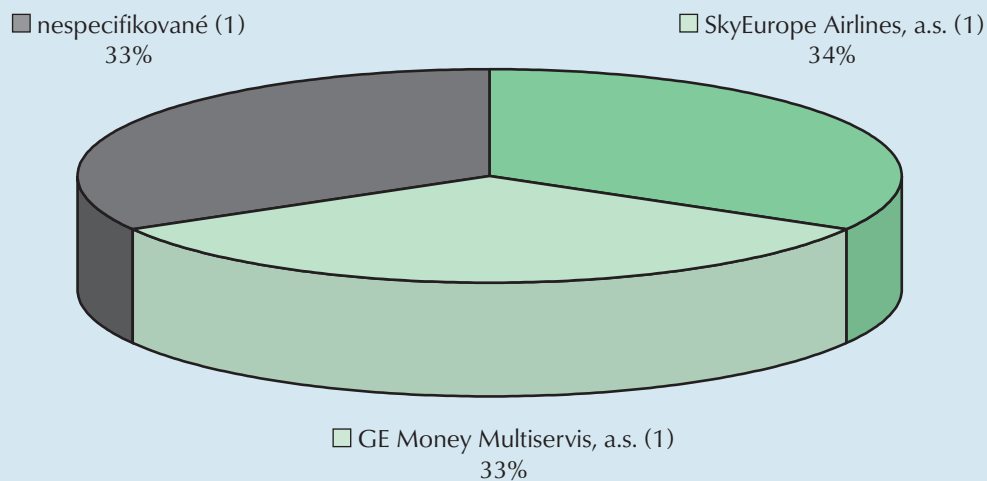
Podíl jednotlivých bank na celkovém počtu návrhů podaných proti bankám (19 případů)



Podíl jednotlivých stavebních spořitelen na celkovém počtu návrhů podaných proti stavebním spořitelnám (3 případy)



Podíl jednotlivých ostatních institucí na celkovém počtu návrhů podaných proti ostatním institucím (3 případy)



vydává:
FINANČNÍ ARBITR ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1

KONTAKT:
tel.: 221 674 600
fax: 221 674 666
e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Grafika, sazba, produkce: Euro Agency

