



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
tel. 257 042 094, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

Evidenční číslo: FA/13461/2016
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/SM/773/2015

## 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 30. 10. 2015 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti instituci Claymore capital s.r.o., IČO 04209681, se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 244172 (dále jen „Instituce“), vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ve věci vrácení poplatku 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

Navrhovatelka se domáhá po Instituci vrácení peněžních prostředků, které jí Instituce účtovala jako poplatek za směnářský obchod, protože jí Instituce o účtování tohoto poplatku a jeho výši neinformovala.

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 určitou měnu za bankovky, mince nebo šeky znějící na jinou měnu*“.

Z dokladu o provedeném směnářském obchodu č. 2145 ze dne 29. 10. 2015 v 10:01 hod (dále jen „Účetní doklad“) finanční arbitr zjistil, že Instituce a Navrhovatelka uzavřely směnářský obchod ve smyslu § 2 odst. 1 zákona o směnářské činnosti, jehož předmětem byla směna platidel v měně euro na platidla v měně česká koruna.

Z veřejného registru směnárníků, který podle § 5 zákona o směnářské činnosti vede Česká národní banka, finanční arbitr zjistil, že Instituce je směnárníkem podle § 4 zákona o směnářské 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 arbitř považuje Navrhovatelku za spotřebitele ve smyslu ustanovení § 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 29. 10. 2015 provedla směnu 200 eur na české koruny. Pracovnice Instituce ji řekla kurz 27 Kč (27 CZK = 1 EUR – pozn. finančního arbitra) a nic dalšího, proto si myslela, že je to v pořádku: „*Paní my řykla kurz 27. A nic inoho nežykla. Tak se já myslela, co je to v pořátku.*“. Navrhovatelka tvrdí, že si myslela, že dostane částku ve výši 5.400 Kč, ale obdržela jen 3.888 Kč. Navrhovatelka namítá, že nebyla informována o účtování poplatku ani jeho výši.

Navrhovatelka dále tvrdí, že provozovna Instituce je v pasáži, „*Kurzovní list nejsou před prepažkov, a je za prepažkov 1,5 nebo 2 metry.*“. Informaci na kurzovním lístku „*Nevšimlam se, je to za prepažkov moc daleko, a drobne napsano. Bez bryliv nevidno.*“

Navrhovatelka dále doplnila, že: „*Na kurzovní tabuli byl kurz 27. A dotazem na směnárníka, jaký je kurz, odpoved' 27. Vic sem se neptala, pospechalam do práce.*“. Navrhovatelka tvrdí, že Předšmluvní informaci obdržela „*Před vložemím 200 Eur*“ do přepážky. Předšmluvní informaci „*Ne počítalam, jako je to standatnis postupu*“. Předšmluvní informaci podepsala „*poté, co vložil částku 200 EUR do prepážky.*“

Navrhovatelka namítá, že o poplatku za směnářský obchod se dozvěděla v okamžiku, kdy obdržela směněnou hotovost jen ve výši 3.888 Kč. Účetní doklad pak obdržela současně s vyplacenou hotovostí.

Navrhovatelka současně tvrdí, že provozovna Instituce se nenachází na adrese „*Rybná 716/24*“, jak má uvedenou adresu, ale na adrese „*Jakubská, číslo není ukazano.*“

#### 6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že Kurzovní lístek byl vyobrazen na LCD monitoru s úhlopříčkou 120 cm, vzdáleném cca 100 cm od přepážky.

K průběhu směnářského obchodu Instituce tvrdí, že nejprve zaměstnanec pozdraví klienta, přepočítá přijatou hotovost, zadá přijatou hotovost do směnářského softwaru, který zobrazí kurz, kurzovou hodnotu, cenu služby a částku, která má být vyplacena klientovi, vypíše předšmluvní informaci ve dvou vyhotoveních (propisovací papír, kdy kopie zůstává klientovi), požádá klienta o kontrolu a podpis výše uvedených informací a po souhlasném podpisu klienta vyplatí přesně podle směnářského softwaru a předšmluvní informace. Transakce je pak uložena v systému a klientovi je předán odpočet.

Instituce argumentuje, že „*klient může od transakce na místě odstoupit do okamžiku, než si důkladně prostuduje kurzovní lístek s veškerými podmínkami směny (se kterými musí souhlasit, jinak by transakce ani nezapočala), předá hotovost, než si důkladně a pečlivě prostuduje předšmluvní informaci, kde je přesně a detailně popsany celý průběh následné transakce, která bude provedena a se kterou bezvýhradně souhlasí, následně svým podpisem stvrdí a souhlasně předá předšmluvní informaci zpět.*“

Instituce namítá, že reklamaci Navrhovatelky neobdržela.

#### 7. Podklady známé finančnímu arbitrovi z úřední činnosti

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 50 odst. 1 správního řádu, které stanoví, že podklady pro vydání rozhodnutí mohou být mj. skutečnosti známé správnímu orgánu z úřední činnosti, učinil součástí spisu Úřední záznam z protokolu o šetření na místě ze dne 26. 11. 2015, evid. č. FA/11855/2015, které finanční arbitr provedl v řízení vedeném pod sp. zn. FA/SM/639/2015 (dále jen „Šetření na místě“) proti Instituci v její provozovně umístěné na adrese Rybná 669/4, 110 00 Praha 1.

Z protokolu o šetření na místě finanční arbitr mimo jiné zjistil tyto skutečnosti:

- a) kurzovní lístek se nachází za přepážkou a zákazník může přistoupit do minimální vzdálenosti 160 cm;
- b) mezi zákazníkem a kurzovním lístkem se nachází sklo umístěné u přepážky;
- c) výška kurzovního lístku je 62 cm, šířka kurzovního lístku je 108 cm (finanční arbitr pořídil o těchto skutečnostech fotodokumentaci);
- d) při 2 náhodně vybraných kamerových záznamech zaznamenávajících průběh směnárenských obchodů, poskytl zaměstnanec Instituce zákazníkovi předsmluvní informaci před tím, než zákazníkovi vyplatil směněnou hotovost;
- e) originály předsmluvní informace a účtenky byly totožné s kopiemi těchto dokladů.

#### 8. Právní posouzení

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 podklady; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Předmětem sporu je určení, zda Instituce Navrhovatelce způsobila škodu tím, že jí za provedení směnárenského obchodu naučtovala poplatek ve výši 1.512 Kč.

##### *8.1 Skutková zjištění*

Jak Navrhovatelka, tak i Instituce předložily kopie vyplněné a podepsané Předsmluvní informace a Účetního dokladu. Obsahově i po formální stránce jsou tyto dokumenty shodné.

Z Účetního dokladu finanční arbitr zjistil o sporném směnárenském obchodu tyto skutečnosti:

- a) název Instituce, adresu jejího sídla a identifikační číslo Instituce;
- b) adresu provozovny Instituce;
- c) ke směnárenskému obchodu došlo dne 29. 10. 2015 v 10:01 hod.;
- d) směnárenský obchod představoval směnu peněžních prostředků v měně euro na peněžní prostředky v měně česká koruna;
- e) předmětem směnárenského obchodu byla směna částky 200 euro;
- f) Instituce směnárenský obchod provedla směnným kurzem 1 EUR = 27 Kč;
- g) Instituce si za směnárenský obchod účtovala poplatek ve výši 1.512 Kč;
- h) Instituce vyčíslila směněnou částku na 3.888 Kč.

Z Předsmluvní informace finanční arbitr zjistil:

- a) vytištěný název Instituce: *(Název společnosti / Name of Company: Claymor capital s.r.o.);*
- b) vytištěnou adresu sídla Instituce: *(Adresa sídla společnosti / Address of Company's head office: Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1);*
- c) vytištěnou adresu provozovny Instituce: *(Adresa provozovny / Place of business: Claymor capital s.r.o. RYB, Rybná 669/4, 110 00, Praha 1);*
- d) vytištěný kontakt na Instituci: *(Elektronická adresa / E-mail: [ClaymorecapitalSRO@seznam.cz](mailto:ClaymorecapitalSRO@seznam.cz));*
- e) vytištěné identifikační číslo Instituce: *(ICO: 04209681);*
- f) vytištěnou informaci o právu zájemce podat stížnost orgánu dohledu a název a adresu sídla tohoto orgánu: *(Zákazník má právo podat stížnost orgánu dohledu, kterým je Česká národní banka, sídlící na adrese Na Prikope 28, Praha 1, Česká republika. The Customer has the right to complain to the supervisory authority, which is the Česká národní banka (Czech National Bank), located at Na prikope 28, Prague 1, Czech republic);*
- g) vytištěnou informaci o právu zájemce podat návrh orgánu mimosoudního řešení sporů mezi zájemcem a provozovatelem a název a adresu sídla tohoto orgánu: *(Zákazník má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu, který případný spor bude mezi klientem a provozovatelem řešit, tímto orgánem je Finanční arbitr ČR na adrese Legerova 1581/69, Praha 1, Česká republika. The Customer has right to file a motion 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 Finanční arbitr ČR (The Financial Arbitr CR) located at Legerova 1581/69, Prague 1, Czech republic);*
- h) vytištěnou informaci o předmětu směnárenského obchodu: *(Předmětem směnárenského obchodu je směna měn / Subject of this trade is exchange of currencies.);*
- i) ručně zakroužkovanou měnu „EUR“ složenou klientem *(Částka složená klientem / Amount paid in by Customer; Měna / Currency);*
- j) ručně zakroužkovaný koeficient směny „1“ *(Koeficient / Coefficient);*
- k) ručně zakroužkovanou částku „200“ vyjadřující množství měny složené klientem ke směně: *(Částka / Amount: Jiná / Other);*
- l) ručně zakřížkovanou formu, v jaké klient peněžní prostředky složil a jaká výše poplatku se na něj vztahuje v procentech: *(Hotovost / Cash; Poplatek 28% / Charge 28%);*
- m) ručně vepsaný směnný kurz „27“: *(Směnný kurz / Exchange rate of the transaction Jiný / Other.);*
- n) ručně vepsanou výši poplatku „1512“: *(Poplatek / Charge.);*
- o) ručně vepsané číslo transakce „2145“: *(Číslo transakce / Number of the transaction);*
- p) ručně vepsanou číslovku „3888“ a ručně zakroužkovanou měnu „CZK“, ve které měla být klientovi vyplacena částka po provedení směny: *(Celková konečná částka ekvivalentu k vyplacení: Total final equivalent amount to pay to the Customer);*
- q) vytištěné prohlášení klienta: *(Já, níže podepsaný klient, stvrzuji svým podpisem, že výše uvedené informace jsem obdržel před ukončením transakce, tedy před vyplacením a převzetím konečné protihodnoty. Současně jsem si plně vědom veškerých informací uveřejněných nejen na kurzovním lístku, ale i na tomto tiskopisu. Kurzovní lístek jsem si prostudoval a rozumím mu. S výši poplatku za službu bezvýhradně souhlasím a jsem si jeho výše plně vědom. S celkovým postupem provedení transakce bezvýhradně souhlasím a nemám k němu sebemenší výtku. Výhodnější podmínky směny pro mě nejsou zaměnitelné ani na letmý pohled. Veškeré informace ohledně směny považuji za naprosto srozumitelné a jednoznačně nezaměnitelné. 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 final equivalent amount was paid to me before takeover. I am also fully conscious of all information written in the exchange rates list, and also in this form. I have researched the exchange rate list, and I understand it. I am fully conscious of the amount of the service charge and I fully agree with this amount. With method of transaction I fully agree, and it is above reproach. More convenient currency-exchange conditions aren't interchangeable even on fleeting glance. All information about currency-exchange I consider clear and unmistakable.);*

- r) ručně vepsané datum „29. 10. 2015“: (*Datum / Date*);
- s) ručně vepsaný čas „10:00“: (*Cas / Time*);
- t) podpis klienta v poměrně čitelném znění „Kukth“: (*Podpis klienta / Customer's signature*).

Z Kurzovního lístku má finanční arbitr za prokázané, že:

- a) veškeré údaje na Kurzovním lístku týkající se účtování poplatků jsou zobrazeny stejnou velikostí písma;
- b) veškeré údaje na Kurzovním lístku týkající se směnných kurzů jsou zobrazeny stejnou velikostí písma;
- c) záhlaví obsahuje název obchodní firmy, její sídlo a identifikační číslo Instituce;
- d) pod záhlavím jsou 4 řádky, které obsahují informace týkající se poplatků za směnárenský obchod v českém a anglickém jazyce; „*POPLATEK PRO HOTOVOSTNÍ TRANSAKCE JE 28% // COMISSION FOR CASH TRANSACTIONS IS 28% // POPLATEK PRO TRANSAKCE KARTOU JE 15% / COMISSION FOR TRANSACTIONS WITH CARD IS 15% POPLATEK PRO CESTOVNÍ ŠEKY JE 50% / COMISSION FOR TRAVELLER'S CHEQUES IS 50% // SMĚNA DVOU CIZÍCH MĚN (KONVERZE) JE PROVEDENA PŘEPOČTEM VE VZTAHU K CZK / CONVERSION BETWEEN TWO FOREIGN CURRENCIES IS ALWAYS DONE VIA CONVERSION TO CZK // SPOLEČNOST MŮŽE S KLIENTEM PŘED TRANSAKČÍ DOHODNOUT INDIVIDUÁLNÍ PODMÍNKY VE PROSĚCH KLIENTA / THE COMPANY MAY AGREE WITH THE CUSTOMER INDIVIDUAL TERMS OD EXCHANGE PRIOR TO THE TRANSACTION IN FAVOR OF THE CUSTOMER*“;
- e) 5 řádek obsahuje označení „Kurzovní lístek / Exchange rate: 29. 10. 2015“;
- f) pod 5 řádkem jsou 4 sloupce o 30 řádcích; přičemž 1 sloupec obsahuje ve 30 řádcích názvy měn a symboly státních vlajek, 2 sloupec s označením „kód měny /currency“ je rozdělen do 2 sloupců, z nichž první obsahuje ve 30 řádcích množství měny a druhý kód měny; 3 sloupec označen „nakupujeme / we buy CZK.“ obsahuje ve 30 řádcích čísla, která mají vyjadřovat přepočet z české měny na cizí měnu; 4 sloupec označen „prodávame / we sell CZK.“ obsahuje ve 30 řádcích čísla, která mají vyjadřovat přepočet z cizí měny na měnu česká koruna;
- g) pro směnu eura na měnu česká koruna je na 1. řádku uvedeno 27.

## 8.2 Právní posouzení

Při posuzování nároku, který Navrhovatelka v řízení před finančním arbitrem vznesla ve vztahu k poplatku za provedený směnárenský obchod, se musel finanční arbitr zabývat tím, zda

- a) Instituce uveřejňovala dne 29. 10. 2015 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) Instituce nabízela dne 29. 10. 2015 směnářenské obchody za jiných podmínek než byly podmínky na kurzovním lístku a pokud ano, zda splnila podmínky požadované § 12 odst. 1 a 2 zákona o směnářenské činnosti;
- c) Instituce sdělila Navrhovatelce s dostatečným předstihem před uzavřením sporného směnářenského obchodu informace požadované § 13 odst. 2 zákona o směnářenské činnosti, a zda tak učinila způsobem požadovaným § 13 odst. 1 téhož zákona;
- d) 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 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 přepočítání 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 uveřejňovala ve své provozně ke dni provedení sporného směnářenského obchodu, Kurzovní lístek, tj. informace uveřejněné na LCD monitoru o úhlopříčce 120 cm vzdáleném cca 100 cm od přepážky. Navrhovatelka nepředložila Kurzovní lístek, ani fotografie provozovny ze dne, kdy proběhl sporný směnářský obchod (tedy ze dne 29. 10. 2015), ani z žádného jiného dne. Finanční arbitr proto vycházel z podkladů, které předložila Instituce a z podkladů, které zjistil na základě Šetření na místě, neboť současně nezjistil nic, co by nasvědčovalo tomu, že by Kurzovní lístek nebyl dne 29. 10. 2015 v provozovně Instituce takto umístěn.

Podle § 12 odst. 1 zákona o směnářenské 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 směnářenské 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.“.

Z fotografie Kurzovního lístku finanční arbitr zjistil, že informace týkající se účtování poplatků jsou zobrazeny velikosti písma, které je nepatrně větší než písmo, kterým jsou zobrazeny informace o směnných kurzech.

Z Kurzovního lístku finanční arbitr dále zjistil, že Instituce při provádění směnářských obchodů uplatňuje rozdílnou výši poplatků, když při hotovostní transakci uplatňuje poplatek ve výši 28 %, při transakci kartou uplatňuje poplatek ve výši 15 %, při transakci s cestovními šeky uplatňuje poplatek ve výši 50 %. Údaje o poplatcích jsou uvedeny v horní části

Kurzovního lístku stejným typem a velikosti písma, přičemž na prvním místě je uvedena informace o poplatku 28 %, vedle ní je uvedena informace o poplatku 15 %, dále pod ní je uvedena informace o poplatku 50 % a informace, podle které může Instituce s klientem před transakcí dohodnout individuální podmínky směny ve prospěch klienta, a to vždy v českém a anglickém jazyce.

Informace o poplatku při směně hotovosti je prezentována jako primární, viditelná na první pohled a klient jí nemusí dlouze hledat mezi ostatními informacemi. Informace o poplatcích jsou vzájemně nezaměnitelné, a to ať už svým názvem, tak i číselným zobrazením. Vždy se jedná o rozdílné číslice, které nejsou vzájemně zaměnitelné. Pokud jde o informaci o poplatku za směnu cestovními šeky, který je vyšší než při směně hotovosti, Instituce jí zařadila sice jako pozdější informaci, avšak tato informace není vizuálně zaměnitelná s výhodnějšími poplatky, a to jak svým názvem, tak číselným vyjádřením. Finanční arbitr vyhodnotil informace o poplatcích na Kurzovním lístku za vzájemně nezaměnitelné.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů současně nezjistil, že by si Instituce a Navrhovatelka sjednaly dne 29. 10. 2015 provedení směnárenského obchodu za jiných podmínek, než za podmínek uvedených na Kurzovním lístku.

Tvrzení Navrhovatelky, že „*Nevšimlam se, je to za prepažkov moc daleko, a drobne napsano. Bez bryliv nevidno.*“, pak považuje finanční arbitr za účelové, neboť je v přímém rozporu s dalším tvrzením Navrhovatelky, že „*Na kurzovním lístku byl kurz 27 Kč*“. Pokud Navrhovatelka viděla na Kurzovním lístku výši směnného kurzu, který je zobrazen nepatrně menším písmem než informace o poplatcích, nemohla nevidět text o účtování poplatků za směnárenský obchod. Umístění monitoru o šířce 62 cm a délce 108 cm ve vzdálenosti 160 cm od klienta, a způsob, jakým Instituce na něm uveřejňovala směnné kurzy a informace o poplatcích, současně nepovažuje finanční arbitr za jednání způsobilé uvést Navrhovatelku v omyl.

Výše zveřejněného poplatku za nákup hotovosti 28 % odpovídá výši naúčtovaného poplatku za směnu 200 eur, tj. 28 % z částky 5.400 Kč, tedy 1.512 Kč. Navrhovatelce tak nebyl dne 29. 10. 2015 účtován jiný poplatek za směnárenský obchod než jaký byl zveřejněn na Kurzovním lístku, přičemž finanční arbitr považuje informace o poplatcích za směnárenský 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 směnárenské činnosti ve spojení s § 11 odst. 3 téhož zákona srozumitelným a určitým způsobem informace týkající se poplatků za směnárenský obchod.

Ad c)

Podle § 13 odst. 1 zákona o směnárenské činnosti „*[p]rovozovatel sdělí zájemci s dostatečným předstihem před uzavřením tohoto obchodu informace uvedené v odstavci 2 (mimo jiné informace o směnárenském 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 směnárenském obchodu zahrnuje v souladu s § 13 odst. 2 písm. b) zákona o směnárenské 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 směnárenského 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.

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 směnárenské činnosti veškeré zákonné informace, a to v textové podobě, srozumitelně a určitě, v českém jazyce i anglickém 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 „*Poplatek/Charge:1512*“ a „*Celkova konečna castka ekvivalentu k vyplaceni/Total final equivalent to pay to the Customer: 3.888 CZK*“.

Zároveň má finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatelka obdržela Předšmluvní informaci s dostatečným předstihem před uzavřením směnárenského obchodu, když Navrhovatelka tvrdí, Předšmluvní informaci obdržela „*Pred vloženim 200 Eur*“ do přepážky. Předšmluvní informaci „*Ne počítalam, jako je to standatnis postupu*“. Předšmluvní informaci podepsala „*Poté, co vložil částku 200 EUR do prepážky.*“ Dostatečným předstihem se pak rozumí vždy nejméně tolik, kolik požaduje klient. Časy uvedené na Předšmluvní informaci a Účetním dokladu, pak odpovídají tomu, že Navrhovatelka Předšmluvní informaci nevěnovala žádnou pozornost. Podpisem Předšmluvní informace pak Navrhovatelka obsah Předšmluvní informace odsouhlasila.

Že Navrhovatelka, jak sama přiznává, byla zvyklá podepisovat předšmluvní informace, aniž předené informace četla a zvažovala, nelze přičítat k tíži Instituce.

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 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) 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 v tomto případě nejednala s běžnou péčí a opatrností, když si neprostudovala Předšmluvní informaci, přestože ji podepsala. Pokud by Navrhovatelka věnovala Předšmluvní informaci dostatečnou pozornost, zjistila by, že za směnárenský obchod je účtován poplatek a mohla se rozhodnout, zda směnárenský obchod uzavře či nikoli. Finanční arbitr tak nemůže přiznat Navrhovatelce nárok na vrácení poplatku za směnárenský obchod.

Své tvrzení, že „*Paní my řykla kurs 27. A nic inoho nežykla. Tak se já myslela, co je to v pořatku.*“ Navrhovatelka ničím nedoložila. Podle § 13 odst. 1 zákona o směnárenské činnosti musí být předšmluvní informace zájemci sděleny v textové podobě, určitě a srozumitelně, alespoň v českém a anglickém jazyce. Pokud jde o podobu, v jaké má být předšmluvní informace poskytnuta, instituce svou povinnost splní, pokud zájemci poskytne předšmluvní informace v tištěné podobě nebo podobě zajišťující její uchování a opětovné zobrazení. Zákon o směnárenské činnosti však neukládá institucím povinnost sdělovat



předsmluvní informace ústně. InSTITUTE svou povinnost tak splnila, když předsmluvní informace sdělila Navrhovatelce prostřednictvím Předsmluvní informace, kterou jí poskytla s dostatečným předstihem před uzavřením směnárenského obchodu, přičemž Navrhovatelka s ní souhlasila. Nadto jak Navrhovatelka doplnila „*Vic sem se neptala, pospechalam do práce.*“, tedy nelze přičítat k tíži InSTITUTE, že Navrhovatelku neinformovala ústně, když Navrhovatelka takové podání informací ani nežádala.

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

Pokud jde o námitku Navrhovatelky, že provozovna InSTITUTE se nenachází na adrese Rybná 716/24, Praha 1, ale na adrese Jakubská, bez čísla popisného, finanční arbitr doplňuje, že jak z Předsmluvní informace, tak z Účetního dokladu zřetelně vyplývá, že provozovna InSTITUTE se nachází na adrese Rybná 669/4, Praha 1 a adresa Rybná 716/24, Praha 1 je adresou sídla InSTITUTE, kde se provozovna InSTITUTE nenachází. Z fotografie exteriéru provozovny předložené Institucí a fotografie exteriéru zajištěné při Šetření na místě navíc nevyplývá, že by se provozovna InSTITUTE nenacházela na adrese Rybná 669/4, Praha 1.

Ad d)

Výši škody Navrhovatelka vyčíslila částkou 1.512 Kč, která odpovídá výši poplatku za provedení směnárenského obchodu. Aby však InSTITUTE odpovídala za škodu, je potřeba, aby byly splněny další předpoklady odpovědnosti za škodu podle občanského zákoníku, a to porušení právní povinnosti a příčinná souvislost mezi porušením právní povinnosti a vznikem škody.

Protože InSTITUTE svou povinnost informovat Navrhovatelku o poplatku za provedení směnárenského obchodu, ať už na Kurzovním lístku nebo na Předsmluvní informaci, neporušila, 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.

#### 9. 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 poplatku za směnárenský 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 21. 7. 2016

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr