



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město
tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: FA/30984/2017
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/429/2017

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 12. 4. 2017 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti ZUNO BANK AG, registrační číslo FN 326454 f, se sídlem Vordere Zollamtsstrasse 13/3.OG Top D, 1030 Vídeň, Rakouská republika, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby ZUNO BANK AG, organizační složka, IČO 24726389, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4 – Nusle, resp. ode dne 1. 6. 2017 proti společnosti Raiffeisenbank a.s., IČO 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2051 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení částky 4.167,95 Kč, takto:

Návrh se podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.

O d ů v o d n ě n í :

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se domáhá vrácení částky ve výši kurzové ztráty vzniklé směnou měn při převodu peněžních prostředků mezi jeho platebními účty vedenými ve stejné zahraniční měně bankami v České republice.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a společnost ZUNO BANK AG, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby ZUNO BANK AG, organizační složka (dále samostatně jen „ZUNO BANK“), uzavřeli dne 25. 8. 2011 Rámcovou smlouvu o poskytování produktů a služeb, na základě které se společnost zavázala pro Navrhovatele vést účet v českých korunách a na základě žádosti Navrhovatele prostřednictvím internetového bankovníctví otevřít i další účty (dále jen „Rámcová smlouva“), mimo jiné i účet č. ■ (dále jen „Platební účet“).

Návrh na zahájení řízení podal Navrhovatel k finančnímu arbitrovi proti společnosti ZUNO BANK. Ode dne 1. 6. 2017, tedy v průběhu řízení před finančním arbitrem, vstoupila

společnost Raiffeisenbank a.s. (dále samostatně jen „Raiffeisenbank“) na základě smlouvy o převodu části závodu o převodu bankovních aktivit uzavřené mezi společnostmi ZUNO BANK AG a do jejich práv a povinností mimo jiné i ve vztahu ve vztahu k Navrhovateli z Rámcové smlouvy.

Ode dne 1. 1. 2014 se na smluvní vztah z Rámcové smlouvy použije zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), podle jeho přechodného ustanovení § 3077 odst. 1, protože Rámcová smlouva je smlouvou o účtu ve smyslu § 2662 a násl. občanského zákoníku. Na smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí z Rámcové smlouvy se použijí také příslušná ustanovení zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), protože Rámcová smlouva je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; to vyplývá z § 1 odst. 2. Rámcové smlouvy, podle kterého platí, že *„Vy a Vámi určené Oprávněné osoby můžete uskutečňovat hotovostní a bezhotovostní transakce včetně převodů prostředků z Vašeho ÚČTU nebo na Váš ÚČET.“* Zákon o platebním styku je ve vztahu k občanskému zákoníku zákonem speciálním. Pokud tedy zákon o platebním styku neupravuje určitou otázku, použije se občanský zákoník jako obecný soukromoprávní předpis.

Platební účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku bez dispozičních omezení, tj. ke vkladům peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Internetové bankovníctví, prostřednictvím kterého Navrhovatel Platební účet spravoval, je platebním prostředkem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o *„zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“*.

Platební transakce provedené prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví jsou platebními transakcemi podle § 3 odst. 1 písm. c) bodu 3. zákona o platebním styku nebo § 3 odst. 1 písm. d) bodu 3. zákona o platebním styku (tj. převodem peněžních prostředků z platebního účtu).

Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, neboť z jeho Platebního účtu jako účtu platebního byly peněžní prostředky, které jsou předmětem tohoto sporu, odepsány. Poskytovatelem platebních služeb plátce je pak v tomto případě Instituce.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí nevystupoval jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Instituce je bankou podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, tedy osobou oprávněnou mimo jiné poskytovat platební služby. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení poskytovatele platebních služeb,

považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb ve smyslu § 1 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

2. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 2. 12. 2016 obdržel od ZUNO BANK písemné sdělení o tom, že se ZUNO BANK připravuje na ukončení provozu s tím, že Navrhovatel nemusí podnikat žádné kroky a že ho bude kontaktovat a seznámí ho se všemi podstatnými informacemi a dalším postupem.

Navrhovatel tvrdí, že dne 16. 1. 2017 obdržel Navrhovatel od ZUNO BANK obecnou informaci o ukončení služeb a o změně obchodních podmínek a dne 23. 2. 2017 přijal SMS s výzvou, aby převedl své prostředky v měně euro z Platebního účtu do jiné banky, aby se tak vyhnul směně měn.

Navrhovatel tvrdí, že proto zadal platební příkaz k převodu 3.330,14 eur na svůj účet vedený u Raiffeisenbank č. ■ (dále jen „Cílový účet“), ale při převodu došlo ke směně měny euro na české koruny a zpět.

Navrhovatel namítá, že Platební účet používal po celou dobu pouze k příjmům plateb a prostředky z tohoto účtu peníze nevybíral ani nepřeváděl, a proto nikdy nezjišťoval, jakým způsobem je třeba provést převod mezi tuzemskými bankami, aby nedošlo ke směně na české koruny.

Navrhovatel namítá, že pokud ho ZUNO BANK k převodu prostředků nutila, měla mu poskytnout veškerou podporu, aby přechod k jiné bance byl pro něj komfortní a bez jakýchkoliv finančních ztrát.

Navrhovatel namítá, že „[v] žádné zprávě banky, ani v SMS upozornění nebyla obsažena jakákoliv informace týkající se zvláštností tuzemského platebního styku v EUR, se kterými jsem nikdy nezískala žádné zkušenosti. Domnívám se, že komunikace banky s dlouholetým klientem formou zaslání nedostatečně informativní standardizované SMS zprávy není korektní a že nedostatečnost informací poskytnutých bankou musí jít v daném případě, s ohledem na všechny okolnosti, k tíži banky.“

Navrhovatel požaduje kompenzaci ztráty vzniklé konverzí měn ve výši 4.167,95 Kč.

3. Tvrzení Instituce

Instituce odkazuje, že podle článku 1.1.4 Všeobecných obchodních podmínek je domácí platbou platba, při které jsou účet odesílatele platby a účet příjemce platby vedeny dvěma různými poskytovateli platebních služeb se sídlem v České republice a platba má být provedena v českých korunách. Podle článku 1.1.4. Všeobecných obchodních podmínek je standardní zahraniční platbou mimo jiné platba, v rámci České republiky provedená v jiné měně než českých korunách.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel zadal domácí platbu, namísto SEPA platby z Platebního účtu vedeného v měně euro, a proto muselo dojít ke konverzi podle s čl. 8.4.2. Všeobecných obchodních podmínek, podle směnného kurzu 26,477 Kč za 1 euro, stanoveného ZUNO BANK, platného ke dni 27. 2. 2017 a zveřejněného na www.zuno.cz.

Instituce odkazuje, že ZUNO BANK Navrhovateli zaslala prostřednictvím SMS potvrzovací kód, kterým platební transakci autorizoval a z kterého bylo rovněž patrné, že se jedná o transakci v českých korunách a ne v měně euro.

Instituce argumentuje, že smluvní podmínky dostatečně rozlišují, k provedení jakých platebních transakcí mohl Navrhovatel jako plátce dát příkaz, a vymezují, o jakou platební transakci se jedná, jde-li o „Domácí platbu“. Instituce proto namítá, že Navrhovatel měl dostatečné informace pro rozlišení, zda mu požadovaná platební transakce bude provedena v českých korunách nebo měně jiné.

Instituce odkazuje, že Navrhovatel mohl využít konzultace se zástupci ZUNO BANK prostřednictvím určené telefonní linky; nedostatek zkušeností Navrhovatele a jeho rozhodnutí neinformovat se o způsobu provedení platební transakce předem nemůže jít k tíži poskytovatele platebních služeb, který provedl platební transakci v souladu s platebním příkazem uživatele.

Instituce tvrdí, že ZUNO BANK od října 2016 informovala několikrát klienty o ukončení své činnosti, první informace o ukončení provozu byla klientům odeslána dne 4. 10. 2016, informaci o ukončení provozu ZUNO BANK tedy obdrželi klienti s dostatečným časovým předstihem.

Instituce tvrdí, že ZUNO BANK současně klientům, kteří k tomu poskytli marketingový souhlas, nabízela možnost otevření/přenosu účtu do Raiffeisenbank za zvýhodněných podmínek, a to právě proto, aby svým klientům ukončení své činnosti, co nejvíce usnadnila.

4. Smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Instituce ani Navrhovatel nepředložili návrh smírného řešení sporu. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

5. Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 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.

Finanční arbitr při rozhodování aplikuje rozhodné psané právo, posuzuje všechny shromážděné podklady samostatně i ve vzájemné souvislosti s přihlédnutím k předmětu projednávaného sporu. Finanční arbitr se tam, kde je to možné, opírá a odvolává na relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů, Ústavního soudu nebo Soudního dvora Evropské unie. Finanční arbitr tak činí proto, aby jeho rozhodnutí bylo věcně a právně správné a přesvědčivé pro obě strany sporu, a zároveň i pro soud, který bude případně na základě žaloby kterékoli

strany sporu rozhodnutí finančního arbitra přezkoumávat, a aby rozhodnutí finančního arbitra soud jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem projednávaného sporu je posouzení nároku Navrhovatele na náhradu škody ve výši 4.167,95 Kč jako kurzové ztráty vzniklé provedením domácí platby ve výši 3.330,14 eur z Platebního účtu na Cílový účet dne 27. 2. 2017.

5.1 Rozhodná právní úprava

Právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Rámcovou smlouvou se řídí zákonem o platebním styku; na právní vztah založený Rámcovou smlouvou se použijí také ustanovení občanského zákoníku jako obecného předpisu soukromého práva, jak stanoví ustanovení § 9 odst. 2 věty první občanského zákoníku, že pokud zvláštní právní předpis, v tomto případě zákon o platebním styku, určitou otázku neupravuje, použije se úprava obecného právního předpisu, tedy občanského zákoníku.

5.2 Rozhodná smluvní úprava

Právní vztah Navrhovatele s Institucí se v tomto případě řídí Rámcovou smlouvou, která za svoji nedílnou součást označuje Všeobecné obchodní podmínky, když podle článku 3.1 Rámcové smlouvy platí, že „[p]rohlašujete, že jste se seznámil/a s VOP, Ceníkem, Kurzovním lístkem, Úrokovými sazbami a Reklamačním řádem, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy (Dokumenty), a to v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy, prostřednictvím www.zuno.cz a souhlasíte s nimi. Prohlašujete, že jsem v písemné podobě převzal/a VOP a Ceník.“

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby mu sdělila, zda za trvání smluvního vztahu z Rámcové smlouvy došlo k jejím změnám, a pokud ano, aby doložila, že ke změnám došlo v souladu se smlouvou a v souladu s právními předpisy; tedy zejména v souladu se zákonem o platebním styku, který v § 94 stanoví, že „[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti“. Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku „[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.“ Trvalým nosičem dat je podle § 2 odst. 3 písm. i) téhož zákona „[j]akýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.“ Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku dále „[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, b) uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy uživatele o tomto důsledku informoval, d) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu podle odstavce 4.“ Podle § 94 odst. 4 zákona o platebním styku „[j]estliže uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“

Podle článku 10.5.1 „Změny“ Všeobecných obchodních podmínek platí, že „[v] zájmu zlepšení kvality Vám poskytovaných služeb, v návaznosti na vývoj právní úpravy a také s ohledem na obchodní politiku ZUNO je ZUNO oprávněno měnit tyto VOP a další smluvní

dokumenty. ZUNO je v takovém případě povinno navrhnout Vám změnu VOP či jiných smluvních dokumentů prostřednictvím Komunikačních kanálů nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má změna VOP či jiných smluvních dokumentů nabýt účinnosti. ZUNO s Vámi sjednává nevyvratitelnou domněnku, že jste návrh na změnu VOP či jiných smluvních dokumentů přijal, jestliže Vám ZUNO tuto změnu navrhla ve shora uvedeném termínu, v návrhu Vás informovala o Vašem právu vypovědět Smlouvu a o důsledcích neodmítnutí návrhu v níže uvedené lhůtě a Vy jste návrh na změnu VOP či jiných smluvních dokumentů před nabytím účinnosti této změny prostřednictvím Komunikačních kanálů neodmítl. Jestliže jste návrh na změnu VOP či jiných smluvních dokumentů odmítl, máte právo Vaši Smlouvu do dne účinnosti změny bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“

Podle článku 4.1.1 Všeobecných obchodních podmínek platí, že „ZUNO můžete kontaktovat prostřednictvím (i) Online Bankingu, (ii) Call Centra a (iii) Mobile Bankingu (Komunikační kanály) tak, jak je to uvedeno níže.“ Instituce tvrdí, že „[k]e změnám Všeobecných obchodních podmínek došlo po dobu trvání smluvního vztahu s Navrhovatelem celkem sedmkrát“.

Instituce předložila Všeobecné obchodní podmínky platné od 17. 3. 2017, Všeobecné obchodní podmínky platné od 5. 12. 2016 do 19. 3. 2017, Všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 7. 2015 do 4. 12. 2016, Všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 1. 2014 do 30. 6. 2015, Všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 10. 2013 do 31. 12. 2013, Všeobecné obchodní podmínky platné od 18. 4. 2013 do 30. 9. 2013 a Všeobecné obchodní podmínky platné od 2. 2. 2012 do 17. 4. 2013. Instituce dále tvrdí, že „[v]e všech případech byly změny oznámeny 2 měsíce před účinností těchto změn. Informace o změnách Všeobecných obchodních podmínek (dále také „VOP“) ZUNO BANK vždy oznamovala prostřednictvím Online bankingu. Zpráva o změně VOP byla umístěna na úvodní stránce, která se klientům zobrazí ihned po přihlášení do internetového bankovníctví v horní části stránky a nemohlo tak dojít k jejímu přehlédnutí. Dále byly informace o změnách Všeobecných obchodních podmínek oznámeny také prostřednictvím internetové stránky www.zuno.cz. O změnách některých Všeobecných obchodních podmínek ZUNO BANK informovala také prostřednictvím svého blogu na internetových stránkách, či přikládá interní záznamy o informování klientů z programu JIRA, přes který jsou zadávány zprávy do Online Bankingu klientů. O změnách Všeobecných obchodních podmínek účinných od 1. 10. 2013; 1. 1. 2014; 1. 7. 2015; 5. 12. 2016 a 17. 3. 2017 byly klienti informováni rovněž emailovou zprávou, kterou zasíláme v příloze.“

Instituce v řízení nedoložila, že by se výše uvedené podmínky staly součástí Rámcové smlouvy, když Instituce nedoložila, že jednotlivě popsánymi způsoby učinila oznámení změn na „trvalém nosiči dat“ a poučila Navrhovatele o bezplatnosti výpovědi Rámcové smlouvy Navrhovatelem v případě, že Navrhovatel změnu Rámcové smlouvy odmítne. Finanční arbitr proto za rozhodnou smluvní úpravu pro účely tohoto řízení považuje Rámcovou smlouvu a Všeobecné obchodní podmínky.

5.3 Skutková zjištění

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů zjistil, že

- a) Platební účet a Cílový účet byly vedeny v měně euro;
- b) Navrhovatel zadal Instituci dne 27. 2. 2017 platební příkaz s datem splatnosti dne 27. 2. 2017, podle kterého měla Instituce převést peněžní prostředky ve výši 88.172 Kč z Platebního účtu na Cílový účet (dále jen „Platební příkaz“); to vyplývá z Potvrzení o transakci a z otisku obrazovky platebního příkazu z vnitřního systému Instituce Finacle;

- c) Instituce zaslala Navrhovateli SMS zprávu se zněním „kod: 915298 Domaci platba ve vysí 88 172,00 CZK Prijemce: ■■■ Kod plati do 27.02.2017 22:45:26“;
- d) na výpise z Platebního účtu je platební transakce zaznamenána jako „Odeslaná domácí platba, ■■■; převod EUR ze ZUNO; Suma v původní měně: 88 172,00 CZK; Směnný kurz: 26,4770 CZK/EUR, Číslo transakce: SRZ121079/1; Suma -3 330,14 EUR; Zůstatek po transakci 0,02 EUR“;
- e) v Potvrzení o transakci je platební transakce zaznamenána jako „Odeslaná domácí platba; od: ■■■, Účet: EURový ÚČET živnost; Číslo účtu: ■■■; IBAN: ■■■; Komu: Číslo účtu: ■■■; Kód banky: 5500; Název banky: RAIFFEISENBANK A.S.; Suma: -88 172,00 CZK; Suma v EUR: -3 330,14 EUR (Bankovní směnný kurz: 26,4770 CZK/EUR); Datum zúčtování: 27 únor, 2017; Datum Valuty: 27 únor, 2017; Zpráva pro příjemce: převod EUR ze ZUNO; Zrealizováno přes: Online banking; Číslo transakce: SRZ121079“;
- f) na výpise z Cílového účtu je platební transakce zaznamenána jako „datum, čas: 28. 2. 2017, 07:58; poznámka, název účtu, číslo účtu, částka měna kurz, kód poplatkované transakce: převod EUR ze ZUNO, ■■■, ■■■; datum odepsání, valuta, typ, kód transakce: 28. 02. 2017, 28. 02. 2017, Příchozí platba ■■■; částka: 88 172,00; poplatek, směna, zpráva: - 4,00“;
- g) Instituce zaslala Navrhovateli dne 23. 2. 2017 SMS ve znění „[z]acatkem brezna prevedeme zustatky z cizomenovych uctu na ucty v CZK. Pokud se chcete vyhnout konverzi, poslete si prosim tyto penize do jine banky. ZUNO team“.

5.4 Informační povinnost poskytovatele platebních služeb

Finanční arbitr posuzoval, zda Instituce způsobila Navrhovateli škodu ve výši 4.167,95 Kč, odpovídající výši kurzové ztráty vzniklé převodem peněžních prostředků na základě zadaného Platebního příkazu tím, že neinformovala Navrhovatele o „zvláštnostech tuzemského platebního styku v EUR“, tedy, že porušila svoji zákonnou povinnost (i) splnit předmluvní informační povinnost ve smyslu § 80 až § 85 zákona o platebním styku; a nebo (ii) byla povinna splnit informační povinnost během trvání Rámcové smlouvy ve smyslu § 88 zákona o platebním styku.

Podle § 2913 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „[p]oruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.“

Podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku platí, že „[p]ovinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.“

Podle § 2952 občanského zákoníku platí, že „[h]radí se skutečná škoda a to, co poškozenému ušlo (ušlý zisk). Záleží-li skutečná škoda ve vzniku dluhu, má poškozený právo, aby ho škůdce dluhu zprostil nebo mu poskytl náhradu.“

Vznik odpovědnosti za škodu je podmíněn splněním čtyř právních předpokladů: porušením právní povinnosti, vznikem škody, příčinnou souvislostí mezi porušením právní povinnosti a vznikem škody a neexistencí okolností vylučujících odpovědnost. Škoda je majetková újma, kterou lze objektivně vyčíslit v penězích, přičemž se může jednat buď o reálné zmenšení existujícího majetku – skutečná škoda, nebo o nezvětšení majetku, ačkoli bylo možné je

očekávat – ušlý zisk. Skutečnou škodu tedy představuje snížení stávajícího majetkového stavu. Ušlý zisk představuje odůvodněnou naději na zisk, je-li takový majetkový přínos podložen již existujícími či reálně dosažitelnými okolnostmi, z nichž lze usuzovat, že k zamýšlenému zisku by skutečně došlo.

Ad (i)

Ustanovení § 80 až § 85 zákona o platebním styku zakládají tzv. předsmluvní informační povinnost poskytovatele platebních služeb, tj. povinnost poskytnout Navrhovateli stanovené informace s dostatečným předstihem před tím, než bude Navrhovatel vázán rámcovou smlouvou o platebních službách. Podle § 80 je poskytovatel platebních služeb povinen tyto informace poskytnout srozumitelně, určitě a v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se poskytovatel a uživatel dohodnou.

Výčet konkrétních informací pak stanoví § 81 až 85 zákona o platebním styku, jedná se o informace o poskytovateli (§ 81), informace o poskytované platební službě (§ 82), informace o způsobu komunikace (§ 83), informace o rámcové smlouvě o platebních službách (§ 84) a informace o povinnostech a odpovědnosti poskytovatele (§ 85).

Vzhledem k předmětu sporu finanční arbitr předně posuzoval, jakým způsobem informovala Instituce Navrhovatele o převodech peněžních prostředků ve smyslu § 82 zákona o platebním styku, neboť provedením převodu peněžních prostředků ve výši 88.172 Kč z Platebního účtu na Cílový účet poskytla Navrhovateli platební službu spočívající v převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz plátce [§ 3 odst. 1 písm. c) bod. 1. zákona o platebním styku].

Instituce tak byla v souladu s ustanovením § 82 povinna Navrhovateli poskytnout informace o převodech peněžních prostředků, a to:

„a) popis platební služby,

b) údaj nebo jedinečný identifikátor, jehož poskytnutí je podmínkou řádného provedení platebního příkazu,

c) forma a postup předání souhlasu s provedením platební transakce a odvolání takového souhlasu podle § 98a,

d) údaj o okamžiku přijetí platebního příkazu podle § 104 a o okamžiku blízko konce pracovního dne podle § 104 odst. 4, byl-li dohodnut,

e) maximální lhůta pro provedení platební služby,

f) údaj o omezení celkové částky platebních transakcí provedených za použití platebního prostředku za určité období podle § 99, bylo-li dohodnuto,

g) údaj o úplatě, kterou je uživatel povinen zaplatit poskytovateli, a skládá-li se úplata z více samostatných položek, i rozpis těchto položek,

h) tam, kde to připadá v úvahu, údaj o úrokových sazbách a směnných kurzech, které mají být použity, nebo údaj o způsobu výpočtu úroku nebo přepočtu měn a příslušný den a index nebo základ pro určení referenční úrokové sazby nebo referenčního směnného kurzu, je-li použita referenční úroková sazba nebo referenční směnný kurz,

i) údaj o tom, že poskytovatel je oprávněn kdykoli jednostranně a bez předchozího oznámení změnit dohodu stran o úrokových sazbách a směnných kurzech podle § 94 odst. 5, bylo-li to dohodnuto, a další údaje s tím související.“

Zákon o platebním styku stanoví, že výše uvedené informace musí být poskytnuty, čímž se podle § 78 odst. 1 tohoto zákona rozumí, že poskytovatel platebních služeb (tedy Instituce –

pozn. finančního arbitra) „splní povinnost poskytnout informaci uživateli (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra), *jestliže v důsledku jednání poskytovatele (tedy Banky – pozn. finančního arbitra) dojde uživateli informace zachycená na trvalém nosiči dat.*“ Informace poskytnuté na trvalém nosiči dat jsou např. informace v tištěné podobě nebo v elektronických souborech dat ve formátu PDF.

Finanční arbitr posuzoval, zda měl Navrhovatel v Rámcové smlouvě (a jejích nedílných součástech, zejména tedy ve Všeobecných obchodních podmínkách) veškeré informace stanovené zákonem o platebním styku.

Platební služby upravuje Část 7. „PLATEBNÍ SLUŽBY ZUNO/VAŠE PLATBY“ Všeobecných obchodních podmínek. Čl. 7.1 rozlišuje mezi následujícími typy plateb: tzv. interní platbou v rámci ZUNO, domácí platbou a zahraniční platbou.

Domácí platbou se podle čl. 7.4.2 Všeobecných obchodních podmínek rozumí platba, kdy „*jsou účty plátce a příjemce vedeny dvěma různými poskytovateli platebních služeb se sídlem v České republice a platba má být uskutečněna v CZK*“ (dále jen „Domácí platba“).

Článek 7.5.1 Všeobecných obchodních podmínek rozeznává tři typy zahraničních plateb, a to tzv. platbu PSD, platbu SEPA a standardní zahraniční platbu (dále jen „Zahraníční platba“).

Platbou PSD se rozumí „*zahraniční platba, (i) pokud účty plátce a příjemce jsou vedeny dvěma poskytovateli platebních služeb se sídlem v zemích PSD (tedy i v České republice – pozn. finančního arbitra) a (ii) v měnách těchto zemí*“ (čl. 7.5.2 Všeobecných obchodních podmínek).

Platbou SEPA se rozumí „*zahraniční platba, (i) jestliže účty plátce a příjemce jsou vedeny dvěma poskytovateli platebních služeb se sídlem v zemích PSD, Švýcarsku a Monaku [...] a (ii) jsou vedeny v EUR*“ (čl. 7.5.4 Všeobecných obchodních podmínek).

Standardními zahraničními platbami se rozumí „*platby, (i) jestliže účty plátce a příjemce jsou vedeny dvěma poskytovateli platebních služeb se sídlem v zemích SEPA a v měně USD (např. včetně převodů v cizí měně v rámci České republiky) a (ii) jestliže účet plátce nebo příjemce je veden poskytovatelem platebních služeb se sídlem v zemi mimo členské státy PSD v měně CZK, USD, GBP, nebo EUR*“ (čl. 7.5.6 Všeobecných obchodních podmínek).

V článku 8.4 „Cizí měny a Kurzovní lístek“ Všeobecných obchodních podmínek stojí, že ZUNO BANK je oprávněna „*vykonávat platby a jiné transakce v měnách odlišných od měny, v níž je veden ÚČET, podle směnného kurzu stanoveného ZUNO, platného v okamžiku zpracování platby/transakce a zveřejněného na www.zuno.cz*“.

Navrhovatel v čl. 3.1 Rámcové smlouvy prohlásil, že se seznámil s Všeobecnými obchodními podmínkami, a to v dostatečném předstihu před uzavřením Rámcové smlouvy, souhlasí s nimi a prohlásil, že Všeobecné obchodní podmínky v písemné podobě převzal.

Finanční arbitr posoudil také splnění požadavku zákona o platebním styku, aby výše uvedené informace byly ve Všeobecných obchodních podmínkách vyjádřeny určitě a srozumitelně a zjistil, že jednotlivá ustanovení Všeobecných obchodních podmínek používají převážně běžně užívané výrazy a jednotlivé části Všeobecných obchodních podmínek jsou uspořádány přehledně a logicky a jednotlivá ustanovení, i když psaná v delších souvětích, jsou vnitřně

konzistentní a pochopitelná. Finanční arbitr považuje text Všeobecných obchodních podmínek za srozumitelný a určitý pro běžného účastníka tohoto typu smluvního vztahu.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce Navrhovatele informovala v rozporu se zákonem o platebním styku, protože zjistil, že Navrhovatel měl ve Všeobecných obchodních podmínkách veškeré informace o odlišných typech plateb, kterými lze provést převod peněžních prostředků z Platebního účtu. Je v souladu se zákonem o platebním styku, pokud poskytovatel platebních služeb nabízí uživateli možnost volby, jak platební příkaz zadat, pokud současně veškeré možnosti dostatečně popíše. Je potom na uživateli, v tomto případě na Navrhovatel, aby se na základě relevantních informací (zejména měny účtu, ze kterého jsou peněžní prostředky převáděny, a měny cílového účtu) rozhodl, jakým způsobem platební příkaz zadat.

Pokud v tomto případě jsou Platební účet i Cílový účet jsou vedeny v měně euro a Navrhovatel zamýšlel provést převod peněžních prostředků bez směny měn, měl Navrhovatel zvolit Zahraniční platbu.

Ad (ii)

Zákon o platebním styku ukládá poskytovateli platebních služeb povinnost informovat uživatele v určitých případech i během trvání smluvního vztahu. Ustanovení § 88 upravuje povinnost poskytovatele poskytnout uživateli obsah rámcové smlouvy o platebních službách, v tomto případě Rámcové smlouvy a jakékoli její nedílné součásti, a další informace uvedené v ustanoveních § 81 až 85 zákona o platebním styku. Uživatel o tyto informace musí požádat. Zákon tak klade důraz na to, aby měl uživatel platebních služeb v kterékoli fázi smluvního vztahu s poskytovatelem platebních služeb dostatek relevantních informací o obsahu smluvního vztahu, pokud o ně má zájem.

Navrhovatel netvrdí ani nedokládá a ani finanční arbitr nezjistil ze shromážděných podkladů, že by Instituci žádal o informaci o tom, jakým způsobem lze provést platební příkaz z Platebního účtu na Cílový účet.

Z Všeobecných obchodních podmínek vyplývá, že v případě volby Domácí platby bude platební transakce provedena v měně koruna česká, a v takovém případě dojde na straně plátce (tedy Navrhovatele) v souladu s čl. 8.4 Všeobecných obchodních podmínek ke směně měn, neboť Účet je veden v měně euro.

Instituce provedla sporný převod peněžních prostředků v souladu s Platebním příkazem, když odepsala z Platebního účtu částku 3.330,14 euro a směnným kurzem 26,477 CZK/EUR ji přepočítala na 88.172 Kč a tuto částku připsala na účet poskytovatele platebních služeb příjemce. Jako majitel Cílového účtu si měl být Navrhovatel vědom i toho, že ke směně měn dojde i na Cílovém účtu.

Ze shromážděných podkladů, zejména z otisku obrazovky formuláře pro zadávání platebního příkazu v online bankingu, vyplývá, že formulář v režimu Domácí platba neumožňuje výběr měny platební transakce, ale automaticky nastaví jako měnu platební transakce koruna česká (CZK). Navrhovatel vyplňuje pouze částku platební transakce. Z otisku obrazovky platebního příkazu z vnitřního systému Instituce Finacle vyplývá, že v příslušném poli byla uvedena číslovka 88.172.

Finanční arbitr současně vyloučil možnost, že by Navrhovatel zamýšlel převést z Účtu na Cílový účet peněžní prostředky ve výši 88.172 eur, neboť k datu splatnosti Platebního příkazu (tedy ke dni 27. 2. 2017) činil zůstatek Platebního účtu 3.330,16 eur.

Instituce tedy poskytla Navrhovateli v souladu s požadavky zákona o platebním styku informace před uzavřením Rámcové smlouvy. Navrhovatel před uzavřením Rámcové smlouvy získal veškeré informace o tom, jak používat Platební účet, jakým způsobem zadávat platební příkazy a jakým způsobem provádět platební transakce. V případě pochybností během trvání smluvního vztahu pak mohl Navrhovatel požádat Instituci o poskytnutí potřebných informací, Navrhovatel nijak v řízení nedoložil, že by některým z komunikačních kanálů o tyto informace žádal.

Jak je výše uvedeno, ze Všeobecných obchodních podmínek vyplývá, že Instituce umožňuje Navrhovateli volbu typu platby, jak provést převod peněžních prostředků z Platebního účtu, přičemž Navrhovatel může volit mezi Domácí nebo Zahraniční platbou mimo jiné v závislosti na měně, ve které má být platební transakce provedena. Tato volba bude zpravidla záviset na měně, ve které je veden účet, ze kterého mají být peněžní prostředky převedeny, a na měně, ve které je veden cílový účet.

Účelu zamýšleného Navrhovatelem, tj. převést peněžní prostředky na Cílový účet, Navrhovatel dosáhl, avšak způsobem (Domácí platbou v měně koruna česká), který byl oproti jinému možnému způsobu převodu (tj. Zahraniční platbou v měně euro) málo efektivní, neboť celou transakci prodražil, a to o 4.167,95 Kč (154,25 eur).

Ztrátu, kterou Navrhovatel utrpěl, nezavinila ani nezpůsobila Instituce, ale sám Navrhovatel svojí neznalostí smluvních ujednání, na nichž se s Institucí dohodl. Tuto neznalost nemůže finanční arbitr přičíst k tíži Instituce, protože nezjistil, že by Instituce porušila ve vztahu k Navrhovateli některou zákonnou nebo smluvně převzatou povinnost.

Zákon o platebním styku vychází z povinnosti Instituce provést platební transakci, jestliže k ní dal Navrhovatel platební příkaz. Platebním příkazem se podle § 2 odst. 3 písm. d) zákona o platebním styku rozumí „*pokyn poskytovateli, jímž plátce nebo příjemce žádá o provedení platební transakce*“. Podle § 109 odst. 1 téhož zákona „*[p]oskytovatel plátce zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na účet poskytovatele příjemce [...]*“.

Jako výjimku pak zákon o platebním styku ve svém ustanovení § 105 odst. 1 upravuje, za jakých podmínek je oprávněna nebo povinna Instituce odmítnout provést platební příkaz, když stanoví, že „*[p]oskytovatel (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) může odmítnout provést platební příkaz pouze tehdy, nejsou-li splněny smluvní podmínky pro jeho provedení, nebo stanoví-li tak jiný právní předpis. Poskytovatel je povinen odmítnout provedení platebního příkazu, stanoví-li tak jiný právní předpis.*“

Finanční arbitr proto posuzoval, zda Rámcová smlouva stanovila možnost nebo povinnost Instituce odmítnout Platební příkaz. Článek 7.1.3 Všeobecných obchodních podmínek umožňuje odmítnout provedení platebního příkazu v případě, že „*(i) existuje důvodné podezření, že platba je v rozporu se všeobecně závaznými právními předpisy, (ii) pokud míra nesprávnosti, nečitelnosti nebo nesrozumitelnosti údajů neumožňuje realizaci platby, (iii) pokud na zemi/banku příjemce nebo příjemce je vyhlášeno moratorium, embargo nebo pokud existuje podezření, že platba může být blokována příslušnými zahraničními úřady, (iv) pokud jste již před realizací platby překročil nebo byste realizací platby překročil [d]enní limit nebo (v) pokud na ÚČTU není dostatek prostředků ke krytí platby a poplatků s ní souvisejících.*“

Finanční arbitr nezjistil, že by nastaly okolnosti, za kterých by byla Instituce oprávněna nebo povinna odmítnout provést Platební příkaz tak, jak ho Navrhovatel zadal. Žádné ustanovení zákona nebo Rámcové smlouvy nezakládá oprávnění nebo povinnost Instituce měnit (opravit) pokyn Navrhovatele obsažený na Platebním příkaze. Instituce nemohla znát měnu, ve které je veden Cílový účet, a proto nemohla posoudit výhodnost zamýšleného převodu peněžních prostředků (poskytovatelům platebních služeb ani nepřísluší, aby výhodnost prováděných platebních transakcí pro Navrhovatele posuzovali). Byl to naopak Navrhovatel, který věděl nebo měl vědět, že Cílový účet je veden v měně euro, neboť se jedná o účet Navrhovatele, a mohl proto zvolit vhodný typ platby.

6. K výroku rozhodnutí

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení nezjistil, že by Instituce neposkytla Navrhovateli určité a srozumitelně informace, jak Platební příkaz zadat, a to v rámci své předmluvní informační povinnosti vyplývající pro ni ze zákona o platebním styku (prostřednictvím Rámcové smlouvy) a Platební příkaz provedla podle pokynu Navrhovatele. Finanční arbitr současně konstatuje, že Instituce nebyla povinna ani oprávněna změnit pokyn Navrhovatele obsažený na Platebním příkaze.

Instituce v postavení poskytovatele platebních služeb plátce zabezpečuje přesun peněžních prostředků od plátce k příjemci a není povinna ani oprávněna posuzovat výhodnost prováděné platební transakce pro Navrhovatele.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce porušila zákonnou nebo smluvně převzatou povinnost, proto nemůže Navrhovateli přiznat požadovanou náhradu škody, když nejsou splněny podmínky pro její přiznání.

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

P o u ě 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 18. 10. 2017

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr