



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/31590/2017
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/189/2017

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 10. 2. 2017 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Air Bank a.s., IČO 29045371, se sídlem Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 16013 (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 428,28 amerických dolarů, 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 peněžních prostředků 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 pro účely tohoto řízení zjistil, že dne 27. 8. 2013 Navrhovatel a Instituce uzavřeli Rámcovou smlouvu číslo ■ (dále jen „Rámcová smlouva“), kterou se Instituce zavázala, že Navrhovateli zřídí a povede účet v českých korunách, a že ke sjednaným bankovním službám Navrhovateli poskytne internetové bankovníctví.

Finanční arbitr dále zjistil, že dne 13. 1. 2015 Navrhovatel a Instituce uzavřeli Dodatek číslo 1 k Rámcové smlouvě (dále jen „Dodatek“), kterým se Instituce zavázala, že pro Navrhovatele zřídí a povede spořicí účet č. ■ v měně americký dolar (dále jen „Platební účet“).

Rámcová smlouva doplněná Dodatkem je smlouvou o účtu podle § 2662 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), když Navrhovatel uzavřel s Institucí Dodatek již za účinnosti občanského zákoníku (tj. po 1. 1. 2014).

Rámcová smlouva je současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; to vyplývá ze článku 1. části „Platební styk“ Obchodních podmínek: „*Bereme na sebe povinnost přijímat na běžný a spořicí účet peníze a zase z něj podle Vašeho platebního příkazu a v souladu s rámcovou smlouvou peníze vyplácet.*“

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 plátcе 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 plátcе 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.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 13. 10. 2016 s asistencí ■■■, bytem ■■■ prostřednictvím internetového bankovníctví Instituce zadal platební příkaz k převodu peněžních prostředků ve výši 9.000 amerických dolarů z Platebního účtu na účet č. ■■■, který pro Navrhovatele vede společnost

Česká spořitelna, a.s. (dále jen „Cílový účet“); Navrhovatel tvrdí, že dne 17. 10. 2016 při návštěvě pobočky společnosti Česká spořitelna, a.s. zjistil, že na Cílový účet byla Navrhovateli připsána částka ve výši 8.571 amerických dolarů namísto částky předpokládané Navrhovatelem ve výši 9.000 amerických dolarů (dále jen „Sporný převod“).

Navrhovatel tvrdí, že po zadání částky pro převod na Cílový účet a kliknutí na odkaz označený „USD“ však aplikace internetového bankovníctví Instituce neumožnila Navrhovateli pokračovat v zadání platebního příkazu, a proto byl „na základě odezvy ze strany banky“ donucen zadat platební příkaz v měně koruna česká, „což však rozhodně nebylo mým úmyslem.“

Navrhovatel tvrdí, že věc považoval za technický problém s tím, že Instituce tuto částku sama automaticky převede zpět na americké dolary.

Navrhovatel namítá, že aplikace internetového bankovníctví Instituce neumožňuje převod cizí měny na jiný účet vedený v cizí měně v jiné bance na území ČR. Nabídkové menu aplikace internetového bankovníctví Instituce u účtu vedeného v cizí měně by podle Navrhovatele mělo zobrazovat veškeré možnosti, které mohou nastat (zaslání částky v amerických dolarech do zahraničí, zaslání částky v amerických dolarech na účet v ČR, zaslání částky v amerických dolarech na účet vedený v českých korunách atd.).

Navrhovatel namítá, že nabídka v aplikaci internetového bankovníctví Instituce má být přizpůsobena běžnému klientovi, aby mohl svůj účet z domova bez problémů ovládat.

Navrhovatel požaduje náhradu ztráty vzniklé konverzí měn ve výši 428,28 amerických dolarů.

6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že Navrhovatel zadal v internetovém bankovníctví domácí platbu v měně koruna česká, a proto došlo ke směně měn z amerických dolarů na české koruny při odeslání platby z Platebního účtu, který je veden v měně americký dolar.

Instituce odkazuje, že proto společnost Česká spořitelna, a.s. při připsání platby na Cílový účet následně směnila peněžní prostředky platby z českých korun na americké dolary, když Cílový účet je veden v amerických dolarech.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel v internetovém bankovníctví při zadání platebního příkazu načel stránku „Placení“ a Platební příkaz zadal jako domácí platbu, na což byl před potvrzením volby „Zaplatit“ upozorněn zobrazením hlášky v internetovém bankovníctví.

Instituce namítá, že pokud bylo záměrem Navrhovatele zadat platební příkaz v amerických dolarech a peníze zaslat na účet vedený rovněž v amerických dolarech, měl podle návodu v internetovém bankovníctví v zobrazeném upozornění zadat zahraniční platbu.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel byl před potvrzením platebního příkazu opět upozorněn, že může dojít ke dvojí směně měn a že částka připsaná na účet příjemce může být výrazně nižší, než Navrhovatel očekává a že k tomu skutečně došlo, když u částky převodu 215.263 Kč Instituce provedla směnu měn z amerických dolarů na české koruny; banka příjemce následně provedla u převáděné částky směnu měn z českých korun na americké dolary, protože Cílový účet je vedený v amerických dolarech.

Instituce rozporuje tvrzení Navrhovatele, že jejím zaviněním přišel Navrhovatel o částku ve výši 429 amerických dolarů. Instituce tvrdí, že provedla platební příkaz přesně podle pokynu Navrhovatele, přičemž nemohla předpokládat záměr Navrhovatele, zvláště když Navrhovatel zadal platební příkaz prostřednictvím internetového bankovníctví.

Instituce namítá, že Navrhovatel byl v průběhu zadávání platebního příkazu několikrát upozorněn, že zadává tuzemskou platbu a na možnost dvojí směny měn, a že měl Instituci telefonicky kontaktovat, pokud se domníval, že platební příkaz nelze zadat v amerických dolarech.

7. Pokus o smírné řešení sporu

Navrhovatel za smírné řešení sporu považuje vrácení peněžních prostředků ve výši 428,28 amerických dolarů a běžně účtovaného poplatku za převod. Instituce smírné řešení sporu odmítla. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

8. 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 jako nároku na náhradu škody ve výši 428,28 amerických dolarů, kterou mu Instituce způsobila tím, že provedla Sporný převod jako domácí platbu z Platebního účtu na Cílový účet zahrnující dvojí převodem měn (z amerických dolarů na české koruny a následně z českých korun na americké dolary).

8.1 *Rozhodná právní úprava*

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

Odpovědnost za škodu porušením smluvní povinnosti upravuje § 2913 občanského zákoníku, rozsah náhrady takto způsobené škody potom upravuje § 2952 občanského zákoníku.

8.2 Rozhodná smluvní úprava

Právní vztah Navrhovatele s Institucí se v tomto případě řídí Rámcovou smlouvou. Rámcová smlouva označuje ve svém článku 1. „Úvodem“ za svou nedílnou součást mimo jiné obchodní podmínky, v tomto případě účinné ode dne 1. 6. 2013 (dále jen „Obchodní podmínky“): „*Nedílnou součástí rámcové smlouvy jsou ještě další dokumenty: a) Obchodní podmínky b) Ceník c) Podmínky pro používání karet d) Podmínky pro používání úvěru, u kterých je důležité, abyste si je přečetl a rozuměl jim, protože podpisem rámcové smlouvy se vzájemně zavazujeme k jejich dodržování.*“

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby doložila, zda a že za trvání smluvního vztahu z Rámcové smlouvy došlo k jejím změnám 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.*“

Navrhovatel a Instituce si v článku 1 části „Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace“ Obchodních podmínek dohodli, že „*máme (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) právo jednostranně měnit smluvní dokumentaci (tedy i Obchodní podmínky – pozn. finančního arbitra). O chystané změně Vám (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra) dáme vědět v internetovém bankovníctví a na našich internetových stránkách nejpozději 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat. Zároveň Vám poskytneme nové znění příslušného smluvního dokumentu na trvalém nosiči dat. O tom, jestli se změny týkají nových nebo již existujících bankovních služeb, se od nás vždy dozvíte. Nová smluvní dokumentace pro Vás začne platit po 2 měsících od jejího zveřejnění. Pokud budete chtít, aby platila dříve, začnou pro Vás všechny změny platit v okamžiku, kdy se takto dohodneme.*“

Navrhovatel si s Institucí v článku 2 části „Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace“ Obchodních podmínek dohodli, že „*[n]avrhouvanou změnu smluvní dokumentace máte právo odmítnout. Pokud to neuděláte nejpozději v poslední pracovní den před její účinností, souhlasíte s tím, že je Vámi přijatá.*“

Podle článku 3 části „Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace“ Obchodních podmínek dále platí, že „*[o]dmítnutím změny smluvní dokumentace využíváte své právo vypovědět rámcovou smlouvu nebo bankovní službu, které se tato změna týká, a to k poslednímu dni*

účinnosti původního smluvního dokumentu. Pokud jsme oznámili změnu smluvní dokumentace a během těchto 2 měsíců uzavřete rámcovou smlouvu nebo dodatek, bude pro vás stále platit původní smluvní dokumentace. Ke změně dojde až v okamžiku účinnosti nové smluvní dokumentace.“

Instituce předložila finančnímu arbitrovi celkem pět otisků informačního systému Instituce se zobrazením zpráv zaslaných Navrhovatelí do internetového bankovníctví, kterými Instituce Navrhovatele informovala o změnách Obchodních podmínek, a tvrdí, že se jedná o „zprávy zaslané Navrhovatelí do schránky v internetovém bankovníctví, jakožto na trvalý nosič dat dle čl. 4 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES. Tento způsob oznámení je v souladu s našimi Obchodními podmínkami, článkem Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace, který stanoví, že „O chystané změně Vám dáme vědět v internetovém bankovníctví a na našich internetových stránkách nejpozději 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat“. Ve zprávě o návrhu na změnu Obchodních podmínek jsme Navrhovatele informovali o jednotlivých změnách, které se promítly do návrhu na změnu.“ Instituce předložila obchodní podmínky účinné ode dne 10. 1. 2015, obchodní podmínky účinné ode dne 11. 9. 2015, obchodní podmínky účinné ode dne 1. 4. 2016, obchodní podmínky účinné ode dne 14. 9. 2016 a obchodní podmínky účinné ode dne 1. 12. 2016.

Instituce finančnímu arbitrovi nedoložila, že by se výše uvedené obchodní podmínky staly součástí Rámcové smlouvy, když nedoložila, že požadovaným způsobem 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 Obchodní podmínky.

8.3 Skutková zjištění

Finanční arbitr bere ze shromážděných podkladů a shodných tvrzení stran sporu pro účely tohoto řízení za doložené, že

- a) Platební účet a Cílový účet byly vedeny v měně americký dolar;
- b) Navrhovatel zadal dne 13. 10. 2016 v 19:20 hod. prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví Instituce platební příkaz k převodu peněžních prostředků ve výši 215.253 Kč z Platebního účtu na Cílový účet; to vyplývá z Platebního příkazu;
- c) Instituce odepsala dne 13. 10. 2016 z Platebního účtu částku 9.000 amerických dolarů a k přepočtu měn použila kurzovní lístek účinný ode dne 13. 10. 2016 15:00 hodin se směnným kurzem deviza nákup 1 USD = 23,917 Kč; to vyplývá z Platebního příkazu, Kurzovního lístku a Výpisu z Platebního účtu;
- d) Instituce připsala dne 13. 10. 2016 v souladu s Platebním příkazem na účet poskytovatele platebních služeb příjemce, který je v tomto případě také Navrhovatele, tj. společnosti Česká spořitelna, a.s., částku transakce 215.253 Kč; to vyplývá z Informace o platbě a vyjádření Instituce;
- e) poskytovatel platebních služeb příjemce (Navrhovatele), tj. společnost Česká spořitelna, a.s., připsal 14. 10. 2016 na Cílový účet částku 8.571,72 amerických dolarů; to vyplývá z Výpisu z Cílového účtu.

8.4 Informační povinnost poskytovatele platebních služeb

Finanční arbitr v souvislosti s předmětem sporu mezi Navrhovatelem a Institucí posuzoval, zda Instituce splnila (i) předšmluvní informační povinnost ve smyslu § 80 až § 85 zákona

o platebním styku; a (ii) informační povinnost během trvání Rámcové smlouvy ve smyslu § 88 zákona o platebním styku.

Ad (i)

Zákon o platebním styku v § 80 až 85 zákona o platebním styku ukládá poskytovateli platebních služeb tzv. předsmuvní informační povinnost poskytovatele platebních služeb vůči uživateli platebních služeb, konkrétně povinnost poskytnout uživateli stanovené informace s dostatečným předstihem před tím, než bude uživatel vázán rámcovou smlouvou o platebních službách. Poskytovatel je povinen poskytnout tyto informace určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.

Výčet konkrétních informací pak stanoví ustanovení § 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 posuzoval, jakým způsobem informovala Instituce Navrhovatele o převodech peněžních prostředků podle § 82 zákona o platebním styku, neboť provedením sporného převodu z Platebního účtu na Cílový účet poskytla Instituce 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 byla podle § 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.“

Poskytnutím 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 Instituce – 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 zjišťoval, zda měl Navrhovatel v Rámcové smlouvě (a jejích nedílných součástech, zejména tedy v Obchodních podmínkách) veškeré informace stanovené zákonem o platebním styku.

Platební služby upravuje část „Platební styk“, „Tuzemský platební styk“ a „Zahraniční platební styk“ Obchodních podmínek. Tuzemským platebním stykem se podle článku 1 části „Tuzemský platební styk“ Obchodních podmínek rozumí „převody peněz v českých korunách na území České republiky“ (dále jen „Domácí platba“). Článek 1 dále rozlišuje mezi následujícími typy platebních příkazů: jednorázový platební příkaz k úhradě, trvalý platební příkaz k úhradě pro pravidelně se opakující platby ve prospěch stejného příjemce, povolení k inkasu a SIPO (soustředěné inkaso plateb obyvatelstva).

Zahraničním platebním stykem se podle článku 1 části „Zahraniční platební styk“ Obchodních podmínek rozumí „převody peněz do nebo ze zahraničí nebo převod peněz v cizí měně v rámci České republiky“ (dále jen „Zahraniční platba“). Článek 1 dále rozlišuje mezi následujícími typy platebních příkazů: jednorázový platební příkaz v cizí měně nebo v měně koruna česká do zahraničí a trvalý platební příkaz v cizí měně, pokud je účet příjemce veden rovněž Institucí.

Instituce v článku 13 části „Platební styk“ Obchodních podmínek a v souladu s § 82 zákona o platebním styku informovala Navrhovatele, že „[p]okud se měna platební transakce liší od měny, ve které je účet vedený, peníze před připsáním na účet převedeme podle našeho aktuálně platného kurzovního lístku, který je k dispozici na našich internetových stránkách. Převod do jiné měny proběhne následujícím způsobem: u odchozí platby v Kč z cizoměnového účtu se použije kurz deviza nákup měny účtu“.

Podle článku 1 Rámcové smlouvy se Navrhovatel podpisem Rámcové smlouvy zavázal dodržovat Rámcovou smlouvu včetně Obchodních podmínek. Podpisem Rámcové smlouvy dále Navrhovatel potvrdil, že se s Obchodními podmínkami mohl dostatečně seznámit.

Finanční arbitr posoudil také splnění požadavku zákona o platebním styku, aby výše uvedené informace byly v Obchodních podmínkách vyjádřeny určitě a srozumitelně a zjistil, že jednotlivá ustanovení Obchodních podmínek používají převážně běžně užívané výrazy a jednotlivé části 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 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 v 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, a pokud současně veškeré možnosti dostatečně popisuje.

Je potom na uživateli, v tomto případě na Navrhovateli, 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 vedeny v měně americký dolar a Navrhovatel zamýšlel provést převod peněžních prostředků bez směny měn, měl podle

sjednaných podmínek v Rámcové smlouvě, kterou uzavřel s Institucí, zvolit Navrhovatel Zahraniční platbu.

Finanční arbitr dále posuzoval, zda informace poskytované Institucí v aplikaci internetového bankovníctví nebyly způsobilé Navrhovatele uvést v omyl, pokud jde o postup při výběru typu platby a při zadávání Platebního příkazu.

Instituce v této souvislosti předložila finančnímu arbitrovi podklady o poskytování informací prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví Instituce v podobě vzorových otisků obrazovek zachycujících jednotlivé kroky při zadávání platebního příkazu jako Domácí platby z účtu vedeného Institucí v amerických dolarech na Cílový účet, a to pro převod částky zadané nejprve v amerických dolarech a následně v českých korunách (tj. totožný postup, který zvolil při zadání sporné transakce i Navrhovatel).

Z předložených podkladů finanční arbitr zjistil, že

- a) po zvolení nabídky „Tuzemská platba“ dostupné v hlavním menu „PLACENÍ“ při volbě měny částky převodu „USD“ a následně volbě „Zaplatit“ aplikace internetového bankovníctví Instituce plátcí zobrazí zprávu s textem *„Chyba se vloudila. Zadáváte tuzemskou platbu. Tuto platbu můžete provést pouze v českých korunách. Pokud ji chcete provést v jiné měně, použijte zahraniční platbu.“*;
- b) po změně volby měny částky převodu na „CZK“ aplikace internetového bankovníctví Instituce v dolní části obrazovky zobrazí plátcí zprávu s textem *„Měna platby a měna účtu jsou odlišné.“* Text zprávy plátce informuje o aktuální výši směnného kurzu nákupu měny zadané transakce ve smyslu článku 13 části „Platební styk“ Obchodních podmínek s tím, že *„[p]latbu směníme kurzem platným v okamžiku provedení příkazu.“*;
- c) po volbě „Zaplatit“ aplikace internetového bankovníctví Instituce zobrazí plátcí zprávu s textem *„Upozornění Zadáváte platbu v korunách z účtu v jiné měně. Platbu vyřídíme hladce, měli byste ale vědět, že před odesláním platby peníze převedeme na české koruny. Pokud by i účet příjemce byl v cizí měně, dojde k dalšímu převodu, a konečná částka připsaná na účet příjemce tak může být výrazně nižší, než očekáváte. Chcete opravdu platbu poslat z tohoto účtu?“*;
- d) po volbě plátce „Ano, zadaný údaj je správný“ aplikace internetového bankovníctví Instituce plátcí zobrazí informace o zadané platbě a plátce je vyzván k potvrzení zadaného platebního příkazu SMS kódem zaslaným Institucí na mobilní telefon plátce.

Instituce finančnímu arbitrovi předložila Záznam o zadání Platebního příkazu o konkrétních úkonech Navrhovatele v jeho internetovém bankovníctví dne 13. 10. 2016, který mimo jiné obsahuje záznam s textem *„warning.wrn_suboptimal_conversion=Zadáváte platbu v korunách z účtu v jiné měně. warning.wrn_suboptimal_conversion.name=Upozornění warning.wrn_suboptimal_conversion.description=Zadáváte platbu v korunách z účtu v jiné měně. Platbu vyřídíme hladce, měli byste ale vědět, že před odesláním platby peníze převedeme na české koruny. Pokud by i účet příjemce byl v cizí měně, dojde k dalšímu převodu, a konečná částka připsaná na účet příjemce tak může být výrazně nižší, než očekáváte. Chcete opravdu platbu poslat z tohoto účtu?“*

Ze Záznamu o zadání Platebního příkazu vyplývá, že se Navrhovatel dne 13. 10. 2016 přihlásil do aplikace internetového bankovníctví Instituce a zadal platbu ve výši 215.253 Kč z Platebního účtu na Cílový účet. Záznam o zadání Platebního příkazu obsahuje následující informace:

„<ns4:validFrom>2016-10-13“ – datum zadání Platebního příkazu

„<ns4:amountInRequiredCurrency>■</ns4:amountInRequiredCurrency>“ - výše platby

„<ns4:requiredCurrency>CZK</ns4:requiredCurrency>“ - měna platby

„<ns4:contraAccountNumber>■</ns4:contraAccountNumber>“
<ns4:contraBankCode>■</ns4:contraBankCode>“ – identifikace Cílového účtu
„<ns4:sourceBankAccountNumber>■</ns4:sourceBankAccountNumber>
<ns4:sourceBankAccountName>Společný účet USD</ns4:sourceBankAccountName>“ –
identifikace Platebního účtu včetně měny, ve které je Platební účet veden (tj. americký dolar).

Ze Záznamu o zadání Platebního příkazu vyplývá, že po pokusu Navrhovatele potvrdit Platební příkaz aplikace internetového bankovníctví Instituce Navrhovateli zobrazila text s výše popsaným upozorněním, ale Navrhovatel následně Platební příkaz i přes upozornění potvrdil. Záznam o zadání Platebního příkazu obsahuje o postupu Navrhovatele při potvrzení Platebního příkazu informace:

„</paymentOrder>“ – pokus o potvrzení Platebního příkazu Navrhovatelem;
„<validate>false</validate>“ – Platební příkaz nepotvrzen (neodeslán Instituci);
„<skipSoftCheck>WRN_SUBOPTIMAL_CONVERSION</skipSoftCheck>“ – zobrazení textu upozornění Navrhovateli;
„</ns3:setPaymentOrderRequest>“ – potvrzení Platebního příkazu Navrhovatelem.

Podle Platebního příkazu Navrhovatel Platební příkaz potvrdil (autorizoval) dne 13. 10. 2016 v 19:20 hodin.

Informace, které finanční arbitr zjistil ze Záznamu o zadání Platebního příkazu, vysvětlují námitku Navrhovatele, že po zadání platby v měně americký dolar aplikace internetového bankovníctví Instituce neumožnila Navrhovateli pokračovat v zadání platebního příkazu, a proto byl „na základě odezvy ze strany banky“ donucen zadat platební příkaz v měně koruna česká, když „odezvy ze strany banky“ s největší pravděpodobností představují právě výše citovaná upozornění zobrazená aplikací internetového bankovníctví Navrhovateli v průběhu zadání Platebního příkazu.

Pokud Navrhovatel zvolil při zadání Platebního příkazu Domácí platbu, musela být platební transakce podle sjednaných podmínek v článku 13 části „Platební styk“ Obchodních podmínek, a proto muselo dojít ke směně měn, neboť Platební účet je veden v měně americký dolar.

Instituce provedla Sporný převod v souladu s Platebním příkazem, protože odepsala z Platebního účtu částku 9.000 amerických dolarů a směnným kurzem 1 USD = 23,917 Kč ji přepočítala na 215.253 Kč a tuto částku připsala na účet poskytovatele platebních služeb příjemce (tedy Navrhovatele).

Jako majitel Cílového účtu si měl být Navrhovatel vědom i toho, že ke směně měn dojde i na Cílovém účtu.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce neposkytla Navrhovateli v souladu s požadavky zákona o platebním styku před uzavřením Rámcové smlouvy informace o tom, jak používat Platební účet, jakým způsobem zadávat platební příkazy a jakým způsobem provádět platební transakce.

Finanční arbitr zjistil, že Instituce při zadávání Platebního příkazu Navrhovatele výslovně informovala o nevýhodnosti převodu peněžních prostředků v českých korunách z cizoměnového účtu (tj. i Platebního účtu). U převodů peněžních prostředků mezi účty různých poskytovatelů platebních služeb, kde nedochází k fyzickému předání peněz, ale pouze k zápisům v evidencích u těchto poskytovatelů platebních služeb, není jediným rozhodujícím prvkem teritoriální,

tj. zda se převod uskutečnil v rámci České republiky, ale také prvek měnový, tj. v jaké měně má být převod peněžních prostředků proveden.

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.

Poskytovatel platebních služeb je povinen provést platební transakci, jestliže k ní dal Navrhovatel uživatel 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. Podle článku 5 části „Platební styk“ Obchodních podmínek může Instituce odmítnout provést platební příkaz „*v případě, že nejsou splněny smluvní podmínky pro jeho přijetí. Platební příkaz přijmeme, jestliže: a. splňuje povinné náležitosti a podmínky stanovené v těchto obchodních podmínkách, b. je potvrzený způsobem, na kterém jsme se v těchto obchodních podmínkách dohodli, c. nemáme podezření, že převáděné peníze pocházejí z trestné činnosti.*“

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 americký dolar, neboť se jedná o účet Navrhovatele, a mohl proto zvolit vhodný typ platby.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce při provedení Platebního příkazu Navrhovatele porušila právní povinnost, ať už stanovenou právním předpisem nebo sjednanou s Navrhovatelem v Rámcové smlouvě.

Ad (ii)

Zákon o platebním styku současně 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 však 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.

Ani v tomto případě finanční arbitr nezjistil, že by Instituce při provedení Platebního příkazu Navrhovatele porušila právní povinnost, ať už stanovenou právním předpisem nebo sjednanou s Navrhovatelem v Rámcové smlouvě.

8.5 Náhrada požadované škody

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, a to 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.

Protože finanční arbitr nezjistil, že by Instituce porušila ve vztahu k Navrhovateli při provedení Platebního příkazu právní povinnost, není naplněn první předpoklad pro vznik odpovědnosti Instituce za provedení Platebního příkazu a tím ani odpovědnosti Instituce za škodu ve výši 428,28 amerických dolarů, kterou měla Instituce způsobit Navrhovateli tím, že provedla Sporný převod jako Domácí platbu z Platebního účtu na Cílový účet zahrnující dvojí převodem měn (z amerických dolarů na české koruny a následně z českých korun na americké dolary).

9. K výroku rozhodnutí

Záměru převést peněžní prostředky z Platebního účtu 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 americký dolar) málo efektivní, neboť celou transakci prodražil, a to o 428,28 amerických dolarů.

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení nezjistil, že by Instrukce neposkytla Navrhovateli určitě 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.

Instrukce nebyla povinna ani oprávněna změnit pokyn Navrhovatele obsažený na Platebním příkaze. Instrukce 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.

Ztrátu, kterou Navrhovatel utrpěl, nezpůsobila Instrukce, protože finanční arbitr nezjistil, že by Instrukce 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 námítky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námítky se lze vzdát. Včas podané námítky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námítkami, je v právní moci.

V Praze dne 1. 11. 2017

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr