



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, Tel. +420 257 042 094,  
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, <https://www.finarbitr.cz>

## Navrhovatel



## Instituce

Československá obchodní banka, a. s.  
IČO 000 01 350  
Radlická 333/150  
150 00 Praha 5

Č. j. FA/SR/PS/1028/2017 - 19  
Praha 8. 11. 2018

## Nález

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 4. 10. 2017 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Instituci, vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, o zaplacení částky 20,50 eur, o zaplacení částky 66 Kč, o zaplacení náhrady škody, kterou Navrhovatel nevyčíslil, a o obnovení platebního účtu č. ■■■, anebo zřízení nového platebního účtu, takto:

- I. **Řízení o návrhu navrhovatele, ■■■, o zaplacení částky 20,50 eur a o zaplacení částky 66 Kč se podle § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 66 odst. 1 písm. g) správního řádu zastavuje pro bezpředmětnost.**
- II. **Návrh navrhovatele, ■■■, se ve zbývajících částech podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.**

### Odůvodnění:

#### 1 Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem po Instituci domáhá

- a) zaplacení částky, která představuje srážku z částky příchozí přeshraniční platební transakce, protože ji Instituce o této srážce neinformovala, resp. informovala nesprávně;
- b) zaplacení částky představující poplatky za vedení platebního účtu a odchozí platební transakce, protože tvrdí, že žádal Instituci o změnu typu platebního účtu na platební účet, za který Instituce neúčtuje poplatky, ale Instituce tuto změnu neprovedla řádně a včas;
- c) náhrady škody spočívající ve výdajích, které měl s vyřizováním reklamace;
- d) obnovení vedení platebního účtu, anebo zřízení nového platebního účtu, protože mu Instituce platební účet vypověděla.

Finanční arbitr zjistil, že dne 24. 2. 2009 Navrhovatel Instituci předložil Žádost o založení postžirového účtu, na základě které Instituce zřídila Navrhovateli postžirový účet č. ■■■, což Instituce Navrhovateli potvrdila v Oznámení o otevření účtu ze dne 24. 2. 2009 (dále jen „Postžirový účet“ a „Smlouva o postžirovém účtu“). Smlouva o postžirovém účtu označuje za svou nedílnou součást Podmínky pro postžirové účty, v tomto případě ve verzi účinné ode dne 1. 7. 2008 (dále jen „Podmínky pro postžirové účty“).

Na základě Žádosti o založení poštovního účtu ze dne 29. 5. 2017 s ručně psanou poznámkou „Převod na poštovní účet“, Instituce zřídila pro Navrhovatele poštovní účet č. ■■■ (dále jen „Poštovní účet“ a „Smlouva o poštovním účtu“), resp. Smlouvou o poštovním účtu došlo ke změně typu účtu z Postžirového účtu na Poštovní účet při zachování čísla účtu.



Smlouva o poštovním účtu označuje za svou nedílnou součást Podmínky pro běžné účty Poštovní spořitelny pro fyzické osoby – občany, v tomto případě ve verzi účinné ode dne 1. 5. 2017 (dále jen „Podmínky pro běžné účty“).

Smlouva o postžirovém účtu i Smlouva o poštovním účtu jsou smlouvami o účtu podle § 2662 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Smlouva o postžirovém účtu i Smlouva o poštovním účtu jsou současně rámcovými smlouvami 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“), resp. ode dne 13. 1. 2018 ve smyslu § 127 písm. a) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „nový zákon o platebním styku“), když podle čl. 31 Podmínek pro postžirové účty platí „[b]anka přijímá na účet hotovostní i bezhotovostní vklady, vyplácí z účtu hotovosti, provádí příkazy k zaúčtování (popř. realizuje další příkazy)“ a podle čl. 92 Podmínek pro běžný účet „[b]anka přijímá vklady hotovosti ve prospěch účtů a provádí výplaty z účtů“, to znamená, že Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvách předem neurčené. Závazek ze Smlouvy o postžirovém účtu i závazek ze Smlouvy o poštovním účtu jsou závazky mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Postžirový účet, resp. Poštovní účet, který Instituce pro Navrhovatele vedla, jsou platebními účty ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku, protože sloužili k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku, tj. ke vkladům peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Podstatou smlouvy o platebních službách je provádění platebních transakcí (mimo jiné i převodů peněžních prostředků), přičemž platební transakce jsou současně platebními službami, neboli spor při provádění platební transakce je sporem při poskytování platebních služeb.

K provádění platebních transakcí (a tudíž také k poskytování platebních služeb) potom slouží platební účet, který poskytovatel platebních služeb zřizuje a vede na základě rámcové smlouvy o platebních službách. Úkony poskytovatele platebních služeb, které se platebního účtu bezprostředně týkají (tedy i výpověď rámcové smlouvy o platebních službách a účtování poplatků za vedení platebního účtu), mají s poskytováním platebních služeb natolik úzkou souvislost, že pokud z nich vznikne spor, je dána také příslušnost finančního arbitra o nich rozhodnout. To znamená, že vedení platebního účtu, ačkoli není samo o sobě platební službou, je s poskytováním platebních služeb natolik úzce spojeno, že spor z vedení platebního účtu je sporem při poskytování platebních služeb.

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 (dále jen „zákon o bankách“), tedy osobou oprávněnou mimo jiné přijímat vklady a vykonávat platební styk. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětných smluvních vztazích nevystupuje v postavení poskytovatele platebních služeb, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 písm. a) zákona o finančním arbitrovi.



K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, protože se jedná o spor mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 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.

### 3 Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel požaduje „vrácení poplatku za převod šeku z USA – dolarový, za který si ERA strhla částku 20,50 eur, o kterých jsem nebyla osobně informována paní ■■■ při mé osobní návštěvě dne 23. 9. 2016 ve finančním centru v Ostravě. S dostatečným časovým předstihem jsem vše s paní ■■■ [...] řešila ještě před zasláním šeku z USA do Ery. Paní ■■■ mne informovala, že neví, jaký je poplatek – viz komunikace, kterou Vám zasílám a [...]. Poté mi telefonicky tvrdila paní ■■■, že poplatek bude činit max. 1 % což bylo chybné.“

Navrhovatel tvrdí, že „dne 23. 9. 2016, poté v listopadu 2016, prosinci 2016 a naposledy 4. 5. 2017 jsem telefonicky žádala a také osobně u paní ■■■ dne 23. 9. 2016 ve finančním centru ERA v Ostravě o vedení účtu zdarma a převod na účet „Poštovní účet“, který byl zcela bez poplatků, tj. bez poplatků za elektronické výpisy, vedení účtu a odchozí platby.“

Navrhovatel tvrdí, že „během telefonního hovoru dne 4. 5. 2017 mi bylo přislíbeno, že telefonická komunikace ohledně mého účtu bude zpět dohledána ze strany ERA/ČSOB. Bohužel se tak nestalo a dokonce za měsíc květen 2017 byly opět naúčtovány poplatky za vedení účtu a odchozí platby. Proto jsem se dostavila následně dne 29. 5. 2017 přímo do finančního centra ERY v Jindřichově Hradci a opětovně dne 29. 5. 2017 zažádala o převod účtu stávajícího na účet bezplatný, tj. „Poštovní účet“. Převod byl učiněn opětovně neboť dne 4. 5. 2017 byl již jednou učiněn v prosinci 2016 také. Přesto všechno mi banka ERA/ČSOB opět strhla z účtu poplatky za odchozí platby a také za výpis z účtu.“

Navrhovatel tvrdí, že „trvám na vrácení poplatků za vedení účtu a odchozí platby od prosince 2016, kdy jsem žádala již podruhé o převod účtu. Následně dne 4. 5. 2017 neboť účet nebyl stále převeden dle položek na výpise za odchozí platby a elektronické výpisy.“

Navrhovatel požaduje, „aby mi banka ČSOB uhradila výdaje, které jsem s vyřizováním měla v délce ročního urgování.“

Navrhovatel tvrdí, že „dne 30. 6. 2017 mi byla Českou poštou doručena výpověď z ERY“ a tvrdí, že „[s]e zrušením účtu s číslem ■■■ nesouhlasím a žádám o obnovu účtu či možnost založení nového bankovního účtu u Ery [...].“

### 4 Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že „Navrhovatelka nejprve přišla na Finanční centrum banky se šekem zasláným z US a chtěla jej proplatit, přičemž zřejmě došlo k nedorozumění v komunikaci. Když se následně dozvěděla skutečnou výši poplatků za jeho provedení a vyplacení (1 % z částky šeku, min. 300,- Kč, max. 3000,- Kč), nenechala si šek proplatit, ale vrátila jej zpět do zahraničí a požádala o zaslání platby přímo na účet. Vzhledem k tomu, že šek nebyl v Bance zpracován, nemáme k dispozici žádné podklady s ním související. Navrhovatelce byla následně z USA namísto šeku zaslána zahraniční platba, která jí byla dne 2. 11. 2017 připsána na její účet č. ■■■.“

Instituce tvrdí, že z kopie swiftové zprávy „je patrné, že ČSOB obdržela platbu ve výši 94,08 USD, sníženou o poplatek zahraničních korespondenčních bank ve výši 20,5 EUR. Platba byla poukázána s kódem poplatku SHA, kdy plátce hradí poplatky své banky, příjemce hradí poplatky své banky a obdrží částku sníženou o případné další poplatky zprostředkujících



bank. Za připsání platby ze zahraničí byl Navrhovatelce účtován poplatek dle Sazebníku ve výši 150,- Kč [...]. Došla platba byla přepočítána kurzem deviza nákup platným v okamžiku zpracování platby. Poplatek ČSOB ve výši 150 Kč byl Navrhovatelce v návaznosti na její podání vrácen, jako vstřícný krok, dne 9. 11. 2017 na účet.“

Instituce namítá, že „[p]okud jde o vrácení poplatků za vedení účtu a odchozí platby je třeba uvést, že všechny poplatky, účtované na vrub účtu Navrhovatelky, byly účtované zcela v souladu se smluvními ujednáními s Navrhovatelkou. Dle tvrzení Navrhovatelky mělo dojít k převedení účtu č. ■ z typu osobní účet na on-line účet (v současné době nese název „Poštovní účet“) na základě její komunikace s pracovnící Finančního centra Banky a dále na základě telefonických hovorů. Dle vyjádření pracovnice Finančního centra [...] ke konkrétní žádosti Navrhovatelky o převedení účtu nedošlo [...]. K žádným telefonickým hovorům na nahrávané lince Banky [...], z které je možné, po provedení identifikace klientů, realizovat jejich požadavky, aniž by se museli dostavit na pobočku či Finanční centrum banky, mezi něž převod z osobního účtu na on-line účet, resp. Poštovní účet, patří, též nedošlo. Naopak ze strany Banky bylo Navrhovatelce voláno, avšak bezúspěšně, tyto skutečnosti byly Navrhovatelce několikrát vysvětlovány v odpovědích na její podání a Navrhovatelka byla vyzvána k poskytnutí součinnosti, kterou neposkytla [...].“

Instituce tvrdí, že „[p]rověřením všech nahrávek telefonních hovorů z uvedených dat v Klientském centru banky nebyl dohledán a tedy není evidován žádný hovor z telefonních čísel Navrhovatelky ■ a ■. Pokud měli být hovory uskutečněny s pracovnící pobočky, resp. Finančního centra banky, pak tyto nemáme k dispozici, neboť na pobočkách a Finančních centrech nebyly hovory nahrávány.“

Instituce tvrdí, že „[z]áznam z jednání na Finančním centru v Ostravě, ul. 28 října ze dne 23. 9. 2016 není k dispozici, neboť se, dle vyjádření pracovnice Finančního centra, jednalo o běžnou návštěvu klientky, při níž mohlo dojít k nezávazné komunikaci týkající se zpracování šeků či dotazů na převod na on-line účet. Pokud by si klientka přála převod na on-line účet, pracovnice Finančního centra by postupovala standardně jako u všech klientů, s tím, že by vyplnila formulář o převodu do programu on-line a zadala by žádost do bankovního systému S-Cube.‘ Z otisku obrazovek z bankovního systému ze dne 23., 26. a 27. 9. 2017, které předkládáme [...], vyplývá, že žádný záznam o převodu osobního účtu na on-line účet do systému zadán nebyl.“

Instituce tvrdí, že „[k]orespondenční banky zainteresované v této platbě jsou následující: SCBLUS33 (Standard Chartered Bank), GIBAATWG (ERSTE Group bank AG) a korespondenční banka pro měnu USD CHASUS33 (JP Morgan Chase bank). Na účet první korespondenční banky (ERSTE Group Bank AG), byla připsána platba ve výši USD 116,52 [...] poplatek ve výši 20,50 EUR si vyúčtovala korespondenční banka GIBAATWG (ERSTE Group bank AG) dne 31. 10. 2016. Korespondenční banka odůvodnila stržení poplatku v měně EUR tím, že jejich interní účet pro poplatky byl v této měně. Korespondenční banka potvrdila směnný kurz u poplatku EUR 20,50 ve výši 1,0946 [...].“

Instituce namítá, že „Osobní čet byl na základě písemné žádosti Navrhovatelky, [...], převeden na on-line účet ke dni 31. 5. 2017. Z výpisů z účtu [...] je patrné, že od měsíce červen do ukončení smluvního vztahu žádné poplatky Navrhovatelce účtovány nebyly.“

Instituce dále argumentuje, že „[s]mluvní vztah s Navrhovatelkou byl ukončen na základě výpovědi ze strany ČSOB s dvouměsíční výpovědní lhůtou, kdy výpověď byla odeslána dne 7. 6. 2017 a Navrhovatelka si dne 28. 6. 2017 zásilku převzala. [...] Ve smyslu smluvních ujednání má Banka právo vypovědět smluvní vztah bez udání důvodu [...].“

Instituce namítá, že „[p]okud jde o požadavek Navrhovatelky na náhradu újmy, k tomuto odkazujeme na korespondenci s Navrhovatelkou [...], s tím, že Navrhovatelka nikdy



*nepředložila žádné vyčíslení nákladů či škody, která jí měla být způsobena v souvislosti s jednáním Banky.“*

## 5 Jednání o smíru

Instituce v průběhu řízení Navrhovateli zaplatila částku 20,50 eur, která představuje srážku z částky příchozí přeshraniční platební transakce v původní výši 116,52 amerických dolarů z účtu č. ■■■ připsané dne 2. 11. 2016 na Postžirový účet v částce 94,08 amerických dolarů, resp. v částce 2.241,64 Kč (dále jen „Sporná zahraniční platba“), když dne 2. 7. 2018 vyplatila Navrhovateli prostřednictvím šekové poukázky její ekvivalent v českých korunách, tj. částku 541 Kč.

Instituce Navrhovateli vyplatila dne 13. 10. 2018 prostřednictvím šekové poukázky částku 66 Kč, která představuje poplatky účtované v období od prosince 2016 do května 2017, tj. za měsíc prosinec 2016 částku 14 Kč označenou na výpise z Postžirového účtu jako „Za vedení účtu, výpisy a transakce“, za měsíc leden 2017 částku 12 Kč označenou na výpise z Postžirového účtu jako „Za vedení účtu, výpisy a transakce“, za měsíc únor 2017 částku 12 Kč označenou na výpise z Postžirového účtu jako „Za vedení účtu, výpisy a transakce“, za měsíc březen 2017 částku 10 Kč označenou na výpise z Postžirového účtu jako „Za vedení účtu, výpisy a transakce“, za měsíc duben 2017 částku 8 Kč označenou na výpise z Postžirového účtu jako „Za vedení účtu, výpisy a transakce“ a za měsíc květen částku 10 Kč označenou na výpise z Postžirového účtu jako „Za vedení účtu, výpisy a transakce“.

## 6 Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Finanční arbitr rozhoduje podle práva, 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 nebo Ústavního soudu. 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, rozhodnutí finančního arbitra jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je posouzení, zda Navrhovateli vznikl nárok na

- a) zaplacení částky 20,50 eur, která představuje srážku z částky Sporné zahraniční platby;
- b) vrácení poplatků ve výši 66 Kč zúčtovaných k tíži Postžirového účtu v období od prosince 2016 do května 2017;
- c) obnovení vedení Poštovního účtu, resp. uvedení tohoto účtu do stavu, ve kterém by byl, kdyby ho Instituce nezrušila, resp. nevyověděla Smlouvu o poštovním účtu, anebo nárok na zřízení nového platebního účtu;
- d) náhradu škody spočívající ve výdajích, které měl s vyřizováním reklamace, které nevyčísлил.



## 6.1 Částečná bezpředmětnost návrhu

Finanční arbitr zjistil, že Instituce před vydáním Nálezu zaplatila Navrhovateli částku 20,50 eur, resp. její ekvivalent v českých korunách, tj. částku 541 Kč, jako srážku z částky Sporné zahraniční platby, protože nedoložila postavení korespondenční banky, která si tuto srážku zúčtovala, a částku 66 Kč, jako poplatky zúčtované k tíži Postžirového účtu v období od prosince 2016 do května 2017, protože nedoložila, že by je účtovala v souladu se Smlouvou o Postžirovém účtu. Proto již finanční arbitr ve výroku rozhodnutí tuto povinnost Instituci neuložil, a ve výroku I. řízení v této části podle § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 66 odst. 1 písm. g) správního řádu zastavil, protože se návrh stal v této části bezpředmětným.

## 6.2 Rozhodná právní úprava

Právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Smlouvou o postžirovém účtu, resp. Smlouvou o poštovním účtu se řídí novým zákonem o platebním styku, protože podle § 275 věty před středníkem nového zákona o platebním styku platí, že „[z]ávazek ze smlouvy o platebních službách se řídí tímto zákonem ode dne nabytí jeho účinnosti, i když k uzavření smlouvy o platebních službách došlo před tímto zákonem; [...]“.

Současně však podle § 275 věty za středníkem nového zákona o platebním styku platí, že „[...] vznik této smlouvy, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona se však posuzují podle zákona č. 284/2009 Sb., ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona.“

Protože k výpovědi Smlouvy o poštovním účtu došlo přede dnem nabytí účinnosti nového zákona o platebním styku, tedy přede dnem 13. 1. 2018, posoudí se tato výpověď podle zákona o platebním styku.

Na právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Smlouvou o postžirovém účtu, resp. Smlouvou o poštovním účtu se použijí také ustanovení občanského zákoníku jako obecného předpisu soukromého práva ve smyslu § 9 odst. 2 věty první občanského zákoníku, pokud tedy zákon o platebním styku určitou otázku neupravuje, použije se úprava občanského zákoníku.

Posouzení nároku Navrhovatele na náhradu škody se řídí občanským zákoníkem.

## 6.3 Rozhodná smluvní úprava

Právní vztah Navrhovatele s Institucí se do dne 28. 5. 2017 řídil Smlouvou o postžirovém účtu a ode dne 29. 5. 2017 Smlouvou o poštovním účtu.

Finanční arbitr zjistil, že nedílnou součástí Smlouvy o postžirovém účtu jsou Podmínky pro postžirové účty, tedy Podmínky pro postžirové účty ve verzi účinné ode dne 1. 7. 2008, když Navrhovatel svým podpisem prohlásil, že „Souhlasím s „Podmínkami pro postžirové účty“, s „Podmínkami pro Maxkarty“ a s „Podmínkami Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny“, které jsem převzal/a a seznámil/a se s nimi. V souladu s nimi předávám tuto žádost a podpisový vzor k postžirovému účtu a beru na vědomí, že žádost a tyto podmínky, v případě přijetí bankou jsou součástí smlouvy o postžirovém účtu.“

Finanční arbitr dále zjistil, že nedílnou součástí Smlouvy o poštovním účtu jsou Podmínky pro běžné účty, tedy Podmínky pro běžné účty Poštovní spořitelny pro fyzické osoby – občany ve verzi účinné ode dne 1. 5. 2017, když Navrhovatel svým podpisem prohlásil, že „V případě přijetí tohoto návrhu na uzavření smlouvy bankou se jsem vědom/a a souhlasím s tím, že součástí smlouvy o Poštovním účtu (v případě přijetí tohoto návrhu na uzavření smlouvy bankou) jsou Podmínky pro běžné účty Poštovní spořitelny pro fyzické osoby –



*občany a Obchodní podmínky pro platební karty, které jsem převzal/a a seznámil/a se s nimi. [...].“*

Instituce netvrdí, ani nedokládá změny obchodních podmínek, finanční arbitr považuje proto pro účely tohoto řízení ve vztahu k předmětu sporu za nedílnou součást Smlouvy o postžirovém účtu Podmínky postžirového účtu a za nedílnou součást Smlouvy o poštovním účtu Podmínky pro běžné účty.

#### 6.4 Obnovení vedení Poštovního účtu nebo zřízení nového platebního účtu

Finanční arbitr zjistil, že:

- a) dne 24. 2. 2009 Instituce a Navrhovatel uzavřeli Smlouvu o postžirovém účtu, na základě které Instituce zřídila pro Navrhovatele Postžirový účet; to vyplývá ze Smlouvy o postžirovém účtu;
- b) dne 29. 5. 2017 Instituce a Navrhovatel uzavřeli Smlouvu o poštovním účtu, která nahradila Smlouvu o postžirovém účtu; Instituce pro Navrhovatele dále vedla Poštovní účet, který nahradil Postžirový účet, když číslo účtu zůstalo zachováno; to vyplývá ze Smlouvy o Poštovním účtu;
- c) dopisem ze dne 7. 6. 2017 adresovaným Navrhovateli a doručovaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb Instituce vypověděla Smlouvu o poštovním účtu (dále jen „Výpověď“); *„Vážený kliente, dovoluujeme si Vám oznámit, že Československá obchodní banka, a.s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; IČ 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 v souladu se zněním Podmínek pro běžné účty Poštovní spořitelny a pro fyzické osoby – občany vypovídá tímto smlouvu o účtu, jeho číslo je uvedeno výše (Číslo účtu: ■■■). Výpovědní lhůta činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž Vám byla výpověď doručena. [...].“*
- d) Navrhovatel převzal zásilku obsahující Výpověď dne 28. 6. 2017, což vyplývá z kopie dodejky s označením „SPRÁVA ÚČTŮ – END; ■■■“ s odesílatelem označeným „ERA – klientské služby – ČSOB, a.s.“ a adresátem označeným „■■■“ s datem převzetí této zásilky „28. 6. 2017“;
- e) Navrhovatel potvrdil, že Výpověď obdržel v e-mailu ze dne 30. 6. 2017 odeslaném z adresy ■■■ na adresu [reklamace@erasvet.cz](mailto:reklamace@erasvet.cz) „Dobrý den, přišla mi výpověď o ukončení bankovního účtu. [...].“
- f) dne 31. 8. 2017 Instituce zrušila Poštovní účet.

Podle § 96 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že *„[p]oskytovatel může závazek z rámcové smlouvy uzavřené na dobu neurčitou vypovědět pouze tehdy, jestliže to bylo dohodnuto. Výpovědní doba nesmí být kratší než 2 měsíce.“* Podle odst. 2 téhož ustanovení platí, že *„[v]ýpověď musí být učiněna způsobem uvedeným v § 80 odst. 1.“* Z odkazu na § 80 odst. 1 zákona o platebním styku vyplývá, že výpověď má být uživateli „poskytnuta“, má tedy dojít do jeho sféry na trvalém nosiči dat.

Navrhovatel a Instituce si v čl. 183 Podmínek pro běžné účty sjednali, že *„[b]anka je oprávněna písemně vypovědět smlouvu o účtu bez uvedení důvodu s výjimkou Základního platebního účtu. [...] Výpovědní doba je dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi majiteli účtu. [...].“*

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení nezjistil, že by Výpověď nebyla platnou a účinnou výpovědí, resp. nezjistil, že by Instituce v souvislosti s Výpovědí porušila svou zákonnou nebo smluvní povinnost. Navrhovateli tak nárok na obnovení vedení Poštovního účtu nesvědčí.

Pokud jde o Navrhovatelem vznesený nárok na zřízení nového platebního účtu, potom platí, že Instituce jako banka poskytuje služby klientům na smluvním základě, tedy v režimu



soukromého práva, jehož základní zásadou je zásada autonomie vůle, tedy je ponecháno na uvážení a rozhodnutí samotných subjektů, zda a s kým smlouvu uzavřou a jaký bude její obsah, pokud zákon nestanoví jinak. Autonomie vůle při sjednávání smlouvy je projevem lidské svobody v soukromém právu a je vyjádřením zásady, že každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá; to vyplývá z § 1725 věty druhé občanského zákoníku, podle kterého „[v] mezích právního řádu je stranám ponecháno na vůli svobodně si smlouvu ujednat a určit její obsah.“ a současně z § 37 odst. 1 zákona o bankách, který stanoví, že „[b]anky a pobočky zahraničních bank poskytují klientům služby na smluvním základě. [...]“.

Výjimku z výše uvedeného upravuje zákon o platebním styku v případě základního platebního účtu podle § 124q odst. 1 zákona o platebním styku, když platí, že „[p]oskytovatel bez zbytečného odkladu poté, kdy jej spotřebitel, který je osobou oprávněně pobývajícím v členském státě, vyzve k uzavření smlouvy o základním platebním účtu a osvědčí splnění zákonem stanovených podmínek, nejpozději však do 10 pracovních dnů, a) předloží spotřebiteli v podobě návrhu textu smlouvy návrh smluvních podmínek, které mají být obsahem smlouvy o základním platebním účtu vedeném v české měně, nebo b) v souladu s odstavcem 3 nebo 5 návrh smluvních podmínek podle písmene a) předložit odmítne.“

Podle § 124q odst. 3 zákona o platebním styku platí, že „[p]oskytovatel může spotřebiteli odmítnout předložit návrh smluvních podmínek, jestliže a) spotřebitel je majitelem platebního účtu vedeného v České republice poskytovatelem, který je bankou nebo zahraniční bankou vykonávající činnost na území České republiky prostřednictvím pobočky, a prostřednictvím tohoto platebního účtu je možné čerpat služby uvedené v § 124 s odst. 1; to neplatí, jestliže spotřebitel doloží, že jej poskytovatel vyrozuměl o zamýšleném zrušení tohoto platebního účtu.“

Podle § 124s odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[p]oskytovatel poskytne majiteli základního platebního účtu alespoň tyto služby: a) zřízení a vedení základního platebního účtu, b) službu umožňující vložení hotovosti na základní platební účet, c) službu umožňující výběr ze základního platebního účtu, d) úhradu, včetně úhrady, ke které dal uživatel trvalý příkaz, e) odchozí inkaso, f) převod peněžních prostředků, k němuž je dán platební příkaz prostřednictvím debetní platební karty, a g) vydání a správa debetní platební karty a možnost ovládat základní platební účet prostřednictvím internetu.“ Podle odst. 2 téhož ustanovení platí, že „[p]oskytovatel poskytne služby podle odstavce 1 v rozsahu a způsobem, jakým je poskytuje uživatelům, kterým vede jiný platební účet než základní platební účet.“

Výše uvedené o základním platebním účtu současně platí i podle nového zákona o platebním styku.

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že poskytovatele platebních služeb, kteří vedou platební účty spotřebitelům oprávněně pobývajícím v Evropské unii, mají povinnost uzavřít se spotřebiteli na jejich žádost smlouvu o základním platebním účtu, a to za podmínky, že spotřebitel není majitelem jiného platebního účtu vedeného v České republice. Základní platební účet musí být veden v české měně a spotřebiteli musí být poskytnuty zákonem určené základní platební služby, a to za předpokladu, že jsou tyto služby poskytovány ostatním spotřebitelům, jimž je u poskytovatele platebních služeb veden jiný platební účet než základní.

V této souvislosti finanční arbitr zjistil z e-mailu Navrhovatele ze dne 2. 11. 2016 odeslaného z adresy ■ na adresu Ombudsman ČSOB, že Navrhovatel tvrdí, že „Dnes jsem si zřídila účet u České spořitelny [...]“.

Navrhovatel netvrdí, ani nedokládá, že by u Instituce podal žádost o zřízení platebního účtu, resp. základního platebního účtu. Nadto, s ohledem na výše uvedené nemá Navrhovatel automaticky nárok, aby mu Instituce platební účet zřídila; to v tomto případě navíc platí i pro





základní platební účet, neboť Navrhovatel potvrdil, že je majitelem jiného platebního účtu vedeného bankou v České republice.

## 6.5 Náhrada škody

Podle § 2894 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „[p]ovinnost nahradit jinému újmu zahrnuje vždy povinnost k náhradě újmy na jmění (škody).“

Finanční arbitr by mohl Navrhovateli přiznat náhradu majetkové újmy [náhradu újmy na jmění (škody)] při splnění všech nezbytných předpokladů odpovědnosti za majetkovou újmu. Navrhovatel by tak v řízení musel prokázat porušení právní povinnosti, vznik škody, existenci příčinné souvislosti, a konečně zavinění, resp. neexistenci okolností vylučujících odpovědnost.

Podle § 2010 občanského zákoníku totiž platí, že „[š]kůdce, který vlastním zaviněním poruší povinnost stanovenou zákonem a zasáhne tak do absolutního práva poškozeného, nahradí poškozenému, co tím způsobil. Povinnost k náhradě vznikne i škůdci, který zasáhne do jiného práva poškozeného zaviněným porušením zákonné povinnosti stanovené na ochranu takového práva.“

A dále 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.“

Navrhovatel požaduje uhradit výdaje, „které jsem s vyřizováním měla v délce ročního úgování.“ Navrhovatel však i přes výzvu finančního arbitra škodu nevyčíslil, vznik případné škody a její příčinnou souvislost s konkrétním jednáním Instituce nedoložil a v takovém případě nemůže finanční arbitr Navrhovateli náhradu škody přiznat, neboť pro její přiznání nejsou splněny zákonem stanovené náležitosti.

## 7 K výroku nálezů

V průběhu řízení Instituce v rámci smírného řešení sporu zaplatila Navrhovateli částku 20,50 eur představující srážku z částky Sporné zahraniční platby, resp. její ekvivalent v českých korunách, tj. částku 541 Kč, a současně Navrhovateli zaplatila částku 66 Kč představující poplatky za vedení Postžirového účtu a za odchozí platební transakce za období od prosince 2016 do května 2017.

Finanční arbitr podle § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 66 odst. 1 písm. g) správního řádu řízení zastaví, jestliže se návrh stane bezpředmětným. Na základě výše uvedených skutečností rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto nálezů.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a jejich pečlivém posouzení nezjistil, že by Instituce měla povinnost obnovit vedení Poštovního účtu, když Smlouvu o poštovním účtu platně a účinně vypověděla, a současně nezjistil, že by Navrhovateli svědčil nárok, aby mu Instituce zřídila nový platební účet. Navrhovatel přes výzvu finančního arbitra nevyčíslil tvrzenou škodu, ani nedoložil její vznik, ani příčinnou souvislost s jednáním Instituce, a finanční arbitr tak nemohl uložit Instituci povinnost k její náhradě; finanční arbitr tedy návrh Navrhovatele ve zbývající části podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítl, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto nálezů.

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

**Poučení:**



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.

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr

Doručuje se  
Navrhovatel – do vlastních rukou na adresu ■  
Instituce – datová schránka 8qvdk3s

