



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město

Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz

Evidenční číslo:

FA/2751/2014

Registrační číslo (uvádějte vždy
v korespondenci):

649/PS/2013

Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl podle § 16 a § 24 zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení zahájeném podle § 8 zákona o finančním arbitrovi dne 14. 11. 2013, vedeném pod reg. č. 649/PS/2013, na návrh navrhovatele ■ (dále též „Navrhovatel“), proti společnosti ZUNO BANK AG, registrační číslo: 9243402, se sídlem Muthgasse 26, 1190 Vídeň, Rakouská republika, podnikající v České republice prostřednictvím ZUNO BANK AG, organizační složka, IČO 247 26 389, se sídlem Hvězdova 1716/2B, 140 00 Praha 4 (dále též „Instituce“), o námitkách Navrhovatele ze dne 4. 4. 2014, evid. č. FA/2212/2014, proti nálezů finančního arbitra ze dne 20. 3. 2014, evid. č. FA/1795/2014, takto:

Námitky navrhovatele, ■, ze dne 4. 4. 2014, evid. č. FA/2212/2014, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 20. 3. 2014, evid. č. FA/1795/2014, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

O d ů v o d n ě n í:

1. Řízení o návrhu

Návrhem na zahájení řízení ze dne 14. 11. 2013 se Navrhovatel domáhal proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 516 eur s tím, že tato částka představuje ztrátu vzniklou převodem peněžních prostředků ve výši 355.000 Kč z účtu Navrhovatele vedeného Institucí v měně euro na účet Navrhovatele vedený společností ■ v měně euro.

V řízení o návrhu finanční arbitr shromáždil jako relevantní důkazní prostředky zejména Rámcovou smlouvu o poskytování produktů a služeb (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které Instituce vedla Navrhovateli účet č. ■ v měně euro (dále jen „Účet“), příkaz k úhradě z Účtu ze dne 11. 9. 2013 s datem splatnosti 11. 9. 2013 na částku 355.000 Kč (dále jen „Platební příkaz“), Všeobecné obchodní podmínky v rozhodném znění, otisky obrazovek z online bankingu Navrhovatele, otisky obrazovek webových stránek Instituce, kurzovní listek Instituce ze dne 11. 9. 2013, záznamy telefonických hovorů uskutečněných mezi Navrhovatelem a Institucí ze dne 13. 9. 2013, 21. 10. 2013, 24. 11. 2013 a 5. 11. 2013, výpisy z Účtu za období červenec 2012 až listopad 2013 a transakční historii na účtu č. ■ vedeného společností ■ v měně euro (dále jen „Cílový účet“) za období ode dne 10. 9. 2013 do dne 30. 9. 2013.

Po právním posouzení shromážděných podkladů finanční arbitr návrh Navrhovatele podle ustanovení § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi nálezem zamítl.

V řízení o návrhu finanční arbitr mimo jiné zjistil, že Navrhovatel dal Instituci dne 11. 9. 2013 pokyn k provedení Platebního příkazu, podle kterého měla Instituce převést peněžní prostředky ve výši 355.000 Kč z Účtu na Cílový účet. Instituce odepsala Navrhovateli z Účtu částku 14.037,17 eur, kterou směnným kurzem 25,2900 CZK/EUR převedla na měnu koruna česká a následně částku 355.000 Kč zaslala společnosti ■■■, která ji směnným kurzem 26,278000 CZK/EUR převedla na měnu euro a připsala částku 13.509,4 eur na Cílový účet. Dvěma převody měn došlo ke kurzové ztrátě, kterou Navrhovatel vyčíslil částkou 516 eur, což odpovídá částce 527,77 eur (rozdíl mezi částkou odepsanou z Účtu a připsanou na Cílový účet) ponížené o částku 280 Kč (tj. poplatek, který by Navrhovatel uhradil, pokud by platbu zadal jako tzv. zahraniční platbu, tj. převod mezi účty v eurech bez dvojí směny měn).

Finanční arbitr v nálezu posoudil, zda Instituce splnila předsmuvní informační povinnost vůči Navrhovateli stanovenou v § 80 až 85 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), a konstatoval, že Instituce Navrhovatele řádně informovala především poskytnutím informací ve Všeobecných obchodních podmínkách, přičemž tyto informace považuje finanční arbitr za určité a srozumitelné.

Navrhovatel v průběhu řízení před finančním arbitrem namítal, že před zadáním Platebního příkazu dne 11. 9. 2013 uskutečnil hovor s Institucí, v průběhu kterého nebyl dostatečně informován o důsledcích zadání platebního příkazu jako tzv. domácí platby při převodu peněžních prostředků z účtu vedeného v měně euro na účet vedený v měně euro.

Finanční arbitr proto také posuzoval poskytnutí informací Institucí za trvání smluvního vztahu s Navrhovatelem. Finanční arbitr uzavřel, že Navrhovatel neprokázal, že by od Instituce informace za trvání smluvního vztahu požadoval, resp. že by uskutečnil telefonický hovor s Institucí týkající se dotazu na možnost převést peněžní prostředky z Účtu vedeného v měně euro na jiný účet v měně euro. Finanční arbitr rovněž posuzoval informace, které Instituce uvádí na svých webových stránkách a které jsou dostupné v online bankingu Navrhovatele, a konstatoval, že tyto informace jsou přehledné, srozumitelné a určité a že Instituce umožnila Navrhovateli získat dostatek informací k rozhodnutí, jakým způsobem převod peněžních prostředků z Účtu provést.

Instituce podle názoru finančního arbitra neporušila zákonnou ani smluvně převzatou povinnost, když Platební příkaz provedla, aniž by ho změnila tak, aby byla transakce pro Navrhovatele finančně výhodnější, neboť k takovému jednání nebyla oprávněna ani povinna. Nadto finanční arbitr konstatoval, že Instituce nemohla znát měnu Cílového účtu, tuto informaci naopak měl Navrhovatel, a tak finanční arbitr uzavřel, že posoudit výhodnost platebního příkazu zadaného jako tzv. domácí platba bylo na Navrhovateli.

2. Námítky proti nálezu

Nález finančního arbitra ze dne 20. 3. 2014, evid. č. FA/1795/2014, byl Navrhovateli doručen dne 21. 3. 2014. Navrhovatel podal proti nálezu námítky dne 4. 4. 2014, evid. č. FA/2212/2014.

Finanční arbitr podle § 86 odst. 2 správního řádu ve spojení s § 24 zákona o finančním arbitrovi vyzval přípisem ze dne 10. 4. 2014, evid. č. FA/2333/2014, Instituci k vyjádření. Instituce vyjádření předložila dne 16. 4. 2014, evid. č. FA/2492/2014.

3. Námítky Navrhovatele

Navrhovatel namítá, že finanční arbitr chybně zhodnotil postup Instituce, která při telefonických hovorech s Navrhovatelem nepoužívala vždy český jazyk. Navrhovatel také napadá postup operátorů Instituce, kteří se při telefonickém hovoru řádně neidentifikovali, tj. neuvedli svá jména a příjmení.

4. Vyjádření Instituce

Instituce tvrdí, že Navrhovatel neprokázal, že způsob komunikace Instituce s ním byl v příčinné souvislosti se ztrátou, kterou utrpěl. Instituce namítá, že Navrhovatel finanční ztrátu utrpěl v důsledku vlastního jednání při zadávání Platebního příkazu k převodu peněžních prostředků v měně euro, přičemž toto jednání nebylo vyvoláno chybným poradenstvím nebo nedostatkem informací. Instituce tvrdí, že Navrhovatel měl k dispozici dostatek informací v českém jazyce na webových stránkách Instituce a dále, že měl možnost získat potřebné informace od Instituce telefonicky nebo písemně.

Instituce tvrdí, že její operátoři hovořili s Navrhovatelem slovenským jazykem až při telefonických hovorech, které se udály po zadání Platebního příkazu, takže neporozumění Navrhovatele slovenštině při těchto hovorech nemohlo zavinit finanční ztrátu Navrhovatele vyplývající z chybného zadání Platebního příkazu jako tzv. domácí platby. Instituce také tvrdí, že se její operátoři před započítím hovoru dotazovali, zda s používáním slovenského jazyka Navrhovatel souhlasí.

Instituce dále rozporuje tvrzení Navrhovatele, že se její operátoři neidentifikují při hovorech. Instituce tvrdí, že se operátoři vždy představují obchodní firmou Instituce a svým jménem, což Instituce považuje za dostatečné pro účely identifikace.

Instituce navrhuje, aby byly námítky Navrhovatele zamítnuty jako nedůvodné a nálezným finančním arbitrem potvrzen.

5. Řízení o námitkách

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy.

Navrhovatel podal námítky v zákonem stanovené lhůtě. Finanční arbitr posoudil námítky v souladu s § 81 a § 82 správního řádu jako přípustné.

Pokud jde o jednotlivé námítky, Navrhovatel nepředložil finančnímu arbitrovi žádné nové skutečnosti ani nenavrhl provést nové důkazy.

Finanční arbitr považuje odůvodnění obsažené v nálezu za velmi podrobné, popisující všechny zjištěné skutkové okolnosti případu i jejich právní posouzení. Finanční arbitr velmi pečlivě zkoumal, jakým způsobem Instituce informovala Navrhovatele o postupu při výběru a zadávání platebního příkazu, a to přede dnem 11. 9. 2013, tj. v době, kdy forma a obsah poskytovaných informací by mohly mít vliv na zadání Platebního příkazu.

Finanční arbitr znovu konstatuje, že nebylo prokázáno, že by Navrhovatel uskutečnil hovor s Institucí v době před zadáním Platebního příkazu. Ačkoli Navrhovatel tvrdil, že disponuje nahrávkami hovorů s Institucí, v řízení žádnou nahrávku hovoru uskutečněného před dnem zadání Platebního příkazu, tj. přede dnem 11. 9. 2013, nepředložil, ani jinak neprokázal, že se telefonický hovor uskutečnil, ač byl k tomu finančním arbitrem vyzván.

Ve sporném řízení, kterým je i řízení mezi Navrhovatelem a Institucí, nepostačuje, aby účastník řízení tvrdil určitou skutečnost, ze které vyplývá jím uplatněný nárok, ale je také potřeba, aby účastník řízení takovou skutečnost prokázal. Nejsou-li tvrzené skutečnosti prokázány, ať již na základě důkazů označených Navrhovatelem nebo na základě ostatních provedených důkazů, je to pro Navrhovatele spojeno s nepříznivými procesními následky.

Pokud jde o nahrávky hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí uskutečněné dne 13. 9. 2013, 21. 10. 2013, 5. 11. 2013, 24. 11. 2013, finanční arbitr zjistil, že někteří operátoři slovensky hovořili a po sdělení Navrhovatele, že slovensky nerozumí, se pokusili hovor předat česky hovořícímu operátorovi. V jednom případě však pravděpodobně vlivem technické závady byl hovor předčasně ukončen a v jednom případě byl hovor česky hovořícímu operátorovi předán až po důrazném naléhání Navrhovatele. Finanční arbitr však znovu opakuje, že hovory uskutečněné po zadání Platebního příkazu nemohly ovlivnit Navrhovatele při rozhodování, zda Platební příkaz zadat jako tzv. domácí nebo zahraniční platbu, což je pro rozhodování v posuzované věci stěžejní.

Finanční arbitr uzavírá, že na omyl Navrhovatele při zadání Platební příkazu rovněž nemohla mít vliv skutečnost, zda se operátoři na počátku hovoru s Navrhovatelem identifikovali nebo nikoli, nebo zda se identifikovali pouze názvem Instituce a svým křestním jménem, obzvlášť v situaci, kdy první prokázáný hovor mezi Navrhovatelem a Institucí se odehrál až po zadání Platebního příkazu. Nadto tato skutečnost nebyla ani předmětem sporu.

Závěrem musí finanční arbitr znovu zopakovat, že Instituce porušila zákonnou ani smluvně převzatou povinnost, když Platební příkaz provedla, aniž by ho změnila tak, aby byla transakce pro Navrhovatele finančně výhodnější, neboť k takovému jednání nebyla oprávněna ani povinna. Instituce nemohla znát měnu Cílového účtu, tuto informaci naopak měl Navrhovatel, a tak finanční arbitr uzavřel, že posoudit výhodnost platebního příkazu zadaného jako tzv. domácí platba bylo na Navrhovatelí.

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

P o u č e n í o o d v o l á n í:

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné.

Podle § 244 odst. 1 občanského soudního řádu rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 24. 4. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr