



# Finanční arbitr

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

Tel. 257 042 094, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

Evidenční číslo:

FA/2722/2015

Spisová značka (uvádějte vždy  
v korespondenci):

FA/SM/59/2014

## N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 10. 3. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■■■, nar. dne ■■■, trvale bytem ■■■ (dále také „Navrhovatel“), proti instituci MoneyUnion s.r.o., IČO 227 98 293, se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 – Staré Město, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 237090 (dále také „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále také „správní řád“), o vrácení částky 900 eur, 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

Návrhem na zahájení řízení před finančním arbitrem se Navrhovatel domáhá proti Instituci vrácení částky 900 eur, kterou složil u Instituce při provedení směnářského obchodu a kterou mu Instituce směnila na částku 15.093 Kč, které si však Navrhovatel od Instituce nepřevzal. Navrhovatel se současně domáhá náhrady nákladů vynaložených v souvislosti s řízením před finančním arbitrem.

Z písemného podkladu označeného jako nákupní odpočet č. 43 ze dne 14. 1. 2014, 10:35 hod. (dále jen „Nákupní odpočet“) finanční arbitr dovodil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli směnářský obchod ve smyslu § 2 odst. 1 zákona č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o směnářské činnosti“), jehož předmětem byla směna platidel v měně euro na platidla v měně česká koruna. Instituce je provozovatelem směnářské činnosti podle § 3 odst. 1 písm. f) zákona o finančním arbitrovi, Navrhovatel je osobou, se kterou byl proveden směnářský obchod podle § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi provozovatelem směnářské činnosti a osobou, se kterou byl směnářský obchod

proveden ve smyslu § 1 odst. 1 písm. f) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

#### 4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 14. 1. 2014 přibližně v 10:00 hod. provedl u Instituce směnu částky 900 eur na české koruny. Navrhovatel namítá, že ho pracovník Instituce neupozornil, že směnný kurz je jiný, než uvádí kurzovní lístek, a že poté, co zjistil, že směnný kurs je extrémně nevýhodný, žádal o zrušení směny, a když pracovník Instituce toto odmítl, ponechal Navrhovatel směňovanou částku 900 eur i směněnou částku v českých korunách u pracovníka Instituce.

Pokud jde o kurzovní lístek, Navrhovatel tvrdí, že na prvním řádku kurzovního lístku byl směnný kurz CZK za EUR pohybující se okolo směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou, tedy 26,80 Kč, a na posledním řádku kurzovního lístku směnný kurz CZK za EUR 16,80 Kč (tento směnný kurz byl však skrytý za pracovníkem Instituce a Navrhovatel s ním nebyl předem seznámen). Navrhovatel současně tvrdí, že pracovník Instituce úmyslně zakrýval svým tělem kurzovní lístek tak, aby byl viditelný pouze výhodnější směnný kurz uvedený v horní části kurzovního lístku, zatímco ten méně výhodný uvedený v dolní části kurzovního lístku byl skrytý. Navrhovatel dále tvrdí, že by směnu, pokud by kurzovní lístek nebyl skrytý za pracovníkem Instituce, neprovedl a že kurzovní lístek byl zveřejněn způsobem, aby klamal zákazníky. Navrhovatel dále tvrdí, že méně výhodný kurz v dolní části kurzovního lístku zpozoroval, když se pracovník Instituce odsunul od kurzovního lístku stranou, a to v okamžiku, kdy si Navrhovatel začal stěžovat na výši směněné částky.

Navrhovatel tvrdí, že před provedením směny transakční formulář ze dne 14. 1. 2014, který předložila Instituce v řízení před finančním arbitrem (dále jen „Transakční formulář“) nepodepsal. Navrhovatel dále tvrdí, že k podpisu Transakčního formuláře došlo až v průběhu reklamace, kdy mu dal pracovník Instituce k podpisu nejen dokument nadepsaný „stížnost zákazníka“, ale i další dokument „stížnost“, který byl podložený dalšími dvěma dokumenty údajně určenými k nahlášení reklamace, jedním z dokumentů daných Navrhovateli k podpisu byl však ve skutečnosti Transakční formulář. Navrhovatel tvrdí, že tímto postupem z něj pracovník Instituce vylákal podpis na Transakčním formuláři.

Navrhovatel tvrdí, že nízký směnný kurz zjistil až v okamžiku, kdy mu chtěl pracovník Instituce vyplatit částku 15.120 Kč *(ve skutečnosti 15.093 Kč – pozn. finančního arbitra)* a Navrhovatel se proti výši dané částky ohradil.

Navrhovatel tvrdí, že odmítl převzít částku 15.120 Kč *(ve skutečnosti 15.093 Kč – pozn. finančního arbitra)*, protože nechtěl vyjádřit souhlas s provedeným směnárenským obchodem, a že si danou částku ponechal pracovník Instituce.

Navrhovatel dále tvrdí, že se obrátil na pracovníka Instituce s žádostí o zrušení směnárenského obchodu a o vrácení částky 900 eur. Pracovník Instituce toto odmítl, následně Navrhovatel zavolal Polici České republiky. Hlídka Policie České republiky vyzvala pracovníka Instituce, aby zrušil celou transakci; pracovník Instituce toto odmítl. Poté hlídka Policie České republiky Navrhovatele odkázala na Českou národní banku.

Navrhovatel potvrdil tvrzení Instituce, že nabídla Navrhovateli smírné řešení sporu v podobě vrácení částky 900 eur oproti vyplaceným 15.093 Kč a že tento smír odmítl, neboť nemá, co by vrátil, neboť částka ve výši 15.093 Kč zůstala u Instituce.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že dne 14. 1. 2014 informovala o směnných kurzech na monitoru o úhlopříčce 94 cm, a to s rozdělením na kurzovní lístek a zvýhodněné podmínky pro klienty s VIP kartičkou, které byly současně označeny textem „Toto není kurzovní lístek“.

Instituce odmítá, že by vzhledem k tomu, že kurzovní lístek byl zobrazen v levé části monitoru, a vzhledem k rozmístění jednotlivých částí provozovny, bylo možné kurzovní lístek úmyslně skrýt. Instituce připouští, že pokud byl monitor skryt za pracovníkem Instituce, jednalo se pouze o tu část monitoru, na které byly zobrazeny zvýhodněné podmínky pro klienty s VIP kartičkou.

Instituce argumentuje, že pokud klient souhlasí s podmínkami uvedenými na monitoru, vloží do přepážky směňovanou částku. Tu pracovník Instituce přepočítá a vyplní klientovi transakční formulář, na kterém jsou uvedeny informace o uzavíraném směnárenském obchodu. Tyto informace se neliší od informací uvedených na monitoru, jsou však doplněny o informace týkající se konkrétního požadavku klienta. Formulář je klientovi předán ke kontrole. Pokud klient souhlasí, připojí na transakční formulář svůj podpis. Poté je obchod proveden. Klient může od transakce odstoupit do okamžiku, kdy mu je směněná částka vyplacena.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel svým podpisem na Transakčním formuláři souhlasil s podmínkami provedení směnárenského obchodu. Instituce současně tvrdí, že Navrhovateli poskytla Transakční formulář před provedením směnárenského obchodu.

Instituce doplňuje, že poté, co si Navrhovatel převzal a přepočítal směněnou částku 15.093 Kč, vrátil ji zpátky do přepážky s tím, že se směnárenským obchodem nesouhlasí, a následně vyplnil reklamační formulář. Instituce tvrdí, že po celou dobu reklamace byla hotovost na přepážce a Navrhovatel s ní manipuloval. Po vyplnění reklamačního formuláře si Navrhovatel hotovost odnesl. Instituce tvrdí, že by bylo nelogické, aby Navrhovatel ponechal hotovost u Instituce a nezmínil to v reklamačním formuláři. Vyplnění reklamačního formuláře byla přítomna Policie České republiky, z dokumentu Policie České republiky č.j. ■■■ Instituce vyvozuje, že Navrhovatel si hotovost převzal, jinak by ji hlídka Policie České republiky viděla na přepážce

Instituce tvrdí, že nabídla Navrhovateli smírné řešení v podobě vrácení částky 900 eur v případě, že Navrhovatel vrátí vyplacenou částku 15.093 Kč, aniž by Instituce požadovala úhradu storno poplatku ve výši 15% z měněné částky; Navrhovatel však nabízený smír odmítl.

## 7. Dokazování a hodnocení důkazů

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.

Z Nákupního odpočtu a ze shodného tvrzení stran sporu má finanční arbitr za prokázané následující skutečnosti o sporném směnárenském obchodu:

1. ke směnárenskému obchodu došlo dne 14. 1. 2014 přibližně v 10:35 hod.;
2. směnárenský obchod spočíval ve směně peněžních prostředků v měně euro na peněžní prostředky v měně česká koruna;
3. předmětem směnárenského obchodu byla směna částky 900 eur;
4. Instituce směnárenský obchod provedla směnným kurzem 1 EUR = 16,77 CZK;
5. Instituce si za směnárenský obchod neúčtovala jinou úplatu;
6. Instituce vyčíslila směněnou částku na 15.093 Kč.

Finanční arbitr dále zkoumal Transakční formulář, k němuž Instituce sdělila, že se jedná o tzv. předmluvní informace, tedy informace, které Navrhovateli poskytla před provedením sporného směnárenského obchodu. Transakční formulář obsahuje tyto informace:

1. kód měny, ve které byla směňovaná částka složena (*zakroužkovaný kód EUR*);
2. směňovanou částku (*rukou vyplněná číslovka 900*);
3. formu platidel, v jaké byla směněná částka složena (*zakroužkované předtištěné slovo bankovky*);
4. směnný kurz (*zakroužkovaná předtištěná číslovka 16,77*);
5. předtištěnou informaci „*Servisní poplatek z kurzovní hodnoty: 0,00% 0,00 CZK*“;
6. směněnou částku (*rukou vyplněná číslovka 15093*);
7. kód měny, ve které budou peněžní prostředky vyplaceny (*předtištěný kód CZK*);
8. předtištěné prohlášení „*Ja, nize podepsany klient, stvrzuji svym podpisem, ze vyse uvedene informace jsem obdrzel pred ukoncenim transakce, tedy pred vyplacenim a prevzetim konecne protihodnoty. Soucasne bezvyhradne souhlasim s tim, ze v pripade, ze z me strany dojde k odstoupeni od transakce, zaplatim poskytovateli sluzeb 15 % z menene castky jako uhradu nakladu s timto spojenych.*“;
9. datum provedení transakce (*rukou vyplněné datum 14. 1. 2014*);
10. čas provedení transakce (*rukou vyplněný čas 10:35*);
11. podpis klienta v poměrně čitelném znění „          “.

Podpis klienta na Transakčním formuláři ve znění „          “ se podle názoru finančního arbitra shoduje nejen s podpisem Navrhovatele na návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem, ale také na jiných dokladech předložených Navrhovatelem, a to na stížnosti zákazníka s razítkem Instituce ze dne 14. 1. 2014 a stížnosti adresované České národní bance ze dne 14. 1. 2014. Finanční arbitr má tak za prokázané, že Transakční formulář podepsal Navrhovatel. To ostatně připouští sám Navrhovatel, v dopise Navrhovatele adresovaném České národní bance ze dne 15. 9. 2014, který Navrhovatel učinil součástí spisové dokumentace.

Za uzavření smlouvy je na místě považovat okamžik, kdy dojde k přijetí návrhu smlouvy. Podle § 1732 odst. 1 občanského zákoníku „*Právní jednání směřující k uzavření smlouvy je nabídkou, pokud obsahuje podstatné náležitosti smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena jeho jednoduchým a nepodmíněným přijetím, a pokud z něho plyne vůle navrhovatele být smlouvou vázán, bude-li nabídka přijata.*“ V případě směnárenských obchodů obecně je potřeba za nabídku považovat především kurzovní lístek. V případě sporného směnárenského obchodu je nabídkou kurzovní lístek a zvýhodněné podmínky pro klienty s VIP kartičkou zobrazené na monitoru.

Finanční arbitr tak má za to, že mezi Navrhovatelem a Institucí došlo k uzavření směnárenského obchodu, když Navrhovatel přijal nabídku Instituce, což projevil tím, že předal pracovníkovi

Instituce směřovanou částku 900 eur.

Finanční arbitr se dále musel vypořádat s tvrzením Navrhovatele, že směřenou částku ve výši 15.120 Kč (resp. ve výši 15.093 Kč - *pozn. finančního arbitra*) po jejím převzetí a přepočítání ponechal u pracovníka Instituce.

Sporný směnárenský obchod má povahu jednorázového plnění, obchod byl tedy konzumován okamžikem, kdy Instituce vyplatila Navrhovateli směřenou částku 15.093 Kč. Z tvrzení Navrhovatele současně nevyplývá, že by Instituce odmítala Navrhovateli směřenou částku vydat, když sám Navrhovatel uvádí, že „[z]a 900,- EUR mi bylo předáváno 15120,- CZK“.

Navrhovatel o tom, že převzatou částku 15.120 Kč vrátil, resp. ji ponechal na místě, nepředložil žádný důkaz. Navrhovatel se sám odvolává na Policii České republiky, která by mohla doložit, že směřenou částku ponechal u pracovníka Instituce, ale z potvrzení o provedeném úkonu dne 14. 1. 2014 v čase 10:50 až 11:29 hod. před provozovnou Instituce, které Navrhovatel učinil součástí návrhu na zahájení řízení, vyplývá, že „[h]lídka předání peněz neviděla a taktéž neviděla ani žádnou jinou finanční hotovost v české nebo jiné cizí měně“. Současně Navrhovatel tuto skutečnost nezmínil ani při reklamaci sporného směnárenského obchodu na stížnost zákazníka s razítkem Instituce ze dne 14. 1. 2014.

Pokud by si Instituce tuto částku úmyslně ponechala, mohlo by se s vysokou mírou pravděpodobnosti jednat o trestný čin, o němž by však finanční arbitr nebyl příslušný rozhodovat. Finanční arbitr však nemá žádné hodnověrné informace nasvědčující tomu, že se tak stalo.

Tvrzení Navrhovatele, že „[...] kurz při výměně byl extrémně nevýhodný. Pokud bych zřetelně viděl platný kurzovní lístek, okamžitě bych si vybral jinou směárnou nebo banku.“ vykládá finanční arbitr tak, že Navrhovatel jednal v omylu o výši směrného kurzu.

Podle § 583 občanského zákoníku platí, že „[j]ednal-li někdo v omylu o rozhodující okolnosti a byl-li v omyl uveden druhou stranou, je právní jednání neplatné.“

Ve vztahu k omylu se finanční arbitr zabýval otázkami, zda Navrhovatel jednal v omylu o rozhodující okolnosti, zda byl Navrhovatel v omyl uveden druhou stranou (v tomto případě Institucí), tedy zda Instituce uveřejňovala informace o směrných kurzech způsobem, který uvedl Navrhovatele v omyl o výši směrného kurzu, a zda se jedná o omyl omluvitelný.

Rozdíl mezi směrným kurzem, který Navrhovatel, jak vyplývá z jeho tvrzení, očekával (tedy 1 EUR = 26,80 Kč) a směrným kurzem, za který Instituce směnu provedla (tedy 1 EUR = 16,77 Kč) kvalifikuje finanční arbitr jako omyl o rozhodující skutečnosti, neboť Navrhovatel sám tvrdí, že za těchto podmínek by směnárenský obchod neprovedl.

Finanční arbitr se proto zabýval tím, zda mohla Instituce uvést navrhovatele v omyl, a to zejména tím, jakým způsobem Instituce uveřejňovala dne 14. 1. 2014 v provozovně, ve které došlo ke spornému směnárenskému obchodu, informace o směrných kurzech.

Podle § 11 odst. 1 zákona o směnárenské činnosti „[p]rovozovatel uveřejňuje v provozovnách, v nichž provádí směnárenské obchody, kurzovní lístek“. Podle § 11 odst. 2 zákona o směnárenské činnosti musí kurzovní lístek obsahovat: „a) označení, že se jedná o kurzovní

*lístek, b) obchodní firmu nebo název anebo jméno, popřípadě jména, a příjmení provozovatele a identifikační číslo osoby, c) názvy nebo jiná označení měn, mezi nimiž provozovatel směnu provádí, d) informace o směnných kurzech, jimiž je prováděn přepočítání mezi těmito měnami a které jsou pro zájemce o provedení směnárenského obchodu (dále jen „zájemce“) nejméně výhodné, a e) informace o úplatě za provedení směnárenského obchodu“. Podle § 11 odst. 3 zákona o směnárenské činnosti „[ú]daje na kurzovním lístku se uvádějí v přiměřené velikosti určitým a srozumitelným způsobem. Číselné údaje se uvádějí arabskými číslicemi“.*

*Podle § 12 odst. 2 zákona o směnárenské činnosti „[n]abízí-li provozovatel směnný kurz nebo úplatu, které jsou pro zájemce výhodnější než směnný kurz nebo úplata uvedené na kurzovním lístku, nesmí být informace o tom zaměnitelná s kurzovním lístkem nebo údaji na něm uvedenými, zejména s údajem o směnném kurzu. Platí-li nabídka výhodnějšího směnného kurzu nebo výhodnější úplaty pouze při splnění určitých podmínek, uveřejní provozovatel spolu s informací o nabídce i informaci o těchto podmínkách. Ustanovení § 11 odst. 3 se použije obdobně.“*

Navrhovatel ke svému tvrzení nepředložil žádné důkazy. Instituce v řízení označila za kurzovní lístek informace, které v provozovně zobrazovala na monitoru o uhlopříčce 94 cm v jeho levé polovině, a za výhodnější směnné kurzy informace, které v provozovně zobrazovala na stejném monitoru v jeho pravé polovině. Z fotografií provozovny Instituce finanční arbitr zjistil, že monitor byl orientován na výšku a umístěn ve vnitřním prostoru provozovny. Finanční arbitr provedl šetření na místě, a to dne 17. 9. 2014 v řízení vedeném pod spis. zn. FA/SM/383/2014. Zjištění učiněná z předložených fotografií a šetření na místě se v podstatě shodují.

Finanční arbitr ke kurzovnímu lístku zjistil, že:

1. kurzovní lístek byl zobrazen na ploše přibližně 82 cm krát 22,5 cm (výška monitoru činila přibližně 82 cm, šířka monitoru činila přibližně 45 cm);
2. veškeré údaje byly zobrazeny stejnou velikostí písma;
3. záhlaví o 4 řádcích obsahuje tmavě modrým písmem na žlutém pozadí označení „KURZOVNÍ LÍSTEK / EXCHANGE RATE“ (1. řádek) a adresu provozovatele směnárenské činnosti (2. až 4. řádek);
4. pod záhlavím jsou na 72 řádcích (černým písmem na bledě modrém pozadí, řádky odděleny černými čarami, sloupce odděleny tmavě modrými čarami) uvedeny směnné kurzy, přičemž jednotlivé sloupce obsahují vlajku státu, jednotku skládané měny, kód skládané měny, symbol šipky vyjadřující směr směny, kód cílové měny a množství cílové měny odpovídající jednotce skládané měny, 1. až 36. řádek obsahuje směnné kurzy pro směnu českých korun na jinou cizí měnu, 37. až 72. řádek obsahuje směnné kurzy pro směnu jednotlivých cizích měn na českou korunu;
5. zápatí o 12 řádcích (žlutým písmem na tmavě modrém pozadí) společné pro obě poloviny monitoru obsahuje informace o úplatě podle druhu provedeného směnárenského obchodu;
6. sporný směnný kurz je uveden na 37. řádku v podobě: vlajka EU, 1 EUR → CZK 16,77.

Finanční arbitr dále k výhodnějším směnným kurzům zjistil, že:

1. výhodnější směnné kurzy byly zobrazeny na ploše přibližně 82 cm krát 22,5 cm;
2. veškeré údaje byly zobrazeny stejnou velikostí písma;
3. záhlaví o 4 řádcích obsahuje žlutým písmem na tmavě modrém pozadí „ZVÝHODNĚNÉ PODMÍNKY PRO KLIENTY S VIP KARTIČKOU“ (1. řádek), „SPECIAL CONDITIONS FOR THE CLIENTS WITH VIP CARD“ (2. řádek), „TOTO NENÍ KURZOVNÍ LÍSTEK“ (3. řádek), „THIS IS NOT EXCHANGE RATES LIST“

- (4. řádek);
4. pod záhlavím jsou na 72 řádcích (černým písmem na béžovém pozadí, řádky a sloupce odděleny oranžovými čarami) uvedeny směnné kurzy, přičemž jednotlivé sloupce obsahují vlajku cizí měny, množství skládané měny, kód skládané měny, symbol šipky vyjadřující směr směny, kód cílové měny a množství cílové měny, 1. až 36. řádek obsahuje směnné kurzy pro směnu jednotlivých cizích měn na měnu česká koruna, 37. až 72. řádek obsahuje směnné kurzy pro směnu měny česká koruna na jinou cizí měnu;
  5. zápatí o 12 řádcích (žlutým písmem na tmavě modrém pozadí) společné pro obě poloviny monitoru obsahuje informace o úplatě podle druhu provedeného směnárenského obchodu;
  6. směnný kurz pro směnu měny euro na měnu česká koruna je uveden na 1. řádku v podobě: vlajka EU, 1 EUR → CZK 27,01.

V obou polovinách jsou na 72 řádcích zobrazeny směnné kurzy stejným typem i velikostí písma, rozlišené pouze barevným podkladem. Text v záhlaví a zápatí je stejného typu a velikosti písma jako směnné kurzy. Vzhledem k použité kombinaci barvy písma a pozadí (viz výše) je lépe čitelný pravý sloupec obsahující výhodnější směnné kurzy, a to z důvodu většího kontrastu mezi barvou písma a barvou pozadí. Finanční arbitr považuje žlutá písmena na tmavě modrém pozadí za lépe čitelné než modrá písmena na sytě žlutém pozadí a černá písmena na béžovém pozadí lépe čitelná než černá písmena na světle modrém pozadí.

Na 1. řádku v levé polovině monitoru je směnný kurz CZK → EUR, opačný směnný kurz EUR → CZK se nachází na 37. řádku v levé polovině monitoru. Naopak na 1. řádku v pravé polovině monitoru se nachází zvýhodněný směnný kurz EUR → CZK, zatímco zvýhodněný směnný kurz CZK → EUR je na 37. řádku pravé poloviny monitoru.

Z předložených důkazů vyplývá, že monitor je umístěn v prostoru provozovny Instituce a nikoli přímo před potencionálními zájemci o uzavření směnárenského obchodu. Při výšce monitoru přibližně 82 cm a počtu 88 řádku připadá na 1 řádek méně než 1 cm, nepovažuje finanční arbitr velikost údajů na monitoru za přiměřenou.

Současně je finanční arbitr toho názoru, že kurzovní lístek (v levé polovině monitoru) je zaměnitelný s informacemi o výhodnějších směnných kurzech (v pravé polovině monitoru), a to vzhledem ke zvolenému řazení směnných kurzu (levá polovina obsahuje nejprve směnné kurzy CZK → cizí měna, poté cizí měna → CZK, pravá polovina obsahuje nejprve směnné kurzy cizí měna → CZK, poté CZK → cizí měna). Pokud potencionální zájemce o uzavření směnárenského obchodu hledá směnný kurz mezi měnou euro a měnou česká koruna, přičemž si všimne opačného směnného kurzu v 1. řádku v levé polovině monitoru, takový způsob uvádění informací v něm může vzbudit dojem, že hledaný směnný kurz nalezne v 1. řádku v pravé polovině monitoru, a nikoli v 37. řádku v levé polovině monitoru. Tomu přispívá také skutečnost, že rozdělení na kurzovní lístek a výhodnější směnné kurzy Instituce učinila pouze formálně (s to vzhledem k použití jednoho monitoru a jednoho typu a velikosti písma).

Po posouzení kurzovního lístku a informací o výhodnějších směnných kurzech musí finanční arbitr konstatovat, že ačkoli Instituce na monitoru uváděla dne 14. 1. 2014 všechny zákonné informace, nečinila tak způsobem, který po ní zákon požaduje, tj. v přiměřené velikosti určitým a srozumitelným způsobem a dopustila se porušení povinností podle § 11 odst. 3 a § 12 odst. 2 zákona o směnárenské činnosti.

Umístění monitoru a způsob, jakým Instituce na něm uveřejňovala směnné kurzy, současně považuje finanční arbitr za jednání způsobilé uvést Navrhovatele v omyl.

Aby však omyl Navrhovatele o výši směnného kurzu způsobil neplatnost uzavřeného sporného směnárenského obchodu, musí se jednat o omyl omluvitelný. K tomu dospěla dosavadní judikatura obecných soudu při posuzování omylu podle § 49a zákona č.40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění účinném do dne 31. 12.2013. Finanční arbitr považuje dosavadní judikaturou použitelnou i při posuzování omylu podle § 583 občanského zákoníku. Nadto, podle § 4 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „[m]á se za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat.“

Jak judikoval Nejvyšší soud v 30 Cdo 1251/2002 ze dne 19. 12. 2002 „[o] omluvitelný omyl, kterým je pravidelně omyl jednajících osoby týkající se skutkových okolností (*error facti*), pak nepochybně nejde, byl-li omyl jednajících osoby zaviněn její nedbalostí při využití možnosti ověřit si skutečnosti rozhodné pro uskutečnění zamýšleného právního úkonu. Tj. jinak řečeno, o omyl, který lze omluvit, nepůjde tehdy, měla-li jednajících, a omylu se pak dovolávající osoba, možnost se takovému omylu vyhnout vlastní pečlivostí při seznání skutečností pro uskutečnění právního úkonu rozhodujících. Nelze totiž akceptovat možnost, že by se bylo lze účinně dovolat neplatnosti pro omyl podle ustanovení § 49a o.z. za situace, kdy by omylu se dovolávající osoba zanedbala pro ni ve věci objektivně existující možnost přesvědčit se o pravém stavu věci, a bez příčiny se ve svém úsudku nechala mylně ovlivnit případnými dojmy, náznaky řešení, resp. hypotézami o vlastnostech předmětu zamýšleného právního úkonu.“

Pokud tedy Navrhovatel současně tvrdí, že viděl směnný kurz EUR → CZK na 1. řádku monitoru (1 EUR = 27,07 CZK), musel podle názoru finančního arbitra současně vidět i text nacházející se bezprostředně nad tímto řádkem „ZVÝHODNĚNÉ PODMÍNKY PRO KLIENTY S VIP KARTIČKOU“ a „TOTO NENÍ KURZOVNÍ LÍSTEK“, při pečlivém prostudování monitoru se směnnými kurzy si tak Navrhovatel musel být vědom, že uvedený směnný kurz je vázán na splnění určitých podmínek. Finanční arbitr tak považuje omyl Navrhovatele za neomluvitelný, neboť Navrhovatel nejednal s běžnou péčí a opatrností a porušil § 4 odst. 1 občanského zákoníku.

Navrhovatel také podepsal Transakční formulář, který určitým a srozumitelným způsobem Navrhovatele informoval o tom, že, že jím směňovanou částku 900 eur Instituce smění směnným kurzem 1 EUR = 16,77 Kč na částku 15.093 Kč. Navrhovatel současně v Transakčním formuláři prohlásil, že „Ja, nize podepsany klient, stvrzují svym podpisem, ze vyse uvedene informace jsem obdržel pred ukoncenim transakce, tedy pred vyplacenim a prevzetim konecne protihodnoty.“

V řízení nevyšly najevo žádné skutečnosti, které by svědčily ve prospěch tvrzení Navrhovatele, že Transakční formulář podepsal až po uzavření směnárenského obchodu při podání reklamace. Transakční formulář nepovažuje finanční arbitr ani z formálního ani z obsahového hlediska za nesrozumitelný, aby si informace na něm nemohl Navrhovatel přečíst nebo jim porozumět. Sám Navrhovatel žádné důkazy o tom, že by Transakční formulář podepsal později, nepředložil. A pokud tvrdí, že mu je pracovník Instituce podstrčil k podepsání při podání reklamace, musel o Transakčním formuláři vědět a podepsat ho s vědomím, že tak činí něco, co může v budoucnosti jeho jednání zpochybnit.



Pro výši směnného kurzu nestanoví zákon o směnářské činnosti žádná omezení, což znamená, že určení jeho výše je ponecháno na dohodě smluvních stran.

Navrhovatel v řízení nenamítal neúměrné zkrácení ve smyslu § 1793 občanského zákoníku. Na tomto místě finanční arbitr konstatuje, že neúměrné zkrácení mu nepřísluší posuzovat z úřední povinnosti, ale mohl by o něm rozhodovat jen tehdy, pokud by se jej Navrhovatel v řízení dovolával. Objektivní stránkou neúměrného zkrácení je podle ustanovení § 1793 odst. 1 občanského zákoníku hrubý nepoměr vzájemných plnění. Přestože občanský zákoník tento hrubý nepoměr nijak blíže nevymezuje a protože dosud neexistuje žádná relevantní judikatura k tomuto ustanovení, finanční arbitr vnímá hranici neúměrného zkrácení v případech, kdy hodnota plnění jedné strany odpovídá jedné polovině hodnoty plnění druhé strany, což však v tomto případě nenastalo.

Pokud se jedná o Navrhovatelem požadované náklady řízení před finančním arbitrem, finanční arbitr nemůže náklady řízení Navrhovateli přiznat, neboť ustanovení § 18 zákona o finančním arbitrovi stanoví, že „[k]aždý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení podle § 13, které nese instituce“.

Finanční arbitr se dále v řízení nezabýval podklady předložené Navrhovatelem dne 7. 7. 2014, zejména zápis o výsledku ze dne 7. 7. 2014, neboť se nejedná o důkazní prostředek, který by jakkoli souvisel se sporným směnářským obchodem.

#### 8. K výroku rozhodnutí

Ze shromážděných podkladů a provedeního dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že by sporný směnářský obchod byl neplatným z důvodu omylu na straně Navrhovatele.

Navrhovatel současně neprokázal, že by směněnou částku 15.093 Kč ponechal v provozovně Instituce, v řízení současně nevyplynuly ani jiné skutečnosti, které by tomuto závěru nasvědčovaly.

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

#### **P o u č e n í :**

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

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

V Praze dne 16. 3. 2015

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr