



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2020

(předkládaná podle § 21 zákona č. 229/2002 Sb.,
o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů)

červen 2021

OBSAH:

	ÚVODNÍ SLOVO	3
I.	SHRUTÍ ZÁŠADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2020	4
II.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA	7
III.	PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM	13
IV.	VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	14
V.	FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA – KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	22
VI.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	25
VII.	INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ	29
VIII.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	31
IX.	DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA	33
X.	VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI	34
	Příloha č. 1 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů	35
	Příloha č. 2 – Přehled rozhodnutí uveřejněných v roce 2020 ve Sbírce rozhodnutí	36
	Příloha č. 3 – Podrobnější informace o některých vybraných rozhodnutích finančního arbitra vydaných (a ve Sbírce rozhodnutí zveřejněných) v roce 2020	38

ÚVODNÍ SLOVO

Vážená veřejnosti,

finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra Vám předkládají zprávu o své činnosti za rok 2020.

Vědomi si všichni stále ještě neklidné doby, kterou nám přinesla pandemie covidu-19, připravili jsme pro Vás uživatelsky přátelský přehled o naší činnosti, zejména o působnosti finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, výsledcích jeho rozhodovací činnosti a informace o nákladech na jeho činnost, resp. výsledcích hospodaření Kanceláře finančního arbitra v roce 2020.

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2020 proto obsahuje na svém začátku shrnutí zásadních informací o činnosti finančního arbitra a hospodaření Kanceláře finančního arbitra ve sledovaném období s odkazy do podrobného textu samotné zprávy. Postačí tedy, když se začtete do úvodních 3 stran a v případě zájmu se necháte vést odkazy pro získání podrobnějších informací.

Jste-li spotřebitel a uživatel nebo zájemce o poskytování finančních služeb, které poskytují banky, poskytovatelé úvěru, stavební spořitelny, obchodníci s cennými papíry, investiční společnosti, životní pojišťovny, investiční nebo pojišťovací zprostředkovatelé nebo směnárníci, a dostali jste se do sporu s tím, kdo Vám tu finanční službu nabízel nebo již poskytl, a nedaří se Vám spor urovnat, můžete se zdarma obrátit na finančního arbitra.

Finanční arbitr je tu od toho, aby Vám jako spotřebiteli umožnil vyřešit spor smírně bez nutnosti hledat si právníka. Podat návrh na zahájení řízení je jednoduché, stačí jen vyplnit formulář návrhu, který má finanční arbitr pro každého k dispozici, a který obsahuje návod, jak svůj návrh formulovat. Pak je zapotřebí shromáždit všechny podklady, které by mohly mít souvislost se sporem a následně už jen poskytovat finančnímu arbitrovi součinnost (odpovídat na výzvy nebo se naopak ptát, když něčemu nerozumíte). Finanční arbitr Vás provede celým řízením, upozorní Vás na nedostatky návrhu, stejně tak Vás upozorní, že nárok, který vznášíte, není důvodný, nebo Vám naopak pomůže při zvažování, zda smír přijmout či nikoli.

Samozřejmě platí, že pokud Vy nebo finanční instituce nebudete s rozhodnutím finančního arbitra spokojeni, můžete ho předložit k přezkumu obecnému soudu. Právě proto musí finanční arbitr každý případ posuzovat nestranně a pouze podle práva, aby ani spotřebiteli ani finanční instituci svým rozhodnutím nepřivodil újmu v podobě nesprávného rozhodnutí.

Pokud Vás dosud žádný spor s poskytovatelem finanční služby nepotkal, přečtěte si alespoň základní informace o působnosti finančního arbitra a dalších orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice, ať o svých možnostech víte.

Pokud jste zástupce finanční instituce, proti které návrh spotřebitele směřuje, pak je namístě vysvětlit, že finanční arbitr nikdy nezvýhodňuje žádnou ze stran sporu. Jen objektivní a správné posouzení sporu může přinést oběma stranám užitek. Proto finanční arbitr vždy, když shledá nárok spotřebitele důvodným, obrací se na finanční instituci s předběžným právním posouzením sporu, tedy s vysvětlením, proč by po předběžném právním posouzení dosud shromážděných podkladů spotřebiteli zčásti nebo zcela vyhověl, a instituce má možnost spor urovnat smírně.

Finanční arbitr a všichni pracovníci Kanceláře finančního arbitra Vám samozřejmě přejí, ať jsou Vaše finanční kroky úspěšné a bez sporů. A pokud by přece jen ke sporu došlo a nepodařilo se ho urovnat, pak jsme všichni připraveni Vám v řízení před finančním arbitrem umožnit uplatnit své nároky a dosáhnout co nejlepšího řešení.

V Praze dne 30. 6. 2021

Mgr. Monika Nedelková, finanční arbitr
a všichni z Kanceláře finančního arbitra

I. SHRnutí ZÁSADNÍCH INFORMACÍ O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA A HOSPODAŘENÍ KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2020

Finanční arbitr je bezplatný státem zřízený (zákonem o finančním arbitrovi) mimosoudní orgán příslušný k rozhodování některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, aktuálně sporů při poskytování platebních služeb, ze stavebního spoření, z neplatebních účtů a vkladních knížek, elektronických peněz, spotřebitelských úvěrů, včetně hypoték a úvěrů ze stavebního spoření, z kolektivního investování a investičních služeb, ze směnářenských obchodů a životního pojištění.

[\(♣ více o působnosti finančního arbitra na str. 7\)](#)

Sporem se finanční arbitr může zabývat pouze v řádně zahájeném řízení, a to pouze na návrh spotřebitele. Finanční instituce, proti které návrh směřuje, je povinná se řízení účastnit a poskytovat finančnímu arbitrovi dostatečnou součinnost.

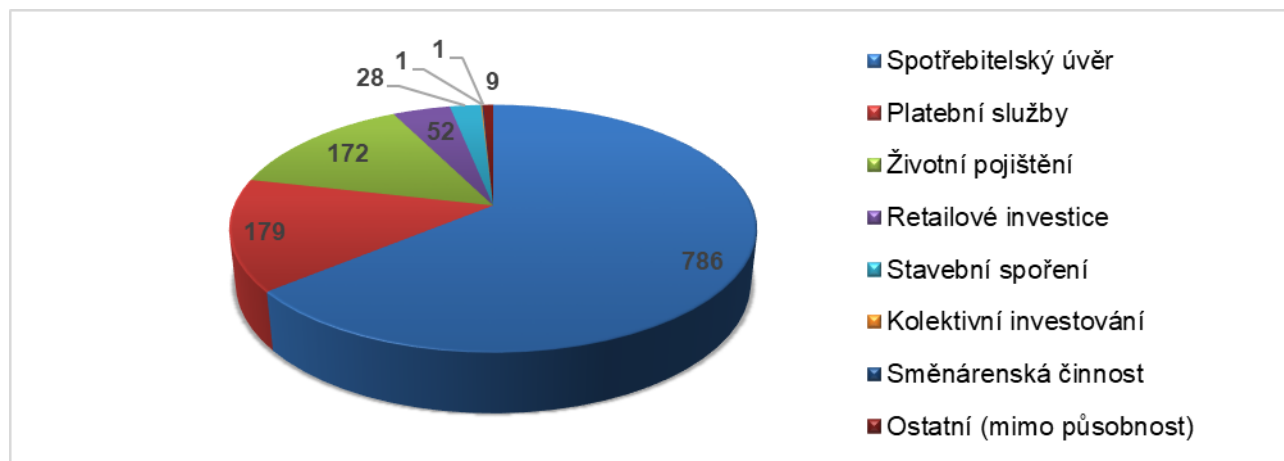
Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné a nevyžaduje se, aby byl spotřebitel právně zastoupen (náklady právního zastoupení se v řízení před finančním arbitrem nepřiznávají). [\(♣ více o pravidlech řízení na str. 13\)](#)

V řízení může finanční arbitr (stejně jako obecný soud) posoudit, zda ve vztahu ke spotřebiteli neporušila finanční instituce některou z právních povinností stanovených právními předpisy nebo sjednaných ve smlouvě. Spotřebitel se může domáhat určení neplatnosti uzavřené smlouvy nebo jejího ujednání, případně může požadovat, aby finanční arbitr poskytovateli finančních služeb uložil povinnost zaplatit mu peněžitou částku, ať už jako plnění z uzavřené smlouvy nebo jako náhradu škody apod.

Finanční arbitr musí posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout u soudu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně by neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

Za smírné řešení sporu se považuje stav, kdy se spotřebitel a finanční instituce dohodnou a uzavřou dohodu o narovnání, ale i případy, kdy v průběhu řízení před finančním arbitrem vyjde najevo, že nárok spotřebitele je neoprávněný a finanční arbitr spotřebiteli dokáže vysvětlit, aby upustil od vedení řízení. [\(♣ více o rozhodovací činnosti na str. 14\)](#)

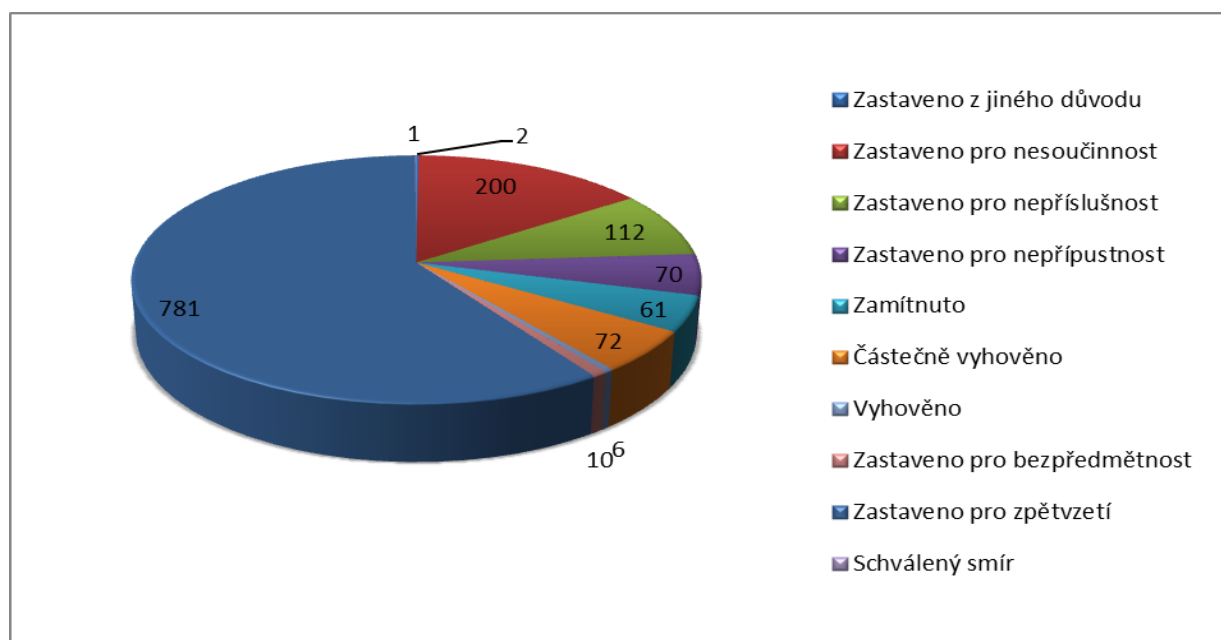
V roce 2020 bylo před finančním arbitrem zahájeno celkem 1.228 nových řízení, celkem finanční arbitr v tomto období projednával 2.425 sporů a vyřídil přes 5.000 dotazů od veřejnosti směřujících k působnosti finančního arbitra nebo přímo k individuálnímu sporu spotřebitele.



Finančnímu arbitrovi se ve sledovaném období podařilo pravomocně ukončit celkem 1.315 řízení.

Ve většině případů se finančnímu arbitrovi daří dosahovat smírného řešení sporu. Z celkového počtu pravomocně skončených sporů v roce 2020 dosáhl finanční arbitr v 792 případech, tedy v téměř dvou třetinách (60 %), smírného řešení sporu (781 řízení bylo zastaveno pro zpětvzetí návrhu navrhovatelem, 10 řízení bylo zastaveno pro bezpředmětnost a 1 řízení bylo ukončeno schválením smíru).

Úplně návrhu spotřebitele (finanční instituce odmítla řešit spor smírně) finanční arbitr vyhověl v 6 řízeních, a částečně spotřebiteli vyhověl v dalších 72 řízeních, naopak 61 řízení skončilo zamítnutím návrhu spotřebitele, protože finanční arbitr neshledal jeho návrh důvodným.



Nejčastějším předmětem sporů i vyřizovaných dotazů byl v roce 2020 obdobně jako v předcházejícím roce spotřebitelský úvěr, zejména spory z předčasného splacení spotřebitelského úvěru na bydlení nebo spory o platnost úvěrové smlouvy pro neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením.

Svá rozhodnutí v anonymizované podobě uveřejňuje finanční arbitr ve [Sbírce rozhodnutí](#) na svých internetových stránkách. ([♣ více v části informační povinnosti finančního arbitra na str. 29](#))

Ve zprávě najdete i stručný popis typických sporů, které finanční arbitr v roce 2020 řešil. ([♣ více v Příloze č. 3 na str. 38](#))

Zájem o mimosoudní řešení sporů před finančním arbitrem roste, od 1. 1. do 15. 6. 2021 přijal finanční arbitr 780 nových návrhů na zahájení řízení. Ve srovnání se stejným obdobím loňského roku, kdy finančnímu arbitrovi bylo podáno 536 návrhů na zahájení řízení, došlo v roce 2021 k nárůstu o více než 40 %.

Finanční arbitr musí pozitivně vyzdvihnout změnu přístupu spotřebitelů jako účastníků řízení před finančním arbitrem, kterou zaznamenal v minulém období, protože se spotřebitelé snaží vystupovat v řízeních samostatněji (bez placených zástupců), poskytují více součinnosti finančnímu arbitrovi, stejně jako lépe přijímají jeho právní posouzení, že jim finanční arbitr nemůže bohužel pomoci, nebo jeho doporučení ohledně nabízených smírů od finančních institucí.

Najdou se samozřejmě stále i spotřebitelé, kteří jsou i přes řádné právní posouzení svého případu podepřeného ustálenou rozhodovací praxí obecných soudů nespokojeni. Zpravidla jsou to však ti, kteří si za své ztráty mohou opravdu sami, podepisují bez přečtení, předběžné právní posouzení nebo rozhodnutí finančního arbitra nečtou a pak si ještě na finančního arbitra stěžují.

Bohužel i v roce 2020 se našli ochránci spotřebitelů (a to i z řad advokátů), kteří namísto toho, aby spotřebitele poslali za finančním arbitrem, protože to bude mít zadarmo a řízení před finančním arbitrem zvládnou, tak je za až třicetiprocentní odměnu z vysouzené částky v řízení před finančním arbitrem zastupují, řízení zbytečně prodlužují a mnohdy komplikují smírné vyřešení sporu.

I v roce 2020 finanční arbitr, resp. jeho zástupce trvale pověřený zahraniční agendou intenzivně spolupracoval na mezinárodní, zejména evropské úrovni se zástupci obdobných institucí v zahraničí sdružených v evropské síti finančních ombudsmanů FIN-NET i v celosvětové síti INFO Network. ([♣ více o mezinárodní spolupráci finančního arbitra na str. 31](#))

Pokud jde o personální zajištění činnosti finančního arbitra, v roce 2020 činil celkový počet schválených systemizovaných míst 57 pracovních míst (nikoli služebních), včetně pracovní pozice finančního arbitra a jeho zástupce. Většina zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra má vysokoškolské vzdělání v oboru právo, odborným činnostem souvisejících s řešením sporů se věnovali zaměstnanci v rozsahu 35 plných pracovních úvazků. Průměrný počet probíhajících sporů připadajících na jednoho odborného pracovníka pracujícího na plný úvazek činil v průběhu sledovaného období téměř 70 řízení. S ohledem na pravidla řízení před finančním arbitrem spočívající (povinnost finančního arbitra pomáhat spotřebiteli uplatnit jeho nároky, poskytovat mu součinnost, rozhodovat v zákonem stanovených lhůtách, rozhodnout i nad návrh spotřebitele, aktivně vystupovat při jednání spotřebitele s finanční institucí o smírném řešení sporu a s ohledem na výsledky činnosti finančního arbitra a Kancelář finančního arbitra od roku 2011 se jako optimální (maximální) počet probíhajících sporů připadajících na jednoho odborného pracovníka jeví maximálně 25 probíhajících sporů.

Stávající počet zaměstnanců zajišťujících odborné činnosti finančního arbitra je tak v poměru k počtu řešených sporů a jejich složitosti nedostatečný. ([♣ více o Kanceláři finančního arbitra na str. 22](#))

Kancelář finančního arbitra stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kancelář finančního arbitra, nevyužívali, stejně jako v předchozích obdobích, externích právních nebo poradenských služeb. ([♣ více o nákladech na zajištění činnosti na str. 25](#))

Pandemie covidu-19 samozřejmě dopadla i na činnost finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra. V žádném případě však neohrozila rozhodování sporů ani další odborné činnosti. Přinesla ale navíc činnosti, které bylo potřeba zajistit, a to bez ohledu na personální kapacity Kanceláře finančního arbitra. Zajištění jejího chodu v souladu s vládními opatřeními (omezení styku s veřejností, hygienická a epidemiologická opatření atd.) tak prováděli všichni pracovníci Kanceláře finančního arbitra nad rámec svých obvyklých pracovních úkolů.

Je potřeba připomenout, že v působnosti finančního arbitra dosud nejsou spory z finančních služeb, jako jsou neživotní pojištění, penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření a spory akcionářů a držitelů dluhopisů, ačkoli jsou to spory z finančních služeb nebo na finančním trhu a spotřebitelé o jejich řešení prostřednictvím finančního arbitra mají zájem. ([♣ více o výhledech do budoucnosti na str. 34](#))

II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr je příslušný podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb,
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění,
- f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu,
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb,
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu,
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu.

Spory v působnosti finančního arbitra

Finanční arbitr je tedy ve své působnosti příslušný rozhodovat například ve sporech při poskytování platebních služeb o

- zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- zneužití platebního prostředku (elektronické bankovníctví),
- nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu,
- nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně,
- platnosti výpovědi platebního účtu,
- provedení srážky z částky platební transakce zprostředkujícím poskytovatelem platebních služeb,
- neprovedení platební transakce (odmítnutí provést platební transakci),
- vícenásobné zaúčtování transakce výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- opožděné realizaci platební transakce nebo neprovedení inkasa,
- výši kurzového rozdílu při bezhotovostním převodu z platebního účtu do zahraničí,
- správnosti poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby,
- provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby.

Finanční arbitr může rozhodovat například spory ze spotřebitelského úvěru (mimo jiné neúčelového, hypotečního, ze stavebního spoření) i spory z jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby uzavřené mezi spotřebitelem a věřitelem případně zprostředkované zprostředkovatelem o

- platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- určení výše závazku (dluhu) ze smlouvy o úvěru,
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením,
- výši odměny věřitele za poskytnutí úvěru,
- právu na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění),
- výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN),
- právu předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru, zejména o výši účelně vynaložených nákladů souvisejících s předčasným splacením úvěru nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,

- zesplatnění úvěru,
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- náhradu škody způsobenou věřitelem dlužníkovi v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o úvěru.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory z kolektivního investování, tedy spory spotřebitele s investiční společností nebo investičním fondem mimo jiné o

- vypořádání realizovaného pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu,
- hodnotě podílového listu,
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry,
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem,
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství v souvislosti s kolektivním investováním,
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu,
- náhradu škody způsobenou v souvislosti s plněním informačních povinností investiční společností nebo investičním fondem.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory při poskytování investičních služeb mezi spotřebitelem a osobou poskytující investiční služby, tedy např. obchodníkem s cennými papíry, investičním zprostředkovatelem, vázaným zástupcem, zahraniční osobou, která má povolení orgánu dohledu jiného členského státu Evropské unie mimo jiné o

- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji investičního nástroje,
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství,
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem investičního nástroje,
- platnost nebo ukončení smlouvy o poskytování investiční služby.

Finanční arbitr může rozhodovat spory ze směnářenské činnosti o

- odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu,
- výši poplatku za provedení směnářského obchodu,
- platnosti směnářského obchodu,
- výši směnného kurzu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze životního pojištění mezi spotřebitelem a pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem mimo jiné o

- platnosti pojistné smlouvy nebo jejího ujednání,
- výši pojistného plnění,
- výši odkupného,
- náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy.

Finanční arbitr může rozhodovat spory nejen z již uzavřené smlouvy o stavebním spoření, ale také spory, které vzniknou v předmluvní fázi nebo při zprostředkování stavebního spoření, například o platnosti smlouvy o stavebním spoření nebo smluvního ujednání,

- platnosti výpovědi nebo o ukončení smlouvy o stavebním spoření,
- platnosti jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření (spočívající např. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření),
- výši poplatku účtovaného stavební spořitelnou k tíži účtu stavebního spoření,
- výši vyplacené státní podpory,
- náhradě škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním stavebního spoření.

Překážky řízení před finančním arbitrem

Finanční arbitr ve sporu spotřebitele s finanční institucí, který by jinak spadal do jeho působnosti, již nemůže rozhodnout, pokud nastala některá z dalších zákonných překážek řízení, tedy

- ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem,
- ve věci samé již rozhodl arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před finančním arbitrem,
- ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.

Spotřebitelské spory na finančním trhu mimo působnost finančního arbitra

Současně některé spory spotřebitelů a finančních institucí, přestože se týkají finančního trhu, do působnosti finančního arbitra dosud nenáleží. Jedná se především o spory

- ze zajištění a utvrzení dluhu ze spotřebitelského úvěru,
- z neživotního pojištění (pojištění nemovitosti, havarijní pojištění, povinné ručené, úrazové pojištění, pojištění pracovní neschopnosti aj.), a to ani tehdy, pokud bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění,
- z penzijního připojištění nebo doplňkového penzijního spoření,
- mezi držiteli dluhopisů a jejich emitenty,
- týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s poskytováním finančních služeb.

Přesto se s nimi veřejnost na finančního arbitra obrací. Finanční arbitr musí tyto spotřebitele bohužel odmítnout a odkázat je na Českou obchodní inspekci, která řeší spotřebitelské spory, které nespadají do působnosti finančního arbitra. Česká obchodní inspekce tak musí řešit ve svém zjednodušeném a nezávazném řízení složité spory spotřebitelů s finančními institucemi.

Další orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Dalšími orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad, Česká obchodní inspekce nebo subjekty pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné, a účastníkem, popřípadě uživatelem na straně druhé, a to na základě návrhu kterékoliv ze stran.

Český telekomunikační úřad současně vykonává dozor nad ochranou spotřebitele na úseku služeb elektronických komunikací. Dále Český telekomunikační úřad rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace poštovní služby.

Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím Českého telekomunikačního úřadu lze získat zde: <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu>. Kontakt: Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, telefon: 224 004 111, e-mail: podatelna@ctu.cz, ID datové schránky a9qaats.

Energetický regulační úřad

Energetický regulační úřad je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství, a to v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství.

Energetický regulační úřad tak řeší spotřebitelské spory vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb, jejichž předmětem je dodávka elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce.

Typicky se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, případně smlouvu o dodávce tepelné energie.

Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím Energetického regulačního úřadu lze získat zde: <https://www.eru.cz/cs/mimosoudni-reseni-sporu>. Kontakt: Energetický regulační úřad, oddělení sporných řízení, Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava, telefon: 564 578 658, e-mail: podatelna@eru.cz, ID datové schránky: eeuaau7.

Česká obchodní inspekce

V ostatních případech, ve kterých není příslušný spor rozhodovat finanční arbitr, Český telekomunikační úřad nebo Energetický regulační úřad, je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce.

Česká obchodní inspekce vede řízení zahájené na návrh spotřebitele, a pokud se strany sporu v zákonem stanovené lhůtě nedohodnou nebo spotřebitel od řízení neodstoupí, řízení marným uplynutím lhůty končí. Česká obchodní inspekce tedy nevydává žádné rozhodnutí ve věci.

Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím České obchodní inspekce lze získat zde: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Kontakt: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát ČOI, Štěpánská 796/44, 120 00 Praha 2, poradenská linka telefon: 222 703 404, e-mail: adr@coi.cz, ID datové schránky x7cab34.

Česká obchodní inspekce současně kontroluje právnické a fyzické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost podle zákona o České obchodní inspekci, pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. V rámci výkonu dozoru může Česká obchodní inspekce provést šetření, zda v uvedeném případě nedošlo k porušení zákona o ochraně spotřebitele a případně uložit veřejnoprávní sankci. Podnět lze zaslat přímo na inspektorát příslušný podle místa, kde k předmětnému jednání došlo. Seznam inspektorátů lze získat zde: <https://www.coi.cz/kontakty-inspektoraty/>.

Subjekty pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů

K mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu z neživotního pojištění je vedle České obchodní inspekce příslušná i Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. jako subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů z neživotního pojištění prostřednictvím Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. lze získat zde: <https://www.ombudsmancap.cz/>. Kontakt: Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú., Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, telefon: 602 273 096, e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz, ID datové schránky: i4ymwu8.

Soudy a orgány činné v trestním řízení

Platí, že každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech, má možnost obrátit se na obecné soudy České republiky (blíže zde: <https://www.justice.cz>), proto právo spotřebitelů domáhat se svých práv v řízení před obecnými soudy tímto není dotčeno.

V případě podezření na spáchání trestného činu je na místě se obrátit na Policii České republiky (kontakt na příslušný útvar <https://www.policie.cz/imapa.aspx>), případně je možné obrátit se na státní zastupitelství (kontakt na příslušná státní zastupitelství <https://verejnazaloba.cz/prehled-statnich-zastupitelstvi/>).

Pro soudní řízení v případech, kdy není věc možné řešit před orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, lze využít komerční právní pomoci (seznam advokátů <https://vyhledavac.cak.cz>), v některých případech lze využít bezplatné poradenství poskytované Českou advokátní komorou (<https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=2617>) nebo bezplatné poradny, jejichž kontakty lze vyhledat na internetu (např. zadáním do vyhledavače kombinace slov „bezplatná právní poradna“); v této souvislosti je však nutno upozornit, že mezi nalezenými odkazy se může vyskytovat i značné množství subjektů poskytujících placené služby, je tak na místě značná opatrnost.

Orgány veřejnoprávního dohledu nebo státního dozoru

Vedle orgánů mimosoudního řešení sporů se mohou spotřebitelé obracet i na státní orgány vykonávající veřejnoprávní dohled či dozor s podněty k provedení dohledu nebo kontroly.

Česká národní banka

Orgánem veřejnoprávního dohledu nad finančním trhem je Česká národní banka. Česká národní banka nemůže rozhodnout ve sporu mezi spotřebitelem a finanční institucí, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu. Na základě přijatého podnětu je však Česká národní banka oprávněna provést šetření a případně zahájit správní řízení o udělení veřejnoprávní sankce dohlíženému subjektu. O výsledku šetření, včetně případného zahájení správního řízení, informuje Česká národní banka na jeho žádost stěžovatele do 30 dnů ode dne, kdy obdržela podnět.

Bližší informace o výkonu dohledu prováděného Českou národní bankou lze získat zde: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/vykon-dohledu/>. Kontakt: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 110 00 Praha 1, telefon: 224 411 111, e-mail: info@cnb.cz, ID datové schránky: 8tgaiej.

Ministerstvo financí

Státní dozor nad penzijními společnostmi a penzijními fondy v souvislosti s poskytováním státního příspěvku a hospodařením s ním a státní dozor nad dodržováním podmínek pro poskytování státní podpory stavebního spoření vykonává Ministerstvo financí. Ministerstvo financí nemůže rozhodnout ve sporu mezi spotřebitelem a penzijní společností, penzijním fondem nebo stavební spořitelnou, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu. Na základě přijatého podnětu je však Ministerstvo financí oprávněno provést šetření a případně zahájit správní řízení o udělení veřejnoprávní sankce dozorovanému subjektu.

Bližší informace o výkonu státního dozoru prováděného Ministerstvem financí lze získat zde: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/stavebni-sporeni/kontroly-u-stavebnich-sporitelen-a-penzi>. Kontakt: Ministerstvo financí, odbor 36 – Státní kontrola a dozor na finančním trhu, Letenská 15, 118 10 Praha 1, telefon: 257 041 111, e-mail: podatelna@mfcz.cz, ID datové schránky: xzeaauv.

Úřad pro ochranu osobních údajů

Dozor nad dodržováním povinností při správě a zpracování osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Úřad pro ochranu osobních údajů nemůže rozhodnout ve sporu mezi soukromými subjekty, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu. Na základě přijatého podnětu je však oprávněn provést šetření, zda v uvedeném případě nedošlo k porušení zákona o ochraně osobních údajů a případně uložit veřejnoprávní sankci.

Bližší informace o dozorové a rozhodovací činnosti Úřadu pro ochranu osobních údajů lze získat zde: <https://www.uoou.cz/dozorova-a-rozhodovaci-cinnost/ds-1277/p1=1277>. Kontakt: Úřad pro

ochranu osobních údajů, Plk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, telefon: 234 665 555, e-mail: posta@uouu.cz, ID datové schránky: qkbaa2n.

III. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Řízení se zahajuje na návrh spotřebitele, finanční instituce se zahájení řízení domáhat nemůže. Finanční instituce je povinná se řízení před finančním arbitrem účastnit a je povinná poskytovat finančnímu arbitrovi dostatečnou součinnost. Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi, který obsahuje ucelenou základní úpravu zvláštního mimosoudního řízení, a podle správního řádu, nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak.

Zákon o finančním arbitrovi například neobsahuje počítání lhůt, postup při seznamování se shromážděnými podklady před vydáním rozhodnutí, způsob rozhodování o přerušení řízení nebo zastavení řízení ve zvláštních případech a při posuzování opožděného odvolání nebo námitek proti rozhodnutí finančního arbitra.

Řízení před finančním arbitrem je vedeno zásadou vyšetřovací. Finanční arbitr je tedy povinen shromáždit všechny relevantní podklady, aby mohl spor rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními předpisy.

V řízení finanční arbitr proto vždy postupuje tak, že poté, co navrhovatel odstraní vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve finanční arbitr finanční instituci, proti které návrh směřuje, aby se k návrhu vyjádřila a předložila potřebné podklady. Není vyloučeno, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i finanční instituci opakovaně k vyjádření nebo k doplnění předložených podkladů, případně aby vyzýval třetí osoby.

Finanční arbitr podklady průběžně posuzuje a tam, kde je to účelné a nárok spotřebitele oprávněný, projedná věc s navrhovatelem nebo finanční institucí, resp. strany sporu seznámí s předběžným právním posouzením a snaží se strany sporu přivést ke smírnému řešení sporu.

Nelze-li v řízení smírného řešení dosáhnout, ať už z důvodů na straně navrhovatele nebo finanční instituce nebo pokud finanční arbitr řízení nezastaví z důvodu nečinnosti navrhovatele nebo existence zákonné překážky řízení, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu.

Vydání nálezu předchází seznámení obou stran sporu se shromážděnými podklady, buď při nahlížení do spisu, nebo zasláním podkladů na vyžádání kterékoli strany sporu poštou, elektronickou poštou, případně datovou schránkou. Shromažďování podkladů tedy zahrnuje jednak fázi odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, shromažďování podkladů od finanční instituce nebo dožádaných osob, posuzování podkladů s cílem předběžně posoudit případ, sdělení předběžného posouzení případu stranám sporu a poskytování součinnosti při jednání stran sporu o smírném řešení sporu.

Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí, tedy nikoli od zahájení řízení; nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů.

Proti nálezem finančního arbitra může kterákoli strana sporu písemně podat odůvodněné námitky. O námitkách rozhoduje znovu finanční arbitr. Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách je konečné, tedy nelze se proti němu odvolat, a rozhodnutí nabývá právní moci.

Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je po uplynutí lhůty pro splnění uložené povinnosti v něm stanovené vykonatelné a má stejné účinky jako rozhodnutí soudu. Nesplní-li finanční instituce dobrovolně povinnost, kterou jí finanční arbitr v rozhodnutí uložil, může navrhovatel podat návrh na výkon rozhodnutí.

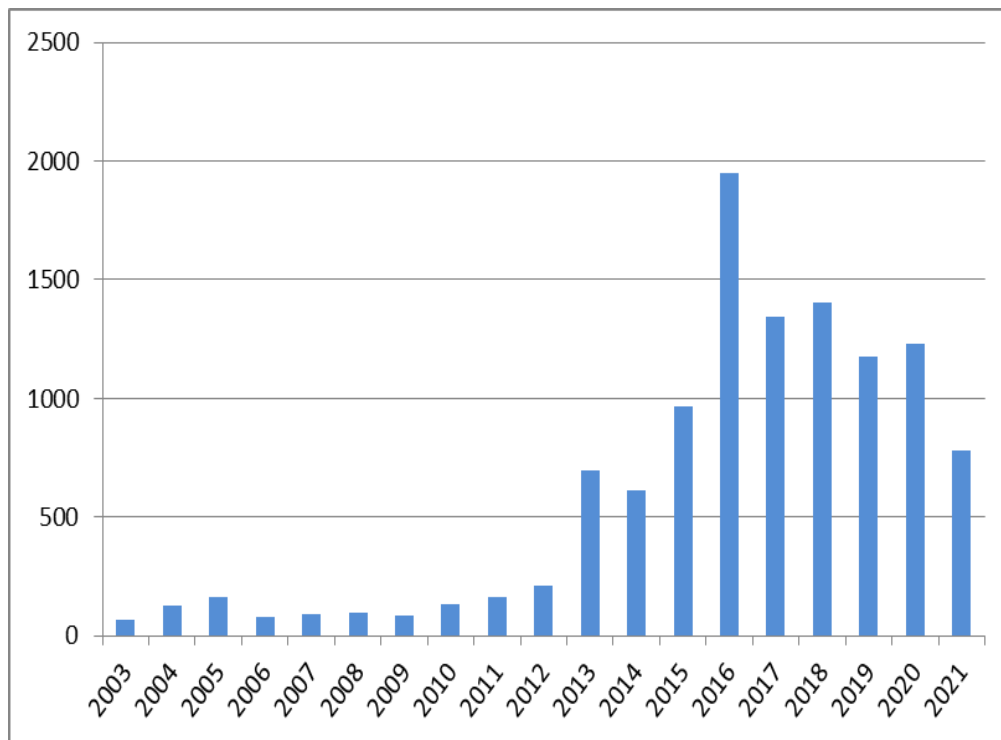
Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra o námitkách může kterákoli strana sporu podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Účastníky řízení před soudem jsou pouze navrhovatel a finanční instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2020 celkem 1.228 návrhů na zahájení řízení. V období od 1. 1. 2021 do 15. 6. 2021 přijal finanční arbitr 780 nových návrhů na zahájení řízení.

Počet zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra (2003–2021)

Rok	Počet
2003	66
2004	128
2005	160
2006	77
2007	92
2008	99
2009	84
2010	134
2011	163
2012	210
2013	698*
2014	612
2015	964
2016	1.948
2017	1.344
2018	1.401
2019	1.178
2020	1228
2021	780**



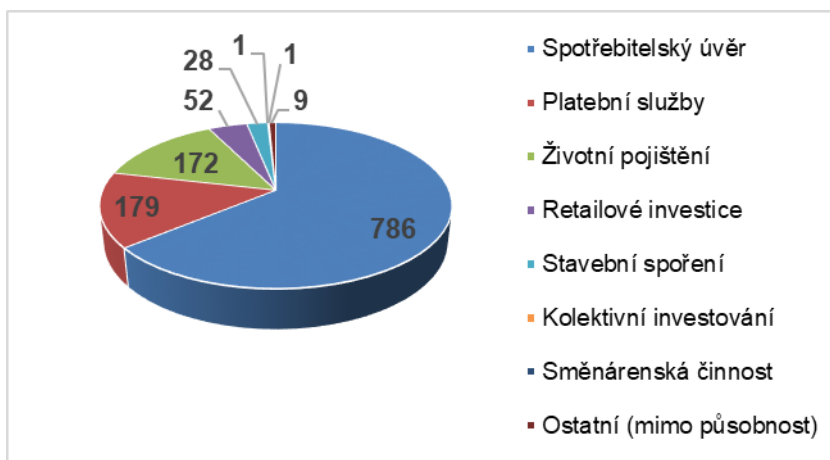
* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93.139 hromadně podaných sporů o poplatek za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)

** stav ke dni 15. 6. 2021

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2020 představovaly spory ze spotřebitelských úvěrů. Nejméně sporů přitom napadlo ze směnárenské činnosti a z kolektivního investování.

Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2020

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	786
Platební služby	179
Životní pojištění	172
Retailové investice	52
Stavební spoření	28
Kolektivní investování	1
Směnárénská činnost	1
Ostatní (mimo působnost)	9
Celkem	1.228



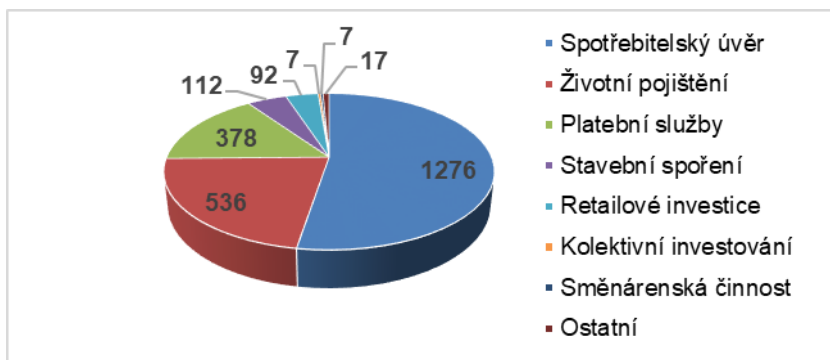
V roce 2020 samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2020 probíhalo ještě dalších 1.197 řízení, celkem tedy probíhalo 2.425 řízení ve věci.

Probíhajícím řízením se rozumí i řízení, které bylo přerušeno ze zákonných důvodů (probíhající

insolvenční řízení finanční instituce nebo navrhovatele) nebo na žádost navrhovatele (vyčkání soudního přezkumu jiného rozhodnutí finančního arbitra v obdobné věci); řízení, ve kterém navrhovatel odstraňuje nedostatky návrhu na zahájení řízení nebo návrh doplňuje a požádá o poskytnutí delší lhůty; a současně řízení, ve kterém probíhá shromažďování podkladů, jednání o smírném řešení sporu nebo příprava rozhodnutí ve věci nebo řízení o námitkách.

Rozdělení všech řešených sporů v roce 2020 podle oblastí včetně sporů z předešlých období

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	1276
Životní pojištění	536
Platební služby	378
Stavební spoření	112
Retailové investice	92
Kolektivní investování	7
Směnářská činnost	7
Ostatní	17
Celkem	2.425



Spotřebitelský úvěr

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2020 zahájeno 786 řízení, celkem v roce 2020 vedl finanční arbitr 1276 sporů ze spotřebitelského úvěru a pravomocně jich ukončil 683, z toho smírným vyřešením sporu skončilo 505 řízení (zpětvzetí 501, bezpředmětnost pro odpadnutí předmětu sporu 3, schválený smír 1), ve 12 případech finanční arbitr návrhu na zahájení řízení zčásti nebo zcela vyhověl, v 10 případech musel návrh na zahájení řízení zamítnout, v 50 případech finanční arbitr řízení zastavil pro svoji nepříslušnost či nepřípustnost návrhu a ve 105 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším sporem ze spotřebitelského úvěru byly spory o posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele úvěru řádně posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost dlužníka. U tohoto typu sporů již finanční arbitr vychází z rozhodovací praxe obecných soudů, když soudy už i přezkoumávaly rozhodnutí finančního arbitra a daly mu za pravdu, když ve sporech posoudil smlouvy o úvěru jako neplatné a uložil poskytovatelům úvěru vydat spotřebitelům bezdůvodné obohacení převyšující uhrazené jistiny spotřebitelských úvěrů.

Druhým nejčastějším sporem v oblasti spotřebitelského úvěru byly spory z předčasného splacení úvěru, zpravidla na bydlení. Ve sporu o výši účelně vynaložených nákladů při předčasném splacení úvěru se spotřebitel může domáhat vrácení rozdílu mezi již zaplacenou úhradou za předčasné splacení úvěru a účelně vynaloženými náklady, na které poskytovateli úvěru vznikl nárok, anebo se může domáhat správného vyčíslení částky potřebné k předčasnému splacení spotřebitelského úvěru včetně úhrady za předčasné splacení odpovídající účelně vynaloženým nákladům poskytovatele úvěru v souvislosti s předčasným splacením úvěru. Tyto spory jsou nové, dosud obecnými soudy nerozhodované.

Dalšími častými spory byly spory o určení výše dluhu ze smlouvy o úvěru z důvodu výše sjednané odměny v rozporu s dobrými mravy, nebo v případě tzv. překlenovacích úvěrů ze stavebního spoření.

Předmětem sporů zůstávají i zápisy v registrech dlužníků, kdy se na finančního arbitra obraceli spotřebitelé s požadavky na přezkoumání, zda o nich poskytovatelé úvěrů sdíleli v registrech oprávněně informace o jejich závazcích. Mezi další spory patří také náhrada škody za neodborné zprostředkování úvěru, případně za neposkytnutí úvěru žadateli o úvěr, případně určení výše poplatku za nečerpání úvěru.

V některých případech finanční arbitr nemohl spor řešit a musel řízení zastavit, protože v řízení vyšlo najevo, že smlouva byla sjednána jako podnikatelská a navrhovateli se nepodařilo prokázat jeho tvrzení, že se ve skutečnosti jednalo o úvěr spotřebitelský.

V některých případech musel finanční arbitr zastavit řízení až v jeho průběhu, protože nastala překážka řízení v podobě zahájení soudního řízení na návrh finanční instituce nebo zahájení insolvenčního řízení na majetek spotřebitele.

Platební služby

V oblasti platebního styku bylo v roce 2020 zahájeno 179 řízení, v témže roce pravomocně skončilo 165 řízení, z toho smírným vyřešením sporu skončilo 100 řízení, celkem 7 návrhů na zahájení řízení finanční arbitr zamítl, v 11 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro svoji nepříslušnost, 2 pro nepřipustnost a ve 45 případech finanční arbitr řízení zastavil pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším typem sporů při poskytování platebních služeb zůstávají spory z neautorizovaných platebních transakcí, zpravidla v souvislosti s používáním platebních prostředků jako je internetové bankovníctví nebo platební karta.

Časté byly také spory o správnost provedené platební transakce, zejména v souvislosti s použitím bankomatu, např. spor o výši hotovosti vložené do bankomatu, kdy navrhovatel tvrdí, že částka, kterou vkládal, byla vyšší, než částka připsaná poskytovatelem platebních služeb na účet, anebo spor o výši hotovosti vybrané z bankomatu, kdy navrhovatel tvrdí, že obdržel jinou (nižší) částku, než kterou žádal, anebo že mu poskytovatel platebních služeb odepsal z účtu jinou (vyšší) částku, než skutečně vybíral.

Početnou skupinu tvořily i spory o tzv. chargeback, když se spotřebitelé domáhali prostřednictvím svých poskytovatelů platebních služeb navrácení zaplacených peněžních prostředků za neposkytnuté služby nebo nedodané zboží, nejčastěji za neuskutečněné lety nebo zrušené zahraniční dovolené.

Finanční arbitr řešil několik sporů o platnost výpovědi závazku ze smlouvy o platebních službách nebo o náhradu škody v souvislosti s vypořádáním dědictví.

Spory z platebních služeb jsou velmi rozdílné, vyžadují posouzení velkého množství podkladů, nejen smluvní dokumentace, ale výstupů z různých informačních systémů poskytovatelů platebních služeb i podkladů od třetích osob, a proto patří k těm nesložitějším co do řádného zjištění skutkového stavu.

Životní pojištění

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2020 zahájeno 172 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2020 pravomocně ukončeno 386 řízení, smírným vyřešením sporu skončilo 144 řízení (zpětvzetí), ve 43 případech finanční arbitr návrh na zahájení řízení zamítl, v 65 případech návrhu na zahájení řízení zčásti vyhověl, v 94 případech řízení zastavil pro nepříslušnost či nepřipustnost návrhu a ve 39 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějším typem sporů ze životního pojištění byly spory o vrácení pojistného, které spotřebitelé na základě pojistných smluv o investičním životním pojištění zaplatili pojišťovně, protože podle svého tvrzení neměli zájem o investiční životní pojištění, ale měli zájem o spoření, a pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna je uvedli v omyl při uzavírání pojistné smlouvy o povaze a zejména nákladovosti produktu, případně namítali různé vady pojistných smluv a smluvní dokumentace, pro které měly být pojistné smlouvy neplatné.

Další početnou skupinou sporů jsou spory o výši pojistného plnění při dožití konce pojistné doby tzv. kapitálových životních pojištění, kdy se spotřebitelé domáhají výplaty výnosu, který jim namodelovali pojišťovací zprostředkovatelé před uzavřením pojistných smluv, kterého pak pojišťovny ve skutečnosti nedosáhly. Anebo se spotřebitelé domáhají jednorázového pojistného plnění ze smluv kapitálového životního pojištění, ačkoliv si platně sjednali pouze doživotní důchod.

Některá rozhodnutí finančního arbitra vydaná ve sporech ze životního pojištění předkládají dále strany sporu k soudnímu přezkumu, když spotřebitelé, resp. jejich právní zástupci, nesouhlasí se závěrem finančního arbitra o promlčení, či částečném promlčení jejich nároku, pojišťovny naopak nesouhlasí se závěrem finančního arbitra o neplatnosti pojistné smlouvy nebo smluvního ujednání.

Z dosavadních výsledků soudního přezkumu rozhodnutí finančního arbitra u soudů prvního stupně rozhodně nelze usuzovat na ustálenou rozhodovací praxi obecných soudů. Ve většině přezkoumaných rozhodnutí daly obecné soudy za pravdu finančnímu arbitrovi, jsou však i rozhodnutí, která jsou v naprostém opaku k rozhodnutí finančního arbitra i rozhodnutím jiných soudů nebo soudců, kteří se zabývali obdobným předmětem sporu.

Pokud jde o přípustnost námítky promlčení u smluv o životním pojištění a možnost přednostního posouzení námítky promlčení před nárokem samým, pak se rozhodnutími finančního arbitra zabývaly již i odvolací a dovolací soudy, které daly finančnímu arbitrovi, resp. jeho postupu, za pravdu.

Finanční arbitr je přesvědčen o tom, že v rozhodovaných sporech velmi pečlivě přihlížel ke všemu, co vyšlo v řízeních najevo, a ve vydaných rozhodnutích náležitě odůvodnil, proč rozhodl o zamítnutí či vyhovění návrhu na zahájení řízení, když současně ve svých rozhodnutích vždy odkázal na relevantní skutková zjištění, právní úpravu i závěry obecných soudů, dokonce i soudu, který přezkoumával obdobní rozhodnutí finančního arbitra.

Stavební spoření

V oblasti stavebního spoření bylo v roce 2020 zahájeno 28 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2020 pravomocně ukončeno 32 sporů, smírným vyřešením sporu skončilo 30 řízení, v 1 případě finanční arbitr návrh na zahájení řízení zamítl pro nepřipustnost a v 1 případě řízení zastavil pro nesoučinnost spotřebitele.

Nejčastějšími spory ze stavebního spoření byly spory o platnost jednostranného ukončení smlouvy o stavebním spoření ze strany stavební spořitelny, o platnost jednostranného snížení úrokové sazby z vkladů stavebního spoření, a dále spory z vedení účtu stavebního spoření, zejména o výši poplatku za vedení účtu stavebního spoření, o výši vyplácené státní podpory nebo o výši úroků z vkladů stavebního spoření.

Stavební spořitelna, které finanční arbitr v desítky sporů uložil povinnost obnovit účet stavebního spoření, protože nebyly splněné podmínky pro jeho zrušení, se domáhala nahrazení rozhodnutí finančního arbitra před obecným soudem. Stavební spořitelna se proti rozhodnutí finančního arbitra, a teď již i před rozhodnutím obecných soudů, které rozhodnutí finančního arbitra potvrdily, brání opakovaně u Nejvyššího soudu a avizuje, že se bude bránit i u Ústavního soudu.

Aktuálně je před finančním arbitrem vedeno 59 řízení proti této stavební spořitelně, tato řízení jsou přerušena, protože spotřebitelé vyčkávají rozhodnutí Nejvyššího soudu a Ústavního soudu v obdobných sporech.

Investování

V oblasti kolektivního investování a poskytování investičních služeb bylo v roce 2020 zahájeno celkem 53 řízení. Celkově bylo v této oblasti v roce 2020 pravomocně ukončeno 30 sporů, z toho smírným vyřešením sporu 12 (zpětvzetí), v 1 případě finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, v 1 případě návrhu vyhověl, v 9 případech řízení zastavil pro nepříslušnost a v 7 případech pro nesoučinnost spotřebitele.

Počet sporů v oblasti kolektivního investování a investičních služeb (tzv. retailové investice) byl ve srovnání s jinými oblastmi působnosti finančního arbitra nižší, nicméně tyto spory jsou skutkově složitější, protože předměty jednotlivých sporů se značně liší a jejich posouzení zasahuje do mnoha oblastí finančního trhu. Investiční služby jsou na území České republiky často poskytovány na dálku zahraničními osobami (ať už s oprávněním příslušného orgánu dohledu či bez něj), kterým je třeba úkony v řízení řádně doručit, což bývá často problematické. V některých případech se navíc právní vztahy řídí zahraničním právem.

Spory z retailových investic jsou zejména spory o výši na počátku splatného poplatku za zprostředkování investice do kolektivního investování, vadná investiční doporučení investičních zprostředkovatelů nebo poskytovatelů k investování do vysoce rizikových finančních produktů, misselling finančních produktů a náhradu škody z porušení informačních povinností při jejich distribuci až po spory o náhradu škody za ztrátu na investici spotřebitele.

Směna měn

V oblasti směnárenských sporů bylo ve sledovaném období zahájeno pouze 1 řízení. Celkově byly v této oblasti pravomocně ukončeny 4 spory, smírným vyřešením sporu (zpětvzetí) skončilo 1 řízení, ve zbytku musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost spotřebitele.

Po 1. 4. 2019, kdy nabyla účinnosti novela zákona o směnárenské činnosti, která upravila právo zákazníka odstoupit od směnárenského obchodu nebo jeho části, se počet nových sporů výrazně snížil. Samozřejmě, že na počet sporů ze směny měn mohly mít vliv i dopady pandemie covidu-19, v tomto případě především omezení cestování a s tím spojený nízký počet cizinců směřujících v České republice svou měnu za české koruny.

Spory mimo působnost finančního arbitra

Finanční arbitr v roce 2020 přijal 9 návrhů na zahájení řízení, v nichž předmět sporu již na první pohled zjevně nespadal do působnosti finančního arbitra. Jednalo se o spory z penzijního připojištění, z dluhopisů, neživotního pojištění a telekomunikačního provozu. Finanční arbitr tato řízení musel zastavit pro nepřipustnost návrhu na zahájení řízení.

Na finančního arbitra se s obdobným spory mimo působnost finančního arbitra obrátily stovky spotřebitelů v podobě dotazů písemných nebo telefonických. Finanční arbitr každému spotřebiteli poskytl řádné vysvětlení a odkaz na příslušný orgán mimosoudního řešení sporu s kontakty.

Délka řízení

Některé spory končí v řádu týdnů od zahájení řízení smírným vyřešením, jiné složité spory naopak trvají i déle než 2 roky. Obvyklá délka celého řízení (tedy řízení o návrhu, odstraňování nedostatků návrhu na straně navrhovatele, zajišťování podkladů od finanční instituce a dožádaných osob, předběžné právní posouzení případu, koordinace smírného řešení sporu, řízení o námitkách proti rozhodnutí finančního arbitra) se pohybuje okolo 12 měsíců.

Průměrná délka řízení skončených v roce 2020 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci úkonu, kterým se řízení skončilo, 360 dnů. Meziročně finanční arbitr zkrátil průměrnou dobu trvání řízení o třetinu.

Délku řízení přitom ovlivňují i sami spotřebitelé, když nepředkládají bezvadné návrhy na zahájení řízení, které je zapotřebí upravovat nebo doplňovat, a prodlužují si lhůty poskytované pro předložení podkladů nebo vyjádření. Obdobně to platí i pro stranu finančních institucí.

Použitá metodika výpočtu průměrné délky řízení také nijak nezohledňuje dobu přerušení řízení, což vede k jejímu faktickému navýšení.

Nezřídka se pak stává, že spotřebitel, resp. jeho zástupce podá návrh, který zásadním způsobem nekoresponduje se skutečným stavem, zejména pokud jde o vyčíslení a doložení požadovaného plnění, kdy finanční arbitr až v průběhu řízení zjistí, že právní vztah, který je předmětem řízení, zanikl před jeho zahájením, ačkoliv zástupce navrhovatele tvrdí opak atd. Finanční arbitr tak zpravidla zjistí skutečný stav věci až na několikátou výzvu navrhovateli a finanční instituci k předložení podkladů.

Navíc je třeba brát v potaz, že v případě smírného řešení sporu (v roce 2020 60 % všech skončených řízení) je spor fakticky vyřešen okamžikem sjednání dohody mezi spotřebitelem a finanční institucí, po kterém následuje nabytí právní moci usnesení o zastavení řízení až s několikátýdenním zpožděním.

Délka řízení pravomocně skončených v roce 2020 podle jednotlivých oblastí

Oblast	Počet skončených řízení (2020)	Průměrná délka řízení ve dnech (2020)	Počet skončených řízení (2019)	Průměrná délka řízení ve dnech (2019)	Počet skončených řízení 2020/2019	Průměrná délka řízení 2020/2019
Spotřebitelský úvěr	683	227	490	206	+39 %	+10 %
Životní pojištění	386	667	1210	703	-68 %	-5 %
Platební styk	165	247	119	255	+39 %	-3 %
Stavební spoření	32	311	52	276	-38 %	+13 %
Retailové investice	27	266	42	290	-36 %	-8 %
Směnárny	4	373	25	204	-84 %	+83 %
Kolektivní investování	3	392	5	668	-40 %	-41 %
Ostatní	15	52	1	31	+1400 %	+68 %
Celkem	1315	360	1944	523	-33 %	-31 %

Výsledky rozhodovací činnosti

Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak z celkového počtu 1.315 řízení pravomocně skončených v roce 2020 dosáhl finanční arbitr v téměř dvou třetinách (60 %) smírného řešení sporu, to znamená, že finanční instituce uspokojila zcela nebo zčásti nárok, který spotřebitel v řízení před finančním arbitrem uplatnil.

Finanční arbitr ve snaze dosáhnout smírného řešení sporu zpravidla nejprve stranám sporu předloží předběžné právní posouzení sporu s nástinem jeho představy o spravedlivém smírném řešení. Teprve když strany sporu smírné řešení odmítnou, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu, případně rozhodnutí o námitkách proti nálezu.

Za smírné řešení sporu je zapotřebí považovat i řízení, ve kterém spotřebitel vezme svůj návrh zpět, protože ho finanční arbitr předloženým posouzením shromážděných podkladů přesvědčí o neoprávněnosti jeho návrhu (sporu), nebo proto, že výsledek řízení by pro něj byl např. v důsledku vznesení námítky promlčení ze strany finanční instituce méně výhodný.

Ve sledovaném období finanční arbitr zastavil v 781 případech řízení pro zpětvzetí návrhu na jeho zahájení. Dalších 10 řízení finanční arbitr zastavil pro bezpředmětnost, protože finanční instituce zcela uspokojila požadavky navrhovatele a tuto skutečnost finančnímu arbitrovi doložila, ale navrhovatel už svůj návrh nevezal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc „skončila“. V 1 případě finanční arbitr schválil na žádost stran sporu rozhodnutím uzavřený smír.

Celkem tedy v roce 2020 skončilo smírným řešením 792 vedených řízení.

Tam, kde strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitr zčásti nebo zcela vyhovujícím nebo zamítavým nálezem. Celkem vydal finanční arbitr 139 rozhodnutí ve věci, z toho v 61 případech návrh zamítl, v 72 řízeních částečně a v 6 řízeních úplně vyhověl návrhu spotřebitele.

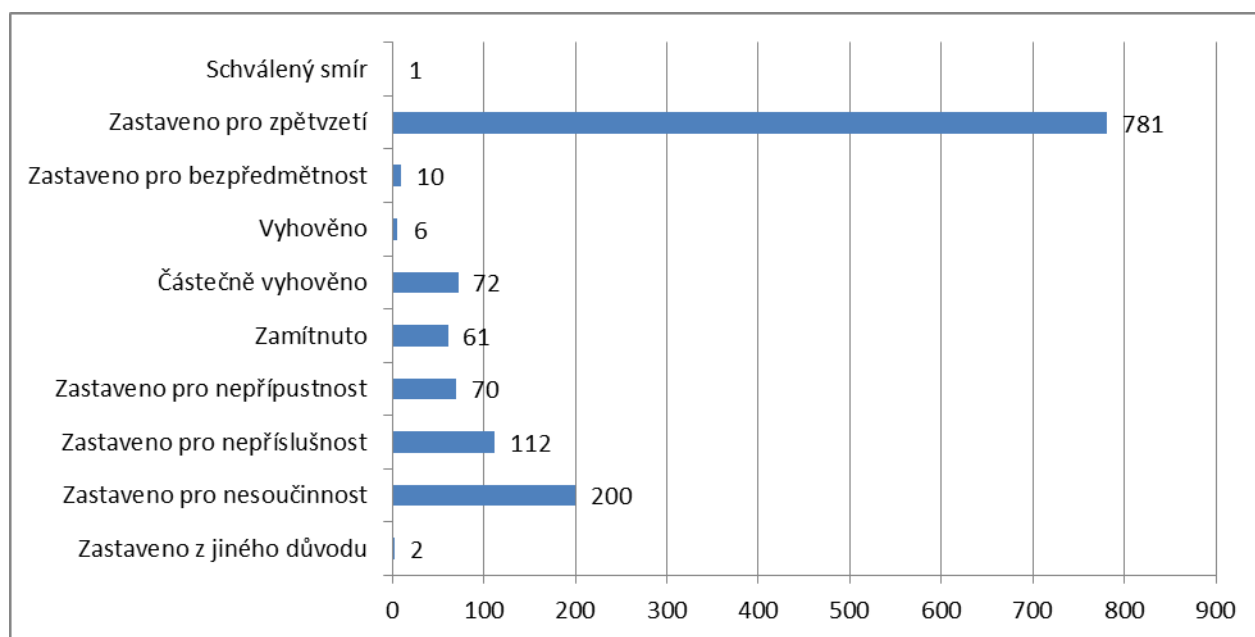
Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti finanční instituci. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost navrhovatele zastavit celkem 199 řízení.

Finanční arbitr návrhy, kde zjistil zákonnou překážku řízení, musí odmítnout pro jejich nepřipustnost, v roce 2020 tak učinil v 70 případech.

I v případě, že finanční arbitr až v průběhu řízení zjistí, že k řešení sporu není příslušný (zpravidla se nakonec zjistí, že navrhovatel vystupoval v právním vztahu, který učinil předmětem řízení před finančním arbitrem, jako podnikatel, nebo se jedná o spor, který nespadá do působnosti finančního arbitra, nejčastěji neživotní pojištění, zastaví finanční arbitr řízení pro nepřipustnost, v roce 2020 bylo celkem pro nepřipustnost finančního arbitra zastaveno 112 řízení.

Výsledky řízení pravomocně skončených k 31. 12. 2020 podle způsobu vyřízení sporu

Výsledek	Počet
Schválený smír	1
Zastaveno pro zpětvzetí	781
Zastaveno pro bezpředmětnost	10
Vyhověno	6
Částečně vyhověno	72
Zamítnuto	61
Zastaveno pro nepřipustnost	70
Zastaveno pro nepřipustnost	112
Zastaveno pro nesoučinnost	200
Zastaveno z jiného důvodu	2
Celkem	1315



Aktuální stav vedených řízení vedených v roce 2020 ke dni 15. 6. 2021

	Počet
pravomocně skončeno do 31. 12. 2020	1.315
rozhodnutí vydáno od 1. 1. 2020 do 15. 6. 2021	600
přerušeno	110
před vydáním nálezu k datu 2021 (probíhá shromažďování podkladů, projednávání smírného řešení sporů, čeká se na výsledky soudního přezkumu nebo skončení trestního řízení)	400

Nesoučinnost finančních institucí nebo dožádaných osob

Finanční arbitr je v případě, kdy ve věci rozhodne nálezem a vyhová, byť jen zčásti spotřebiteli, povinen podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je finanční instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 tis. Kč, a tato částka je příjmem státního rozpočtu.

Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle § 23 téhož zákona uložit finanční instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem, pokutu lze uložit až do výše 100 tis. Kč, a to i opakovaně, a též je příjmem státního rozpočtu.

V roce 2020 zahájil finanční arbitr celkem 44 řízení o pokutě za nesoučinnost finanční instituce, ve 29 případech uložil finanční arbitr peněžitou pokutu.

Žaloby na nečinnost finančního arbitra

Finanční arbitr byl v letech 2017 až 2019 napaden žalobami na nečinnost podanými podle § 79 a násl. zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů. Žaloby na nečinnost podala skupina spolupracujících advokátů ve sporech ze životního pojištění s cílem zajistit si v těchto sporech pozitivní rozhodnutí. Zcela tak svým jednáním popřeli smysl institutu finančního arbitra, jehož primárním cílem je smírné řešení sporu, nikoli rozhodování ve věci. Výsledkem řízení bylo zamítnutí žaloby, případně odmítnutí žaloby protože nebyly naplněny podmínky pro její podání. Soudy pak v mnoha případech náklady přiznávaly bez ohledu na projednání žaloby, protože žalobce vzal svoji žalobu zpět, soud přiznal náklady řízení v usnesení, proti kterému se finanční arbitr nemohl bránit.

V. FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA – KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr

S účinností od 1. 7. 2011 jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Finančním arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně svéprávné, mají dobrou pověst a jejichž zkušenosti dávají záruku, že budou svou funkci řádně zastávat. Předpokladem pro jmenování arbitrem a zástupcem arbitra je též vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia v magisterském studijním programu v oblasti práva na vysoké škole v České republice a prokázání 5 let praxe v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitele na finančním trhu. Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra a zástupce finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Od 16. 11. 2011 vykonává funkci finančního arbitra Monika Nedelková.

Monika Nedelková vystudovala Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Od roku 1995 pracuje téměř výhradně ve státní správě se zaměřením na oblast finančního trhu. Začínala jako referent Odboru dozoru nad kapitálovým trhem na Ministerstvu financí. Pracovala jako koncipient v přední české advokátní kanceláři. Na Komisi pro cenné papíry zastávala pozice vedoucí právního oddělení a ředitelky odboru sankčních řízení. Po zrušení Komise pro cenné papíry zastávala funkci ředitelky odboru sankčních řízení v České národní bance. Před jmenováním finančním arbitrem řídila odbor Státní kontrola a dozor na finančním trhu na Ministerstvu financí.

Zástupce finančního arbitra

Od 7. 3. 2013 vykonává funkci zástupce finančního arbitra Lukáš Vacek.

Lukáš Vacek vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze a společný studijní program Právnické fakulty Masarykovy univerzity a Nottingham Trent University (MPA). V letech 2004–2013 působil na Ministerstvu financí, z toho více než 7 let na pozici vedoucího oddělení Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele na finančním trhu. Byl zodpovědný především za přípravu legislativy v oblasti spotřebitelských úvěrů, právní úpravu finančního arbitra, ale také za oblast pojištění bankovních vkladů či distribuce finančních služeb. Jménem České republiky vyjednával v rámci pracovních skupin Rady EU předpisy práva Evropské unie, mezi něž patřila např. směrnice o úvěru na bydlení, revize směrnice o zprostředkování pojištění a další. Byl členem Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Aktivně se věnuje také oblasti finančního vzdělávání a řešení problémů spojených s předlužením. Pravidelně publikuje v odborném tisku (Jurisprudence, Právo a rodina, Obchodněprávní revue) a věnuje se též přednáškové činnosti, a to jak na akademické půdě (Masarykova univerzita, Univerzita Karlova), tak pro odbornou i laickou veřejnost.

Kancelář finančního arbitra

V čele Kanceláře finančního arbitra stojí finanční arbitr. Zástupce zastupuje finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. Pracovní poměr a odměňování zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Organizační strukturu Kanceláře finančního arbitra tvořily ve sledovaném období organizační útvary:

- finanční arbitr,
- zástupce finančního arbitra,
- oddělení platebního styku, stavebního spoření a směnářenské činnosti,
- oddělení úvěrů I,
- oddělení úvěrů II,
- oddělení úvěrů III
- oddělení investic,

- oddělení životního pojištění,
- oddělení administrativní podpory,
- interní auditor,
- tajemník finančního arbitra.

Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra se mění v závislosti na aktuální potřebě.

Z důvodu zvýšeného nápadu sporů ze spotřebitelského úvěru a potřeby rychle a efektivně vyřizovat jednotlivé spory došlo k vytvoření tří oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru.

Stupněm řízení je:

- finanční arbitř; v době jeho nepřítomnosti zástupce finančního arbitra,
- zástupce finančního arbitra, je-li finančním arbitrem trvale pověřen výkonem části jeho rozhodovací pravomoci,
- oddělení v čele s vedoucím oddělení (oddělení zajišťuje komplexní výkon ucelené části působnosti finančního arbitra, a to v činnostech, které zpravidla vzájemně přímo souvisejí nebo na sebe navazují, mimo rozhodovací činnosti).

K zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra jsou vedle pracovní pozice finančního arbitra a zástupce finančního arbitra zřízeny tyto pracovní pozice:

- vedoucí oddělení,
- referent – právník,
- referent – metodik,
- referent,
- interní auditor,
- účetní, rozpočtář a personalista,
- sekretářka.

Vývoj personálního obsazení od zřízení Kanceláře finančního arbitra (včetně finančního arbitra a jeho zástupce):

rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst
rok 2018	55 systemizovaných míst
rok 2019	60 systemizovaných míst
rok 2020	57 systemizovaných míst

V průběhu roku 2020 zaměstnávala Kancelář finančního arbitra od 50 do 54 zaměstnanců, resp. 50 zaměstnanců v průměrném přepočteném počtu. Neobsazenost systemizovaných míst byla způsobena nezájmem uchazečů o dočasný pracovní poměr jako záskok za rodičovskou dovolenou, stejně tak i situace způsobené pandemií covid-19, a odchodem dalších dvou zaměstnankyň na mateřskou/rodičovskou dovolenou. Kancelář finančního arbitra ke konci sledovaného období evidovala celkem 10 zaměstnankyň na mateřské/rodičovské dovolené a současně byla úspěšně dokončena 2 výběrová řízení s nástupem v lednu 2021 s tím, že v průběhu roku 2021 se z rodičovské dovolené vrátí 1 zaměstnankyně a budou probíhat další výběrová řízení.

Personální zajištění činnosti Kanceláře finančního arbitra (ani skutečné ani rozpočtované) není vzhledem ke statutu samostatné organizační složky státu, tedy činností zajišťujícím její chod (rozpočtové, účetní, ekonomické, hospodářské, pracovně-právní), a vzhledem k odborným činnostem (rozhodování sporů a s tím souvisejícím odborným činností) dostačující.

V současné době zajišťují v Kanceláři finančního arbitra činnosti provozní podpory pracovníci, kteří byli přijati na odborné činnosti nebo je vykonávají finanční arbitř a jeho zástupce i další vedoucí

pracovníci v přesčasových hodinách (myšleno i nad rámec přijatelného rozsahu přesčasových hodin vedoucího pracovníka).

Řešení sporů vyžaduje samozřejmě zcela jinou odbornost (české i evropské právo finančního trhu a ochrany spotřebitele, obecné občanské a obchodní právo, správní právo, ale i insolvenční a exekuční právo aj.) i dovednosti než provozní činnost úřadu (pracovní právo, rozpočtová pravidla, účetnictví, zadávání veřejných zakázek, archivnictví a spisová služba, svobodný přístup k informacím, kybernetická bezpečnost, právo na digitální služby aj.).

Dále pak je zapotřebí zajistit zvýšený každodenní odborný styk s veřejností, který v současné době zajišťují administrativní pracovníci nebo odborní pracovníci mimo pracovní dobu.

Nově je zapotřebí personálně zajistit činnosti související s kybernetickou bezpečností (Kancelář finančního arbitra bude podle novelizované prováděcí vyhlášky k zákonu o kybernetické bezpečnosti provozovat několik významných informačních systémů (Informační systém pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem a dále a též informační systém využívaný k vedení úřední desky způsobem umožňujícím dálkový přístup), což obnáší zvýšené povinnosti stanovené právními předpisy upravujícími kybernetickou bezpečnost, a to jak po stránce materiální, tak po stránce personální – potřeba kvalifikovaných zaměstnanců pro příslušné bezpečnostní role, když Kancelář finančního arbitra v současnosti nemá žádné systemizované místo určené pro tuto oblast).

Stejně tak Kancelář finančního arbitra nedisponuje personálním zajištěním pro velmi sledovanou oblast, a to oblast veřejných zakázek.

Je proto zásadní potřeba vytvořit a obsadit místa personalista, právník – specialista na veřejné zakázky, právník – specialista na IT podporu, právník – zajišťující styk s veřejností, a dalších minimálně 6 pozic právník – rozhodování sporů.

VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Co se týče nákladů, které stát vydává na činnost finančního arbitra, úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra jako organizační složka státu a samostatná účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje spadají do rozpočtové kapitoly 312 - Ministerstvo financí.

Ve státním rozpočtu byly i na kalendářní rok 2020 výdaje Kanceláře finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku VB – Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, z hlediska odvětvového třídění rozpočtové skladby byly zařazeny do § 5471.

Příjmy

Pro rok 2020, stejně jako v minulých obdobích, nebyly v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra příjmy stanoveny, protože je z povahy věci (sankce, pokuty, refundace pracovních cest atd.) nelze předpokládat.

Přesto příjmy Kanceláře finančního arbitra za rok 2020 činily celkem 1.239 tis. Kč, z toho:

- a) přijaté sankční platby ve výši 1.210 tis. Kč, které představují uložené sankce podle § 17a zákona o finančním arbitrovi a pořádkové pokuty podle § 23 zákona o finančním arbitrovi;
- b) refundace zahraniční pracovní cesty ve výši 1 tis. Kč (jednalo se o stornopoplatek v souvislosti se zahraniční pracovní cestou do Bruselu, která se neuskutečnila z důvodu zrušení jednání v návaznosti na šíření onemocnění covid-19; refundace byla přijata od Evropské komise);
- c) převod z vlastních fondů ve výši 25 tis. Kč (tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce 2019 vyplácených v lednu 2020; protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky vráceny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů);
- d) příjem ve výši 3 tis. Kč jako náhrada škody za nedoručení zásilek od poskytovatele poštovních služeb Česká pošta, s. p.

Výdaje

Schválený rozpočet výdajů Kanceláře finančního arbitra na rok 2020 činil 69.623 tis. Kč, v rozlišení 69.423 tis. Kč na běžné výdaje a 200 tis. Kč na výdaje kapitálové. Ke dni 1. 1. 2020 činily nároky z nespotřebovaných výdajů celkem 19.849 tis. Kč. Konečný rozpočet na rok 2020 činil tedy celkem 85.442 tis. Kč. Ke dni 31. 12. 2020 byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů v celkové výši 15.819 tis. Kč, a to v rozlišení na programové financování ve výši 1.331 tis. Kč, na platy a ostatní platby za provedení práce ve výši 7.200 tis. Kč, a ostatní ve výši 7.288 tis. Kč.

V rámci běžných výdajů byly stanoveny mzdové výdaje ve výši 48.250 tis. Kč, z toho 47.654 tis. Kč na platy a 596 tis. Kč na ostatní platby, související pojistné ve výši 16.308 tis. Kč a přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb ve výši 953 tis. Kč. Byly zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období na platy ve výši 6.740 tis. Kč, na ostatní platby ve výši 460 tis. Kč a na povinné pojistné nároky ve výši 3.256 tis. Kč. Konečný rozpočet pro rok 2020 tedy činil na platy a ostatní platby 55.450 tis. Kč, z toho na platy ve výši 53.394 tis. Kč a na ostatní platby ve výši 1.056 tis. Kč, na povinné pojistné činil 19.565 tis. Kč.

Počet systemizovaných míst byl stanoven na 57, průměrný plat ze schváleného rozpočtu činil celkem 69.669 Kč.

Výdaje na provoz Kanceláře finančního arbitra za rok 2020 dosáhly celkem 55.488 tis. Kč, rozpočet byl tedy čerpán z 64,94 % z konečného rozpočtu. V rámci běžných výdajů bylo čerpáno celkem 54.902 tis. Kč, tj. 64,97 % z konečného rozpočtu na běžné výdaje, kapitálové výdaje byly čerpány ve výši 586 tis. Kč, tj. 62,67 % konečného rozpočtu na kapitálové výdaje.

Ve sledovaném období byly prostředky na platy a ostatní platby za provedenou práci čerpány v celkové výši 37.187 tis. Kč, což představuje 67,06 % konečného rozpočtu. Skutečný průměrný plat v roce 2020 při průměrném přepočteném počtu pracovníků činil 61.059 Kč.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představoval nákup služeb, čerpání ve výši 2.603 tis. Kč, tj. 66,96 % konečného rozpočtu, o 1,10 % více než v roce 2019. V rámci tohoto podseskupení byly hrazeny výdaje na ostatní služby (889 tis. Kč), za služby zpracování dat (1.071 tis. Kč), služby školení a vzdělávání (248 tis. Kč), služby poštovní (312 tis. Kč) a služby telekomunikací a radiokomunikací (28 tis. Kč). Během sledovaného období nedošlo k žádnému nárůstu výdajů za služby a s tím spojenými úhradami za provoz, údržbu, rozvoj a technickou podporu apod.

Za ostatní nákupy bylo vyčerpáno celkem 300 tis. Kč, tj. 49,25 % konečného rozpočtu, o 19,00 % méně než v roce 2019. Z této položky bylo vyčerpáno za opravy a udržování majetku Kanceláře finančního arbitra celkem 257 tis. Kč, na tomto podseskupení byly hrazeny služby na základě Zápisu o užívání nebytových prostor z roku 2011, a jsou kalkulovány na jednotlivé osoby a fakturovány čtvrtletně, oprava služebního automobilu, za účastnické poplatky na konference a náklady na pohoštění.

Výdaje na nákup materiálu dosáhly celkem 550 tis. Kč, tj. 52,88 % konečného rozpočtu, tj. o 120,10 % více než ve stejném období roku 2019. Nejvíce prostředků bylo čerpáno na nákup drobného hmotného dlouhodobého majetku – nákup notebooků včetně příslušenství a multifunkčních tiskáren (375 tis. Kč), na nákup publikací a knih (18 tis. Kč), dále byly pořízeny kancelářské potřeby a další spotřební materiál pro provoz ICT (156 tis. Kč).

Výdaje na vodu, paliva a energie činily celkem 310 tis. Kč, tj. 60,89 % konečného rozpočtu, tj. o 4,90 % více než v předchozím období. Čerpání na tomto podseskupení položek je dáno výpočtem energií a služeb souvisejících s pronájmem nebytových prostor na základě Zápisu, který upřesňuje související náklady hrazené pronajímateli podle počtu osob ve sledovaném období.

Z ostatních položek bylo vyčerpáno 691 tis. Kč. Na tomto seskupení je to o 35,00 % méně než v předchozím roce. Nejvýznamnější položkou jsou náhrady mezd v době nemoci, které dosáhly 248 tis. Kč, dále jsou to odvody za porušení povinnosti zaměstnávat zdravotně postižené ve výši 176 tis. Kč a náklady soudních řízení, na které Kancelář finančního arbitra vynaložila finanční prostředky ve výši 210 tis. Kč.

Ve sledovaném období se uskutečnily celkem 4 tuzemské pracovní cesty, na které Kancelář finančního arbitra vynaložila celkem 5,34 tis. Kč a jejichž účelem byla účast zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra na ústních jednáních nařízených mimopražskými obecnými soudy ve věci přezkumu rozhodnutí finančního arbitra. Ve sledovaném období se neuskutečnila žádná zahraniční pracovní cesta.

Ve sledovaném období uhradila Kancelář finančního arbitra náklady soudních řízení v celkové výši 210,50 tis. Kč. Jedná se o náklady řízení a právního zastoupení navrhovatelů, resp. jejich zástupců ze soudních sporů o nečinnost finančního arbitra ve sporech ze životního pojištění.

Pokud jde o programové financování, pak Kancelář finančního arbitra eviduje k 31. 12. 2020 celkem 2 programy, a to Program ev. č. 01241 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny KFA a Program ev. č. 01242 - Pořízení a obnova MTZ Kanceláře finančního arbitra.

Program ev. č. 01241 byl ve sledovaném období realizován v subtitulech 012V4110 – Pořízení a provozování ICT KFA, sledující potřeby zabezpečení výpočetní a komunikační technikou a odpovídajícími informačními systémy, rozpočet pro rok 2020 byl schválen ve výši 100 tis. Kč, a 012V4120 – Pořízení a obnova materiálně technické základny KFA, tj. zabezpečení reprodukce a obnovy majetku nezbytného pro vlastní činnost KFA.

Schválený rozpočet na běžné výdaje subtitulu 012V4110 činil 100 tis. Kč. Konečný rozpočet na běžné výdaje pro rok 2020 činil celkem 695 tis. Kč. Ve sledovaném období byly běžné

(neinvestiční) výdaje podprogramu čerpány v celkové výši 595 tis. Kč, což představuje 85,61 % konečného rozpočtu.

Běžné výdaje byly čerpány k úhradám měsíčních závazků ze smlouvy se společností Solitea, a.s., která poskytuje Kanceláři finančního arbitra služby technické podpory na základě uzavřené Smlouvy o dodání Informačního systému pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem pro Kancelář finančního arbitra, jejíž součástí je úhrada měsíční technické podpory ve výši 49.610 Kč.

Schválený rozpočet na kapitálové výdaje subtitulu 012V4110 činil 0 Kč, konečný rozpočet na kapitálové výdaje činil ve sledovaném období celkem 355 tis. Kč. Na výdaje kapitálové (investiční) byly použity finanční prostředky ve výši konečného rozpočtu k úhradě objednávek č. 5 a č. 6 na základě Rámcové smlouvy o dílo ze dne 18. 7. 2018, jejímž předmětem je úprava programu Informační systém pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem v Kanceláři finančního arbitra.

Kancelář finančního arbitra požádala Ministerstvo financí jako správce programu o schválení investičního záměru a registraci akce 012V412000003 k pořízení 3 multifunkční tiskáren z důvodu ukončení stávajících servisních smluv a z důvodu dosažení předpokládané životnosti stávajících strojů. Za účelem pořízení nových strojů provedla Kancelář finančního arbitra průzkum trhu a na základě předložených předběžných nabídek odhadla pořizovací cenu 3 nových strojů ve výši 380 tis. Kč včetně DPH.

Kancelář finančního arbitra předložila v této souvislosti správci programu žádost o rozpočtové opatření a přesun prostředků tak, aby bylo možné financovat nákup multifunkčních tiskáren, a to

- a) rozpočtové opatření z akce 012V411000002 Telekomunikace KFA ve výši zůstatku nespotřebovaných finančních prostředků 230,42 tis. Kč na akci 012V411000003 Agregace KFA na rozpočtovou položku 6122, číslo dokladu EDS/SMVS 2020/312/1/00173;
- b) rozpočtové opatření z akce 012V412000001 Kancelářské vybavení KFA ve výši zůstatku nespotřebovaných finančních prostředků 150 tis. Kč na akci 012V411000003 Agregace KFA na rozpočtovou položku 6122, číslo dokladu EDS/SMVS 2020/312/1/00172.

Po zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů a provedeném přesunu bylo na akci 012V411000003 Agregace KFA na rozpočtové položce 6122 evidováno celkem 380,42 tis. Kč.

Schválený rozpočet subtitulu 012V4120 na běžné výdaje (neinvestiční) činil 0 Kč. Schválený rozpočet tohoto podprogramu na investiční výdaje (kapitálové) činil 0 Kč.

Program ev. č. 01242 byl ve sledovaném období evidován v subtitulech 012V4210 – Pořízení a rozvoj ICT KFA a 012V4220 – Pořízení a obnova MTZ KFA.

Schválený rozpočet na subtitul 012V4210 činil celkem 150 tis. Kč, ve sledovaném období nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků. Schválený rozpočet na subtitul 012V4220 činil celkem 50 tis. Kč, ve sledovaném období nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků.

Čerpání kapitálových výdajů souvisí s objemem objednaných prací na základě Smlouvy o dodání Informačního systému pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem pro Kancelář finančního arbitra a Rámcové smlouvy o dílo, práce se týkají rozvoje informačního systému pro vedení spisové služby a vedení řízení před finančním arbitrem. V roce 2020 docházelo ke zhodnocování informačního systému na základě poptávky vývoje a úpravy dílčích funkcionalit ze strany Kanceláře finančního arbitra, celková suma tohoto zhodnocení však nedosáhla předpokládané hodnoty, a to z důvodů vyjednaného snížení ceny prací dodavatele, jakož i z důvodu odložení některých prací na rok 2021.

Nevyčerpání rozpočtu roku 2020 (včetně nároků z nespotřebovaných výdajů z minulých let) zásadně souvisí s nižšími výdaji na provoz Kanceláře finančního arbitra v důsledku vyhlášeného nouzového stavu v souvislosti s pandemií covidu-19. V důsledku realizace vládních opatření přijatých nedošlo k zamýšleným čerpáním, protože složitá situace a vysoká míra rizik a nejistoty

komplikovala realizaci veřejných zakázek nebo další plnění některých uzavřených smluv ze strany dodavatelů.

Dalším důvodem nedostatečného čerpání rozpočtu je provozní situace Kanceláře finančního arbitra, která dlouhodobě usiluje o přemístění svého sídla do vhodnějších prostor a pro tyto účely má ve svém rozpočtu vyčleněné finanční prostředky na související výdaje. S ohledem na dosavadní neúspěšnost této snahy tak nedošlo k čerpání rozpočtových prostředků především na pořízení nábytku, výše provozních nákladů souvisejících s užíváním budovy sídla Kanceláře finančního arbitra odpovídá tomu, že se jedná o budovu v užívání Ministerstva financí.

V souvislosti s pandemií covidu-19 vznikly Kanceláři finančního arbitra náklady na pořízení dezinfekčních prostředků a ochranných pomůcek a zajištění desinfekce kanceláří v celkové výši 13 tis. Kč.

VII. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

Vyřizování dotazů

Finanční arbitr zodpoví každý dotaz, tedy i ten, který se netýká činnosti finančního arbitra, a to alespoň v rozsahu poučení o nepříslušnosti finančního arbitra a tam, kde je to možné, s odkazem na příslušný subjekt.

V odpovědích na dotazy v působnosti finančního arbitra každý tazatel obdrží předběžné posouzení, zda spor do působnosti finančního arbitra spadá či nikoli, podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit.

Finanční arbitr přijal v roce 2020 přes 5.000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr bez zbytečného odkladu, nejčastěji v řádu několika dnů.

Informační povinnosti finančního arbitra

Finanční arbitr je povinen vypracovat pro širokou veřejnost výroční zprávu o své činnosti. Výroční zprávu zejména s podrobnými informacemi o počtu vedených řízení a způsobu vyřešení sporů, včetně popisu vybraných projednávaných sporů je finanční arbitr povinen vhodným způsobem umožňujícím dálkový přístup uveřejnit jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny a jsou také přístupné na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra na adrese <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

Veřejnost finanční arbitr o své činnosti informuje i prostřednictvím výroční zprávy o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., tiskových zpráv, informací uveřejňovaných na svých internetových stránkách nebo prostřednictvím sociálních sítí, informací poskytovaných médiím.

Finanční arbitr podle potřeby informuje o zjištěných nedostatcích orgány dohledu nebo státního dozoru nad finančními institucemi, se kterými vedl finanční arbitr na návrh spotřebitelů řízení.

Povinnost informovat navrhovatele o možnosti poskytování pomoci v řízení před finančním arbitrem a o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech plní finanční arbitr prostřednictvím individuálních úkonů v jednotlivých řízeních, v rámci odpovídání na dotazy veřejnosti a především prostřednictvím internetových stránek, které Kancelář finančního arbitra provozuje.

Internetové stránky

Finanční arbitr využívá internetové stránky <https://finarbitr.cz>, které provozuje Kancelář finančního arbitra v českém i anglickém jazyce, k plnění svých informačních povinností a dalšímu informování laické i odborné veřejnosti o své činnosti i o aktuálních tématech.

Hojně využívanou funkcionalitou internetových stránek je Průvodce podáním návrhu, který je přístupný zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>.

V návaznosti na četné dotazy veřejnosti byla na webových stránkách bezprostředně po přijetí příslušného zákona publikována detailní a přehledná informace pro dlužníky, kteří měli v souvislosti s pandemií covidu-19 problémy se splácením spotřebitelského úvěru, jak mají postupovat při jednání s věřitelem o odkladu splátek.

Ve sledovaném období byly provedeny další významné úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi. Na hlavní straně je tak díky úpravám možné jednoduše získat informace o finančním arbitrovi, základních pravidlech řízení před finančním arbitrem, jednotlivých oblastech a typech sporu, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a Sbírku rozhodnutí.

Navrhovatelé mohou nově doplňovat skrze internetové stránky své návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem, a to prostřednictvím funkcionality Průvodce doplněním návrhu, která je přístupná zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html>.

K dispozici jsou také odpovědi na nejčastější dotazy, a to jak věcné, tak týkající se přímo řízení před finančním arbitrem, i doporučení, kam se obrátit v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu.

K zasílání tiskových zpráv, aktualit nebo informace o uveřejnění anonymizovaného rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí slouží služba „Přihlásit k odběru novinek“. Zájemce se může přihlásit k odběru novinek tím, že zadá pouze svoji e-mailovou adresu, kam mu budou informace zaslány.

Sbírka rozhodnutí

Součástí internetových stránek finančního arbitra je také Sbírka rozhodnutí, ve které finanční arbitr publikuje vybraná rozhodnutí. Sbírka rozhodnutí byla v roce 2020 inovována, nyní mohou spotřebitelé využít sofistikovanějšího vyhledávání, které jim usnadní vyhledat požadovaného rozhodnutí. Vyhledávání se obohatilo o několik zadávacích polí.

Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Všechna uveřejněná rozhodnutí jsou dostupná v anonymizované podobě zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

Finanční arbitr vždy uveřejňuje rozhodnutí ve věci, tedy nález nebo i rozhodnutí o námitkách, které jsou co do nároku, o kterém finanční arbitr rozhodoval, nové nebo jakkoli užitečné pro laickou i odbornou veřejnost. Uveřejňují se i rozhodnutí o uložení pokuty za nesoučinnost finanční instituce v řízení před finančním arbitrem. Ve Sbírce rozhodnutí se neuveřejňují usnesení o zastavení řízení pro zpětvzetí nebo bezpředmětnost návrhu na zahájení řízení, stejně jako usnesení o zastavení řízení pro nesoučinnost navrhovatele. Usnesení o zastavení řízení pro nepřipustnost návrhu se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

Uveřejňovaná rozhodnutí jsou ve Sbírce rozhodnutí označena typem rozhodnutí (nález, rozhodnutí o námitkách, usnesení, rozhodnutí), registračním číslem nebo spisovou značkou, datem vydání rozhodnutí a obchodní firmou nebo jménem finanční instituce, proti které návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem směřoval. V souladu s § 8a zákona o svobodném přístupu k informacím a v souladu s ustanovením § 21 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi publikované části rozhodnutí neobsahují osobní ani jiné identifikační údaje navrhovatelů. Rozhodnutí lze vyhledávat podle jednotlivých oblastí, podoblastí, názvu finanční instituce, roku vydání rozhodnutí, spisové značky, klíčového slova nebo formou fulltextového vyhledávání.

Finanční arbitr pokračoval v naplňování Sbírky rozhodnutí na svých internetových stránkách a publikoval všechna svá zásadní rozhodnutí v plném znění (bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů). Ve Sbírce lze vysledovat předvídatelnost rozhodovací činnosti finančního arbitra, což slouží nejen finančním institucím, resp. jejich právním zástupcům, ale i samotným navrhovatelům, spotřebitelům. Ti se stále častěji odkazují na Sbírku rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení.

VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Spolupráce finančního arbitra s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech

Zákon o finančním arbitrovi ukládá finančnímu arbitrovi na základě vzájemnosti povinnost spolupracovat s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech, zejména ve státech tvořících Evropský hospodářský prostor, a s orgány Evropské unie.

ADR/ODR

Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován Ministerstvem průmyslu a obchodu Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR.

Od února 2016 je finanční arbitr napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line, kterou provozuje Evropská komise v intencích nařízení ODR a která je přístupná zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

V roce 2020 nebyl prostřednictvím platformy ODR podán k finančnímu arbitrovi žádný návrh na zahájení řízení.

FIN-NET

Finanční arbitr je dlouhodobě členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu [FIN-NET](#). Tato síť, založená v roce 2001, sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států Evropské unie, resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. Zástupce finančního arbitra je členem řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

V roce 2020 se uskutečnilo jen jedno z obvyklých 2 zasedání této sítě (druhé zasedání bylo přesunuto na počátek roku 2021), přičemž z důvodu pandemie covidu-19 se toto zasedání neuskutečnilo jako obvykle prezenčně v Bruselu, ale pouze prostřednictvím videokonference. Diskuse se zaměřila na aktuální výzvy, kterým členové sítě FIN-NET čelí, ať už se jedná právě o dopady pandemie covidu-19, nebo vztah mimosoudního řešení sporů a řízení před soudy.

INFO Network

Finanční arbitr je členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané [INFO Network](#) (celým jménem International Network of Financial Services Ombudsman Schemes). V této síti, založené v roce 2007, jsou zastoupeny instituce finančních ombudsmanů prakticky ze všech kontinentů.

INFO Network dlouhodobě usiluje o nastavení univerzálně platných minimálních standardů (nezávislost, transparentnost, férovost, efektivnost) při mimosoudním řešení sporů na finančním trhu napříč různými typy institucí finančního ombudsmana po celém světě bez ohledu na povahu a způsob zřízení takové instituce (státní vs. soukromé, zřízené zákonem vs. zřízené jiným způsobem), financování, pravidla pro účast (účast poskytovatelů finančních služeb dobrovolná vs. povinná) a její pravomoci (možnost vydávat závazná rozhodnutí vs. mediace / konciliace, apod.).

Tradiční valná hromada sítě spojená s výroční konferencí byla v roce 2020 odložena (aktuálně až na rok 2022) a nahrazena videokonferencí. Vedle toho se obdobně jako v roce 2019 uskutečnily 2 další speciální webináře, tentokrát zaměřené na dopady pandemie covidu-19 na členy sítě jak z hlediska řešených případů, tak z hlediska fungování instituce mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (lockdown, nařízená práce z domova aj.).

G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro ochranu spotřebitele při poskytování finančních služeb zřízené při Organizaci pro hospodářskou spolupráci a rozvoj a skupinou G20. V roce 2020 se také jednání této pracovní skupiny přesunula do virtuálního světa. Prostřednictvím videokonferencí byly diskutovány především dopady pandemie covidu-19 (např. na oblast poskytování spotřebitelských úvěrů) Spřízněná mezinárodní síť orgánů dohledu nad ochranou spotřebitele na finančním trhu (The International Financial Consumer Protection Organisation – FinCoNet) zorganizovala webinář na téma posouzení úvěruschopnosti spotřebitele žádajícího o spotřebitelský úvěr přístupný i pro členy pracovní skupiny.

Zahraniční pracovní cesty

V roce 2020 se především z důvodu pandemie covidu-19 neuskutečnila žádná zahraniční pracovní cesta, když přeshraniční spolupráce se přesunula do on-line světa a všechna jednání, která se dříve konala prezenčně, se v roce 2020 uskutečnila prostřednictvím videokonferencí.

Finanční vzdělávání, zvyšování povědomí veřejnosti o činnosti finančního arbitra

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra mají dlouhodobý zájem o zapojování do činností finančního vzdělávání občanů. Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí.

Dne 13. 1. 2020 schválila vláda České republiky svým usnesením č. 30 Národní strategii finančního vzdělávání 2.0, kterou i za účasti zástupce finančního arbitra připravovala Pracovní skupině pro finanční vzdělávání.

IX. DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Znalosti a zkušenosti získané při řešení sporů se finanční arbitr i jeho zástupce snaží přenášet dál, a to tak formou zapojení do aktivit finančního vzdělávání, tak v rámci legislativního procesu při přijímání nových právních předpisů upravujících poskytování finančních služeb spotřebitelům.

Meziresortní připomínková řízení

Finanční arbitr se v rámci meziresortního připomínkového řízení aktivně účastnil tvorby řady právních předpisů z oblasti poskytování finančních služeb spotřebitelům. V první řadě se jednalo o tyto právní předpisy:

- návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s rozvojem kapitálového trhu,
- návrh zákona, kterým se mění zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění zákona č. 5/2019 Sb., a další související zákony,
- návrh zákona o panevropském osobním penzijním produktu a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o panevropském osobním penzijním produktu).

Připomínky finančního arbitra se týkaly v první řadě rozšíření působnosti finančního arbitra tak, aby bez jakékoliv pochybnosti a bez jakékoliv mezery pokrývala celý finanční trh.

Vedle toho finanční arbitr upozorňoval na některé nepřesnosti v předkládaných návrzích zákonů i usiloval o zpřesnění ustanovení již existujících zákonů.

Podvýbor pro ochranu spotřebitele Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra patří mezi stálé hosty a pravidelně se účastní jednání podvýboru pro ochranu spotřebitele Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky.

Poskytování informací médiím, studentům a zpracovatelům témat finančního trhu

Finanční arbitr poskytuje informace o své činnosti i obecná vysvětlení k dotazům novinářů. Finanční arbitr je vázán přísnou povinností mlčenlivosti, proto může poskytnout pouze obecné informace.

Prostor, který nakonec novinář věnuje odpovědím finančního arbitra, je velmi malý, tím se naprosto ztrácí význam poskytnutých informací, jak od finančního arbitra novináři, tak i od novináře veřejnosti. Finanční arbitr se vždy snaží médiím poskytnout úplný obraz věci, tedy jak přístup finanční instituce, který novináře vždy primárně zajímá, ale i přístup samotného spotřebitele, který zpravidla svůj podíl na výsledku novináři častokrát zatají nebo zamlží.

Finanční arbitr poskytuje informace a vysvětlení i studentům, kteří píšou diplomové práce na téma mimosoudního řešení sporů nebo přímo na téma finančního arbitra.

X. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

Hlavní náplní činnosti finančního arbitra v budoucnosti bude jako v předešlých letech rozhodování individuálních sporů. Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení každého sporu. Finanční arbitr bude zásadně usilovat o maximální zkrácení doby řízení.

Kroky, které by měly vést ke zvyšování povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, zůstanou aktivní komunikace s veřejností a médii, prezentace, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na internetových stránkách (aktuality, doporučení, rozhodnutí) a na sociálních sítích.

V roce 2020 byly započaty přípravy na úpravy hlavní strany internetových stránek finančního arbitra / Kanceláře finančního arbitra. Tyto změny mají vést k větší přehlednosti, dostupnosti nejdůležitějších informací a dohledatelnosti témat spojených s řízením před finančním arbitrem. Kancelář finančního arbitra přizpůsobuje a inovuje své internetové stránky mimo jiné i na základě informací a podnětů, které dostává od navrhovatelů, osob, které stránky navštěvují, a právě tyto podněty vedou k neustálému zjednodušování a zpřístupňování nejžádanějších sekcí a témat.

Dále pak se finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra budou muset připravit na další rozšíření působnosti finančního arbitra.

Ministerstvo financí aktuálně navrhuje rozšíření působnosti finančního arbitra o dynamickou směnu měny (vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění zákona č. 5/2019 Sb., a další související zákony; sněmovní tisk č. 863; navrhovaná účinnost 1. 1. 2022), účet dlouhodobých investic (vládní návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s rozvojem kapitálového trhu; sněmovní tisk č. 993; navrhovaná účinnost 1. 1. 2022), doplňkové penzijní spoření, penzijní připojištění se státním příspěvkem a panevropský penzijní produkt (vládní návrh zákona o panevropském osobním penzijním produktu; sněmovní tisk č. 1145; navrhovaná účinnost ke dni nabytí účinnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1238 o panevropském osobním penzijním produktu (PEPP) – tedy fakticky 12 měsíců po zveřejnění prováděcí aktů k tomuto nařízení v Úředním věstníku Evropské unie.

Současně byl v září 2020 předložen Poslanecké sněmovně návrh zákona (sněmovní tisk č. 1026; navrhovaná účinnost 1. 1. 2022) poslance Patrika Nachera a dalších poslanců, kterým se navrhuje rozšíření působnosti finančního arbitra o neživotní pojištění, penzijní připojištění se státním příspěvkem a doplňkové penzijní spoření a zajištění a utvrzení dluhu ze spotřebitelského úvěru (např. zástavní právo či ručení). Vláda dne 26. 10. 2020 zaujala k tomuto návrhu zákona souhlasné stanovisko.

Tento sněmovní tisk podle své důvodové zprávy předpokládá, že k zabezpečení těchto nových úkolů nad rámec dosavadní agendy bude muset Kancelář finančního arbitra navýšit počet systemizovaných míst minimálně o 20. Při průměrných nákladech na jednoho zaměstnance ve výši zhruba 1,2 mil. (tato částka zahrnuje jak náklady na plat zaměstnance, tak povinné odvody na pojistné na sociální pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti, pojistné na veřejné zdravotní pojištění, přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb, ostatní věcné výdaje a výdaje na programové financování přepočtené na jednoho zaměstnance odhadli předkladatelé dopad na státní rozpočet (rozpočtovou kapitolu 312 – Ministerstvo financí) ve výši 24 milionů Kč.

V případě rozšíření agendy finančního arbitra od 1. 1. 2022 by bylo zapotřebí navýšení počtu systemizovaných o 20 systemizovaným místům pro odborné pracovníky, a to nejpozději od 1. 1. 2022.

Finanční arbitr toto uvažované rozšíření působnosti vítá, neboť cílovým stavem v České republice by měla být možnost řešení všech sporů vzniklých při poskytování finančních služeb prostřednictvím finančního arbitra.

Příloha č. 1 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra za rok 2020 v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Postup Kanceláře finančního arbitra při plnění úkolů vyplývajících ze zákona je upraven vnitřním předpisem finančního arbitra ze dne 22. 2. 2017.

Informace poskytnuté na základě žádosti

a) počet podaných žádostí o informace	9
b) počet poskytnutých informací	9
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	3
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	2
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	Povinný subjekt odmítl žádost o informace podle § 15 odst. 1 a § 11 odst. 4 písm. b) zákona č. 106/1999 Sb., neboť, shodně jako soud, nemůže poskytovat informace o vlastní rozhodovací činnosti. Proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti podal žadatel odvolání, které povinný subjekt zamítl. Žadatel se neúspěšně bránil žalobou, kterou městský soud v Praze rozsudkem č. j. 9A 156/2017-33 zamítl. Nejvyšší správní soud rozsudek Městského soudu v Praze a jemu předcházející rozhodnutí povinného subjektu rozsudkem č. j. 10 As 115/2020-44 zrušil a věc vrátil povinnému subjektu k dalšímu řízení, když konstatoval, že neposkytnutí informace podle § 11 odst. 4 písm. b) zákona č. 106/1999 Sb. na rozhodovací činnost finančního arbitra nedopadá. Povinný subjekt zaplatil na nákladech řízení částku 24 456 Kč.
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	0
g) počet podaných stížností	1
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	0

Příloha č. 2 – Přehled rozhodnutí uveřejněných v roce 2020 ve Sbírce rozhodnutí

Finanční arbitr dosud ve Sbírce rozhodnutí přístupné na internetových stránkách uveřejnil vybraná vydaná rozhodnutí uvedená v tabulce. Finanční arbitr uveřejňuje jak rozhodnutí, ve kterých vyhověl návrhu spotřebitele, tak i rozhodnutí, ve kterých naopak návrh spotřebitele zamítl. Každé uveřejněné rozhodnutí obsahuje tvrzení a námítky obou stran sporu a velmi podrobně zpracované právní posouzení sporu a vypořádání všech námitek navrhovatele i finanční instituce a samozřejmě i citace a odkazy na soudní judikaturu, o kterou se finanční arbitr při svém rozhodování opíral.

Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Všechna uvedená rozhodnutí jsou dostupná v anonymizované podobě na adrese <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

Seznam rozhodnutí finančního arbitra vydaných v roce 2020

Registrační číslo / spisová značka	Oblast	Instituce	Klíčové slovo/ předmět řízení	Výsledek řízení
FA/ZP/273/2017	ZP	Česká pojišťovna a.s.	platnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2321/2018	PS	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/1921/2018	RI	BENTER Invest s.r.o.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/SR/RI/2278/2018	RI	QUENTAS s.r.o.	odpovědnost za škodu způsobenou ztrátovými obchody – zahraniční obchodník	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/231/2019	SU	Sberbank CZ, a.s.	úrok z prodlení, smluvní úrok, nemajetková újma, výše úroku	schválený mír
FA/SR/SU/1486/2018	SU	Raiffeisenbank a.s.	úrok z prodlení, smluvní úrok, nemajetková újma, výše úroku	zamítnutí návrhu
FA/SR/KI/2246/2018	KI	European Investment Fund a.s.	neplatnost smlouvy o obstarání nákupu a prodeje cenných papírů	úplné vyhovění návrhu
FA/SR/PS/2423/2018	PS	Česká spořitelna, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/ST/2465/2018	ST	Raiffeisen stavební spořitelna, a.s.	jednostranné ukončení stavebního spoření stavební spořitelnou	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/2018/2018	SU	Rerum Finance, s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/1958/2018	ZP	HELP FINANCIAL s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/RI/1104/2017	RI	SEFERIOS s.r.o.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/867/2017	SU	MONETA Money Bank, a.s.	registr dlužníků a výmaz z něj, ručení, zánik smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1205/2017	PS	Československá obchodní banka, a.s.	blokáce účtu, zrušení blokáce účtu	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/779/2019	SU	COOL Credit, s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/SU/829/2018	SU	Ferratum Bank p.l.c.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	vyhovění návrhu
FA/SR/RI/1239/2017	RI	SEFERIOS s.r.o.	odborná péče při poskytování investičních služeb, odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/312/2018	SU	ESSOX s.r.o.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání, vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2685/2018	PS	Fio banka, a.s.	neautorizovaná platební transakce - zneužití internetového bankovníctví, facebook	zamítnutí návrhu
FA/PS/443/2019	PS	Československá obchodní banka, a.s.	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu	zamítnutí návrhu
FA/SU/367/2019	SU	AIDO Group a.s.	předčasné splacení, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/SU/925/2019	SU	FINSPEACE s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/1437/2019	SU	Raiffeisenbank a.s.	předčasné splacení, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/432/2019	ZP	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/636/2016	ZP	FINEUM s.r.o.	promlčení, plnění z pojištění, náhrada škody	zamítnutí návrhu

FA/ZP/3019/2018	ZP	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody, bezdůvodné obohacení	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/2342/2018	PS	Československé úvěrové družstvo	dvojí přiznání téhož nároku	zastavení řízení pro bezpředmětnost
FA/SR/SU/1781/2019	SU	PROFI CREDIT Czech, a.s.	příslušnost finančního arbitra - překážka litispence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepříslušnost
FA/SR/ZP/396/2019	ZP	NN Životní pojišťovna N. V., pobočka pro Českou republiku	neplatnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení - částečně neplatná pojistná smlouva - oddělení neplatného ujednání o strhávání rizikového pojištění smrti	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/2377/2018	ZP	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	pojistná částka	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1009/2019	PS	Air Bank, a.s.	ztráta z převodu měn u přeshraniční platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/PS/1045/2019	PS	Fio banka, a.s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SR/SU/813/2018	SU	Ferratum Bank p.l.c.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SR/ZP/690/2019	ZP	Generali Česká pojišťovna, a.s.	neplatnost ujednání o poplatcích, vydání bezdůvodného obohacení - částečně neplatná pojistná smlouva - oddělení neplatného ujednání o strhávání rizikového pojištění smrti	částečné vyhovění návrhu

Příloha č. 3 – Podrobnější informace o některých vybraných rozhodnutích finančního arbitra vydaných (a ve Sbirce rozhodnutí zveřejněných) v roce 2020

FA/SR/PS/2321/2018 (zamítnuto) – výplata dvojnásobku životního minima z účtu postiženého blokací

Spotřebitel se domáhal, aby mu banka vyplatila z účtu, který pro něho vedla, částku dvojnásobku životního minima, protože na vyplacení této částky má v případě nařízení výkonu rozhodnutí příkázáním pohledávky z účtu ze zákona nárok.

Finanční arbitr musel jeho návrh zamítnout, protože zjistil, že Navrhovatel sice o výplatu částky dvojnásobku životního minima požádal způsobem, jaký vyžadují právní předpisy (občanský soudní řád), ale svoji žádost bance (peněžnímu ústavu) předložil pozdě, resp. až poté, co nařízení výkonu rozhodnutí příkázáním pohledávky z účtu zaniklo, banka již účet zrušila.

Nařízení výkonu rozhodnutí příkázáním pohledávky z účtu je totiž omezeno na tzv. 6měsíční sledovací období. Žádost o výplatu částky dvojnásobku životního minima proto musí povinný, pokud má o její vyplacení zájem, u peněžního ústavu (v tomto případě u banky) uplatnit v průběhu nařízeného výkonu rozhodnutí, tedy v době od doručení exekučního příkazu poskytovateli platebních služeb do doby skončení výkonu rozhodnutí.

FA/SR/PS/2423/2018 (zamítnuto) – nevydání bankovek při výběru z bankomatu

Spotřebitel se domáhal, aby mu banka vrátila peněžní prostředky, které mu z platebního účtu odepsala jako výběr hotovosti s použitím platební karty z bankomatu, protože bankomat spotřebiteli bankovky nevydal.

Finanční arbitr musel návrh zamítnout, protože shromáždil několik na sobě nezávislých podkladů (autorizační log platební karty, žurnál bankomatu, protokol o fyzické dotaci a závěrce bankomatu, obrazový záznam), které neumožnily učinit jiný závěr, než že banka provedla sporný výběr hotovosti správně, tedy že spotřebiteli vydala prostřednictvím bankomatu požadovanou hotovost.

Autorizační log platebního prostředku je elektronickým záznamem v informačním systému poskytovatele platebních služeb o všech platebních transakcích a dalších operacích provedených konkrétním platebním prostředkem. Žurnál bankomatu je elektronickým záznamem, který bankomat pořizuje o své činnosti a zaznamenává jednotlivé kroky při vkladech a výběrech hotovosti, při zadání platebních příkazů k převodu peněžních prostředků, při dotazech na zůstatek, při dotaci a uzávěrce bankomatu. Při dotaci bankomatu je do bankomatu vložena počáteční hotovost. Hotovost se do bankomatu vkládá v uzavřených kazetách, jejichž počet záleží na typu bankomatu. Při uzávěrce bankomatu jsou potom všechny kazety z bankomatu vyjmuty (popř. je vyjmuta také hotovost, která se nachází mimo kazety v odpadním prostoru či jinde v bankomatu), a následně je provedeno přepočítání hotovosti. Následně se provede nová dotace bankomatu. Kromě kazet, které obsahují hotovost, se do bankomatu většinou vkládají i kazety prázdné (odpadní, rejectové), které slouží k odhození podezřelých, nebo poškozených bankovek, anebo bankovek, u kterých nedojde v průběhu provádění výběru hotovosti po jejich vyzvednutí z kazet s hotovostí k jejich vydání uživatelům platebních služeb, případně je v bankomatu k tomuto účelu zabudován prostor, který slouží ke stejnému účelu.

Spotřebitel finančnímu arbitrovi nepředložil žádný podklad, který by zpochybňoval závěry, které finanční arbitr dovedl.

FA/SR/PS/2685/2018 (zamítnuto) – neautorizovaná platební transakce – odcizená platební karta

Spotřebitel se domáhal, aby mu banka vrátila peněžní prostředky odepsané z účtu, který pro něho vedla, jako transakce provedené s použitím platební karty prostřednictvím sítě internet, protože je neprovedl, ale byla mu odcizena platební karta a mobilní telefon.

Finanční arbitr musel návrh spotřebitele zamítnout, protože nezjistil, že by spotřebitel jako držitel platební karty přijal přiměřená opatření na její ochranu a i na ochranu mobilního telefonu, k čemuž se zavázal ve smlouvě, kterou uzavřel s bankou.

Finanční arbitr zjistil, že spotřebitel nezabezpečil mobilní telefon, na kterém přijímal SMS s 3D Secure kódy pro potvrzování platebních transakcí, a uložil si ho spolu s platební kartou na místě, které bylo volně přístupné třetím osobám (ve sdíleném pokoji, který nebyl uzamykatelný a ani se v něm nenacházely uzamykatelné skříně). Třetí osoba, která provedla sporné transakce, tak nemusela překonat žádnou překážku, aby se zmocnila platební karty a mobilního telefonu, a dokonce nemusela překonat ani žádnou překážku pro zjištění 3D Secure kódu.

Finanční arbitr jednání spotřebitele musel posoudit jako hrubě nedbalé, a proto spotřebitel musel nést ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí.

FA/SR/PS/1009/2019 (zamítnuto) – požadavek na vrácení peněz za nedodanou službu

Spotřebitel se domáhal, aby banka uvedla platební účet, který pro něho vedla v měně euro, do správného stavu, resp. mu na něj vrátila rozdíl mezi částkou, kterou mu k jeho tíži zúčtovala jako platební transakci provedenou za účelem úhrady ceny ubytování ve prospěch obchodníka, a částkou, kterou si spotřebitel s tímto obchodníkem sjednal jako cenu ubytování ve smlouvě o ubytování.

Finanční arbitr návrh zamítl, protože nezjistil, že by banka jako poskytovatel platebních služeb porušila svoji zákonnou nebo smluvní povinnost.

Finanční arbitr zjistil, že obchodník si účtoval cenu za ubytování v českých korunách. Spotřebitel tedy platil obchodníkovi v českých korunách; protože platební příkaz zadal spotřebitel ze svého účtu u banky vedeného v eurech, došlo ke směně měn a banka pro přepočítání použila směnný kurz, který si se spotřebitelem sjednala v rámcové smlouvě o platebních službách.

FA/SR/ST/2465/2018 (zamítnuto) – ukončení stavebního spoření pro přespoření cílové částky

Spotřebitel se domáhal obnovení stavebních spoření, resp. obnovení účtů stavebního spoření a jejich uvedení do správného stavu, protože stavební spořitelna účty ukončila z důvodu přespoření sjednaných cílových částek.

Právní vztah ze smlouvy o stavebním spoření obecně končí naspořením, resp. přespořením sjednané cílové částky, pokud si strany ve smlouvě o stavebním spoření nedohodnou jinak nebo pokud se před naspořením cílové částky vzájemně nedohodnou na jejím zvýšení.

V tomto případě však finanční arbitr nezjistil, že by si spotřebitel a stavební spořitelna sjednali, že stavební spoření přespořením cílové částky nekončí, a proto návrh spotřebitele zamítl.

FA/SR/SU/829/2018 (vyhověno) – neplatnost smlouvy o úvěru pro neposouzení úvěruschopnosti zájemce o úvěr před jejím uzavřením

Spotřebitel se v řízení před finančním arbitrem domáhal určení neplatnosti smlouvy o úvěru, kterou uzavřel s poskytovatelem úvěru, protože poskytovatel neposoudil před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost spotřebitele.

Finanční arbitr návrhu spotřebitele vyhověl a rozhodl o neplatnosti smlouvy o úvěru, protože nezjistil, že by poskytovatel před uzavřením smlouvy o úvěru jakkoli ověřoval příjmy nebo výdaje spotřebitele, případně že by ověřil jeho úvěrové či jiným obdobným závazky v registrech dlužníků.

Finanční arbitr dovedl, že je povinností poskytovatele úvěru náležitě ověřit příjmy a výdaje žadatele o úvěr a nikoli se spoléhat na ničím nepodložená tvrzení spotřebitele jako žadatele o úvěr, když takové povinnosti poskytovatele úvěru nezbavuje ani případná trestněprávní odpovědnost žadatele v případě, že v žádosti uvede nepravdivé údaje.

Závěry finančního arbitra v tomto případě následně potvrdily i obecné soudy, protože poskytovatel úvěru předložil rozhodnutí finančního arbitra v této věci obecnému soudu k přezkumu.

FA/SR/SU/561/2019 (zamítnuto) – vyvázání bývalého manžela z úvěrového vztahu

Spotřebitel se domáhal určení, že již není smluvní stranou smlouvy o hypotečním úvěru a zástavní smlouvy, protože si v rámci vypořádání společného jmění manželů dohodl se svou bývalou manželkou, že na ni přejde vlastnictví k bytu a rovněž povinnost platit hypoteční úvěr.

Finanční arbitr návrh spotřebitele z části zamítl, protože nezjistil, že by banka jako poskytovatel úvěru měla povinnost vyvázat spotřebitele ze smlouvy o hypotečním úvěru pouze na základě dohody mezi spotřebitelem a jeho bývalou manželkou, a to ani přesto, že tuto dohodu schválil soud jako smír v řízení o vypořádání společného jmění manželů, protože nezjistil, že by s tímto postupem vyslovila banka souhlas. V části návrhu týkajícího se zástavní smlouvy finanční arbitr řízení zastavil, protože k řešení této právní otázky není finanční arbitr příslušný.

FA/SR/SU/1978/2018 (částečně vyhověno) – povinnosti poskytovatele úvěru posoudit povahu poskytovaného úvěru (spotřebitelský úvěr vs. podnikatelský úvěr)

Spotřebitel se domáhal určení neplatnosti smlouvy o úvěru, protože poskytovatel úvěru v této smlouvě definoval účel poskytnutí úvěru tak, aby se na tento právní vztah nevztahovaly povinnosti poskytovatele úvěru stanovené zákonem o spotřebitelském úvěru, a protože poskytovatel úvěru před jejím uzavřením neposoudil úvěruschopnost spotřebitele.

Finanční arbitr uložil poskytovateli úvěru povinnost vrátit spotřebiteli bezdůvodné obohacení ze smlouvy o úvěru, tj. vše, co obdržel od spotřebitele nad jistinu poskytnutého úvěru, protože zjistil, že poskytovatel ve formulářové smlouvě o úvěru simuloval účel úvěru, aby se mohl vyhnout povinností stanoveným zákonem o spotřebitelském úvěru, aniž by spotřebitel chtěl finanční prostředky na tento účel použít.

Finanční arbitr dovodil, že se smlouva o úvěru zákonem o spotřebitelském úvěru řídí, a současně zjistil, že poskytovatel úvěru neposoudil před jejím uzavřením úvěruschopnost spotřebitele, proto finanční arbitr vyslovil neplatnost smlouvy o úvěru a poskytovateli úvěru uložil povinnost spotřebiteli vydat bezdůvodné obohacení ve výši rozdílu mezi výší sjednaného úvěru a částkou, kterou spotřebitel poskytovateli úvěru skutečně zaplatil.

FA/SR/SU/760/2019 (vyhověno) – poplatek za předčasné splacení úvěru na bydlení podle právní úpravy účinné do 30. 11. 2016

Spotřebitel se domáhal vrácení poplatku za předčasné splacení úvěru na bydlení, protože výše, kterou poskytovatel úvěru spotřebiteli vyčíslil, je v rozporu s dobrými mravy.

Finanční arbitr poskytovateli úvěru uložil povinnost vrátit spotřebiteli celý poplatek za předčasné splacení úvěru z úvěrové smlouvy, protože na základě jím provedených výpočtů dovodil, že s přihlédnutím k ekonomické podstatě úvěrového vztahu hranicí, kterou nelze u poplatku za předčasné splacení překročit, je polovina souhrnné výše budoucích smluvních úroků od okamžiku předčasného splacení do konce prvního úrokového období, pro které byla stanovena pevná výpůjční úroková sazba. Zjevný rozpor smluvního ujednání o poplatku s dobrými mravy přitom finanční arbitr dovodil proto, že neposuzoval jeho účinky pouze v okamžiku předčasného splacení dluhu, ale během trvání celého smluvního závazku, resp. od začátku smluvního závazku do konce prvního úrokového období, pro které byla stanovena pevná výpůjční úroková sazba.

Finanční arbitr v tomto případě zjistil, že v každém okamžiku za celé období fixace převyšoval poplatek za předčasné splacení polovinu souhrnné výše budoucích smluvních úroků, které by jinak spotřebitel zaplatil do konce fixace.

FA/SR/SU/779/2019 (částečně vyhověno) – následky neposouzení úvěruschopnosti zájemce o spotřebitelský úvěr před uzavřením smlouvy o úvěru

Spotřebitel se domáhal určení neplatnosti 16 smluv o spotřebitelském úvěru, protože poskytovatel těchto úvěrů s odbornou péčí neposoudil jeho úvěruschopnost, případně pro nepřiměřenost smluvní odměny poskytovatele a vydání bezdůvodného obohacení poskytovatele úvěrů z neplatných úvěrových smluv.

Finanční arbitr návrhu spotřebitele vyhověl v části o vydání bezdůvodného obohacení, protože poskytovatel úvěrů nijak nedoložil, že by bezprostředně před uzavřením každé ze sporných úvěrových smluv zjišťoval a ověřoval aktuální pravidelné příjmy i výdaje spotřebitele, tedy že by posoudil, zda v rozpočtu spotřebitele zbývá dostatek peněžních prostředků k úhradě splátek každého požadovaného úvěru, a tedy že by poskytovatel úvěrů splnil povinnost s odbornou péčí posoudit úvěruschopnost spotřebitele. Finanční arbitr dovedl, že smlouvy úvěru jsou neplatné a poskytovateli úvěrů uložil spotřebiteli vydat vše, co mu zaplatil nad jistiny poskytnutých úvěrů.

FA/SR/SU/367/2019 (zamítnuto) – náhrada škody způsobené zprostředkovatelem hypotečního úvěru, protože spotřebitel musel uzavřít smlouvu o úvěru za jiných podmínek

Spotřebitel se po zprostředkovateli smlouvy o hypotečním úvěru domáhal náhrady škody, kterou vyčíslil jako rozdíl mezi částkou, kterou uhradí na úrocích podle smlouvy o hypotečním úvěru, kterou uzavřel s poskytovatelem úvěru, a kterou by uhradil podle smlouvy, kterou by s poskytovatelem úvěru uzavřel, kdyby uzavření takové smlouvy zprostředkovatel nezmařil svým prodlením při jejím zprostředkování.

Finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, protože nezjistil, že by zprostředkovatel byl v průběhu zprostředkování smlouvy o hypotečním úvěru mezi spotřebitelem a poskytovatelem úvěru v prodlení, anebo že by jinak jednal protiprávně vůči spotřebiteli či poskytovateli úvěru, a způsobil tím navrhovateli tvrzenou škodu.

Finanční arbitr naopak zjistil, že zprostředkovatel úvěru v průběhu schvalování hypotečního úvěru několikrát spotřebiteli připomínal, že je potřeba předložit podklady vyžádané poskytovatelem úvěru. Finanční arbitr současně nezjistil, že by zprostředkovatel úvěru po spotřebiteli vyžadoval podklady nad rámec požadavků poskytovatele úvěru, když zjistil, že zprostředkovatel vždy přeposlal spotřebiteli toliko e-mail od poskytovatele úvěru s pokyny k předložení podkladů potřebných ke schválení úvěru, a to v rozsahu potřebném k posouzení schopnosti spotřebitele úvěr splácet.

FA/SR/SU/1437/2019 (zamítnuto) – náhrada škody v souvislosti s nuceným předčasným splacením úvěru

Spotřebitel se domáhal po poskytovateli úvěru, aby mu nahradil škodu, kterou mu způsobil tím, že právně jednal o změně smlouvy o úvěru, kterou spotřebitel a poskytovatel úvěru uzavřeli, s třetí osobou namísto spotřebitele, a tím, že spotřebitele donutil úvěr z této smlouvy předčasně splatit.

Finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, protože nezjistil, že by se poskytovatel úvěru v průběhu trvání závazku ze smlouvy o úvěru nedohodl na jeho změnách vždy přímo se spotřebitelem, ani že by spotřebitele donutil úvěr z této smlouvy předčasně splatit, protože naopak zjistil, že sám spotřebitel požádal o vyčíslení částky pro účely jeho předčasného splacení.

FA/SR/RI/1921/2018 (zamítnuto) – náhrada škody z investování do CFD a Forex

Spotřebitel se po vázaném zástupci pobočky zahraničního obchodníka s cennými papíry domáhal náhrady škody, protože se zástupce vůči němu dopustil klamavých a nekalých obchodních praktik v souvislosti s uzavřením smlouvy se zahraničním obchodníkem s cennými papíry o založení účtu a obchodování s CFD a Forex.

Finanční arbitr při podání ústního vysvětlení spotřebitele podrobně poučil o odpovědnosti vázaného zástupce, resp. o odpovědnosti obchodníka s cennými papíry za jednání vázaného

zástupce a vysvětlil mu, že je zapotřebí vznést nárok proti zahraničnímu obchodníkovi. Spotřebitel i přes toto poučení trval na vedení řízení proti vázanému zástupci.

Finanční arbitr proto musel návrh spotřebitele na vedení řízení proti vázanému zástupci zamítnout, protože hmotněprávní nárok, který spotřebitel v řízení před finančním arbitrem uplatnil, byl procesně uplatněn vůči procesnímu subjektu, který není skutečným nositelem tvrzené povinnosti, resp. z jejího porušení vymezené odpovědnosti, o níž v řízení finanční arbitr autoritativně rozhoduje.

FA/SR/KI/2246/2018 (vyhověno) – náhrada škody způsobené investičním zprostředkovatelem

Spotřebitel se po investičním zprostředkovateli domáhal vrácení peněžních prostředků, které mu spotřebitel předal za účelem investování do fondů.

Finanční arbitr návrhu spotřebitele vyhověl a uložil investičnímu zprostředkovateli vrátit zaplacené peněžní prostředky spolu s úrokem z prodlení, protože dovedl, že uzavřené smlouvy o obstarání nákupu a prodeji cenných papírů jsou neplatné, protože neurčitě vymezují investiční nástroje, do kterých by spotřebitel investoval, když současně investiční zprostředkovatel přijal od spotřebitele peněžní prostředky neoprávněně.

Investiční zprostředkovatel v řízení finančnímu arbitrovi neposkytoval dostatečnou součinnost, proto mu finanční arbitr musel uložit pořádkovou pokutu.

FA/SR/ZP/1936/2018 (částečně vyhověno) – neplatnost smlouvy o životním pojištění

Spotřebitel se domáhal bezdůvodného obohacení ve výši zaplaceného pojistného spolu se zákonným úrokem z prodlení, protože pojistná smlouva o investičním životním pojištění, kterou uzavřel, je neplatná, protože pojišťovna nebyla způsobilá ji uzavřít, předmětem pojistné smlouvy není pojištění, sjednaný rozsah pojistného plnění je neurčitý stejně jako počáteční náklady, správní náklady a rizikové pojistné a protože z pojistné smlouvy nevyplýval způsob, jakým se oprávněná osoba měla podílet na výnosech pojišťovny.

Finanční arbitr návrhu spotřebitele částečně vyhověl, protože dovedl, že pojistná smlouva je neplatná jako celek z důvodu neoddělitelnosti neplatných (neurčitých) ujednání o počátečních nákladech, správních nákladech a rizikovém pojistném od zbývajících ujednání pojistné smlouvy.

Protože pojištění v době vydání rozhodování finančního arbitra trvalo, vyslovil finanční arbitr neplatnost pojistné smlouvy ve výroku rozhodnutí, a po připuštění námítky promlčení, kterou pojišťovna v řízení vznesla, jí uložil povinnost vydat spotřebiteli plnění ve výši nepromlčených plateb pojistného se zákonným úrokem z prodlení.

FA/SR/ZP/815/2017 (zamítnuto) – neplatnost smlouvy o životním pojištění

Spotřebitel se domáhal bezdůvodného obohacení ve výši zaplaceného pojistného spolu se zákonným úrokem z prodlení, protože pojistná smlouva o investičním životním pojištění, kterou uzavřel, je neplatná, protože pojišťovna nebyla způsobilá ji uzavřít, předmětem pojistné smlouvy není pojištění, sjednaný rozsah pojistného plnění je neurčitý stejně jako počáteční náklady, správní náklady a rizikové pojistné a protože z pojistné smlouvy nevyplýval způsob, jakým se oprávněná osoba měla podílet na výnosech pojišťovny.

Spotřebitel zahájil řízení před finančním arbitrem až po uplynutí tříleté objektivní promlčecí doby práva na vydání bezdůvodného obohacení z důvodu tvrzené neplatnosti pojistné smlouvy.

Finanční arbitr proto návrh spotřebitele zamítl, protože po připuštění námítky promlčení, kterou pojišťovna v řízení vznesla, zjistil, že právo spotřebitele na vydání jakéhokoli plnění z bezdůvodného obohacení pro tvrzenou neplatnost pojistné smlouvy je promlčené a spotřebitel neprokázal ani tvrzený nezbytný právní zájem na určení neplatnosti pojistné smlouvy ve výroku rozhodnutí.

FA/SR/ZP/2959/2018 (částečně vyhověno) – neplatnost smlouvy o životním pojištění

Spotřebitel se domáhal, aby mu pojišťovna vydala bezdůvodného obohacení ve výši zaplaceného pojistného spolu se zákonným úrokem z prodlení z neplatné pojistné smlouvy o investičním životním pojištění, kterou s pojišťovnou uzavřel, protože pojistnou smlouvu uzavřel na straně pojistitele subjekt bez způsobilosti k právním úkonům, sjednaný rozsah pojistného plnění byl neurčitý, z pojistné smlouvy nevyplýval způsob, jakým se oprávněná osoba měla podílet na výnosech pojišťovny, a pojistná smlouva neobsahovala určité ujednání o rizikovém pojistném.

Finanční arbitr návrhu spotřebitele částečně vyhověl (řízení o návrhu v části, která se týkala neživotního pojištění, zastavil), protože nezjistil, že pojišťovna seznámila spotřebitele před uzavřením pojistné smlouvy se sazebníkem, podle kterého se vypočte výše rizikového pojistného, které pojišťovna strhávala za životní pojištění. Po zjištění, že ujednání o rizikovém pojistném je oddělitelné od zbývajících částí pojistné smlouvy a že další námitky ve vztahu k pojistné smlouvě nejsou důvodné, určil finanční arbitr ve výroku nálezu, že ujednání týkající se rizikového pojistného za životní pojištění jsou neplatná, a po připuštění námitky promlčení, kterou Instituce v řízení vznesla, uložil Instituci povinnost vydat spotřebiteli plnění z bezdůvodného obohacení ve výši nepromlčených srážek rizikového pojistného se zákonným úrokem z prodlení.

FA/SR/ZP/661/2015 (částečně vyhověno) – neplatnost smlouvy o životním pojištění pro nevhodnost produktu

Spotřebitel se v řízení domáhal určení, že pojistná smlouva o investičním životním pojištění, kterou uzavřel s pojišťovnou, je neplatná, protože pojistná smlouva, jejíž uzavření spotřebiteli doporučil zástupce pojišťovny, není pro spotřebitele vhodným produktem a protože ho pojišťovna neseznámila s poplatkovou strukturou pojistné smlouvy. Spotřebitel se současně domáhal, aby mu pojišťovna vydala plnění z bezdůvodného obohacení z neplatné pojistné smlouvy ve výši zaplaceného pojistného.

Finanční arbitr návrhu spotřebitele částečně vyhověl (řízení o návrhu v části, která se týkala neživotního pojištění, zastavil), protože zjistil, že pojistná smlouva je v části životního pojištění neplatná jako celek z důvodu neoddělitelnosti neplatných ujednání o poplatcích a o rizikovém pojistném, protože pojišťovna neseznámila spotřebitele před uzavřením pojistné smlouvy se sazebníkem poplatků a alokační poplatek byl sjednán v rozporu s principem poctivosti.

Protože pojištění v době rozhodování finančního arbitra trvalo, vyslovil finanční arbitr neplatnost pojistné smlouvy v části životního pojištění ve výroku rozhodnutí a po zjištění, že námitku promlčení nevznesla pojišťovna v řízení důvodně, uložil finanční arbitr pojišťovně povinnost vydat spotřebiteli plnění z bezdůvodného obohacení ve výši pojistného zaplaceného za životní pojištění.

FA/SR/ZP/1247/2019 (zamítnuto) – neplatnost pojistné smlouvy o životním pojištění pro neseznámení s poplatky

Spotřebitel se domáhal, aby mu pojišťovna vydala plnění z bezdůvodného obohacení ve výši zaplaceného pojistného spolu se zákonným úrokem z prodlení, protože pojistná smlouva o investičním životním pojištění, kterou uzavřel s pojišťovnou, je neplatná, když pojišťovna spotřebitele před uzavřením pojistné smlouvy neseznámila s poplatky.

Finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, protože zjistil, že poplatky spojené s pojistnou smlouvou sjednali spotřebitel a pojišťovna v tzv. specifikaci podmínek pojištění, o které spotřebitel v pojistné smlouvě prohlásil, že se s jejím zněním seznámil před uzavřením pojistné smlouvy, a která se stala platnou součástí pojistné smlouvy.

Finanční arbitr dovedl neplatnost smluvního ujednání o právu pojišťovny jednostranně měnit obsah specifikace podmínek pojištění, protože pojišťovna nestrhla spotřebiteli poplatky v jiné výši než sjednané v původní specifikaci podmínek pojištění, která se stala platnou součástí pojistné smlouvy, nevzniklo bezdůvodné obohacení pojišťovny.

FA/SR/ZP/640/2019 (zamítnuto) – výplata pojistného plnění

Spotřebitel, který byl v pojistné smlouvě o investičním životním pojištění osobou obmyšlenou v případě smrti pojištěné osoby, se domáhal výplaty pojistného plnění v souvislosti s pojistnou událostí, kterou byla smrt pojištěného následkem onemocnění, spolu se zákonným úrokem z prodlení. Spotřebitel se současně domáhal, aby mu pojišťovna vydala pojistné, které přijala po datu úmrtí pojištěného, a to spolu se zákonným úrokem z prodlení.

Finanční arbitr návrh spotřebitele v části životního pojištění zamítl (řízení o návrhu v části, která se týkala neživotního pojištění, zastavil), protože dovodil, že pojištěný v návrhu na uzavření pojistné smlouvy zatajil, že se léčil se zhoubným nádorem, a protože zhoubný nádor byl příčinou jeho úmrtí, byla pojišťovna oprávněna odmítnout výplatu pojistného plnění. Protože si současně pojištěný a pojišťovna sjednali roční běžné pojistné a protože má pojišťovna právo na pojistné do konce pojistného období, v němž nastala pojistná událost, nemohl finanční arbitr dovodit, že je pojišťovna povinná vrátet splátky pojistného, které přijala před koncem pojistného období, i když po datu úmrtí pojištěného.

FA/SR/ZP/636/2016 (zamítnuto) – výše odkupného při předčasném ukončení životního pojištění

Spotřebitel se domáhal, aby mu pojišťovací zprostředkovatel nahradil škodu, která mu vznikla tím, že mu při změně pojistné smlouvy o životním pojištění nepravdivé informace o tom, jakou částku obdrží od pojišťovny při předčasném ukončení životního pojištění.

Finanční arbitr návrh spotřebitele zamítl, protože spotřebitel nedoložil a finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by mu pojišťovací zprostředkovatel nepravdivě sdělil výši částky, kterou obdrží při předčasném ukončení pojištění.

Finanční arbitr zjistil, že při předčasném ukončení pojištění z jedné pojistné smlouvy spotřebitel přišel o nárok na věrnostní prémii při dožití, samotné odkupné pojišťovna vyplatila ve výši, se kterou pojišťovací zprostředkovatel spotřebitele seznámil. Zisk věrnostní premie při dožití se konce pojistné doby byl podmíněn dožitím se konce pojistné doby, pokud tedy bylo pojištění ukončeno před tímto termínem, nárok na tuto prémii nevznikl. Jelikož v okamžiku výpovědi pojistné smlouvy ještě nárok na výplatu věrnostní premie za dožití nevznikl, nemůže se jednat proto o skutečnou škodu, protože spotřebitel ztratil pouze nejistý nárok na výplatu věrnostní premie. Spotřebitel tak neutrpěl přímou majetkovou újmu, ale spíše přišel o možnost svůj majetek v budoucnu rozmnožit o věrnostní prémii.

FA/SR/ZP/2377/2018 (zamítnuto) – snížení pojistného po výpovědi některých připojištění k životnímu pojištění

Spotřebitel se domáhal určení, že pojišťovna neplatně vypověděla připojištění pro případ trvalých následků úrazu, pracovní neschopnosti a vážných onemocnění u pojistné smlouvy, kterou uzavřel spotřebitel s pojišťovnou, nebo určení, že pojistné činí méně než původně sjednané.

Finanční arbitr návrh spotřebitele v části životního pojištění zamítl (řízení o návrhu v části, která se týkala neživotního pojištění, zastavil), protože nárok spotřebitele na to, aby finanční arbitr určil výši pojistného v pojistné smlouvě, nedovodil, když podle pojistných podmínek má spotřebitel právo navrhnout změnu výše pojistného a konečná výše pojistného v pojistné smlouvě je výsledkem dohody spotřebitele a pojišťovny jako smluvních stran pojistné smlouvy. Finanční arbitr současně zjistil, že si strany pojistné smlouvy výslovně sjednaly, že v souvislosti se skončením některých pojistných rizik, se zachovává stejná výše pojistného, pojišťovna pak alokuje větší část pojistného na kapitálovou hodnotu pojistné smlouvy.