



Finanční arbitř

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město
Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: 10425/2013
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): 181/SU/2013

N á l e z

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 26. 2. 2013 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi na návrh ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Raiffeisenbank a. s., IČO 492 40 901, se sídlem Praha 4, Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 78, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2051, zastoupené JUDr. Zbyškem Kordačem, LL.M. et LL.M., advokátem ev. č. ČAK 13407, na základě plné moci ze dne 11. 4. 2013, se sídlem Karlovo náměstí 10, 120 00 Praha 2 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení 4.418,- Kč, takto:

Návrh se podle ustanovení § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.

O d ů v o d n ě n í :

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se v řízení domáhá po Instituci zaplacení částky 4.418,- Kč z titulu vydání bezdůvodného obohacení, které Instituce získala na úkor Navrhovatele v důsledku neplatného smluvního ujednání o měsíčním „[p]oplatku za využívání a správu úvěru“ ve výši 50,- Kč a měsíčním „[p]oplatku za využívání a správu úvěru“ ve výši 99,- Kč (dále také jen „Poplatky za využívání a správu úvěru“ nebo „Poplatky“).

Finanční arbitř při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 15. 7. 2008 smlouvu o úvěru č. ■ (dále jen „První úvěrová smlouva“) a dne 29. 7. 2010 smlouvu o úvěru č. ■ (dále jen „Druhá úvěrová smlouva“), přičemž na základě každé z nich se Instituce zavázala za sjednaných podmínek a dohodnutým způsobem poskytnout Navrhovateli peněžní prostředky vždy ve výši 100.000,-Kč (dále také jen „Úvěry“). Navrhovatel se oproti tomu zavázal Úvěry Instituci ve sjednané době a dohodnutým způsobem splatit společně s „úroky, poplatky, náklady a výlohami banky a veškerými dalšími závazky vůči Instituci vzniklými v souvislosti s poskytnutými úvěry“ (dále také jen „Úvěrové smlouvy“).

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel v předmětném smluvním vztahu s Institucí vystupoval jako fyzická osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu ustanovení § 3 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi.

Instituce je bankou podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, a mezi její hlavní činnosti patří podle § 1 odst. 1 písm. b) tohoto zákona poskytování úvěrů. Instituce je oprávněna k výkonu této činnosti na základě licence udělené Českou národní bankou. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení věřitele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

Jak První úvěrová smlouva, tak i Druhá úvěrová smlouva představují smlouvy, ve kterých se sjednávají spotřebitelské úvěry a které byly uzavřeny za účinnosti zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. (dále jen „zákon č. 321/2001 Sb.“), a nejsou ve smyslu ustanovení § 1 odst. 2 zákona č. 321/2001 Sb. smluvními vztahy vyloučenými z působnosti tohoto zákona.

Finanční arbitr konstatuje, že je příslušný k rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí, neboť se jedná o spor mezi věřitelem a spotřebitelem při poskytování spotřebitelského úvěru podle § 1 písm. c) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

2. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že s Institucí uzavřel Úvěrové smlouvy, v nichž se mj. zavázal k tomu, že bude platit Poplatky za využívání a správu úvěru. Navrhovatel se však domnívá, že uvedené Poplatky nebyly platně sjednány, a proto po Instituci požaduje vydání bezdůvodného obohacení ve výši 4.418, Kč, tedy částku, kterou celkem zaplatil na Poplatcích v období od 31. 7. 2008 až 15. 2. 2013.

Navrhovatel tvrdí, že Poplatky za využívání a správu úvěru byly sjednány neurčitě, neboť z Úvěrových smluv není patrné „*jaké služby jsou obsahem spravování úvěru, tedy jaká jsou práva Navrhovatele a povinnosti Instituce*“. Navrhovateli tak není jasné, jaké služby od Instituce dostává jako protihodnotu k hrazení Poplatků, resp. jakou formou Instituce správu provádí.

Navrhovatel dále také tvrdí, že „*neměl zájem na jakékoli správě úvěru, jakož ani na vytvoření úvěrového účtu*“. Ačkoliv podle Navrhovatele „*uvedený poplatek je ... pro klienty Instituce povinností při uzavření úvěrové smlouvy, když se nejedná o individuálně sjednanou smluvní podmínku*“, Úvěrové smlouvy v předloženém znění přesto uzavřel, neboť se domníval, že Poplatky za využívání a správu úvěru „*bude hradit za službu, kterou bude čerpat*“.

Jelikož z Úvěrových smluv není zřejmé, co je obsahem služby „*správa úvěru*“, jaká jsou konkrétní práva a povinnosti smluvních stran z takového smluvního ujednání a jaké jsou vůbec funkce Poplatků, jsou podle názoru Navrhovatele taková smluvní ujednání neplatná pro

jejich neurčitost a nesrozumitelnost ve smyslu ustanovení § 37 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Navrhovatel mj. polemizuje, zda má být obsahem smluvních ujednání míněno „*spravování smluv*“, ke kterému podle názoru Navrhovatele nedochází, neboť Navrhovatel si své povinnosti z Úvěrových smluv spravuje sám například tím, že zajišťuje na svém běžném účtu v den splatnosti jednotlivých splátek Úvěrů dostatek peněžních prostředků. Dále jím může být míněno spravování úvěrů jako „*spravování finančních prostředků*“, avšak taková služba podle názoru Navrhovatele ani být poskytována nemůže, neboť Navrhovatel peněžní prostředky obdržel ke dni podpisu Úvěrových smluv v plné výši převodem na svůj běžný účet a není tak co spravovat. Další možností by mohlo být podle Navrhovatele „*spravování splácení dluhu*“, takové jednání však vyplývá přímo z charakteru závazku a Instituce jej případně činí výhradně a jen pro své vnitřní potřeby a hrazení Poplatků tak postrádá jakoukoli hospodářskou ekvivalenci.

Navrhovatel považuje smluvní ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru za neplatná podle ustanovení § 55 odst. 2 ve spojení s ustanovením § 56 občanského zákoníku, jelikož se jedná o ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, když Poplatky jsou hrazeny za „*správu úvěru*“, která je však podle názoru Navrhovatele jen administrativní činností banky, a tudíž Poplatky slouží Instituci „*pouze k hrazení její administrativy*“ a Navrhovatel za ně nedostává žádnou službu. Nepřiměřenost potom spatřuje navrhovatel též ve „*zřízení úvěrového účtu, který Navrhovatel nepotřebuje a úvěrový účet je sjednán jen v zájmu banky*“.

Navrhovatel současně tvrdí, že při sjednání Poplatků byl uveden v omyl, když se domníval, že „*za daný nařízený poplatek bude dostávat službu, kterou však nedostává ani dostávat nemůže, když taková služba ve prospěch klienta neexistuje*“. Předmětná smluvní ujednání o Poplatcích proto považuje Navrhovatel za neplatná též podle ustanovení § 49a občanského zákoníku.

Navrhovatel dále uvádí, že „*sjednání poplatku za neexistující službu, je při přihlédnutí ke všem uvedeným skutečnostem rovněž jednáním příčícím se dobrým mravům*“ a že smluvní ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru jsou rovněž neplatná pro rozpor s dobrými mravy podle ustanovení § 39 občanského zákoníku, když „*Navrhovatel hradí 50, resp. 99 Kč za nic, tedy za neexistující službu, jejíž hodnota je tak 0 Kč*“.

Na podporu všech svých tvrzení Navrhovatel odkazuje na Německé rozhodnutí, ve kterém tento soud s odvoláním na příslušná ustanovení německého občanského zákoníku (BGB – Bürgerliches Gesetzbuch), která provádějí příslušná ustanovení směrnice Rady 93/13/EHS, ze dne 5. dubna 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (dále jen „*Směrnice o nepřiměřených podmínkách*“), rozhodl o neplatnosti poplatku za vedení úvěrového účtu. Navrhovatel v této souvislosti současně poukazuje na závěry „*Komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách*“ zřízené při slovenském Ministerstvu spravodlnosti, která uvedené rozhodnutí Spolkového soudního dvora podle Navrhovatele „*převzala jako významné a relevantní*“.

Závěrem Navrhovatel uvedl, že neměl „*žádné mínění o službě, kterou [jsem] měl údajně dostávat*“. Navrhovatel proto Poplatky konzultoval se zástupkyní Instituce, která mu sdělila, že „*poplatek je účtován za internetový servis, kde si mohu kontrolovat platby a stav úvěru*“. Navrhovatel však zpoplatnění internetového bankovníctví předmětnými Poplatky odmítá, neboť internetové bankovníctví hradí již v souvislosti s využíváním svého běžného účtu

vedeného u Instituce pod č. ■ (dále jen „Běžný účet“), z něhož byly inkasovány i jednotlivé splátky Úvěrů.

3. Tvrzení Instituce

Instituce argumentuje, že „*[p]oplatek je fixní složkou celkové ceny za úvěr představované RPSN*“, a to vedle úroků, které představují složku flexibilní. Instituce toto rozdělení na fixní a flexibilní složku shledává spravedlivým ke svým klientům, neboť všem je účtován poplatek ve stejné výši a nedochází tak k tomu, že by klienti s vyššími úvěry zaplatili efektivně větší část fixních nákladů bank, ačkoliv čerpání vyšší částky úvěru by nemělo na výši fixních nákladů banky žádný vliv (toto by naopak nastalo tehdy, byl-li by klientům účtován jen úrok). Instituce se vyjadřuje i ke skutečnostem uvedeným v odůvodnění nálezu finančního arbitra reg. č. 181/SU/2012 vydaného v obdobné věci (dále jen „Starší nález“).

Instituce v kontextu Staršího nálezu mj. připomíná, že spotřebitelé měli možnost výběru mezi úvěrovým produktem s poplatkem za správu úvěru a úvěrovým produktem sice bez poplatku, zato ale s vyšším úrokem. Měly-li by potom být některým klientům nyní vráceny poplatky, bylo by to nespravedlivé vůči klientům s výše úročenými úvěry, neboť těm by nikdo nic nevrátil. Tato nespravedlnost by se samozřejmě negativně promítla i do samotné hospodářské soutěže, protože každá banka by vzhledem k rozdílné struktuře svých úvěrových produktů musela vrátet poplatky v jiné výši. Ani vrácením poplatků by se však věc podle názoru Instituce nijak nevyřešila, jelikož banky by mohly snižovat poplatky a více je promítat například do úroků.

Instituce poukazuje na svou povinnost vyplývající z Úvěrových smluv mít připravené finanční prostředky i tehdy, kdy by se spotřebitel nakonec rozhodl úvěr nečerpat, přičemž zdůrazňuje, že by v takovém případě nemohla účtovat úroky a pokrýt tak své náklady spojené s plněním této povinnosti. V daných souvislostech potom Instituce neopomíná zmínit ani strukturu výpočtu roční procentní sazby nákladů (dále jen „RPSN“), podle níž i současná legislativa počítá s úhradou jiných částek (např. právě poplatků) než úroků samotných, jak bude ještě níže rozvedeno.

V dalším bodě Instituce argumentuje, že „*[d]le SD EU poplatek za správu úvěru neodporuje evropskému právu*“, a poukazuje na příslušnou judikaturu Soudního dvora, zejména na rozsudek ve věci C-602/10, v němž bylo posuzováno ustanovení článku 36 rumunského nařízení vlády jakožto výsledku implementace Směrnice o spotřebitelském úvěru, a to s tímto zněním: „*[v]ěřitel může za poskytnutý úvěr vybírat pouze poplatek za analýzu spisu, poplatek za správu úvěru nebo poplatek za vedení kontokorentu, náhradu v případě předčasného splacení, náklady spojené s pojištěním, případně penále, a jednotný poplatek za služby poskytnuté na žádost spotřebitelů*.“ Jak potom Instituce dodává, z rozhodnutí Soudního dvora mj. poměrně jasně vyplývá, že „*jsou-li dodrženy podmínky Směrnice o spotřebitelském úvěru, je přípustné, aby bylo v souvislosti s úvěrovými smlouvami sjednáváno též hrazení souvisejících poplatků*“, kterážto podmínka je Institucí údajně dodržována. Ohledně činnosti Soudního dvora, Instituce považuje jeho právní argumentaci pro danou problematiku za relevantnější než argumentaci národních soudů na základě národních ustanovení, neboť jejím cílem je sjednocení výkladu evropských předpisů.

Podle Instituce také „*[u]jednání o Poplatku nepodléhá přezkumu nepřiměřené povahy*“ ve smyslu Směrnice o nepřiměřených podmínkách, když odkazováno je především na její čl. 4 odst. 2, podle něhož jsou z posuzování přiměřenosti vyjmuty „*definice hlavního předmětu*

smlouvy“ a „přiměřenost ceny a odměny na straně jedné, a služby nebo zboží dodávané výměnou na straně druhé, pokud jsou tyto podmínky sepsány jasným a srozumitelným jazykem.“ V této souvislosti Instituce mj. i s odkazem na stanovisko generální advokátky Vericy Trstenjak ze dne 29. 10. 2009 ve věci C-484/08 dodává, že z přezkumu nepřiměřené povahy je tak obecně vyňat popis plnění a vztah rovnocennosti dohodnutý smluvními stranami a že spotřebitel nemá být obecně chráněn před uzavíráním nevýhodných obchodů. Následně Instituce poukazuje na § 56 odst. 1 a 2 občanského zákoníku jakožto provedení Směrnice o nepřiměřených podmínkách a současně podotýká, že české provedení dotčené směrnice nejde nad její rámec a nedává tak širší možnost přezkumu než bylo uvedeno výše, neboť podle § 56 odst. 2 občanského zákoníku není dána možnost posuzovat přiměřenost u „předmětu plnění smlouvy“ nebo „ceny plnění.“

V tomto směru podle Instituce platí, že poplatek je cenou mj. i dle českého práva, což lze dovodit například ze znění ust. § 3 písm. e) zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „zákon č. 145/2010 Sb.“), jež rozlišuje mezi poplatky, které spotřebitel musí zaplatit v souvislosti se spotřebitelským úvěrem, a náklady souvisejícími s doplňkovými službami spotřebitelského úvěru (Poplatky jsou navíc započítány i do RPSN).

Dále Instituce zmiňuje Britské rozhodnutí, které se zabývá mj. otázkou zákazu přezkumu předmětu plnění a ceny služeb ve smyslu čl. 4 odst. 2 Směrnice o nepřiměřených podmínkách, a dodává, že podle tohoto rozhodnutí jsou „bankovní poplatky cenou za služby poskytované v souladu s čl. 4 odst. 2 Směrnice o nepřiměřených podmínkách a nemohou tak být podrobeny přezkoumání jejich přiměřenosti ve vztahu k poskytnutému protiplnění.“ Instituce připomíná, že Poplatky považuje právě za fixní součást celkové ceny za poskytnutí úvěru a zmiňuje rozhodnutí Soudního dvora ve věci C-76/10. Podle tohoto rozhodnutí se na Poplatky za využívání a správu úvěru vztahuje výjimka čl. 4 odst. 2 Směrnice o nepřiměřených podmínkách a splněna je i další podmínka této Směrnice (rozuměj jasnost a srozumitelnost jazyka), neboť Poplatky jsou nejen specifikovány ve smluvní dokumentaci, ale počítá se s nimi i při výpočtu RPSN. Nakonec Instituce poukazuje na současnou judikaturu Nejvyššího soudu České republiky (rozhodnutí ve věci 33 Cdo 1956/2007 ze dne 30. 3. 2010 či ve věci 33 Cdo 4601/2008 ze dne 16. 9. 2010) a dovozuje, že i kdyby bylo možné přiměřenost Poplatků za využívání a správu úvěru na základě výše zmíněných ustanovení posuzovat, nejsou ujednání o těchto poplatcích nepřiměřená a nezpůsobují k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Podle Instituce je třeba pohlížet na Poplatky v kontextu celého smluvního vztahu, když Instituce směřuje k tomu, že některá relativně nevýhodná ustanovení uzavíraných smluv mohou být kompenzována jinými výhodnějšími ustanoveními v rámci téhož právního vztahu.

V dalším bodě Instituce uvádí, že „svým klientům poskytuje nad rámec úvěru řadu dalších služeb“, přičemž poukazuje na judikaturu Nejvyššího soudu České republiky (rozhodnutí ve věci 30 Cdo 4665/2009 ze dne 26. 1. 2010 a ve věci 30 Cdo 3132/2010 ze dne 12. 10. 2011), podle níž je při hodnocení protiplnění v rámci smluvních vztahů třeba posuzovat veškeré okolnosti a pohlížet tak na daný smluvní vztah jako na celek, tj. zvažovat i hodnoty dalších práv a povinností a nedívat se na jednotlivá ustanovení odděleně. Nelze tedy „požadovat, aby v rámci komplexního smluvního vztahu odpovídala jednotlivé povinnosti jedné ze smluvních stran zcela konkrétně přiřaditelná povinnost druhé smluvní strany, pakliže takový záměr z jejich ujednání není zjevný.“

Instituce vyjmenovává služby poskytované nad rámec Úvěrů a zmiňuje například základní pojištění schopnosti splácet, internetové bankovníctví, komunikaci s klienty skrze Early Warning System, non-stop call centrum, roční výpisy z úvěrových účtů, nastavení automatického inkasování splátek z běžného účtu klienta, správu úvěrů – emailovou komunikaci s klienty spolu s řešením klientských dotazů a poskytováním informací, síť poboček s vyškolenými zaměstnanci a restrukturalizaci úvěrů v případě neplnění závazků klientem.

Co se potom týče argumentace Navrhovatele omylem ve smyslu § 49a občanského zákoníku, Instituce nejenže připomíná výše zmíněné služby poskytované nad rámec Úvěrů, ale v souvislosti s rozhodnutím Nejvyššího soudu České republiky ve věci 30 Cdo 1251/2002 ze dne 19. 12. 2002 také naznačuje, že by se nejednalo o omyl tzv. omluvitelný, a proto se nelze neplatnosti smluvního ujednání dovolávat. Závěrem Instituce připomíná své zaměstnance, s nimiž mohl Navrhovatel jakékoliv otázky probrat.

K otázce srozumitelnosti a určitosti Instituce konstatuje, že „1) *Určitost je třeba zkoumat ve vztahu k ustanovení o Poplatku, nikoliv k pojmu „správa úvěru“; 2) Evropské předpisy operují s pojmem „správa úvěru“; 3) Pojem „správa úvěru“ je běžně užíván i českým zákonodárcem.*“ V tomto směru Instituce v první řadě poukazuje na to, že „*předmětem sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je povinnost Navrhovatele hradit Poplatek, nikoliv povinnosti Instituce provádět správu úvěru. Finanční arbitr proto měl z hlediska určitosti zkoumat ustanovení o Poplatku, tedy povinnost Navrhovatele hradit Poplatek, a nikoliv povinnost Instituce provádět správu úvěru. Povinnost je pak vyjádřena zcela určitě...*“ a dále na to, že pojem „*správa úvěru*“ je používán i v některých konkrétních právních předpisech, například ve Směrnici Rady 2006/112/ES o společném systému daně z přidané hodnoty, Směrnici Rady 77/388/EHS či v zákoně č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v kteréžto souvislosti Instituce dokládá i aktuální pokyn Generálního finančního ředitelství č. 32320/11-31 ze dne 30. 11. 2011. Podle Instituce tedy česká i evropská právní úprava se správou úvěrů počítá.

Instituce rozvádí, že „*[u]jednání o Poplatku není neurčité ani nesrozumitelné*“ i vzhledem k závěrům Ústavního soudu České republiky v usnesení ve věci I. ÚS 1194/08 ze dne 18. 1. 2011, jež mj. obsahuje následující pasáž: „*[p]ojem vedení účtu není ani neurčitý ani nesrozumitelný. Nebylo prokázáno, že by žalovaná banka takto přijímala od stěžovatele plnění z neplatného právního úkonu*“. Instituce kromě tohoto zmiňuje nejen zásadu pacta sunt servanda či rozhodnutí Nejvyššího soudu České republiky ve věci 32 Cdo 493/2011 ze dne 22. 6. 2012, v němž bylo tímto orgánem posvěceno relativně obecné smluvní ustanovení o smluvní pokutě, nýbrž také opakuje, že pojem správy úvěru má svůj obsah, na nějž se lze dotázat i jejich zaměstnanců.

Co se týče Navrhovatelem tvrzeného rozporu s dobrými mravy, Instituce ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru považuje za platné, neboť Poplatky jsou součástí celkové ceny za poskytnutí Úvěrů a za neplatné je nepovažoval ani Nejvyšší soud České republiky v rozhodnutí ve věci 32 ICdo 12/2012 ze dne 28. 2. 2013, když posuzoval soulad jednotlivých ustanovení smlouvy o úvěru s dobrými mravy. S poukazem na výklad dobrých mravů Nejvyšším soudem potom Instituce dodává, že ujednání o bankovních poplatcích byla veřejností obecně přijímána, a to až do chvíle, kdy měla být na toto téma vyvolána mediální kampaň.

Podle Instituce nejsou také zahraniční rozhodnutí „*na danou věc použitelná, neboť se zabývají výkladem ustanovení cizích národních řádů, která jsou odlišná od české úpravy*“, když

zdůrazňuje především skutečnost, že Německé rozhodnutí se týkalo ustanovení, která „*nejdou* přímou transpozicí *Směrnice o nepřiměřených podmínkách, ale jsou německou národní úpravou jdoucí dalece nad rámec předepsaný Směrnicí o nepřiměřených podmínkách*“ a skutečnost, že dotčené rozhodnutí problematiku vůbec neposuzovalo ve světle Směrnice o nepřiměřených podmínkách a evropského práva.

Instituce ve svých vyjádřeních poukazuje též na domněnku obsaženou v německém právu, která není v českém právním řádu nijak zakotvena, přičemž odkazuje i na § 709 odst. 2 písm. d) zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“), jenž připouští sjednání poplatku za vedení běžného účtu, jehož aplikace na daný případ se Instituci jeví logičtější než aplikace Německého rozhodnutí. Instituce dodává, že zatímco v Německém rozhodnutí byl poplatek individuálně doplňován do smlouvy pracovníkem banky v různé výši, v případě Úvěrových smluv tomu tak nebylo, když poplatek je uveden v jejím ceníku a je stejný pro všechny klienty. Závěrem Instituce upozorňuje na rozdíl mezi „*vedením účtu*“, které bylo řešeno Německým rozhodnutím a „*správou úvěru*“, jež je na rozdíl od vedení účtu nezbytná a je i v zájmu Navrhovatele. Zde Instituce zpochybňuje i tvrzení Navrhovatele o převzetí Německého rozhodnutí slovenskou komisí věnující se nekalým obchodním praktikám a podmínkám ve spotřebitelských smlouvách, neboť tato komise Německé rozhodnutí pouze zveřejnila.

Instituce vyjadřuje svůj nesouhlas se závěry finančního arbitra ve Starším nálezu a tvrdí, že cenou hrazenou na základě smluvního typu smlouvy o úvěru dle § 497 obchodního zákoníku nemusí být jen úroky. Podle Instituce jsou strany smlouvy vzhledem k zásadě legální licence oprávněny upravit svá práva a povinnosti jinak, na základě čehož je možné i předmět a cenu v konkrétním smluvním vztahu vymezit širěji, tj. například tak, jak bylo učiněno v čl. I. odst. 1 Úvěrových smluv: „*[b]anka se zavazuje poskytnout Klientovi Půjčku na kliknutí specifikovanou níže (dále jen „úvěr“). Klient se zavazuje, že plně splatí úvěr, úroky, poplatky, náklady a výlohy banky a veškeré další závazky vůči bance vzniklé v souvislosti s poskytnutým úvěrem.*“

Ohledně závěrů Staršího nálezu Instituce taktéž tvrdí, že podmínka zmíněná finančním arbitrem, totiž jasně projevený úmysl smluvních stran sjednat si vícesložkovou cenu plnění, je vzhledem k výše citovanému čl. I. odst. 1 Úvěrových smluv splněna. Kromě tohoto však Instituce odkazuje na jiné případy, kde je cena předmětu plnění tvořena více složkami, a zmiňuje i taxislužbu, distribuci elektřiny nebo platby u pevných telefonních linek.

Nakonec Instituce namítá i promlčení práva Navrhovatele domáhat se neplatnosti ujednání o Poplaticích, když v době uzavření Úvěrových smluv (15. 7. 2008 a 29. 7. 2010) bylo ustanovení § 55 občanského zákoníku případem relativní neplatnosti, kterého bylo třeba se dovolat v souladu s § 40a občanského zákoníku. Stejně tak se bylo třeba dovolat i neplatnosti ve smyslu § 49a občanského zákoníku, což Navrhovatel neučinil.

4. Pokus o smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu, když Navrhovatel v písemnosti ze dne 28. 3. 2013 finančnímu arbitrovi sdělil, že je vždy připraven jednat a Instituce se údajně ve věci kromě zamítnutí jeho žádostí jinak nevyjádřila. Oproti tomu, Instituce se k výzvě finančního arbitra ke smíru nijak nevyjádřila, nicméně z veškerých písemných materiálů založených ve spise vyplývá, že Instituce nemá zájem na smírném řešení sporu.

5. Dokazování a právní posouzení

Finanční arbitr podle ustanovení § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy. Finanční arbitr všechny navržené a jím shromážděné důkazy provedl, když hodnotil každý důkaz jednotlivě a všechny v jejich vzájemné souvislosti, uvážil o nich a vyvodil z nich skutkové závěry, které právně posoudil, jak následuje.

Předmětem sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je platnost ujednání Úvěrových smluv o pravidelných měsíčních Poplaccích za využívání a správu úvěru a s tím související oprávnění Instituce tyto Poplatky požadovat.

Ze shodných tvrzení Navrhovatele a Instituce vzal finanční arbitr za prokázané, že smluvní vztahy založené Úvěrovými smlouvami byly již ukončeny, přičemž za dobu jejich trvání uhradil Navrhovatel na sporných Poplaccích 1.250,- Kč (25 poplatků ve výši 50,- Kč v rámci První úvěrové smlouvy) a 3.168,- Kč (32 poplatků ve výši 99,- Kč v rámci Druhé úvěrové smlouvy), celkem tedy 4.418,- Kč.

Jak finanční arbitr zjistil, Úvěrové smlouvy byly uzavřeny v režimu obchodního zákoníku, neboť obsahují závazek Instituce - věřitele poskytnout Navrhovateli - dlužníkovi peněžní prostředky jako úvěr a tomu odpovídající závazek Navrhovatele poskytnuté peněžní prostředky vrátit ve sjednané době společně s úroky.

Úvěrová smlouva je tzv. absolutním obchodem ve smyslu ustanovení § 261 odst. 3 písm. d) obchodního zákoníku, který se bez ohledu na povahu jeho účastníků řídí vždy obchodním zákoníkem. Tím není dotčena subsidiární aplikace občanského zákoníku v otázkách, které obchodní zákoník neupravuje, na základě výslovného zmocnění obsaženého v ustanovení § 1 odst. 2 obchodního zákoníku, které říká, že „[p]rávní vztahy uvedené v odstavci 1 se řídí ustanoveními tohoto zákona. Nelze-li některé otázky řešit podle těchto ustanovení, řeší se podle předpisů práva občanského“. Uvedené se bude ve vztahu k předmětu sporu dotýkat, jak bude rozvedeno dále v textu, zejména obecných náležitostí právních úkonů, jelikož obchodní zákoník v tomto ohledu upravuje pouze některé aspekty právních úkonů (srov. § 266 a n. obchodního zákoníku).

Na Úvěrové smlouvy je v tomto případě nutno nahlížet zároveň jako na smlouvy spotřebitelské, jelikož naplňují znaky spotřebitelské smlouvy uvedené v ustanovení § 52 občanského zákoníku, kdy na jedné straně stojí Instituce jako osoba, která při uzavírání a plnění Úvěrových smluv jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a na straně druhé Navrhovatel jako spotřebitel, tedy fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Úvěrových smluv nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Aplikace příslušných ustanovení občanského zákoníku o povinnostech při uzavírání spotřebitelských smluv vychází z výslovného zmocnění obsaženého v ustanovení § 262 odst. 4 obchodního zákoníku, že i v případě tzv. absolutních obchodů se vždy užijí „[u]stanovení občanského zákoníku nebo zvláštních právních předpisů o spotřebitelských smlouvách, adhezních smlouvách, zneužívajících klauzulích a jiná ustanovení směřující

k ochraně spotřebitele..., je-li to ve prospěch smluvní strany, která není podnikatelem.“ Pro toto řízení jsou relevantní zejména ustanovení § 55 a § 56 občanského zákoníku o tzv. testu přiměřenosti a přípustnosti smluvních ujednání ve spotřebitelských smlouvách.

5.1 Obsah Úvěrových smluv

Článek I. odst. 1 Úvěrových smluv označený jako Předmět plnění říká, že *„[b]anka se zavazuje poskytnout Klientovi Půjčku na kliknutí specifikovanou níže (dále jen „úvěr“). Klient se zavazuje, že plně splatí úvěr, úroky, poplatky, náklady a výlohy banky a veškeré další závazky vůči bance vzniklé v souvislosti s poskytnutým úvěrem“.*

V článku I. odst. 2 První úvěrové smlouvy nazvaném Parametry úvěru je potom mj. uvedeno, že jistina bude 100 000,- Kč, anuita 3.316,66 Kč, roční úrok 11,9 %, poplatek za poskytnutí úvěru 0,- Kč, RPSN 13,72 % a poplatek za využívání a správu úvěru 50,- Kč. Toto ustanovení obsahuje také následující větu: *„[s]mluvní strany se dále dohodly, že banka je oprávněna inkasovat poplatek za měsíční správu úvěru z výše uvedeného účtu klienta vždy k poslednímu dni měsíce, za který je poplatek splatný. Tyto poplatky nejsou součástí měsíční splátky úvěru“.*

Smluvní strany si v článku I. odst. 4 První úvěrové smlouvy označeném jako Splácení úvěru dále dohodly způsob hrazení jednotlivých splátek formou inkasa z běžného účtu Navrhovatele vedeného u Instituce, když podle tohoto článku platilo následující: *„[s]plátky úvěru jsou splatné k 20. dni měsíce, počínaje 20. 8. 2008. Úvěr je splácen inkasem z výše uvedeného účtu klienta a výše uvedený účet slouží mimo jiné pro splácení úvěru (tedy úvěr není splácen prostřednictvím zvláštního účtu banky pro splácení úvěru)...“.*

Podle článku I. odst. 6 První úvěrové smlouvy označeného jako Obchodní podmínky pak platí, že *„[n]a smluvní vztah založený smlouvou o Půjčce na kliknutí se vztahují Obchodní podmínky pro osobní úvěry Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Obchodní podmínky“), které jsou součástí smlouvy o Půjčce na kliknutí a Všeobecné obchodní podmínky Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“). Klient podpisem tohoto návrhu stvrzuje, že se seznámil s Obchodními podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí v plném rozsahu. V případě rozporu mezi touto smlouvou a Obchodními podmínkami nebo Všeobecnými obchodními podmínkami má přednost tato smlouva. V případě rozporu mezi Obchodními podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami mají přednost Obchodní podmínky“.*

Ke dni uzavření První úvěrové smlouvy se její součástí staly Obchodní podmínky Instituce ve znění účinném ode dne 7. 7. 2008 (dále jen „Obchodní podmínky“) a Všeobecné obchodní podmínky Instituce ve znění účinném ode dne 7. 7. 2008 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“). Součástí smluvního vztahu se stal také Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby účinný od 7. 7. 2008 (dále také jen „Ceník“), a to na základě odkazu v čl. 9 odst. 1 a 4 Všeobecných obchodních podmínek, resp. čl. 2 a 5 Obchodních podmínek.

Skutečnost, že součástí První úvěrové smlouvy jsou i Všeobecné obchodní podmínky, potom kromě jejího čl. I. odst. 6 vyplývá i z ust. 1.1 těchto podmínek, které mj. říká, že *„VOP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy nebo jiného ujednání mezi Bankou a Klientem, a určují část jejich obsahu, nestanoví-li Smlouva nebo jiné ujednání jinak.“*

Instituce následně za trvání smluvního vztahu změnila znění Obchodních podmínek čtyřikrát (s účinností ode dne 1. 11. 2008, 1. 1. 2010, 1. 1. 2011 a 1. 3. 2012) a znění Všeobecných

obchodních podmínek třikrát (s účinností ode dne 1. 11. 2008, 31. 10. 2009 a 1. 3. 2012), když Obchodní podmínky byly od 1. 1. 2011 nahrazovány tzv. Produktovými podmínkami pro osobní úvěry Raiffeisenbank a.s. a Produktovými podmínkami k vedení účtů a vkladů (dále jen „Produktové podmínky“). Co se potom týče Ceníku, i tento byl několikrát změněn (s účinností ode dne 1. 2. 2009, 1. 7. 2009, 7. 7. 2010, 1. 4. 2011, 1. 11. 2012 a 1. 4. 2013), avšak bez dopadu na výši sporného poplatku ve výši 50,- Kč u První úvěrové smlouvy.

Co se týče Obchodních podmínek ve znění účinném ode dne 7. 7. 2008, podle čl. 2 platí, že *„[u]zavřením smlouvy se banka zavazuje poskytnout klientovi finanční prostředky v dohodnuté výši a dle dohodnutých podmínek a klient se zavazuje poskytnuté finanční prostředky bance vrátit a dále bance zaplatit sjednané úroky, poplatky a další částky, o nichž tak stanoví tyto podmínky a/nebo smlouva a/nebo aktuální ceník produktů a služeb banky pro soukromé osoby (dále jen „ceník“).“* V čl. 5 potom Navrhovatel souhlasil s tím, že *„[b]anka si za služby spojené s úvěrem účtuje poplatky dle aktuálního ceníku. Přesné stanovení typu poplatků, jejich výše a den splatnosti je uvedeno ve smlouvě. Pokud není uvedeno ve smlouvě jinak, jsou poplatky součástí měsíčních splátek úvěru.“* Všeobecné obchodní podmínky v čl. 9 odst. 1 říkají, že *„[b]anka účtuje za poskytované Bankovní produkty poplatky v souladu s Ceníkem platným v době poskytování zpoplatňovaného Bankovního produktu, není-li dohodnuto jinak“* a v čl. 9 odst. 4, že *„[k]lient se zavazuje poplatky uvedené v Ceníku uhradit bez zbytečného odkladu a v předepsané výši...“*.

Podle položky Půjčka na kliknutí v sekci Úvěrové produkty na str. 16 Ceníku účinného ode dne 7. 7. 2008 byl Navrhovatel povinen platit 50,- Kč měsíčně za využívání a správu úvěru, částku 1.000,-Kč za změny v úvěrové dokumentaci na základě podnětu klienta a částku 200 – 500 Kč za zaslání upomínky nebo oznámení banky v souvislosti s neplněním podmínek úvěru.

Ohledně Druhé úvěrové smlouvy, v článku I. odst. 2 nazvaném Parametry úvěru je potom mj. uvedeno, že jistina bude 100 000,- Kč, anuita 4.013,04 Kč, roční úrok 14,9 %, poplatek za poskytnutí úvěru 500,- Kč, RPSN 18,81 % a poplatek za využívání a správu úvěru 99,- Kč. Toto ustanovení obsahuje také následující větu: *„[s]mluvní strany se dále dohodly, že banka je oprávněna inkasovat poplatek za využívání správu a úvěru a pojistné, pokud je pojištění sjednáno, z výše uvedeného účtu klienta vždy k poslednímu dni měsíce, za který jsou poplatek nebo pojistné splatné. Tyto poplatky a pojistné nejsou součástí měsíční splátky úvěru.“*

Smluvní strany si v článku I. odst. 4 označeném jako Splácení úvěru dále dohodly způsob hrazení jednotlivých splátek formou inkasa z běžného účtu Navrhovatele vedeného u Instituce, když podle tohoto článku platilo, že *„[s]plátky úvěru jsou splatné k 20. dni měsíce, počínaje 20. 8. 2010. Úvěr je splácen inkasem z výše uvedeného účtu klienta a výše uvedený účet slouží mimo jiné pro splácení úvěru (tedy úvěr není splácen prostřednictvím zvláštního účtu banky pro splácení úvěru)...“*.

Podle článku I. odst. 7 označeného jako Obchodní podmínky platí, že: *„[n]a smluvní vztah založený smlouvou o Půjčce na kliknutí se vztahují Obchodní podmínky pro osobní úvěry Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Obchodní podmínky“), které jsou součástí smlouvy o Půjčce na kliknutí a Všeobecné obchodní podmínky Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“). Klient podpisem tohoto návrhu stvrzuje, že se seznámil s Obchodními podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí v plném rozsahu. V případě rozporu mezi touto smlouvou a Obchodními podmínkami nebo Všeobecnými*

obchodními podmínkami má přednost tato smlouva. V případě rozporu mezi Obchodními podmínkami a Všeobecnými obchodními podmínkami mají přednost Obchodní podmínky“.

Ke dni uzavření Druhé smlouvy o úvěru se její součástí staly Obchodní podmínky Instituce ve znění účinném ode dne 1. 1. 2010 (dále jen „Obchodní podmínky“) a Všeobecné obchodní podmínky Instituce ve znění účinném ode dne 31. 10. 2009 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“). Vedle těchto dokumentů se dále součástí smluvního vztahu stal také Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby účinný od 7. 7. 2010 (dále také jen „Ceník“), a to na základě odkazu v čl. 9 odst. 1 a 4 Všeobecných obchodních podmínek, resp. čl. 2 a 5 Obchodních podmínek.

Všeobecné obchodní podmínky ve znění účinném ode dne 31. 10. 2009 se staly součástí Druhé úvěrové smlouvy nejen na základě jejího čl. I odst. 7, ale i ust. 1.1 těchto podmínek, podle nichž mj. platí, že *„VOP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy mezi Bankou a Klientem a určují část jejich obsahu, nestanoví-li Smlouva jinak.“*

Instituce následně za trvání smluvního vztahu změnila znění Obchodních podmínek dvakrát (s účinností ode dne 1. 1. 2011 a 1. 3. 2012) a znění Všeobecných obchodních podmínek jednou (s účinností ode dne 1. 3. 2012), když Obchodní podmínky byly od 1. 1. 2011 nahrazovány Produktovými podmínkami, jak již bylo uvedeno výše. Co se potom týče Ceníku, i tento byl několikrát změněn (s účinností ode dne 1. 4. 2011, 1. 11. 2012 a 1. 4. 2013), avšak bez dopadu na výši sporného poplatku ve výši 99,- Kč u Druhé úvěrové smlouvy.

Co se týče Obchodních podmínek ve znění účinném ode dne 1. 1. 2010, dle jejich čl. 2 a 5 platilo o Ceníku totéž, co bylo uvedeno v souvislosti s První úvěrovou smlouvou výše. Všeobecné obchodní podmínky účinné od 31. 10. 2009 potom v čl. 9 odst. 1 říkají, že *„banka účtuje za poskytované Bankovní služby poplatky v souladu s Ceníkem platným v době poskytování zpoplatňované Bankovní služby, není-li dohodnuto jinak“* a v čl. 9 odst. 4, že *„[k]lient se zavazuje poplatky uvedené v Ceníku uhradit bez zbytečného odkladu a v předepsané výši...“*.

Podle položky Půjčka na kliknutí v sekci Úvěrové produkty na str. 19 Ceníku účinného ode dne 7. 7. 2010 byl Navrhovatel povinen mj. platit 99,- Kč měsíčně za využívání a správu úvěru, 4 % z výše mimořádné splátky, 2.000,- Kč za změny v úvěrové dokumentaci na základě podnětu klienta, za 1. výzvu k zaplacení dlužné částky 300,- Kč, za 2. výzvu k zaplacení dlužné částky 500,- Kč, za 3. výzvu k zaplacení dlužné částky 1.000,- Kč a dále smluvní pokutu za porušení podmínek smlouvy až 1 % z výše nesplacené jistiny.

Finanční arbitr v souvislosti s předmětem sporu posuzoval, zda se změny Všeobecných obchodních podmínek, Obchodních podmínek a Ceníků provedené Institucí po dni uzavření Úvěrových smluv promítly též do smluvních vztahů mezi Navrhovatelem a Institucí, resp. zda se jejich změny skutečně staly součástí Úvěrových smluv.

Ustanovení § 4 odst. 1 zákona č. 321/2001 Sb. stanoví pro smlouvu o úvěru obligatorní formu, když smlouva o úvěru musí být uzavřena písemně (k podmínkám dodržení písemné formy srov. ustanovení § 40 odst. 3 a 4 občanského zákoníku). Zákon č. 321/2001 Sb. zároveň nepřipouští jednostranné změny smlouvy o úvěru jako takové, jak činí například zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, ve vztahu k rámcovým smlouvám. Tím není dotčeno oprávnění smluvních stran si takovou změnu při

dodržení zákonných podmínek, zejména obligatorní písemné formy, ve smlouvě výslovně sjednat.

V posuzovaném případě Úvěrové smlouvy v článku II odst. d) obsahují ujednání, že „*[j]akákoli změna smlouvy může být činěna pouze písemnou formou, a to prostřednictvím dodatků nebo změnových formulářů banky.*“ Všeobecné obchodní podmínky účinné v den podepsání Úvěrových smluv (čl. 1.5 a násl.) pak stanoví postup, jakým lze obchodní podmínky jednostranně měnit, včetně možnosti spotřebitelů Úvěrové smlouvy vypovědět při nesouhlasu s novým zněním Všeobecných obchodních podmínek a Produktových podmínek (zde je třeba podotknout, že znění Všeobecných obchodních podmínek účinné od 7. 7. 2008 je minimálně nepřesné, když v té době hovoří o Produktových a nikoliv Obchodních podmínkách). Změnu Obchodních podmínek potom upravuje i jejich položka č. 19.7.

Článek. I odst. 6 První úvěrové smlouvy a čl. I odst. 7 Druhé úvěrové smlouvy stanoví, že „*[v]případě rozporu mezi touto smlouvou a Obchodními podmínkami nebo Všeobecnými obchodními podmínkami má přednost tato smlouva.*“, což je jistým odrazem obecného pravidla vyjádřeného v § 273 odst. 2 obchodního zákoníku, podle něhož „*[o]dchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním obchodních podmínek uvedených v odstavci 1*“. Poněvadž se potom součástí Úvěrových smluv staly i Všeobecné obchodní podmínky, Obchodní podmínky a Ceníky, musí se předmětný článek II odst. d) Úvěrových smluv vztahovat i na ně, a to navzdory tomu, že mají vlastní pravidla pro svou změnu.

V tomto směru jak Všeobecné obchodní podmínky ve zněních účinných od 7. 7. 2008 a 31. 10. 2009, tak Ceníky ve znění účinných od 7. 7. 2008 a 7. 7. 2010 zmiňují na různých místech možnost jejich jednostranných změn, a to s právem klienta Úvěrové smlouvy vypovědět při nesouhlasu s těmito změnami (například čl. 1.5 a násl. či čl. 9.6 a násl. Všeobecných obchodních podmínek nebo bod č. 4 u Všeobecných ustanovení Ceníku ze dne 7. 7. 2008 na str. 20).

Podle ustanovení § 272 obchodního zákoníku platí pravidlo, že „*[o]bsahuje-li písemně uzavřená smlouva ustanovení, že může být měněna nebo zrušena pouze dohodou stran v písemné formě, může být smlouva měněna nebo zrušena pouze písemně*“. Podle názoru finančního arbitra je takovým ustanovením právě článek II odst. d) Úvěrových smluv, a proto jejich změna mohla být provedena pouze při zachování písemnosti právního úkonu. Citované ustanovení je pak v posuzovaném případě navíc podpořeno též obecným pravidlem obsaženým v občanském zákoníku o nutnosti zachování písemné formy u změny takové smlouvy, která byla sama o sobě uzavřena písemně (srov. ustanovení § 40 odst. 2 občanského zákoníku).

V případě, kdy je forma, v posuzovaném případě rozuměj forma změny smlouvy, stanovena přímo zákonem (zde ustanovením § 272 odst. 2 obchodního zákoníku a § 40 odst. 2 občanského zákoníku), způsobuje její nedodržení absolutní neplatnost příslušného právního úkonu, ke které musí finanční arbitr přihlídnout ex officio i bez námitek účastníků řízení (srov. ustanovení § 40a občanského zákoníku).

Vzhledem k tomu, že následné změny Všeobecných obchodních podmínek, Obchodních podmínek a Ceníků nesplňují obligatorní náležitost právního úkonu co do písemné formy, považuje je finanční arbitr za absolutně neplatné ve smyslu ustanovení § 40 odst. 1 občanského zákoníku. V tomto směru lze připomenout, že Instituce v článku II. odst. d) Úvěrových smluv zmiňuje dodatky a změnové formuláře banky, když dodatek finanční arbitr

chápe jako dvoustranný právní úkon podepsaný oběma stranami a změnový formulář banky jako dokument, který spotřebitel taktéž podepíše a poté ho předá Instituci. Takto však Instituce ve vztahu k Navrhovateli nepostupovala.

Z tohoto důvodu se pak finanční arbitr již nezabýval otázkou, zda vůbec jednostranné změny těchto navazujících dokumentů byly sjednány řádně, tedy zda nepředstavují nepřiměřená smluvní ujednání ve smyslu ustanovení § 56 odst. 3 písm. h) občanského zákoníku.

Pro posouzení Poplatků za využívání a správu úvěru a dalších plateb souvisejících s Úvěry tak bude finanční arbitr brát za rozhodná příslušná ujednání Úvěrových smluv, Všeobecných obchodních podmínek ve zněních účinných od 7. 7. 2008 a od 31. 10. 2009, Obchodních podmínek ve zněních účinných od 7. 7. 2008 a 1. 1. 2010 a Ceníků ve zněních účinných od 7. 7. 2008 a 7. 7. 2010.

5.2 Obecné náležitosti ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru

Pokud jde o sporná ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru, finanční arbitr nejprve posuzoval, zda tato smluvní ujednání jako dvoustranné právní úkony splňují náležitosti kladené na právní úkony obchodním, resp. občanským, zákoníkem. Jelikož obchodní zákoník v části věnující se právním úkonům neobsahuje ustanovení, která by se výslovně týkala obecných náležitostí právního úkonu (srov. ustanovení § 266 – 268 obchodního zákoníku), posuzoval finanční arbitr smluvní ujednání ve vztahu k příslušným ustanovením občanského zákoníku (srov. zejména ustanovení § 37 – 40 občanského zákoníku).

Náležitosti právního úkonu lze vnímat z několika pohledů, finanční arbitr se s ohledem na posuzovaný předmět sporu zaměřil zejména na náležitosti vůle, projevu vůle a předmětu právního úkonu (srov. ustanovení § 37 a 39 občanského zákoníku).

Právní úkon jako projev vůle směřující zejména ke vzniku, změně nebo zániku práv nebo povinností, které právní předpisy s takovým projevem spojují, musí být podle ustanovení § 37 občanského zákoníku „*učiněn svobodně a vážně, určitě a srozumitelně; jinak je neplatný*“.

Finanční arbitr v řízení nezjistil, resp. Navrhovatel ani Instituce v řízení nenamítali, že by jejich vůle nebyla svobodná, tedy že by Úvěrové smlouvy uzavřeli pod jakýmkoli nátlakem, ani nezpochybnili, že by při uzavírání Úvěrových smluv kterákoliv ze stran neměla vážný úmysl tyto smlouvy v navrhovaném znění uzavřít.

Vůle pak musí být v rámci právního úkonu projevena srozumitelně a určitě. Právní úkon je srozumitelný, pokud jeho slovní či jiné vyjádření umožňuje jeho adresátovi se seznámit s projevem vůle (které takové sdělení vyjadřuje) a chápat jej. Srozumitelnost projevu vůle se pak posuzuje z objektivního hlediska, neschopnost určitého konkrétního adresáta právnímu úkonu porozumět nemá právní relevanci (srov. Švestka, J. In Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník I. § 1 až 459. Komentář. 2. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 337). Ke stejnému závěru dochází v rámci své rozhodovací činnosti též obecné soudy, podle kterých *právní úkon je nesrozumitelný, jestliže jednající po jazykové stránce nedosáhl v důsledku vadného slovního či jiného zprostředkování jasného vyjádření vůle a objektivně vzato nelze zjistit ani výkladem právního úkonu, co chtěl účastník projevit* (srov. např. rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. 3. 2010, sp. zn. 23 Cdo 2942/2009).

Smluvní ujednání První úvěrové smlouvy v čl. I odst. 1 říká, že „[b]anka se zavazuje poskytnout Klientovi Půjčku na kliknutí specifikovanou níže (dále jen „úvěr“). Klient se zavazuje, že plně splatí úvěr, úroky, poplatky, náklady a výlohy banky a veškeré další závazky vůči bance vzniklé v souvislosti s poskytnutým úvěrem.“, přičemž v následujícím čl. I odst. 2 je v tabulce mj. uveden „[p]oplatek za využívání a správu úvěru: 50 Kč.“

Smluvní ujednání Druhé úvěrové smlouvy v čl. I odst. 1 je potom stejného znění, když v následujícím čl. I odst. 2 je v tabulce mj. uveden „[p]oplatek za využívání a správu úvěru: 99 Kč.“

Ustanovení § 35 odst. 2 občanského zákoníku říká, že „[p]rávní úkony vyjádřené slovy je třeba vykládat nejenom podle jejich jazykového vyjádření, ale zejména též podle vůle toho, kdo právní úkon učinil, není-li tato vůle v rozporu s jazykovým projevem.“

Finanční arbitr proto posuzoval užití slovní spojení ze sémantického hlediska. Označení „poplatek“ je v běžném životě zažitým pojmem pro vyjádření platby za něco konkrétního, tedy lze ho v podstatě považovat za cenu a tím i za protihodnotu zboží či služby vyjádřenou v penězích. Pojem „využívání“ lze nahradit různými synonymy, když tradičně je třeba pod tímto pojmem rozumět používání něčeho, v tomto případě čerpání Úvěrů (resp. používání poskytnutých peněžních prostředků), přičemž oproti jednorázovému „využití“ lze usuzovat spíše na něco opakovaného, případně dlouhodobého. Slovo „spravování“, resp. „správa“ ve svém nejobecnějším významu vyjadřuje činnost, jejímž cílem je zařizování nějakých záležitostí, péče o ně, řízení těchto záležitostí jako např. správa majetku, politická správa, hospodářská správa. Spravovat lze potom nejen své vlastní záležitosti, ale taktéž záležitosti cizí, například v podobě správy úvěru bankou, jak očekával Navrhovatel. Ani slovo úvěr pak není třeba blíže rozvádět, neboť je obecně známo, že se jedná o „půjčku“ peněz, z pohledu obchodního zákoníku půjčku úročenou.

Z řazení použitých slov v článku I odst. 1 a 2 Úvěrových smluv pak lze dovodit, že podstatou příslušných smluvních ujednání je stanovení části ceny za využívání peněžních prostředků fixním poplatkem (vedle samotných úroků) a současného ocenění služby spočívající ve správě úvěrového vztahu, a povinnost Navrhovatele takto stanovenou složenou cenu zaplatit. Příslušná smluvní ujednání tedy obsahují slova a slovní spojení, jejichž význam je v současné společnosti běžně znám a užíván.

Finanční arbitr k námitce Navrhovatele o nesrozumitelnosti ujednání o Poplaticích zkoumal vedle jazykového vyjádření též vůli, resp. úmysl, Navrhovatele a Instituce z hlediska, zda tato nebyla v okamžiku uzavírání Úvěrových smluv v rozporu s jazykovým vyjádřením sporných smluvních ujednání o Poplaticích za využívání a správu úvěru.

Ustanovení § 266 odst. 1 obchodního zákoníku říká, že „[p]rojev vůle se vykládá podle úmyslu jednající osoby, jestliže tento úmysl byl straně, které je projev vůle určen, znám nebo jí musel být znám“ a odst. 2 mimo jiné předpokládá, že „[v] případech, kdy projev vůle nelze vyložit podle odstavce 1, vykládá se projev vůle podle významu, který by mu zpravidla přikládala osoba v postavení osoby, které byl projev vůle určen.“

Finanční arbitr současně vzal v potaz v souladu s ustanovením § 266 odst. 3 obchodního zákoníku též jednání o uzavření smlouvy, praxi, kterou mezi sebou Navrhovatel a Instituce zavedli, a zejména pak následné chování Navrhovatele a Instituce po uzavření Úvěrových smluv.

Vůle Instituce poskytovat Navrhovateli kromě peněžních prostředků ve formě Úvěrů i určité služby jako protihodnotu Poplatků je zřejmá jednak z výslovného vyjádření ve smlouvě, ale i ze sebeprezentace Instituce a z jejího vystupování navenek ke svým klientům, když Instituce v rámci smluvního vztahu poskytuje svým klientům jak požadované peněžní prostředky, tak širokou škálu služeb, počínaje poradenskou činností na bezplatné telefonní lince, obchodních míst, která mohou klienti využívat, možností náhledu na účet skrze internetové bankovníctví, upozorňování na prodlení, nastavení automatického inkasování splátek apod. Finanční arbitr proto nemá pochyb o vůli Instituce určité služby v souvislosti s poskytnutím úvěrů poskytovat a inkasovat za ně Poplatky a je toho názoru, že tato skutečnost musela být Navrhovateli známa z obecného povědomí o Instituci, a to již při podpisu Úvěrových smluv, zejména pak při podpisu Druhé úvěrové smlouvy s přihlédnutím k předchozímu úvěrovému vztahu Instituce s Navrhovatelem.

Stejně tak Navrhovatelova vůle čerpat úvěr a s ním související služby spočívající ve správě Úvěrů a platit za ně Poplatky je nepochybná. Sám Navrhovatel tvrdí, že Úvěrové smlouvy podepisoval s očekáváním, že Instituce bude jako protihodnotu Poplatků poskytovat nějaké služby související se správou úvěru. Navrhovatel proto předmětnému smluvnímu ujednání rozuměl již v momentě uzavření Úvěrových smluv, navíc implicitně připouští, že v případě, kdyby Instituce nějaké služby poskytovala, byla by oprávněna za ně Poplatky požadovat.

Finanční arbitr považuje tvrzení Navrhovatele o nesrozumitelnosti předmětného smluvního ujednání za účelové, neboť sám Navrhovatel v řízení prokázal, že použitému slovnímu spojení rozuměl již v době uzavření Úvěrových smluv a rozumí mu i nadále, když ve svém návrhu provádí věcnou polemiku nad významem a použitím pojmu správa a když jako protihodnotu hrazení Poplatků očekával poskytování služeb souvisejících se správou úvěrů.

Finanční arbitr na základě shora popsaného rozboru proto nemá pochyb o tom, že ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru jsou pro Navrhovatele srozumitelná.

Právní úkon, který je sice srozumitelný, však může být neurčitý, když nebude možno určit jeho obsah, a to ani výkladem, který finanční arbitr provede podle relevantních výkladových pravidel. Je tedy pojmově vyloučeno, aby byl právní úkon zároveň nesrozumitelný a neurčitý, jak uvádí Navrhovatel ve vztahu ke sporným ujednáním o Poplatcích. Uvedený názor ostatně potvrzuje též nauka (srov. Švestka, J. In Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník I. § 1 až 459. Komentář. 2. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 337) či konstantní judikatura Nejvyššího soudu České republiky (srov. např. rozhodnutí ze dne 25. 6. 2009, sp. zn. 23 Cdo 1363/2009).

Finanční arbitr proto dále zkoumal určitost právního úkonu, tedy jaký je věcný obsah smluvních ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru.

Úvěrové smlouvy kromě výslovně upravené povinnosti Navrhovatele platit Poplatky nedefinují, co se využíváním a správou Úvěrů rozumí. Instituce opakovaně tvrdí, že Poplatky Navrhovateli neúčtovala jakožto protiplnění za poskytované služby, nýbrž jako fixní složku celkové ceny za úvěr. Jak však vyplývá ze samotných Úvěrových smluv (viz tabulky požadovaných úvěrů na jejich první straně), Instituce sama spojením „*Poplatek za využívání a správu úvěru...*“ rozlišuje mezi platbou za využívání Úvěrů, tedy platbou představující fixní část celkové ceny Úvěrů, a platbou za správu Úvěrů jakožto cenou za služby spočívající právě ve správě Úvěrů. V tomto směru tak finanční arbitr v žádném případě nesouhlasí s tvrzením

Instituce, že by snad veškeré služby měly být poskytovány nad rámec Úvěrů, a považuje Poplatky za platbu dvousložkovou, tj. za cenu využívání Úvěrů a cenu souvisejících služeb.

Instituce specifikovala, jaké konkrétní služby klientům (podle jejích slov nad rámec Úvěrů) poskytuje až ve svém vyjádření předloženém v tomto řízení. Vůle Navrhovatele nějaké služby čerpat je sice nepochybná, avšak Navrhovatel nspecifikoval, jaké služby by to měly být, pouze uvedl, že pokud by těmito službami mělo být internetové bankovníctví, tak jeho „*zpoplatnění postrádá smysl*“, neboť jej využíval již v souvislosti se svým Běžným účtem.

Finanční arbitr se proto musel zabývat otázkou, zda jsou smluvní ujednání o Poplatcích obsahující povinnost Navrhovatele tyto částky pravidelně hradit dostatečným vyjádřením obsahu nabízené a poskytované služby, a to zejména s ohledem na absenci výslovné definice toho, co lze rozumět pod pojmem využívání a správa úvěru. V tomto ohledu se finanční arbitr neztotožňuje s právním názorem Instituce, že by z pohledu určitosti měla být přezkoumávána pouze povinnosti Navrhovatele hradit Poplatky a nikoliv povinnost Instituce provádět správu Úvěrů, neboť se jedná o synallagmatický závazek, v němž se jedna strana zavazuje právě proto, že se zaváže i strana druhá. V daném kontextu by potom nepochybně měl být určitý i závazek Instituce, aby Navrhovatel věděl, jaké plnění může očekávat a především, aby zde vůbec byl dán základní předpoklad vzniku smlouvy, totiž dohoda o jejích podstatných náležitostech (plnění Instituce musí finanční arbitr zkoumat také již jen proto, aby bylo možno posoudit případný rozpor s dobrými mravy, jak je rozvedeno později v textu).

Jelikož smluvní ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru koncipovala a do Úvěrových smluv zakomponovala Instituce a jelikož úmysl Navrhovatele není znám ve vztahu ke konkrétním službám, je nutné projev vůle Instituce vyložit podle významu, který by mu zpravidla přikládala osoba v postavení osoby, které byl projev vůle určen. V této souvislosti tak lze uvažovat o tzv. typickém účastníkovi smluvního vztahu, přičemž v předmětném řízení je takový typický účastník v postavení úvěrového dlužníka čerpajícího Úvěry a služby spočívající ve využívání a správě Úvěrů, za něž platí Instituci Poplatky.

U spotřebitelských smluv lze za typického účastníka označit průměrného spotřebitele, kterého do oblasti spotřebitelského práva vneslo evropské právo. Definice průměrného spotřebitele je explicitně obsažena například v bodu 18 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách). Průměrným spotřebitelem se rozumí spotřebitel, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. Shodné pojetí přijal i Nejvyšší soud České republiky v rozsudku ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 229/2006, nebo v rozsudku ze dne 30. 10. 2009, sp. zn. 23 Cdo 1057/2009.

Citovaná směrnice dále v bodě 18 preambule uvádí, že „*[p]ojem průměrného spotřebitele není statistickým pojmem. Pro stanovení typické reakce průměrného spotřebitele v daném případě budou muset vnitrostátní soudy a orgány vycházet z vlastního úsudku, s přihlédnutím k judikatuře Soudního dvora*“. Uvedené potvrdil ve své rozhodovací praxi i Nejvyšší soud České republiky, když v rozhodnutí ze dne 23. 9. 2011, sp. zn. 23 Cdo 2500/2010, mj. konstatoval, že „*[p]ři posuzování, zda jednání žalované je v rozporu s dobrými mravy soutěže nebo by mohlo přivodit újmu jinému soutěžiteli – zde žalobkyni – či spotřebitelům, vycházely soudy správně z hlediska průměrného spotřebitele (spotřebitele nakupujícího*

hračky), který se orientuje podle značky, kvality a dalších vlastností zboží (jako např. cena), aniž by musely vzít v úvahu jako důkaz jakýkoliv spotřebitelský průzkum.“

Finanční arbitr proto s cílem podrobit zkoumání typické reakce a vnímání spotřebitelů v postavení úvěrových dlužníků ve svých úvahách vycházel z představy průměrného spotřebitele definovaného na úrovni práva Evropské unie s přihlédnutím k sociálním, kulturním a jazykovým podmínkám panujícím na území České republiky.

Podle názoru finančního arbitra průměrný spotřebitel v pozici úvěrového dlužníka aktivně řídí svou finanční situaci, má zájem svůj dluh uhradit vždy řádně a včas, a chce předcházet případným sankcím. Průměrný spotřebitel si je zároveň vědom skutečnosti, že úvěr je úplatný produkt, tedy že půjčí-li se peněžní prostředky, je povinen je věřiteli vrátit a zároveň za využívání těchto prostředků zaplatit věřiteli odměnu.

S ohledem na provedený sémantický výklad pojmu využívání a správu úvěru vychází finanční arbitr z premisy, že průměrný spotřebitel je srozuměn s tím, že v případě hrazení Poplatků platí Instituci jak úplatu za využívání peněžních prostředků, tak za služby spočívající ve správě úvěru. V rámci správy úvěru pak průměrný spotřebitel zpravidla očekává, že úvěrový věřitel se bude o úvěrový vztah starat a bude o něj pečovat tak, že po dlužníkovi nebude požadovat vynaložení nepřiměřeného úsilí nebo dalších nákladů v průběhu úvěrového vztahu, a současně tak, aby úvěrový dlužník měl k dispozici dostatek informací pro řádné plnění svého dluhu a aby v průběhu úvěrového vztahu nedocházelo k nenadálým situacím, které by byly ke škodě dlužníka, a že vyjde dlužníkovi v případě, že nenadálá situace přece jen nastane, při jejím řešení vstříc.

Čerpá-li průměrný spotřebitel úvěr, očekává, že bude od věřitele dostávat informace o stavu úvěrového vztahu, zejména informaci o tom, kolik mu ještě zbývá zaplatit a kolik již na úvěr reálně zaplatil, a to jak na jistinu, tak na úrocích a dalších sjednaných poplatcích.

Pravidelnost a četnost poskytovaných informací se pak odvíjí od charakteru úvěrového vztahu, zejména pak od doby trvání sjednaného úvěru, výše čerpané částky, způsobu čerpání úvěru a způsobu jeho splácení. V případě, že průměrný spotřebitel čerpal úvěr jednorázově v plné výši, a to zpravidla na počátku smluvního vztahu, a je povinen hradit splátky úvěru jedenkrát měsíčně, je pro něj relevantní informace na měsíční bázi. Vedle toho však v případě mimořádných situací, jakou může být například záměr úvěr předčasně splatit, má průměrný spotřebitel zájem obdržet tyto informace ad hoc, a to obratem v přiměřené době tak, aby nemusel čekat na termín další pravidelné informace.

Prostředek, jakým jsou tyto informace poskytovány, závisí na charakteru úvěrového vztahu a na preferencích dlužníka a věřitele, informace mohou být poskytovány například formou výpisu z úvěrového účtu nebo jiné evidence věřitele v listinné podobě nebo prostřednictvím náhledu na úvěrový vztah skrze internetovou nebo jakoukoli jinou aplikaci věřitele. Ačkoliv je pro průměrného spotřebitele rozhodující především obsah těchto informací, zvolený prostředek by měl spotřebiteli zajistit, aby obdržené informace byly průkazné a aby s nimi mohl dále nakládat, zejména je uchovat tak, aby se na ně spotřebitel mohl kdykoliv odvolat ve vztahu k věřiteli nebo třetím osobám.

Správa úvěrů se podle představy průměrného spotřebitele projevuje i při jejich splácení, a to v podobě větší než běžné a nezbytně nutné součinnosti věřitele při převzetí splátek od dlužníka. Věřitel aktivně spravující úvěr si nejen ohlídá datum splátky, ale zároveň usnadní

spotřebiteli i její provedení. Taková činnost věřitele pak může spočívat například ve včasném upozornění na blížící se datum pravidelné splátky s uvedením její výše (tato informace pak bude relevantní zejména u takových úvěrových produktů, kdy výše pravidelné měsíční splátky se bude v čase měnit) nebo technické zajištění provedení samotné splátky. V praxi pak nebude vyloučeno a nebude ani neobvyklé, že předběžné informování o splátce a zajištění provedení samotné splátky může splývat v jeden úkon věřitele.

Způsob a prostředek předběžného informování o splátce a zajištění provedení splátky se pak bude opět odvíjet od charakteru úvěrového vztahu a preferencí dlužníka a věřitele; informování může spočívat například v kontaktování dlužníka s uvedením data a výše blížící se splátky formou SMS, emailu, telefonicky, zasláním složenky s předvyplněnými údaji věřitelem dlužníkovi nebo upozorněním v internetové nebo jiné aplikaci, zajištění provedení samotné splátky pak například formou inkasa, které může být realizováno například formou osobního vyzvednutí peněžních prostředků u úvěrového dlužníka nebo formou zajištění bezhotovostního převodu z běžného účtu úvěrového dlužníka bez nutnosti vynaložení dalšího úsilí nebo nákladů ze strany dlužníka.

Průměrný spotřebitel současně očekává, že i věřitel bude aktivně konat v případě, že nastane neočekávaná situace, zejména prodloužení dlužníka se splácením úvěru.

Podle názoru finančního arbitra si je průměrný spotřebitel vědom konkrétního data a výše pravidelné měsíční splátky a dbá na to, aby měl v daném čase k dispozici vždy dostatek peněžních prostředků na její zaplacení. Průměrný spotřebitel však od věřitele, který pro něj jako úvěrového dlužníka bude řádně spravovat úvěr, očekává, že jej bezodkladně upozorní na skutečnost, že se dostal do prodloužení, a to zejména tehdy, kdy si dlužník prodloužení není vědom.

Průměrný spotřebitel navíc vedle včasného informování o prodloužení počítá s tím, že mu věřitel sdělí přesnou částku, kterou má k určitému datu zaplatit, aby ji nemusel sám počítat za situace, kdy se tato částka v případě prodloužení mění denně a kdy její výše nemusí být vždy s ohledem na sjednaný způsob úročení průměrným spotřebitelem snadno dopočitatelná.

Stejně tak průměrný spotřebitel předpokládá, že správa úvěru v sobě zahrnuje i provádění změn ve smluvní dokumentaci vyvolaných změnami v osobních a korespondenčních údajích dlužníka, v jeho osobním statusu apod., a to opět bez vynaložení zvláštního úsilí nebo dodatečných nákladů ze strany úvěrového dlužníka.

Podle názoru finančního arbitra průměrný spotřebitel svůj závazek spatřuje především ve vrácení peněžních prostředků a zaplacení odměny věřiteli bez ohledu na fakt, zda se tak děje skrze úvěrový účet či jinou cestou, například přes účet běžný.

Pokud výše finanční arbitr přiblížil představu průměrného spotřebitele o obdržení určitých informací v souvislosti s Úvěrovými smlouvami, je třeba připomenout, že tyto mohou být poskytovány mj. prostřednictvím internetového bankovníctví.

Dohoda o poskytování služeb přímého bankovníctví mezi Navrhovatelem a Institucí je obsažena ve Smlouvě o poskytování bankovních a dalších služeb uzavřené účastníky řízení (resp. mezi Navrhovatelem a dnes již zaniklým právním předchůdcem Instituce, společností eBanka, a. s., IČO 005 62 246) dne 8. 3. 2007, konkr. v čl. 5.9.1. a násl. Všeobecných obchodních podmínek účinných od 1. 1. 2007 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky pro bankovní produkty“), které jsou podle čl. V odst. 2 této smlouvy její součástí.

Podle dotčeného článku „[p]římé komunikační kanály umožňují Klientovi obsluhovat Bankovní produkty bez pomoci pracovníka Banky. Pomocí těchto kanálů lze automatizovaně zobrazovat a zasílat příslušné informace Klientovi.“. Mezi přímé komunikační kanály je pak podle písm. a) zařazen i internet, přičemž podle části G. Všeobecných obchodních podmínek pro bankovní produkty bankovní produkt znamená „jákýkoliv bankovní obchod, službu a produkt poskytovaný Bankou na základě všech licencí a povolení Banky“.

Finanční arbitr je v této otázce názoru, že funkcionality přímého bankovníctví přidané k Běžnému účtu v souvislosti s poskytnutím Úvěrů jsou taktéž přímým komunikačním kanálem ve smyslu výše uvedených ustanovení, jenž slouží k obsluze bankovních produktů, v tomto případě Úvěrů. Finanční arbitr předmětné funkcionality za službu, s níž počítala již Smlouva o poskytování bankovních a dalších služeb, když ani z této samotné smlouvy nevyplývá, že by se mělo jednat pouze o komunikační kanály existující v době jejího podpisu) a zbývá tak zodpovědět otázku, zda byla nějak zpoplatněna.

Podle čl. II odst. 3 smlouvy o poskytování bankovních a dalších služeb souhlasil Navrhovatel s tím, aby Instituce, resp. její právní předchůdce, požadovala platby dle aktuálního ceníku. V době uzavření dotčené smlouvy se jednalo o ceník účinný od 1. 1. 2007 (dále jen „Ceník eBanky“), přičemž ve vztahu k přímému bankovníctví jsou relevantní především část 1. Účet - založení, vedení a zrušení Osobního účtu – přímé bankovníctví, část 2. Komunikační kanály - použití přímého komunikačního kanálu a část 3. Bezpečnostní prvky. Jak potom z uvedeného přehledu vyplývá, Instituce v Ceníku eBanky operuje jak s pojmem „přímé bankovníctví“, tak s pojmem „přímý komunikační kanál“, když dle jejího vyjádření ze dne 21. 11. 2013 platí, že „přímé bankovníctví představovalo v době uzavření Smlouvy o poskytování bankovních a dalších služeb s navrhovatelem soubor prostředků (nebo některých z nich) pro komunikaci mezi Institucí a navrhovatelem označených jako přímé komunikační kanály....a zároveň tedy prostředků, kterými mohly být Navrhovatelé poskytovány další služby.“ Pokud tedy finanční arbitr výše dospěl k závěru, že předmětné funkcionality jsou taktéž přímým komunikačním kanálem, přičemž vezme-li zároveň v úvahu, že dle Ceníku eBanky jsou veškeré relevantní a výše citované položky v jeho částech 1 až 3 buď zpoplatněny, či deklarovány jako zdarma, finančnímu arbitrovi nezbyvá než konstatovat, že služba přímého bankovníctví není Poplatky kryta.

Jak již bylo výše zmíněno, v Úvěrových smlouvách bylo sjednáno inkaso jednotlivých splátek z Běžného účtu Navrhovatele a ten se tak nemusel každý měsíc aktivně starat o úhradu sjednaných plateb; byl pouze zavázán na svém běžném účtu zajistit dostatek peněžních prostředků potřebných k úhradě příslušných měsíčních splátek. V řízení bylo prokázáno, že Instituce inkaso z Běžného účtu pravidelně prováděla. Jelikož lze inkaso podřadit podle představy průměrného spotřebitele pod služby spočívající ve využívání a správě Úvěrů a Navrhovatel dal ve Smlouvách výslovný souhlas k jeho provádění, bez něhož by Instituce tuto službu ani nemohla poskytovat, mohlo by být inkaso zpoplatněno dotčenými Poplatky.

Jak finanční arbitr zjistil, Instituce však tuto službu v její části spočívající v technickém zajištění provedení splátky samostatně zpoplatnila ve svém Ceníku účinném od 7. 7. 2008, a to konkrétně na str. 7 v části 4. Souhlas s inkasem, bodě č. 4.11 označeném jako „Inkaso – odchozí platba v rámci Raiffeisenbank a.s. – 7,- Kč za položku“ a ve svém Ceníku účinném od 7. 7. 2010 na str. 7 v části 4. Souhlas s inkasem, bodě č. 4.8 označeném jako „odchozí platba v rámci Raiffeisenbank a.s. – 7,- Kč za položku“. Ze zařazení této položky do části Ceníku, která je věnována platebnímu styku, by sice bylo možno dovodit, že touto částkou je zpoplatněna jen část inkasa, která spočívá v technickém zajištění provedení splátky (zejména

formou platební transakce), avšak po průměrném spotřebiteli nelze spravedlivě požadovat, aby službu, která je obecně označena slovy „inkaso – odchozí platba“, vnímal jako dvojsložkovou, kde jedna její část bude zpoplatněna částkou ve výši 7,- Kč a druhá zbývající část předcházející provedení splátky a spočívající ve včasném poptání peněžních prostředků by pak měla být zpoplatněna jinde, konkrétně Poplatky za využívání a správu úvěru.

Jak již bylo výše podrobně popsáno, průměrný spotřebitel vnímá inkaso jako jednu komplexní službu, která spočívá v zajištění včasné a řádné úhrady pravidelné splátky bez ohledu na to, z kolika kroků se tato služba skládá. V případě, že Instituce inkaso zpoplatní samostatně v Ceníku, byť ve vztahu k jedné jeho části, je toto zpoplatnění způsobilé v průměrném spotřebiteli vyvolat dojem, že služba provádění inkasa je zpoplatněna jako celek. Instituce tak samostatným oceněním inkasa vyloučila jeho zpoplatnění v rámci Poplatků za využívání a správu úvěru.

V řízení bylo prokázáno, že Instituce provozuje tzv. „Early Warning System“ (dále jen „Systém včasného varování“), s jehož pomocí s předstihem indikuje možné obtíže klientů se splácením a stanovuje procesní postup vůči nim v závislosti na individuálním riziku těchto obtíží. Instituce se tak aktivně snaží předcházet prodlení klientů s plněním jejich závazků a předkládá jim různá řešení, když tohoto dosahuje nejen jistou formou automatizovaných postupů, ale také individuálním kontaktem s nimi. Instituce uvedla seznam kroků, které při prodlení klientů činí. Podle podrobného popisu Systému včasného varování zde Instituce ještě před první placenou upomínkou zasílá klientům hned 1. den prodlení automaticky SMS a 2. až 9. den prodlení je telefonicky upozorňuje, popř. posílá emaily a SMS.

Jak finanční arbitr uvedl výše, představa průměrného spotřebitele podle jeho názoru obsahuje i to, že bude mj. informován o případném prodlení, což také Instituce skutečně činí. Protože finanční arbitr nezjistil, že by tyto služby byly v Úvěrových smlouvách a navazujících dokumentech výslovně zpoplatněny, lze je podle názoru finančního arbitra považovat za součást využívání a správy Úvěrů a tedy i za protihodnotu Poplatků.

Pod Poplatky však nelze podřadit nejen výše uvedené placené upomínky a výzvy k zaplacení, ale ani změny v úvěrové dokumentaci, když finanční arbitr dospěl k závěru, že Instituce zpoplatněním těchto služeb sama tyto vyčleňuje z využívání a správy Úvěrů, viz položku Půjčka na kliknutí v sekci Úvěrové produkty na str. 16 Ceníku účinného ode dne 7. 7. 2008 a na str. 19 Ceníku účinného ode dne 7. 7. 2010.

Instituce tvrdí, že Poplatek kryje rovněž pojištění schopnosti splácet u Druhé úvěrové smlouvy, nicméně v jejím čl. I. odst. 2 (tabulka požadovaného úvěru) je toto pojištění uvedeno v jiné kolonce než Poplatek, navíc s poznámkou „0 Kč/měsíčně“. Stejně tak v Ceníku účinném od 7. 7. 2010 je pojištění typu A uvedeno jakožto položka odlišná od položky „využívání a správa úvěru“, když výslovně je prezentována jako služba zdarma. Právě z těchto důvodů se potom finanční arbitr domnívá, že nelze na tuto službu nahlížet jako na součást využívání a správy Úvěrů, neboť mělo-li by tomu tak být, dopouštěla by se Instituce nekalé obchodní praktiky ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a to uváděním nepravdivých údajů ve smyslu jeho § 5 odst. 1 písm. a), resp. dle písm. s) přílohy č. 1 téhož zákona.

Ohledně sítě poboček a konzultačních a poradenských služeb má finanční arbitr za to, že tyto služby jsou vnímány průměrným spotřebitelem v České republice nikoliv jako správa úvěru, nýbrž jako imanentní součást úvěrového smluvního vztahu v tom smyslu, že spotřebitel na

druhou stranu nahlíží jako na partnera, na kterého se může kdykoliv za trvání smluvního vztahu obrátit s žádostí o radu. Průměrný spotřebitel je tak nevnímá jako samostatnou službu, ale jako běžnou komunikaci mezi smluvními stranami. Toto povědomí průměrného spotřebitele je navíc posíleno praxí některých finančních institucí včetně Instituce, které pro komunikaci se zákazníkem zřizují bezplatné telefonní linky, takže spotřebitel v případě telefonické komunikace s druhou smluvní stranou nenese ani náklady hovorného. V tomto ohledu Instituce nesdělila na výzvu finančního arbitra, že by Navrhovatel bezplatnou telefonní linku skutečně využíval (dne 2. 12. 2008 volal pouze na pobočku), nicméně i kdyby tomu tak mělo být, nelze přehlédnout právě jejich bezplatnost (a to i pro ostatní spotřebitele) a tudíž i nemožnost účtovat je v rámci Poplatků.

Instituce dále uvádí jako službu správy úvěru tzv. restrukturalizaci úvěru v případě neplnění závazku klientem, aniž by však tuto službu jakkoliv blíže specifikovala. Finanční arbitr v daném ohledu nehodlá zpochybňovat, že v případě problémů dlužníků se splácením nastupuje zvýšená administrativní zátěž pro Instituci, kdy tato musí činit mnohé kroky navíc. Na druhou stranu však restrukturalizaci úvěru jen stěží může pokládat za jeho správu, když se jedná především o vstup v jednání o nové podobě daného smluvního vztahu, které může vyústit v podpis nové smlouvy, změnu stávající smlouvy apod. Kromě tohoto, podle finančního arbitra také bude často v zájmu samotné Instituce raději úvěry restrukturalizovat, než započít zdoluhavý a finančně náročný proces vymáhání pohledávek, jenž navíc vůbec nemusí přinést kýžené výsledky. Nakonec nelze přehlédnout ani to, že některé služby, jež by mohly pod restrukturalizaci obsahově spadat, Instituce zpoplatňuje ve svých Cenících (například změny úvěrové dokumentace).

Ve svém vyjádření ze dne 19. 4. 2013 Instituce v seznamu poskytovaných služeb nad rámec úvěru zmiňuje v bodě VI také roční výpis, přičemž ve vyjádření ze dne 19. 7. 2013 v bodě č. 6 navíc tvrdí, že ho může klient zdarma získat skrze internetové bankovníctví, nicméně tuto položku nemá smysl v Ceníku uvádět, neboť je zadarmo. Vzhledem ke skutečnosti, že finanční arbitr nepovažuje internetové bankovníctví včetně přidávaných funkcionalit za součást služeb, které by Instituce Navrhovateli poskytovala jakožto protihodnotu Poplatků, jak bylo zmíněno již výše, nemůže mezi tyto služby zahrnout ani roční výpisy, které jsou v jeho rámci generovány.

Finanční arbitr tedy shrnuje, že pod plnění Instituce v rámci služeb spadajících pod Poplatky za využívání a správu úvěru lze zahrnout jak úplatu za samotné využívání Úvěrů, tak ze služeb souvisejících s využíváním Úvěrů SMS zprávy, telefonická upozornění a emaily v rámci Systému včasného varování.

Ačkoliv Navrhovatel nebyl během trvání dotčených úvěrových vztahů v prodlení a Instituce mu tak žádná upozornění neodesílala, je třeba uvést, že službu Systému včasného varování jako takovou využíval, neboť Instituce jeho platební morálku sledovala a v případě potřeby ho byla připravena upozornit. K tomuto je třeba navíc dodat, že Poplatky za využívání a správu úvěru jsou svým charakterem a formou sjednání paušální platbou a není tudíž rozhodné, zda Navrhovatel reálně čerpal služby, za které Poplatky hradil.

Pokud však Navrhovatel tvrdí, že mu žádné služby v rámci Poplatků poskytovány nebyly, je třeba toto s odkazem na závěry výše shledat nepravdivým. Z tohoto pohledu se pak i tvrzení Navrhovatele o neurčitosti smluvního ujednání o Poplatcích pro nemožnost určení jejich obsahu jeví jako účelové, když v rámci Poplatků hradil vedle služeb i samotné „využívání“

Úvěřů. I vzhledem k tomuto nemůže být o určitosti Poplatků z pohledu jejich obsahu žádných pochybností, když Navrhovatel Úvěry skutečně využíval a byl si tohoto vědom.

V této souvislosti finanční arbitr mj. konstatuje, že výše uvedené závěry o obsahu „využívání“ a služeb, za které Navrhovatel hradil Poplatky, podporuje v souladu s ustanovením § 266 odst. 3 obchodního zákoníku též vlastní chování Navrhovatele a Instituce, v tomto případě spočívající v hrazení Poplatků na straně jedné a ve faktickém poskytnutí peněz a poskytování konkrétních služeb na straně druhé. Pokud finanční arbitr zkoumal, co všechno Navrhovatel skutečně čerpal, bylo to pouze za účelem provedení výkladu projevu vůle účastníků řízení. Finanční arbitr opakuje, že tento výklad je klíčový za situace, kdy obsah „využívání úvěru“ a služeb spadajících pod „správu úvěru“, za které se hradí Poplatky, není v Úvěrových smlouvách ani na jiném místě smluvní dokumentace explicitně definován.

Finanční arbitr po provedeném právním posouzení za použití výše uvedených výkladových pravidel shledal smluvní ujednání o Poplaccích za využívání a správu úvěru srozumitelným a určitým.

Skutečnost, že vybrané služby nejsou výslovně v textu Úvěrových smluv vyjmenovány, tomuto závěru nebrání, když *„[t]ext smlouvy je toliko prvotním přiblížením se k významu smlouvy, který si chtěli její účastníci svým jednáním stanovit. Doslovný výklad textu smlouvy může, ale nemusí být v souladu s vůlí jednajících stran. Směřuje-li vůle smluvních stran k jinému významu a podaří-li se vůli účastníků, procesem hodnocení skutkových a právních otázek, ozřejmit, má shodná vůle účastníků smlouvy přednost před doslovným významem textu jimi formulované smlouvy. Vůle je vnitřním stavem jednající osoby, který není bezprostředně přístupný interpretovi právního úkonu a není interpretem tohoto právního úkonu poznatelný. Na vůli je proto nutno usuzovat z vnějších okolností, spojených s podpisem a realizací smluvního vztahu, zejména na okolnosti spojené s podpisem smlouvy a následné jednání účastníků po podpisu smlouvy.“* (srov. náleží Ústavního soudu České republiky ze dne 14. 4. 2005, sp. zn. I. ÚS 625/03).

Finanční arbitr je toho názoru, že naopak služby, které jdou nad rámec představy průměrného spotřebitele a které by měly být součástí služeb poskytovaných jako protihodnota Poplatků, by měly být v Úvěrových smlouvách nebo navazujících obchodních podmínkách výslovně definovány, včetně pravidel a podmínek jejich poskytování, resp. čerpání Navrhovatelem.

5.3 Dovolenost ujednání o Poplaccích za využívání a správu úvěru

Finanční arbitr se dále zabýval otázkou, zda mohl být nad rámec úroku jako imanentní náležitosti úvěrového vztahu vůbec sjednáno nějaké další cenové ujednání v podobě Poplatků za využívání a správu úvěru.

Jak již finanční arbitr rozvedl výše, vnímá Poplatek za využívání a správu úvěru jako cenové ujednání složené, resp. dvojsložkové. V jedné části Poplatek za využívání a správu úvěru představuje úplatu za poskytnuté peněžní prostředky, tedy Instituci tvrzenou „cenu za úvěr“, v druhé části pak Poplatek za využívání a správu úvěru představuje cenu služeb spočívajících ve správě Úvěřů Institucí.

V občanském i obchodním právu obecně, zejména pak v jejich ustanoveních týkajících se závazkových vztahů, je kladen důraz na zásadu autonomie vůle, *„neboť se jedná o zcela elementární podmínku fungování materiálního právního státu“* (srov. např. náleží Ústavního

soudu ze dne 11. 11. 2009, sp. zn. IV. ÚS 128/06). *Pokud kogentní ustanovení smluvní volnost výslovně nezakazuje nebo pokud z jeho povahy nevyplývá, že se od něho nelze odchýlit, nejsou účastníci omezeni v tom, aby si na základě svobodného smluvního rozhodování vymezili, jaké povinnosti smlouvou převezmou a jaká práva si smlouvou založí. Jen tak mohou v souladu se zásadou autonomie vůle nejlépe realizovat vlastní osobní a hospodářské představy a záměry v souladu s jejich individuálními zájmy, potřebami a preferencemi“* (srov. v tomto smyslu např. rozhodnutí Nejvyššího soudu České republiky ze dne 27. 7. 2007, sp. zn. 33 Odo 657/2005). Zásada autonomie vůle však není absolutní a je omezena pro tento případ relevantním právem ochrany spotřebitele (srov. náleží Ústavního soudu ze dne 15. 6. 2009, sp. zn. I. ÚS 342/09), jak bude rozvedeno níže.

Ve vztahu k Úvěrovým smlouvám jsou kogentními ustanoveními, od kterých se strany nemohou odchýlit, základní ustanovení tohoto pojmenovaného smluvního typu obsažené v § 497 obchodního zákoníku ve znění „[s]mlouvou o úvěru se zavazuje věřitel, že na požádání dlužníka poskytne v jeho prospěch peněžní prostředky do určité částky, a dlužník se zavazuje poskytnuté peněžní prostředky vrátit a zaplatit úroky“ a dále pak na základě odkazu obsaženého v ustanovení § 263 odst. 1 obchodního zákoníku též § 499: „[z]a sjednání závazku věřitele poskytnout na požádání peněžní prostředky lze sjednat úplatu, jestliže poskytování úvěru je předmětem podnikání věřitele.“

Finanční arbitr je toho názoru, že úrok jako odměna za poskytnuté peněžní prostředky a podstatná náležitost smlouvy o úvěru, může být sjednán nejen procenty, jak je zpravidla obvyklé u spotřebitelských úvěrů, ale i pevnou částkou (ať již jednorázově za celé období využívání peněžních prostředků nebo opakujícími se pevnými fixními platbami po celé období). K tomuto lze srovnat například rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 18. 7. 2013, sp. zn. 56 ICM 1035/2010, v němž nebylo proti takovému ustanovení u spotřebitelského úvěru nic namítáno či usnesení Nejvyššího soudu České republiky ze dne 19. 3. 2013, sp. zn. 21 Cdo 869/2012, v němž byl tento způsob stanovení úroků výslovně schválen, byť ve vztahu k půjčce podle občanského zákoníku. Uvedenému závěru nebrání ani ustanovení § 502 obchodního zákoníku, neboť se jedná o dispozitivní ustanovení, které předpokládá dohodu smluvních stran o výši těchto úroků, přičemž o způsobu jejího stanovení nehovoří.

Ani jedno z výše citovaných ustanovení pak neobsahuje zákaz sjednání poplatků za správu úvěru nad rámec úplaty za poskytnutý úvěr předvídané těmito ustanoveními, rozuměj úroku jako pojmového znaku úvěrového vztahu (v posuzovaném případě se jedná o úroky sjednané procentní částkou a fixními měsíčními Poplatky v jejich části představující odměnu za využívání Úvěrů) a poplatku za sjednání úvěrového závazku v případě, že je poskytování úvěru vykonáváno podnikatelsky, tedy soustavnou činností vykonávanou vlastním jménem, na vlastní účet a za účelem dosažení zisku poskytovatele úvěru. Jazykovým výkladem slovního spojení „za sjednání závazku“ lze usuzovat, že se tímto poplatkem bude rozumět zpravidla jednorázový poplatek hrazený na počátku smluvního vztahu označovaný například jako poplatek za sjednání úvěru, za uzavření smlouvy či za poskytnutí úvěru, jak tomu bylo právě v případě Úvěrových smluv (viz položka č. 5 „Poplatek za poskytnutí úvěru“ v sekci Požadovaný úvěr na první straně samotných Úvěrových smluv, když dle První úvěrové smlouvy se jednalo o 0,- Kč a dle Druhé úvěrové smlouvy o 500,- Kč).

Občanský zákoník též neobsahuje žádné ustanovení, které by výslovně nebo svým účelem zakazovalo poplatky za správu úvěru sjednat, je však třeba mít na paměti, že případně sjednaná povinnost platit další poplatek za služby poskytované v souvislosti s poskytnutím

úvěru nad rámec poplatku předvídaného v ustanovení § 499 obchodního zákoníku musí zrcadlit povinnost poskytovatele úvěru za poplatek poskytnout jeho plátcí odpovídající protihodnotu například v podobě vybraných služeb souvisejících s poskytnutým úvěrem.

Dalším předpisem, který se dotýká smluvního vztahu Navrhovatele a Instituce, je již zmíněný zákon č. 321/2001 Sb., ani z jeho obsahu však nelze vyčíst zákaz sjednat si Poplatky za využívání a správu úvěru. Tento zákon pouze předvídá existenci poplatku za vedení úvěrového účtu, když jeho placení nepovažuje za spotřebitelský úvěr (srov. ustanovení § 2 písm. a) bod 3. zákona č. 321/2001 Sb.: „*Spotřebitelským úvěrem není.....platba za vedení účtu, který je určen ke splácení spotřebitelského úvěru...*“). Obdobně potom některé poplatky zmiňuje i zákon č. 145/2010 Sb., na což sama Instituce ve svých vyjádřeních taktéž odkazovala.

Skutečnost, že český právní řád neklade překážky pro sjednání poplatků za správu úvěru, totiž nevyklučuje jejich posouzení z pohledu možného rozporu s dobrými mravy. Finanční arbitr v této souvislosti však současně dodává, že ani výslovná zmínka o možné existenci různých poplatků ve výše uvedených předpisech samozřejmě bez dalšího neznamená, že jej tyto právní předpisy aprobují.

5.4 Rozpor s dobrými mravy

Finanční arbitr souhlasí s tím, že smluvní ujednání, na jehož základě by byl Navrhovatel povinen hradit určitou peněžitou částku, aniž by existovalo jakékoli protiplnění Instituce nebo jiné právo Navrhovatele, by bylo samo o sobě v rozporu s dobrými mravy a jako takové ve smyslu ustanovení § 39 občanského zákoníku absolutně neplatné. Smluvnímu ujednání ve spotřebitelských smlouvách, jehož podstatou je placení určité peněžitě částky spotřebitelem, musí odpovídat závazek podnikatele, kterému má být tato částka hrazena, jinak by se jednalo o nedůvodné přispívání na provozní náklady podnikatele, které slouží k zajištění jeho běžné podnikatelské činnosti.

Takové smluvní ujednání shledal rozporným s dobrými mravy též například Nejvyšší soud České republiky, když ve svém rozsudku ze dne 30. 4. 2009, sp. zn. 23 Cdo 2184/2007, dospěl k závěru, že „*[r]ozpor citovaného smluvního ujednání s dobrými mravy spočívá především v tom, že žalobkyně byla podle rámcové smlouvy povinna přispívat dovoatelce na otevření nových prodejen, avšak této její povinnosti podle skutkového zjištění odvolacího soudu neodpovídala žádná povinnost na straně dovoatelky. Nebyl tudíž stanoven žádný závazek dovoatelky odebrat určité množství zboží od žalobkyně, ani doba, po kterou by dovoatelka měla zboží odebírat. Žalobkyně tak byla nucena přispívat na investiční náklady dovoatelky, aniž by se jí za to dostalo jakéhokoliv závazně ujednaného protiplnění ve smyslu garance množství odebraného zboží a doby, po kterou toto zboží bude dovoatelka odebírat. Rozhodující z hlediska posouzení předmětného ujednání jakožto rozporného s dobrými mravy je však skutečnost, že žalobkyně tím, že byla podle ročních smluv povinna přispívat na náklady spojené s otevřením nových prodejen žalované, se podílela na nákladech žalované, ač je věcí každého podnikatelského subjektu, aby si své náklady podnikání hradil sám. Nemá totiž žádné opodstatnění, aby ve vztahu dvou samostatných podnikatelských subjektů přispíval jeden z těchto subjektů na investiční, či provozní náklady druhého subjektu. Ke krytí nákladů podnikatele slouží příjmy z jeho podnikání a tyto náklady nemůže ani zčásti přenášet na podnikatele jiného.*“ Pakliže uvedený závěr byl učiněn ve vztahu mezi podnikateli, o to spíše musí platit ve vztahu mezi podnikatelem a spotřebitelem.

Jelikož však finanční arbitr dospěl k závěru, že za Poplatky Instituce Navrhovateli kromě možnosti využívání Úvěrů fakticky poskytuje i konkrétní služby související s jejich správou, nemůže se v posuzovaném případě s ohledem na výši Poplatků jednat o rozpor s dobrými mravy z výše popsaných důvodů.

Rozpor s dobrými mravy, které jsou chápány jako „*souhrn etických, obecně zachovávaných a uznávaných zásad, jejichž dodržování je mnohdy zajišťováno i právními normami tak, aby každé jednání bylo v souladu s obecnými morálními zásadami demokratické společnosti... Tento obecný horizont, který vývojem společnosti rozvíjí i svůj morální obsah v prostoru a čase, musí být posuzován z hlediska konkrétního případu také právě v daném čase, na daném místě a ve vzájemném jednání účastníků právního vztahu*“ (srov. usnesení Ústavního soudu ze dne 26. 2. 1998, sp. zn. II.ÚS 249/97), by totiž mohl nastat též tehdy, kdy by výše Poplatků za využívání a správu úvěru byla v nápadném a hrubém nepoměru k tržní ceně poskytovaných služeb.

Jak finanční arbitr zjistil, odpovídají plnění Navrhovatele ve výši 50,- Kč a 99,- Kč měsíčně mj. i konkrétní služby, které byla Instituce připravena Navrhovateli v průběhu smluvního vztahu kdykoli poskytnout. Navrhovatel v řízení sice argumentuje tím, že skutečné náklady na poskytované služby (jeho slovy „administrativu“) se mohou pohybovat pouze v řádu haléřů, s tímto tvrzením však nelze souhlasit, a to minimálně s ohledem na současné ceny informačních technologií (včetně jejich provozu), jejichž prostřednictvím by tyto služby byly poskytovány (telefonické upomínky, sms, emaily).

5.5 Přiměřenost ujednání o Poplatcích za využívání a správu úvěru

Ustanovení § 55 odst. 1 občanského zákoníku stanoví zásadu, že „*[s]mluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení.*“ Absolutní neplatností jsou pak stížena taková smluvní ujednání, která jsou blíže rozvedena v ustanovení § 56 občanského zákoníku, který v odstavci 1 říká „*[s]potřebitelské smlouvy nesmějí obsahovat ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran*“ a v odstavci 2 upřesňuje, že „*[u]stanovení odstavce 1 se nevztahuje na smluvní ujednání, která vymezují předmět plnění smlouvy nebo cenu plnění.*“ Demonstrativní výčet podmínek, které je nutno vždy považovat za nepřiměřené, a tudíž neplatné, je pak obsažen v odstavci 3.

Finanční arbitr se proto zaměřil na posouzení aplikovatelnosti této právní úpravy na předmět sporu, a to i s ohledem na její předlohu obsaženou ve Směrnici o nepřiměřených podmínkách.

Směrnice o nepřiměřených podmínkách vychází z předpokladu, že spotřebitel se nachází v nerovném postavení vůči prodávajícímu zboží nebo poskytovateli služby, a to jak z hlediska vyjednávací síly, tak úrovně informovanosti. Spotřebitel je tak často veden k tomu, že přistoupí k podmínkám předem vyhotoveným prodávajícím nebo poskytovatelem, aniž může ovlivnit jejich obsah. Uvedená směrnice pak má za cíl tuto nerovnováhu vyvážit (srov. například rozsudek Evropského soudního dvora ze dne 27. června 2000, ve věci Océano Grupo Editorial SA proti Roció Murciano Quintero, sp. zn. C-240/98).

Instituce v posuzovaném případě využila tzv. adhezní smlouvy, tedy předem vyhotovené Úvěrové smlouvy, včetně Všeobecných obchodních podmínek, Obchodních podmínek a Ceníků, které předložila k podpisu Navrhovateli a na jejíž obsah mohl mít Navrhovatel jen

stěží nějaký vliv. Smluvní podmínky takto sjednané je podle Směrnice o nepřiměřených podmínkách proto nutné prověřit testem přiměřenosti, resp. zjištění, zda takové ujednání „v rozporu s požadavkem přiměřenosti způsobuje významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, které vyplývají z dané smlouvy, v neprospěch spotřebitele (srov. čl. 3 odst. 1 dotčené směrnice)“.

Nepřiměřenost smluvní podmínky je pak nutno podle Směrnice o nepřiměřených podmínkách posuzovat „s ohledem na povahu zboží nebo služeb, pro které byla smlouva uzavřena, a s odvoláním na dobu uzavření smlouvy s ohledem na všechny okolnosti, které provázely uzavření smlouvy, a na všechny další podmínky smlouvy nebo jiné smlouvy, ze kterých vychází, přičemž posouzení nepřiměřené povahy podmínek se netýká ani definice hlavního předmětu smlouvy, ani přiměřenosti ceny a odměny na straně jedné, ani služeb nebo zboží dodávaných výměnou na straně druhé, pokud jsou tyto podmínky sepsány jasným a srozumitelným jazykem“ (srov. čl. 4 Směrnice).

Nutno podotknout, že Směrnice o nepřiměřených podmínkách byla přijata v režimu tzv. minimální harmonizace. Směrnice tak stanoví jen minimální požadavky v oblasti ochrany spotřebitele a zůstává na vůli členských států, zda si v oblasti její působnosti v rámci své jurisdikce ponechají nebo zavedou přísnější pravidla. Není například vyloučeno, aby členský stát testu přiměřenosti podrobil též taková smluvní ujednání, která vymezují definici hlavního předmětu smlouvy, ceny a odměny na jedné straně a služeb nebo zboží dodávaných výměnou na straně druhé. Tento závěr byl výslovně potvrzen též Soudním dvorem v rozhodnutí ze dne 3. 6. 2010, ve věci Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid v. Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc), sp. zn. C-484/08.

Český zákonodárce však možnosti širšího přezkumu smluvních podmínek ve spotřebitelských smlouvách nevyužil, ba naopak, Směrnici o nepřiměřených podmínkách transponoval ne zcela šťastným způsobem (srov. např. Hulmák, M. In Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. a kol. Občanský zákoník I. § 1 až 459. Komentář. 2. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 539 – 544). Na jednu stranu vztáhl český zákonodárce test přiměřenosti na veškeré smluvní podmínky bez ohledu na to, zda byly individuálně sjednány či nikoli, na druhou stranu však z testu přiměřenosti vyloučil veškerá smluvní ujednání, která vymezují jakýkoli „předmět plnění smlouvy a cenu plnění“. Podmínka užití jasného a srozumitelného jazyka pak nebyla ze Směrnice o nepřiměřených podmínkách převzata, neboť v tu dobu účinná vnitrostátní právní úprava již obsahovala podmínku srozumitelnosti a určitosti právních úkonů obsaženou v ustanovení § 37 odst. 1 občanského zákoníku. Pakliže by jakákoli smluvní podmínka nebyla psána jasným a srozumitelným jazykem a nebyla by proto srozumitelná nebo určitá, byla by podle výše citovaného ustanovení občanského zákoníku absolutně neplatná a posuzování její přiměřenosti by pak již bylo irelevantní.

Jelikož v řízení bylo zjištěno, že závazkem Instituce z Úvěrových smluv bylo nejen poskytnutí Úvěrů, ale též poskytování dalších služeb s Úvěry souvisejících, považuje finanční arbitr tento složený závazek za předmět plnění Úvěrových smluv. Stejně tak nahlíží finanční arbitr na úrok jako na sjednanou cenu Úvěrů a na Poplatky jako na úplatu za využívání Úvěrů na straně jedné a současně cenu plnění za další služby poskytované v souvislosti s Úvěry na straně druhé. Finanční arbitr proto musí konstatovat, že není oprávněn posuzovat přiměřenost těchto smluvních ujednání s poukazem na ustanovení § 56 odst. 2 občanského zákoníku.

Finanční arbitr ve svých úvahách ohledně ustanovení § 56 odst. 2 občanského zákoníku zohlednil též cíl, účel a vlastní text dotčené směrnice, avšak ani eurokonformním výkladem

příslušného ustanovení § 56 občanského zákoníku finanční arbitr nedospěl k jinému než výše uvedenému závěru.

V případě, že členský stát nepřijme vnitrostátní právní úpravu nad rámec Směrnice o nepřiměřených podmínkách, platí, že „*pro účely této směrnice se posouzení nepřiměřeného charakteru nesmí týkat podmínek, které popisují hlavní předmět smlouvy, ani poměru kvalita/cena dodávaného zboží nebo poskytovaných služeb; že hlavní předmět smlouvy a poměr kvalita/cena mohou být nicméně vzaty v úvahu při posuzování přiměřenosti jiných podmínek*“ (srov. anglické znění příslušné pasáže recitálu této směrnice: „...*for the purposes of this Directive, assessment of unfair character shall not be made of terms which describe the main subject matter of the contract nor the quality/price ratio of the goods or services supplied; whereas the main subject matter of the contract and the price/quality ratio may nevertheless be taken into account in assessing the fairness of other terms...*“).

Stejně tak ustanovení článku 4 odst. 2 výslovně říká, že posouzení přiměřenosti se netýká tři kategorií smluvních podmínek, a to a) smluvních ujednání vymezujících hlavní předmět plnění smlouvy, b) smluvních ujednání upravujících cenu a odměnu za příslušné zboží a služby a c) smluvních ujednání vymezujících příslušné zboží a služby (srov. anglické znění čl. 4 odst. 2 zmíněné směrnice: „*Assessment of the unfair nature of the terms shall relate neither to the definition of the main subject matter of the contract nor to the adequacy of the price and remuneration, on the one hand, as against the services or goods supplied in exchange, on the other, in so far as these terms are in plain intelligible language.*“).

Pokud by český zákonodárce měl do budoucna úmysl chránit české spotřebitele šířeji, než v současné době činí občanský zákoník v ustanovení § 55 a 56, musí tak učinit sám. Ani samotný soud, natož pak správní orgán, není v souladu s teorií dělby moci oprávněn nahrazovat vůli zákonodárce tam, kde ji zákonodárce již, byť ne zcela šťastným způsobem, projevil. Výjimkou by mohl být výklad příslušného právního předpisu ve světle evropské legislativy a judikatury, pokud by vnitrostátní právní úprava byla s evropskou legislativou v rozporu. V posuzovaném případě však finanční arbitr pro posuzování přiměřenosti Poplatků nenalezl, jak bylo rozebráno výše, oporu ani v tomto ohledu.

5.6 K dalším tvrzením, námitkám a navrženým důkazům účastníků řízení

K tvrzenému omylu Navrhovatele finanční arbitr dovedl, že Instituce měla již při uzavírání Úvěrových smluv úmysl Navrhovateli jím očekávané služby poskytovat a tyto mu pak i skutečně poskytovala. Pro případné rozhodování o neplatnosti právního úkonu učiněného v omylu podle ustanovení § 49a občanského zákoníku jsou nezbytné dva předpoklady, a to, že osoba jednající v omylu vycházela ze skutečnosti, která byla pro její jednání rozhodující, a osoba, které byl právní úkon určen, tento omyl vyvolala nebo o něm musela vědět. V posuzovaném případě bylo pro Navrhovatele nepochybně rozhodující čerpání úvěrů za sjednaných podmínek včetně využívání služeb souvisejících s jejich poskytnutím. Navrhovatel tyto služby dostával, Instituce v Navrhovateli tedy nevyvolala nesprávnou představu, resp. jej nevedla v omyl, ani o jeho omylu vědět nemohla. Podle názoru finančního arbitra se tak nejedná o rozpor mezi skutečnou vůlí Navrhovatele a Instituce a jejím projevem ve sjednání Poplatků, když ignorovat nelze v tomto případě ani výše uvedenou argumentaci Instituce týkající se rozlišování omluvitelného a neomluvitelného omylu pro případ, že by zde jistý omyl skutečně shledán byl.

Ve vztahu k Německému a Britskému rozhodnutí finanční arbitr uvádí, že mu nepřísluší jakkoliv hodnotit rozhodovací praxi zahraničních soudů, neboť tato vychází z vnitrostátních předpisů toho kterého státu. Vnitrostátní předpisy se pak zpravidla mohou značně lišit s ohledem na sociální, kulturní a společenské zvyklosti toho kterého státu, přičemž ani transpozice evropských směrnic, které zavazují pouze co do cíle, nikoli co do volby prostředků a způsobů jeho dosažení, automaticky nevede k totožnosti vnitrostátních předpisů jednotlivých členských států Evropské unie ve směrnici upravované oblasti. Soud, resp. jakýkoli jiný státní orgán, který rozhoduje o právech a povinnostech občanů příslušného státu, je pak povinen rozhodnout pouze a jen na základě příslušných vnitrostátních norem, případně mezinárodních norem nebo norem Evropské unie, které jsou však Ústavou příslušného státu výslovně začleněny do jeho právního řádu. Finančnímu arbitrovi proto nepřísluší při řešení předmětného sporu zkoumat ani rozhodnutí zahraničního soudu, ani zahraniční právní předpis.

Jelikož finanční arbitr zcela zamítá na základě výše uvedených úvah návrh Navrhovatele, dospěl k závěru, že není nezbytné vypořádávat se s každým dalším dílčím tvrzením Instituce, neboť takovým postupem nebude nijak dotčena na svých právech.

5.7 K výroku nálezu

Finanční arbitr neshledal důvody pro vyslovení neplatnosti smluvních ujednání o Poplaticích za využívání a správu úvěru a vydání bezdůvodného obohacení z titulu plnění z neplatného právního úkonu podle ustanovení § 451 odst. 2 občanského zákoníku.

Finanční arbitr na základě všech výše uvedených skutečností rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

P o u č e n í :

Účastník řízení může proti tomuto nálezu podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi podat do 15 dnů od jeho doručení tomuto účastníku řízení písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi, přičemž platí, že včas podané námitky mají odkladný účinek.

V Praze dne 13. 12. 2013

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr