



Finanční arbitr

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

tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x

e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz

Evidenční číslo:

FA/18903/2016

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/PS/190/2016

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 17. 2. 2016 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti mBank S.A., se sídlem Senatorska 18, 00 950 Warszawa, Polská republika, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby mBank S.A., organizační složka, IČO 27943445, se sídlem Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8 – Karlín, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 58319 (dále jen „Instituce“), vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ve věci zaplacení částky ve výši 12.000 Kč, takto:

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

O d ů v o d n ě n í :

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se domáhá, aby mu Instituce vrátila částku, kterou odepsala z platebního účtu, který pro něho vede, a to na základě platebních příkazů, které nezadal.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 21. 3. 2008 smlouvu o vedení účtu (dále též „Smlouva o účtu“). Podle § 1 odst. 1. této smlouvy se Instituce zavázala „vést účet specifikovaný v „Potvrzení o zřízení účtu“, jakož i účty zřízené v budoucnu [...]“ a podle § 1 odst. 2. téže smlouvy se Instituce zavázala „zřídit účty uvedené v § 1 odst. 1 této smlouvy.“ Na základě potvrzení o zřízení účtu ze dne 21. 3. 2008 (dále jen „Potvrzení o zřízení účtu“) Instituce zřídila Navrhovateli účet č. ■ (dále jen „Účet“).

Smlouva o účtu, kterou Navrhovatel a Instituce uzavřeli, je podle svého označení a obsahu, smlouvou o běžném účtu, a to do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu ve smyslu § 708 an. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění účinném do dne 31. 12. 2013 (dále jen

„obchodní zákoník“). Ode dne 1. 1. 2014 je Smlouva o účtu smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“).

Ode dne 1. 11. 2009 se na smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí založený Smlouvou o účtu použijí příslušná ustanovení zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť podle § 144 odst. 6 zákona o platebním styku platí, že „[p]rávní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem se dnem nabytí účinnosti tohoto zákona řídí tímto zákonem, i když vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona. Vznik těchto právních vztahů, jakož i jednotlivé nároky, které z těchto právních vztahů vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, se však posuzují podle dosavadních právních předpisů.“

Posuzovaná Smlouva o účtu je současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené; to vyplývá z § 1 odst. 2. Smlouvy o účtu „Na základě této smlouvy se mBank zavazuje zřídit účty uvedené v § 1 odst. 1 této smlouvy, na tyto účty přijímat vklady a platby a na pokyn Majitele uskutečňovat z nich výplaty a platby [...]“.

Účet je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku bez dispozičních omezení, tj. ke vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům.

Podle § 1 odst. 3. Smlouvy o účtu jsou nedílnou součástí Smlouvy o účtu mimo jiné Podmínky pro zakládání a vedení účtu v mBank, v tomto případě účinné ode dne 11. 11. 2007 (dále jen „Podmínky vedení účtů“). Podle § 1 odst. 4. Smlouvy o účtu Navrhovatel prohlásil, že Podmínky vedení účtu převzal a seznámil se s jejich obsahem, a zavázal se je dodržovat.

Navrhovatel se s Institucí v Kapitole X – Změna Smlouvy, ukončení Smlouvy, § 47 Podmínek vedení účtů dohodl: „1. Změny Podmínek prováděné v období platnosti Smlouvy jsou Majiteli účtu doručovány společně s uvedením dne, kdy nabývají účinnosti. mBank může doručovat tyto změny pomocí elektronických informačních nosičů. 2. Ve lhůtě 14 dní ode dne obdržení změn Podmínek je Majitel účtu oprávněn Smlouvu vypovědět. 3. Pokud Majitel účtu nevypoví Smlouvu ve lhůtě 30 dní ode dne, ve kterém mBank zaslala informaci o změnách, platí změny ode dne uvedeného v odst. 1. Podmínek“.

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku „[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti.“ Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku „[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.“ Trvalým nosičem dat je podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebním styku „[j]akýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.“ Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku „[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, b) uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy uživatele o

tomto důsledku informoval, d) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu podle odstavce 4.“ Podle § 94 odst. 4 zákona o platebním styku „[j]estliže uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“

Finanční arbitr zjistil, že Instituce dne 30. 10. 2013 v souladu s § 94 zákona o platebním styku a v souladu s § 47 Podmínek vedení účtů navrhla Navrhovateli změnu Podmínek vedení účtů s účinností od 1. 1. 2014 tak, že Podmínky vedení účtů nahradí Všeobecné obchodní podmínky pro zakládání a vedení účtů fyzických osob účinné od 1. 1. 2014. Z podkladů, které finanční arbitr shromáždil, nezjistil, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto pro účely tohoto řízení považuje od 1. 1. 2014 za součást Smlouvy o účtu Všeobecné obchodní podmínky pro zakládání a vedení účtů fyzických osob účinné od 1. 1. 2014 (dále jen „Všeobecné podmínky 2014“), neboť Instituce neprokázala, že by výše uvedeným způsobem seznámila Navrhovatele s Všeobecné obchodní podmínky pro zakládání a vedení účtů fyzických osob účinné ode dne 3. 12. 2015 (dále jen „Všeobecné podmínky 2015“).

Aplikace internetového bankovníctví je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť jde o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, které jsou vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz.“

Převod peněžních prostředků z platebního účtu je podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku platební transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku.

V platebních transakcích, které jsou předmětem tohoto sporu, vystupuje Navrhovatel ve vztahu k Instituci jako plátce; podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku je plátcem „uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce“. Instituce ve vztahu k Navrhovateli ve sporných platebních transakcích vystupuje jako poskytovatel platebních služeb plátce.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 1 odst. 1 ve spojení s § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí nevystupoval jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Instituce je bankou podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o bankách“), tedy osobou oprávněnou mimo jiné poskytovat platební služby. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení poskytovatele platebních služeb, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

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

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že v minulosti platba, resp. jím zadaný trvalý příkaz na účet č. ■ (dále jen „Cílový účet“) ve výši 6.000 Kč (dále jen „Původní trvalý příkaz“) „fungovala bezproblémově již dlouho“ a tvrdí, že ji zadal dne 15. 8. 2013 (*datum první splatnosti - pozn. finančního arbitra*).

Navrhovatel tvrdí, že dne 15. 12. 2015 „odešlo na tento cizí účet 3 x 6.000 Kč, tj. 18.000 Kč a 15. 1. 2016 mělo odejít dokonce 4 x 6.000 Kč na tento účet. Vše jsem okamžitě zablokoval, kontaktoval mBank a chtěl vrátit 12.000 Kč.“

Navrhovatel tvrdí, že „Dle mBank jsem si vše zadal sám v prosinci 2014, tyto trvalé příkazy byly platné od té doby bez časového omezení. Chtěl jsem vědět u každého příkazu jednak zadání, dále ke kterému datu měl být proveden a zda se jedná o příkaz trvalý nebo jednorázový. To jsem se nedozvěděl nikdy. A tvrzení mBank o platnosti zadaných plateb od 2014 je nesmysl, jak uvidíme z historie transakcí za uvedené období.“

6. Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že Navrhovatel prostřednictvím internetového bankovníctví zadal dne 10. 8. 2013 v čase 19:01 hod. Původní trvalý příkaz a že jeho poslední realizace proběhla dne 15. 11. 2014 a současně podle nastavení vypršela jeho platnost (expiroval), tzn. po tomto datu, nebyl dále realizován.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel „dne 15. 12. 2014 a 17. 12. 2014 nastavil dva trvalé příkazy ve výši 6.000 Kč, kde datum první realizace odložil na 14. 12. 2015. Současně byl pravidelně hrazený trvalý příkaz ve výši 6.000 Kč s platností od 14. 1. 2015.“

Instituce tvrdí, že na základě tohoto nastavení se v měsíci prosinci 2015 strhlo z Účtu Navrhovatele třikrát 6.000 Kč a že na měsíc leden 2016 měl Navrhovatel nastavenou úhradu těchto trvalých příkazů dokonce pětkrát ve stejné výši. Instituce potvrdila, že k této úhradě však již nedošlo, protože Navrhovatel prostřednictvím mLinky tyto příkazy zrušil.

Instituce doplnila, že trvalé platební příkazy byly zadány v internetovém bankovníctví Navrhovatele, které Navrhovatel potvrdil zadáním kódů, které obdržel prostřednictvím jednorázových sms zpráv. Instituce tvrdí, že telefonní číslo ■, na které Instituce zaslala Navrhovateli sms zprávy s autorizačním kódem uvedl Navrhovatel při podání žádosti o založení Účtu.

Instituce odmítá, že by došlo z její strany k pochybení, když pouze provedla platební příkazy Navrhovatele vyplývající ze smluvního ujednání.

Instituce tvrdí, že aktivační balíček pro prvotní přihlášení do internetového bankovníctví byl zaslán korespondenční formou. Jednorázový kód ve zprávě obsažený slouží pouze k prvnímu přihlášení do internetového bankovníctví a následně je spuštěn proces pro nastavení vlastního hesla. Každý klient při přihlášení do internetového bankovníctví musí použít dva základní údaje, které by měly být známy pouze jemu. Do prvního pole klient zapisuje 8místné numerické klientské číslo. Toto číslo je generováno při otvírání účtu a je u každého klienta unikátní. Toto číslo je známo pouze klientovi, v případě požadavku oprávněným osobám v mBank. Druhým údajem je přístupové heslo, které si klient nastaví zcela samostatně.

Instituce namítá, že v relevantním období Instituce neprováděla žádné změny postupů v internetovém bankovníctví. Poslední velká úprava internetového bankovníctví, tedy přechod na jeho novou verzi, proběhla v rozmezí od 12. 3. 2014 do 6. 10. 2014. Ode dne 6. 10. 2014 se klient mohl přihlásit již pouze do nové verze internetového bankovníctví, která je stále aktuální.

7. Šetření na místě

Dne 29. 6. 2016 provedl finanční arbitr, resp. osoby jím pověřené šetřením ve věci v sídle Instituce šetření na místě ve smyslu § 12 odst. 6 písm. c) zákona o finančním arbitrovi a umožnila nahlédnout do svých informačních systémů v rozsahu souvisejícím s předmětem sporu. O šetření na místě byl pořízen protokol a Instituce předložila požadované podklady, které se staly součástí podkladů pro rozhodnutí finančního arbitra.

8. Pokus o smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel ani Instituce na výzvu finančního arbitra ohledně možnosti smírného řešení sporu nereagovali. Smírného řešení se proto mezi stranami sporu finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

9. Právní posouzení

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

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků ve výši 12.000 Kč, které mu Instituce zúčtovala dne 15. 12. 2015 k tíži Účtu na základě platebních příkazů, které nezadal.

8.1 Skutková zjištění

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že

- a) doba trvání Původního trvalého příkazu byla časově omezena a poslední platební transakce na základě Původního trvalého příkazu proběhla dne 15. 11. 2014;
- b) dne 7. 10. 2014 v čase 10:12 a 10:16 hod., dne 14. 10. 2014 v čase 15:41 hod. a dne 3. 12. 2014 v čase 10:17, 10:18 a 10:19 hod. byly zaznamenány pokusy o přihlášení do staré verze internetového bankovníctví „EFT0400:NCE0126 CLIENT OF NEW MBANK CAN'T LOGIN INTO OLD VERSION OF BANK.“;
- c) dne 15. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy 217.195.172.146 v čase 19:28 hod. byl v čase 19:43:07 hod zadán trvalý platební příkaz ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu, jehož první splatnost byla nastavena na 15. 12. 2015 (dále jen „Sporný trvalý příkaz I“); zadání tohoto příkazu bylo potvrzeno

autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 19:41:48 hod na telefonní číslo ■;

- d) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 10:42 hod. byl v čase 10:50:57 hod. zadán trvalý platební příkaz ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu, jehož první splatnost byla nastavena na 15. 12. 2015 (dále jen „Sporný trvalý příkaz II“); zadání tohoto příkazu bylo potvrzeno autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 10:50:26 hod. na telefonní číslo ■;
- e) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. byl v čase 11:14:13 hod. zadán trvalý platební příkaz ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu, jehož první splatnost byla nastavena na 15. 1. 2016 (dále jen „Sporný trvalý příkaz III“); zadání tohoto příkazu bylo potvrzeno autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 11:13:34 hod. na telefonní číslo ■;
- f) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. byl v čase 11:22:05 hod. zadán trvalý platební příkaz ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu, jehož splatnost byla nastavena na 15. 1. 2016 (dále jen „Sporný trvalý příkaz IV“); zadání tohoto příkazu bylo potvrzeno autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 11:21:40 hod. na telefonní číslo ■;
- g) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. byla provedena registrace nové šablony do adresáře předdefinovaných příjemců, která byla potvrzena autorizačním kódem odeslaným v sms zprávě v čase 11:31:04 hod. na telefonní číslo ■;
- h) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. byla provedena úprava šablony ID kontaktu, nebyla potvrzena autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 11:32:59 hod., tato úprava nebyla realizována;
- i) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. byl proveden převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ve výši 599 Kč, který byl potvrzen autorizačním kódem odeslaným v sms zprávě v čase 11:36:57 hod. na telefonní číslo ■;
- j) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. byl v čase 11:40:52 hod. zadán jednorázový platební příkaz ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu s okamžitou realizací a současně byl tento příkaz zaregistrován jako trvalý platební příkaz se splatností ode dne 17. 1. 2015 (dále jen „Sporný trvalý příkaz V“). Provedení jednorázové platby a zadání Sporného trvalého příkazu V bylo potvrzeno autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 11:40:12 hod. na telefonní číslo ■;
- k) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. bylo v čase 11:42:52 hod. zadání Sporného trvalého příkazu V zrušeno, což bylo potvrzeno autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 11:42:21 hod. na telefonní číslo ■;
- l) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■ v čase 11:08 hod. byla provedena registrace nové šablony do adresáře předdefinovaných

- příjemců, která byla potvrzena autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 11:45:29 hod. na telefonní číslo ■■■;
- m) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■■■ v čase 11:08 hod. bylo provedeno odstranění kontaktu z adresáře, které bylo potvrzeno autorizačním kódem odeslaným v sms zprávě v čase 11:47:57 hod. na telefonní číslo ■■■;
 - n) dne 17. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■■■ v čase 11:08 hod. byla odstraněna šablona pro platbu, která byla potvrzena autorizačním kódem odeslaným v sms zprávě v čase 11:48:46 hod. na telefonní číslo ■■■;
 - o) dne 25. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■■■ v čase 19:46 hod. byl v čase 19:56:03 hod. zadán trvalý platební příkaz ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu, jehož první splatnost byla nastavena na 15. 1. 2015 (dále jen „Sporný trvalý příkaz VI“); zadání tohoto příkazu bylo potvrzeno autorizačním kódem odeslaným Institucí v sms zprávě v čase 19:55:13 hod. na telefonní číslo ■■■;
 - p) dne 25. 12. 2014 po přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■■■ v čase 19:46 hod. byl proveden převod z Účtu na účet č. ■■■ ve výši 10.000 Kč, který byl potvrzen autorizačním kódem odeslaným v sms zprávě v čase 20:05:53 hod. na telefonní číslo ■■■;
 - q) dne 15. 12. 2015 Instituce provedla Sporný trvalý příkaz I, Sporný trvalý příkaz II a Sporný trvalý příkaz VI;
 - r) dne 20. 12. 2015 v čase od 20:33:14 hod. Navrhovatel telefonicky kontaktoval Instituci „[...] vy jak neustále nastavujete tam ty internetový služby, tak mě tady došlo k přenastavení trvalejších plateb, takže se stalo, že mě dneska hlásila moje [...] odešly alimenty v prosinci místo 6.000 tisíc 18.000, a tak teďka tady sedím u počítače a skutečně odešlo ve stejný den 3x6000 tisíc, jo, a teď tady koukám na seznam pravidelných plateb a v lednu je to nastaveny, že má ve stejnej den dokonce odejít 4x6000 [...] Vy to máte nastaveno jako pravidelný příkaz, ano trvalou platbu? Ano, pravidelný příkaz, ale jednou 6.000 tisíc k 15tému. [...]“
 - s) dne 20. 12. 2015 v čase od 20:44:06 hod. Navrhovatel telefonicky kontaktoval Instituci „[...] koukal jsem se na předplánované operace, v lednu to má odejít dokonce 4 krát ve stejnej den [...] to mám nastavené jako trvalý příkaz, vždy k 15. v měsíci [...] Ale pane Bergmanne, tak se podívejte, jak máte nastavené ty trvalé příkazy [...] Já se dívám teď na seznam pravidelných plateb, když se podíváte [...] Myslíte historii? Ne, seznam pravidelných plateb, tam kde máte nastavené vaše trvalé příkazy, inkasa a tak dále. Ano, no a co? Když si rozkliknete seznam pravidelných plateb. Pod čím to najdu? [...]. Platba a pak dáte seznam pravidelných plateb. Ano. [...] Tak se podívejte, kolik tam máte aktivních těch inkas na ty alimenty! [...] Kolik jich tam vidíte aktivních těch příkazů? No aktivních příkazů tam vidím v lednu 4 [...] Na těch 6.000 korun máte aktivní ten trvalý příkaz 5krát [...]“;
 - t) dne 20. 12. 2015 v čase od 20:50:59 do 20:51:24 hod. Instituce na základě telefonního hovoru Navrhovatele na mLinku Sporný trvalý příkaz I, Sporný trvalý příkaz II, Sporný trvalý příkaz III, Sporný trvalý příkaz IV a Sporný trvalý příkaz VI zrušila a Navrhovatel podal reklamaci.

Zjištění popsaná v bodu a) vyplývají z Logu 1., otisků obrazovek z vnitřního systému Instituce „Standing order“ se záznamem trvalého platebního příkazu zadaného dne 10. 8. 2013, výpisu z Účtu za období od 1. 1. 2014 do 31. 12. 2014.

Zjištění popsaná uvedená v bodu b) vyplývají ze Seznamu přihlášení do internetového bankovníctví.

Zjištění popsaná v bodech c), d), e), f), j), k) a o) vyplývají z Logu 2 až Logu 7, Seznamu přihlášení do internetového bankovníctví, Přehledu sms zpráv, otisků obrazovek z vnitřního systému Instituce „Standing order“ se seznamem všech trvalých platebních příkazů registrovaných k Účtu po dobu jeho existence, Dat první realizace, Časů zadání trvalých příkazů, výstupu ze systému Instituce s časy přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele s IP adresami, ze kterých byly trvalé platební příkazy v internetovém bankovníctví Navrhovatele zadány v období od 15. 12. 2014 do 25. 12. 2014; výstupu ze systému Instituce „Export trvalých příkazů“ za období od 15. 12. 2014 do 25. 12. 2014; otisků obrazovek z vnitřního systému Instituce s trvalými platebními příkazy za období od 15. 12. 2014 do 25. 12. 2014; otisku obrazovky z vnitřního systému Instituce „Statement Details“ s detailem způsobu zadání platebního příkazu ze dne 17. 12. 2015 a 15. 1. 2015).

Zjištění v bodech g), h), l), m) a n) pak vyplývají z Přehledu sms zpráv a otisků obrazovek internetového bankovníctví Instituce zobrazující činnosti související s obsahem sms potvrzovacích zpráv za období od 15. 12. 2014 do 25. 12. 2014.

Zjištění v bodu i) a p) vyplývá z Přehledu sms zpráv a z výpisu z Účtu za období od 1. 10. 2014 do 31. 12. 2014.

Zjištění v bodu q) vyplývá z tvrzení stran sporu a z výpisu z Účtu za období od 1. 10. 2014 do 31. 12. 2014.

Zjištění v bodu r) vyplývá z nahrávky telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí ze dne 20. 12. 2015 v čase od 20:33:14 hod.

Zjištění v bodu s) vyplývá z nahrávky telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí ze dne 20. 12. 2015 v čase od 20:44:06 hod.

Zjištění v bodu t) vyplývá z nahrávky telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí ze dne 20. 12. 2015 v čase od 20:44:06 do 21:00:38 hod a z Logu 2, Logu 3, Logu 4., Logu 5 a Logu 7.

8.2 Trvalý platební příkaz

Platební transakce, k níž byl podán platební příkaz s odloženou splatností prostřednictvím internetového bankovníctví, je převodem peněžních prostředků z platebního účtu.

Podle čl. 4.1.1. Všeobecných podmínek 2014 „*mBank provádí platební transakce na základě platebního příkazu klienta nebo [...]. Klient může zadat též trvalý platební příkaz, který bude mBank provádět bezhotovostně. V takovém případě mBank provádí platební příkaz, který je z hlediska příjemce platby a částky platebního příkazu totožný, v termínech stanovených v trvalém platebním příkazu.*“

8.3 Autorizace platební transakce

Platební transakce je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Plátcem je pak ve smyslu § 2 odst. 3 písm. a) téhož zákona uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce (*pozn. finančního arbitra, v tomto případě je plátcem Navrhovatel*). Souhlas plátce je tedy jednostranným adresovaným právním jednáním, jehož adresátem je vždy poskytovatel platebních služeb plátce (*pozn. finančního arbitra, v tomto případě je poskytovatelem služeb plátce Instituce*).

Podle § 98 odst. 2 téhož zákona „*[p]latební transakce může být autorizována před provedením platební transakce, nebo dohodnou-li se tak plátce a jeho poskytovatel, po jejím provedení. Souhlas lze udělit k jednotlivé platební transakci nebo k několika platebním transakcím. Souhlas lze udělit i prostřednictvím platebního prostředku.*“

Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a (jeho) poskytovatelem (platebních služeb)*“.

Souhlas s platební transakcí může platně udělit pouze plátce. Přítomnost souhlasu plátce je nutnou podmínkou autorizace platební transakce, a proto jestliže souhlas s platební transakcí udělí osoba od plátce odlišná bez souhlasu plátce, potom i kdyby při tom dodržela dohodnutou formu a postup, nemusí se jednat o platební transakci autorizovanou.

To vyplývá i z čl. 59 odst. 2 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Směrnice“), který stanoví, že „*[p]okud uživatel platební služby popírá autorizaci provedené platební transakce, použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem platebních služeb nemusí být samo o sobě postačující pro prokázání, zda daná platební transakce byla plátcem autorizována nebo zda se plátce dopustil podvodu nebo zda z důvodu hrubé nedbalosti nebo úmyslně nesplnil jednu nebo více svých povinností podle článku 56.*“

Nadto „*[č]eský zákonodárce netransponoval výslovně čl. 59 odst. 2 směrnice o platebních službách, podle něhož použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem „nemusí být samo o sobě postačující k prokázání“ autorizace nebo podvodu, úmyslu či hrubé nedbalosti na straně plátce. Citované ustanovení totiž neříká nic jiného než to, co vyplývá již ze zásady volného hodnocení důkazů, která platí jak v civilním soudním řízení, tak v řízení před finančním arbitrem...*“ (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: *Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011*).

Podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[j]estliže uživatel platebních služeb tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je poskytovatel platebních služeb povinen doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenaná, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou*“.

8.4 Autorizace sporných trvalých platebních příkazů

Pokud Navrhovatel tvrdí, že Sporný trvalý příkaz I, Sporný trvalý příkaz II, Sporný trvalý příkaz III, Sporný trvalý příkaz IV, Sporný trvalý příkaz V a Sporný trvalý příkaz VI nezadal, tvrdí tím, že k jejich provedení nedal souhlas, tedy je neautorizoval.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Inštituce ve Všeobecných podmínkách 2014, kde podle čl. 4.1.3. „*provedení platebního příkazu může být též podmíněno zadáním jedinečného identifikátoru, kterým může být přihlašovací jméno a heslo klienta a/nebo jednorázový sms kód.*“

Podle čl. 3.2.1. Všeobecných podmínek 2014 „*k nakládání s peněžními prostředky na mKONTU prostřednictvím internetového bankovníctví [...] klient obdrží jedinečné identifikační číslo, které je důvěrné a nesmí být sděleno třetím osobám. Po obdržení identifikačního hesla je klientovi zpřístupněn přístup do internetového bankovníctví a umožněno nakládat s peněžními prostředky na mKONTU [...]. Klient se zavazuje bez zbytečného odkladu přidělené identifikační heslo změnit.*“

Podle čl. 3.3.1. Všeobecných podmínek 2014 „*identifikace klienta probíhá prostřednictvím identifikačního čísla klienta a přístupového hesla [...].*“

Z otisků obrazovek „Zadání trvalého příkazu“ finanční arbitr zjistil, že k zadání trvalého platebního příkazu je zapotřebí zadání sms kódu.

Z Přehledu přístupů do internetového bankovníctví a Přehledu sms zpráv vyplývá, že Sporný trvalý příkaz I, Sporný trvalý příkaz II, Sporný trvalý příkaz III, Sporný trvalý příkaz IV, Sporný trvalý příkaz V a Sporný trvalý příkaz VI byly provedeny po úspěšném přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele a za použití autorizačního sms kódu.

Finanční arbitr dovozuje, že dne 17. 12. 2014 v čase od 11:08 hod. byl v internetovém bankovníctví přihlášen právě Navrhovatel, když současně nerozporuje platbu, resp. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■■■ ve výši 599 Kč, který byl potvrzen autorizačním kódem odeslaným v sms zprávě v čase 11:36:57 hod. na telefonní číslo ■■■.

Finanční arbitr proto platební transakci ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu zadanou v rámci stejného přihlášení dne 17. 12. 2014 v čase od 11:08 hod. do internetového bankovníctví a provedenou na základě Sporného trvalého příkazu V, o které svědčí výpis z Účtu za období od 1. 10. 2014 do 31. 12. 2014, kde je tato platba dne 17. 12. 2014 k tíži Účtu zaúčtována, považuje s vysokou mírou pravděpodobnosti za platbu, kterou zadal Navrhovatel, neboť nezjistil žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly opaku.

Finanční arbitr dovozuje, že platbu ze dne 25. 12. 2014 v rámci přihlášení do internetového bankovníctví v čase 19:46 hod., tedy převod z Účtu na účet č. ■■■ ve výši 10.000 Kč, který byl potvrzen autorizačním kódem odeslaným v sms zprávě v čase 20:05:53 hod. na telefonní číslo ■■■, provedl Navrhovatel, protože ji nerozporuje.

Platby realizované na základě Sporného trvalého příkazu VI zadaného v rámci stejného přihlášení dne 25. 12. 2014 v čase 19:46 hod. (zadáno v internetovém bankovníctví Navrhovatele dne 25. 12. 2014 v čase 19:56:03 hod. a potvrzeno autorizačním kódem odeslaným sms zprávou v čase 19:55:13 hod.) Navrhovatel nerozporuje, proto finanční arbitr považuje Sporný trvalý příkaz VI s vysokou mírou pravděpodobnosti za příkaz, který zadal Navrhovatel, neboť nezjistil žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly opaku.

Z Přehledu sms zpráv dále finanční arbitr zjistil, že Instituce odeslala autorizační kódy k zadání všech sporných trvalých příkazů i ostatních platebních příkazů uvedených výše vždy na telefonní číslo ■■■, které Navrhovatel uvedl při založení Účtu.

Z časů odeslání autorizačních sms zpráv a časů zadání všech trvalých příkazů v měsíci prosinci 2014 (tedy Sporného trvalého příkazu I, Sporného trvalého příkazu II, Sporného trvalého příkazu III, Sporného trvalého příkazu IV, Sporného trvalého příkazu V a Sporného trvalého příkazu VI) v internetovém bankovníctví Navrhovatele pak vyplývá, že všechny tyto trvalé příkazy byly zadány (potvrzené kódem) přibližně do jedné minuty od odeslání autorizační sms Instituci.

Z Přehledu přístupů do internetového bankovníctví finanční arbitr zjistil, že Sporný trvalý příkaz I., Sporný trvalý příkaz II, Sporný trvalý příkaz III, Sporný trvalý příkaz IV, Sporný trvalý příkaz V a Sporný trvalý příkaz VI byly zadány ze stejné IP adresy „■■■“, resp. „■■■“, stejně tak jako platba ve výši 599 Kč a platba ve výši 10.000 Kč.

Ze Seznamu přihlášení do internetového bankovníctví vyplývá, že ode dne 6. 10. 2014 se klient mohl přihlásit již pouze do nové verze internetového bankovníctví, se Navrhovatel nemohl do staré verze internetového bankovníctví ode dne 6. 10. 2014 přihlásit i když se o to ve dnech 7. 10. 2014 v čase 10:12 a 10:16 hod., dne 14. 10. 2014 v čase 15:41 hod. a dne 3. 12. 2014 v čase 10:17, 10:18 a 10:19 hod. pokoušel.

Finanční arbitr z výpisu z Účtu za období od 1. 10. 2014 do 31. 12. 2014 dále zjistil, že platba ve výši 6.000 Kč ve prospěch Cílového účtu zaúčtována k tíži Účtu dne 15. 11. 2014 je v části „Popis transakce“ označena jako „ODCHOZÍ PLATBA DO MBANK – ■■■ – ALÍKY“, ale stejná platba zaúčtována k tíži Účtu dne 17. 12. 2014 je v tomto výpisu v části „Popis transakce“ označena jako „ODCHOZÍ PLATBA DO MBANK – ALIMENTY ■■■ – ALIMENTY“. Tato změna pak odpovídá změnám šablon, které byly v internetovém bankovníctví Navrhovatele provedeny dne 17. 12. 2014. Vzhledem k tomu, že tyto změny šablon byly provedeny v době, kdy Navrhovatel byl do internetového bankovníctví přihlášen a autorizoval Sporný trvalý příkaz V a platbu ve výši 599 Kč, nenasvědčuje nic tomu, že by tyto změny neprovedl sám Navrhovatel. Změny šablon pak nemají vliv na platnost trvalého příkazu.

10 K výroku nálezu

Jak se vyjádřil i Ústavní soud „v civilním řízení nemusí nepřímé důkazy tvořit zcela uzavřenou soustavu, která nepřipouští jiný skutkový závěr než ten, k němuž soud dospěl, nýbrž dostačuje, jestliže nepřímé důkazy s velkou mírou pravděpodobnosti k tomuto závěru (na rozdíl od možných závěrů jiných) vedou“ (rozsudek ÚS ze dne 2. 12. 2004, sp. zn. II ÚS 66/03). Obdobně i Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí sp. zn. 21 Cdo 2682/2013 ze dne 26. 6. 2014 dospěl k závěru, že „...skutečnost prokazovanou pouze nepřímými důkazy lze mít za prokázanou, jestliže na základě výsledků hodnocení těchto důkazů lze bez rozumných pochybností nabýt jistoty (přesvědčení) o tom, že se tato skutečnost opravdu stala (že je pravdivá); nestačí, lze-li usuzovat pouze na možnost její pravdivosti (na její pravděpodobnost) ...“

Na základě shromážděných podkladů a jejich posouzení finanční arbitr dovozuje, že s velkou mírou pravděpodobnosti sporné trvalé příkazy zadal a autorizoval Navrhovatel a že Instituce

tedy zaúčtovala dne 15. 12. 2015 k tíži Účtu sporné částky ve výši 2 x 6.000 Kč oprávněně, resp. je provedla jako autorizované platební transakce.

Shromážděné podklady, ostatní skutková zjištění a jejich posouzení v tomto případě s velkou mírou pravděpodobnosti nasvědčují tomu, že Navrhovatel, zřejmě nedopatřením, zadal Sporný trvalý příkaz I s jiným datem roku jeho zahájení, tj. namísto zamýšleného data 15. 12. 2014 zadal 15. 12. 2015 a v okamžiku jeho neprovedení v zamýšleném termínu opakovaně zadával nové trvalé příkazy s pozdějšími daty zahájení, aniž by současně zrušil všechny dosud nastavené trvalé příkazy s chybným datem zahájení, aby tak dosáhl požadovaného stavu, tedy jednoho trvalého příkazu s částkou 6.000 Kč na Cílový účet.

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

P o u ě n í :

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

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

V Praze dne 25. 10. 2016

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr