



# Finanční arbitr

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

tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x

e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

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

Evidenční číslo:

FA/2736/2017

Spisová značka (uvádějte vždy  
v korespondenci):

FA/SU/916/2015

## 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 11. 12. 2015 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Česká spořitelna, a.s., IČO 45244782, se sídlem Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 1171 (dále jen „Instituce“), vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ve věci náhrady škody ve výši 124.868,13 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 před finančním arbitrem domáhá proti Instituci zaplacení náhrady škody, kterou mu Instituce způsobila tím, že umožnila užívat internetového bankovníctví, které mu zřídila, třetí osobě, zejména tím, že této osobě umožnila čerpat peněžní prostředky ze smlouvy o úvěru, kterou tato třetí osoba s Institucí uzavřela prostřednictvím internetového bankovníctví Navrhovatele jeho jménem.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 3. 3. 2009 Smlouvu o spořizování účtu Osobní účet České spořitelny a o poskytování souvisejících produktů a služeb (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které mu Instituce zřídila spořizovací účet Osobní účet České spořitelny č. ■ (dále jen „Účet“) a Smlouvu o poskytování služeb Servis 24 (dále jen „Smlouva Servis 24“), na základě které mu Instituce zřídila službu internetového bankovníctví Servis 24.

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. 5 za svou nedílnou součást Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s., v tomto případě platné od 15. 7. 2002 ve znění změn účinných od 1. 7. 2007 (dále jen „Všeobecné podmínky z 1. 7. 2007“).

Smlouva Servis 24 označuje ve svém čl. I bodu 1. za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro služby přímého bankovníctví České spořitelny, a.s., v tomto případě účinné od 24. 5. 2008 (dále jen „Podmínky z 24. 5. 2008“).

Pokud jde o relevantní právní úpravu, Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu podle § 708 an. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění účinném do 31. 12. 2013 (dále jen „obchodní zákoník“), a od 1. 1. 2014 je smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „nový občanský zákoník“). Současně je Smlouva o účtu společně se Smlouvou Servis 24 (dále společně také „Smlouvy“) rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené, což vyplývá z čl. 1 Smlouvy o účtu, ve kterém se Instituce zavázala „*přijímat na uvedený Účet vklady a platby a uskutečněné z něj výplaty a platby a poskytovat související produkty a služby dle Sdělení klientům České spořitelny, a.s. [...]*“. Zákon o platebním styku, který nabyl účinnosti dne 1. 11. 2009, se na tento případ použije, neboť podle jeho přechodného ustanovení § 144 odst. 6 se „*[p]rávní vztahy mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb se dnem nabytí účinnosti tohoto zákona řídí tímto zákonem, i když vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona*“. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

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.

Internetové bankovníctví, je platebním prostředkem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „*zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, které jsou vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz*“.

Vydávání a správa platebních prostředků (tedy i internetového bankovníctví) je platební službou ve smyslu § 3 odst. 1 písm. e) zákona o platebním styku.

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 zpochybnily, 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 poskytovatelem platebních služeb a spotřebitelem při poskytování platebních služeb ve smyslu § 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 potvrzuje, že si s Institucí sjednal Smlouvu o účtu, na základě které pro něho Instituce zřídila a vedla Účet a současně tvrdí, že Smlouvy „byly sjednány Navrhovatelkou v obchodním místě Instituce za fyzické přítomnosti Navrhovatelky [...]“.

Navrhovatel tvrdí, že „VOP nejsou součástí smlouvy o účtu a Navrhovatelka si ani není vědoma toho, že by někdy byla řádně s VOP seznámena [...] Když VOP nebyly vůbec ke smlouvě připojené a nebylo ani jakkoliv prokázáno, že by jakkoliv jinak s nimi byla Navrhovatelka jasně Institucí seznámena.“ a odkazuje na „I ve smyslu konstantní judikatury, prohlásí-li jen bez dalšího osoba v rámci smlouvy, že byla s VOP seznámena, aniž by bylo jasně prokázáno, že se tak skutečně stalo, není toto pro závaznost VOP pro smlouvu dostačující, a to tím spíš ve vztahu ke spotřebiteli.“

Navrhovatel namítá, že ačkoliv si s Institucí sjednal poskytování služby internetového bankovníctví k Účtu (dále jen „služba Servis 24“), „bezpečnostní údaje nikdy nepřevzala“, resp. „si vůbec není vědoma, že by sama takovou zásilku s přihlašovacími údaji kdy obdržela, resp. převzala.“, „Na poštovní adrese, kam jí [...] byly přihlašovací údaje zaslány, se nezdržovala a poštovní zásilky tam směřované nepřebírala.“ a dále „navrhovatelce nebyly přihlašovací údaje s nejvyšší pravděpodobností vůbec nikdy doručeny, nemohla to být ona, kdo se do služby SERVIS 24 přihlásil“ a „službu internetového bankovníctví stejně jako Osobní účet nevyužíval“.

Navrhovatel současně tvrdí, že na Instituci leží důkazní břemeno tvrzení, že to byl právě Navrhovatel a ne jiná osoba, kdo si převzal zásilku s přístupovými údaji k internetovému bankovníctví a kdo se do tohoto bankovníctví dne 13. 3. 2009 poprvé přihlásil a pokud jde o první přihlášení do Služby Servis 24, Navrhovatel tvrdí, že ho mohla provést tatáž osoba, která na místo Navrhovatele převzala zásilku s bezpečnostními údaji. Navrhovatel pak namítá, že je otázkou, zda Instituce při prvním přihlášení do internetového bankovníctví Servis 24 skutečně vyžadovala zadání všech bezpečnostních údajů.

Navrhovatel proto tvrdí, že Instituce internetové bankovníctví dostatečně nezabezpečila, když umožnila, aby jeho prostřednictvím neznámá třetí osoba dne 30. 10. 2012 sjednala s Institucí jménem Navrhovatele Smlouvu o úvěru, tedy „že finanční instituce dovolila, resp. hrubým porušením své odborné péče a nedostatečnými bezpečnostními opatřeními umožnila uzavření takové smlouvy o úvěru osobou odlišnou od navrhovatelky [...] neučinila dostatečná bezpečnostní opatření k zajištění bezpečnosti jí poskytované služby [...]“ a pochybení Instituce shledává „především v nedostatečné ochraně její osoby a jejich zájmů při vedení osobního účtu.“

Navrhovatel argumentuje, že za bezpečnost poskytované služby odpovídá poskytovatel, tj. Instituce, a v této souvislosti odkazuje na závěry rozhodnutí Spolkového soudního dvora v Německu č. III ZR 96/03, a obdobně např. na závěry odůvodnění rozhodnutí finančního arbitra reg. č. P/5/1/2005, „a další podobná rozhodnutí zejména finančního arbitra v obdobných věcech“.

Navrhovatel dále tvrdí, že Instituce vůbec „neměla umožnit uzavření úvěrové smlouvy na značně vysokou částku 110.000 Kč pouze pomocí této služby internetového bankovníctví v roce 2012, tedy celé 3 roky po uzavření smlouvy o účtu“. Navrhovatel tvrdí, že Instituce jednala „v rozporu s důvodnými očekáváními“ Navrhovatele, který Instituci sdělil své kontaktní údaje „v důvodném očekávání“, že na jejich základě bude obsluhován pouze běžný

účet, nikoli že bude možné elektronické sjednání Smlouvy o úvěru a nadto „na tak vysokou částku jako 110.000 Kč“.

Navrhovatel odmítá, že by Smlouvu o úvěru uzavřel a že by obdržel finanční prostředky vyplacené Institucí „jiné osobě byly taktéž poskytnuty finanční prostředky“. Navrhovatel připouští, že „k Účtu bylo pravděpodobně sjednáno dispoziční oprávnění matce Navrhovatele“, ■ a domnívá se, že ■ pravděpodobně obdržela také přihlašovací údaje do internetového bankovníctví k Účtu. Současně Navrhovatel tvrdí, že „plnění bylo Vaší bankou poskytnuto, ovšem nikoliv jí, nýbrž její matce, která jediná s danými prostředky disponovala[...].“

Navrhovatel tvrdí, že o existenci svého dluhu ze Smlouvy o úvěru se dozvěděl až v exekčním řízení, které je vedeno na majetek Navrhovatele k vymožení jeho povinnosti zaplatit Instituci dluh ze Smlouvy o úvěru ve výši 76.798,10 Kč s příslušenstvím, uložené mu pravomocným Rozsudkem Okresního soudu v Příbrami.

Navrhovatel Instituci dále vytýká, že „zjevně vůbec nemohla před uzavřením úvěrové smlouvy dostatečně ověřit úvěruschopnost Navrhovatele“ a umožnila uzavření Smlouvy o úvěru na dálku, „obcházejí nebo porušují tím požadavek zákona na písemnou formu smlouvy“, to vše bez ohledu na postavení Navrhovatele coby slabší smluvní strany – spotřebitele, který byl v době uzavření Smlouvy o účtu ve věku blízkém věku mladistvých. Navrhovatel namítá, že kombinace autorizačního kódu v sms zprávě a přihlašovacích údajů nemůže nahradit písemnou formu ani elektronický podpis, který zajišťuje „jednoznačné ověření identity podepsované osoby“.

Pokud by Navrhovatel náhodou „komukoli jakkoli sám umožnil či usnadnil přístup a využití příslušných přístupových údajů, (...) popř. telefonního čísla k zasílání sms zpráv“, pak „jediný negativní důsledek, který by pro Navrhovatele bylo ze strany Instituce možné případně spravedlivě dovozovat, je důsledek se vztahem k využívání běžného účtu. V žádném případě však důsledek se vztahem ke sjednání úvěru na tak vysokou částku, když vůbec nebylo možné, aby něco takového Navrhovatel (...) jakkoli předpokládal či jen tušil“.

Navrhovatel proto odmítá všechna tvrzení Instituce, že by skutečnosti, že do služby Servis 24 proběhlo dne 13. 3. 2009 první přihlášení, pravidelné zasílání výpisů z účtu Navrhovateli či záznamy o telefonních hovorech Instituci z telefonního čísla, které Instituce eviduje jako číslo Navrhovatele, svědčily o tom, že Navrhovatel o Smlouvě o úvěru věděl nebo že tuto s Institucí uzavřel.

Navrhovatel uzavírá, že výše uvedeným jednáním Instituce porušila svou prevenční povinnost předcházet hrozícím škodám zakotvenou zejména v § 415 a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a § 5 a 6 odst. 2 ve spojení s § 3030 nového občanského zákoníku. V tomto jednání Navrhovatel současně spatřuje porušení povinnosti Instituce jednat s odbornou péčí, jakož i jednání „v příkrém rozporu s požadavky dobrých mravů“.

Navrhovatel namítá, že rozsudek Okresního soudu v Příbrami byl vynesena bez toho, že by se kdy k meritu věci mohl Navrhovatel vyjádřit nebo se soudního řízení zúčastnit, protože „veškeré poštovní obsílky zasílané Institucí nebo soudem za Navrhovatelku přebírala její matka (■, nar. dne ■), popř. i jiná třetí Navrhovatelce neznámá osoba, která ji o jejich převzetí či obsahu nikdy neinformovala a takovéto zásilky před ní zatajovala, ukryvala nebo je ničila.“ a dovozuje „Jelikož tak se z toho důvodu Navrhovatelka nemohla bez svoji viny

*vydání takového rozsudku žádným způsobem bránit, nelze z takového rozsudku v těchto otázkách vůbec vycházet, a tím méně jako z věci rozhodnuté (res iudicata) [...]“ a „Finanční arbitr by tudíž měl ohledně otázky existence právního vztahu ze Smlouvy o úvěru rozhodovat [...], jako kdyby předmětný soudní rozsudek nebyl vydán.“*

## 6 Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že dne 3. 3. 2009 uzavřela s Navrhovatelem Smlouvu o účtu, a tvrdí, že Navrhovatel téhož dne sjednal k Účtu dispoziční oprávnění ■.

Instituce tvrdí, že poskytování služby internetového bankovníctví s Navrhovatelem sjednala Smlouvou Servis 24, z této smlouvy vyplývá, že ke službě Servis 24 nebyly sjednány žádné zmocněné osoby a stejně tomu tak bylo i ke dni sjednání Smlouvy o úvěru, tj. k 30. 10. 2012. Instituce tak tvrdí, že v době uzavření Smlouvy o úvěru byl Navrhovatel jedinou osobou oprávněnou užívat službu Servis 24.

Instituce dále tvrdí, že přístup ke službě Servis 24 se realizuje prostřednictvím přihlašovacích údajů, které jsou zasílány doporučenou zásilkou do vlastních rukou osobě uvedené na Protokolu o zřízení uživatele na adresu v něm uvedenou. Instituce tvrdí, že doklad o doručení přihlašovacích údajů Navrhovateli již nemůže doložit, neboť ho již skartovala a rovněž uplynula tříletá archivační lhůta stanovená pro uchování doručky Českou poštou. K námitce Navrhovatele, že „*se na poštovní adrese nezdržoval a poštovní zásilky tam směřované nepřebíral*“ Instituce namítá, že adresu pro zaslání bezpečnostních údajů si Navrhovatel zvolil sám v Protokole o zřízení uživatele. Podle Instituce o převzetí přihlašovacích údajů Navrhovatelem pak svědčí skutečnost, že dne 13. 3. 2009 proběhlo první přihlášení do služby Servis 24.

K tvrzení Navrhovatele, kterým popírá, že by využíval nebo věděl o využívání služby Servis 24, Instituce mimo jiné namítá, že si s Navrhovatelem sjednala účtování ceny za využívání služby Servis 24 z jeho Účtu. Z výpisů z Účtu, které Instituce zasílala čtvrtletně Navrhovateli na adresu ■, je pak zřejmé, že Instituce Navrhovateli účtovala poplatky za využívání služby Servis 24 a Navrhovatel tedy měl možnost i tímto způsobem zjistit jim tvrzené „neoprávněné“ využívání služby Servis 24 a u Instituce jej reklamovat, avšak neučinil tak.

Instituce dále argumentuje, že na základě Žádosti podepsané Navrhovatelem na obchodním místě Instituce si Navrhovatel s Institucí sjednal zaslání oznámení o každé změně zůstatku na Účtu a autorizačních sms zpráv pro autorizaci finančních transakcí na Účtu na telefonní číslo ■, z čehož podle Instituce vyplývá, že „*Navrhovatel byl SMS zprávou na uvedeném telefonním čísle informován nejen o změně zůstatku na předmětném účtu, ale SMS zaslané na toto číslo byly zapotřebí i pro sjednání a následné čerpání úvěru sjednaného přes službu SERVIS 24, neboť autorizační SMS zpráva slouží při takto sjednané smlouvě jako elektronický podpis klienta [...].“*

Instituce dále doplňuje, že ačkoliv Navrhovatel popírá, že o sjednaném úvěru věděl, Instituce odkazuje na záznamy telefonních hovorů zejména ze dne 11. 8. 2014 a 16. 9. 2014 o možném mimosoudním řešení dluhu uskutečněné z telefonního čísla ■, které si Navrhovatel s Institucí sjednal v Protokolu o zřízení uživatele a skutečnost, že úvěr byl po určitou dobu splácen.

## 7 Pokus o smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel se na výzvu finančního arbitra ohledně možnosti smírného řešení sporu vyjádřil kladně, nicméně uvedl, že od Instrukce žádný návrh smírného řešení neobdržel. Instrukce je přesvědčena o správnosti svých právních závěrů a o nedůvodnosti návrhu, proto nepovažuje smír ve věci za možný a trvá na zamítnutí návrhu. Smírného řešení se proto mezi stranami sporu před vydáním tohoto rozhodnutí finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

## 8 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 podklady.

Předmětem sporu je nárok Navrhovatele na náhradu škody ve výši 124.868,13 Kč z důvodu porušení povinností poskytovatele platebních služeb při vydání a užívání platebního prostředku (internetové bankovníctví).

### 8.1. *Rozhodná právní a smluvní úprava*

Podle § 3077 nového občanského zákoníku platí, že „*Účet se řídí tímto zákonem ode dne nabytí jeho účinnosti, i když k uzavření smlouvy o účtu došlo před tímto dnem; vznik této smlouvy, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona se však posuzují podle dosavadních právních předpisů.*”

Podle § 273 obchodního zákoníku účinného v době uzavření Smlouvy o účtu platí, že „*Část obsahu smlouvy lze určit [...] odkazem na jiné obchodní podmínky, jež jsou stranám uzavírajícím smlouvu známé nebo k návrhu přiložené.*“

Ústavní soud pak ve svém Nálezu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11 mimo jiné dospěl k závěru, že „*samotný podpis pod tzv. včleňovací klauzuli pro uplatnění obchodních podmínek sám o sobě nepostačuje, nýbrž je třeba, aby zároveň byl naplněn i druhý předpoklad, tedy známost smluvních podmínek či jejich přiložení. Důkazní břemeno prokázání naplnění uvedených předpokladů přitom leží na osobě, která se ustanovení obchodních podmínek dovolává.*“

Protože Instrukce v tomto řízení neprokázala, že by Všeobecné podmínky z 1. 7. 2007 byly ke Smlouvě o účtu přiloženy nebo že by Navrhovatel byl se Všeobecné podmínky z 1. 7. 2007 seznámen, nepovažuje finanční arbitr pro účely tohoto řízení Všeobecné podmínky z 1. 7. 2007 za součást Smlouvy o účtu.

Finanční arbitr dále nezjistil a Instrukce ani nedoložila, že za trvání smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí došlo ke změnám Smlouvy Servis 24 v souladu s ustanovením Smlouvy Servis 24 a v souladu s § 94 zákona o platebním styku, a současně Navrhovatel netvrdí, ani nenamítá, že by nebyl seznámen s obsahem Podmínek z 24. 5. 2008, proto finanční arbitr považuje pro účely tohoto řízení Podmínky z 24. 5. 2008 za součást Smlouvy Servis 24.

## 8.2. Skutková zjištění

Finanční arbitr na základě tvrzení stran sporu a shromážděných podkladů vychází z následujících zjištění

- a) dne 3. 3. 2009 Navrhovatel a Instituce uzavřeli Smlouvu o účtu, na základě které Instituce zřídila a vedla pro Navrhovatele Účet; to vyplývá ze souhlasného tvrzení stran sporu a Smlouvy o účtu;
- b) dne 3. 3. 2009 určil Navrhovatel jako disponující osobu k Účtu ■■■, nar. dne ■■■, bytem ■■■ (dále jen „Disponent“). v rozsahu nakládání s peněžními prostředky na Účtu prostřednictvím šeků a karet „*souhlas k vydání šeků nebo karet disponující osobě*“; to vyplývá z Podpisového vzoru;
- c) dne 3. 3. 2009 Navrhovatel a Instituce uzavřeli Smlouvu Servis 24, ve které se Instituce zavázala poskytovat Navrhovateli službu Servis 24 k Účtu, a Navrhovatel nezmocnil žádnou osobu k provádění úkonů prostřednictvím služby Servis 24; to vyplývá ze Smlouvy Servis 24;
- d) dne 3. 3. 2009 na základě uzavření Smlouvy Servis 24 přiřadila Instituce jako uživatele služeb přímého bankovníctví s bezpečnostním kódem:\*\*\*\*\* „■■■“, tedy Navrhovatele, s tím, že „*Bezpečnostní údaje budou Uživateli zaslány na korespondenční adresu: ■■■*“; to vyplývá z Protokolu o zřízení uživatele;
- e) dne 3. 3. 2009 požádal Navrhovatel o zřízení služby k Účtu: Výběry z bankomatu České spořitelny; Zůstatkové SMS; Platby v rámci České spořitelny; to vyplývá z Žádosti o produkty či služby;
- f) dne 3. 3. 2009 požádal Navrhovatel Instituci o poskytnutí úvěru ve výši 5.000 Kč a s Institucí uzavřel Smlouvu o úvěru ze dne 3. 3. 2009; to vyplývá ze Smlouvy o úvěru ze dne 3. 3. 2009 a Žádost o poskytnutí úvěrového produktu ze dne 3. 3. 2009;
- g) dne 13. 3. 2009 podal Navrhovatel u Instituce písemnou žádost o nastavení zasilání SMS zpráv v rozsahu „*Zasílat oznámení při každé změně zůstatku*“ a „*Používat metodu Autorizačních SMS pro autorizaci finančních transakcí*“ na telefonní číslo „*Telefonní číslo pro zasilání SMS zpráv: ■■■*“; to vyplývá ze Žádosti;
- h) dne 13. 3. 2009 proběhlo první přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele Servis 24; to vyplývá ze záznamů logů do Služby Servis 24;
- i) v období od 1. 8. 2012 do 1. 8. 2013 byly prostřednictvím služby Servis 24 realizovány tyto platby:
  - i. v měsíci srpnu 2012 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 1. 8. 2012 platba ve výši 392 Kč, dne 14. 8. 2012 platba ve výši 990 Kč, dne 14. 8. 2012 platba ve výši 847 Kč, dne 20. 8. 2012 platba ve výši 788 Kč;
  - ii. v měsíci září 2012 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 12. 9. 2012 platba ve výši 740 Kč, dne 12. 9. 2012 platba ve výši 360 Kč, dne 21. 9. 2012 platba ve výši 8.000 Kč;

- iii. v měsíci říjen 2012 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 8. 10. 2012 platba ve výši 344 Kč, 30. 10. 2012 platba ve výši 740 Kč, dne 30. 10. 2012 platba ve výši 8.000 Kč, dne 30. 10. 2012 platba ve výši 336 Kč;
  - iv. v měsíci listopad 2012 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 1. 11. 2012 platba ve výši 54.000 Kč, dne 19. 11. 2012 platba ve výši 8.000 Kč, dne 27. 11. 2012 platba ve výši 272 Kč;
  - v. v měsíci prosinec 2012 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 5. 12. 2012 platba ve výši 2.890 Kč, dne 20. 12. 2012 platba ve výši 8.000 Kč;
  - vi. v měsíci ledne 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 4. 1. 2013 platba ve výši 552 Kč, dne 4. 1. 2013 platba ve výši 740 Kč, dne 4. 1. 2013 platba ve výši 372 Kč, dne 4. 1. 2013 platba ve výši 5.000 Kč, dne 18. 1. 2013 platba ve výši 358 Kč, dne 22. 1. 2013 platba ve výši 8.000 Kč, dne 23. 1. 2013 platba ve výši 386 Kč, dne 23. 1. 2013 platba ve výši 519 Kč, dne 29. 1. 2013 platba ve výši 2.590 Kč;
  - vii. v měsíci únor 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 14. 2. 2013 platba ve výši 338 Kč, dne 14. 2. 2013 platba ve výši 338 Kč, dne 15. 2. 2013 platba ve výši 168 Kč, dne 22. 2. 2013 platba ve výši 8.000 Kč, dne 22. 2. 2013 platba ve výši 492 Kč, dne 22. 2. 2013 platba ve výši 775 Kč, dne 25. 2. 2013 platba ve výši 139 Kč;
  - viii. v měsíci březen 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 22. 3. 2013 platba ve výši 8.000 Kč, dne 22. 3. 2013 platba ve výši 139 Kč, dne 22. 3. 2013 platba ve výši 169 Kč, dne 22. 3. 2013 platba ve výši 169 Kč, dne 28. 3. 2013 platba ve výši 467 Kč, dne 28. 3. 2013 platba ve výši 199 Kč, dne 29. 3. 2013 platba ve výši 240 Kč, dne 29. 3. 2013 platba ve výši 350 Kč;
  - ix. v měsíci duben 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 5. 4. 2013 platba ve výši 519 Kč, dne 10. 4. 2013 platba ve výši 747 Kč, dne 17. 4. 2013 platba ve výši 2.396 Kč, dne 23. 4. 2013 platba ve výši 700 Kč, dne 27. 4. 2013 platba ve výši 8.000 Kč;
  - x. v měsíci květen 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 3. 5. 2013 platba ve výši 849 Kč, dne 3. 5. 2013 platba ve výši 747 Kč, dne 24. 5. 2013 platba ve výši 780 Kč, dne 24. 5. 2013 platba ve výši 238 Kč, dne 27. 5. 2013 platba ve výši 8.000 Kč,
  - xi. v měsíci červnu 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 13. 6. 2013 platba ve výši 759 Kč, dne 28. 6. 2013 platba ve výši 344 Kč, dne 29. 6. 2013 platba ve výši 8.000 Kč;
  - xii. v měsíci červenec 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 2. 7. 2013 platba ve výši 378 Kč, dne 15. 7. 2013 platba ve výši 800 Kč;
  - xiii. v měsíci srpen 2013 byly prostřednictvím autorizační sms autorizovány dne 9. 8. 2013 platba ve výši 360 Kč, dne 19. 8. 2013 platba ve výši 199 Kč, dne 29. 8. 2013 platba ve výši 8.000 Kč; to vyplývá z Výpisů;
- j) dne 30. 10. 2012 byla prostřednictvím služby Servis 24 uzavřena Smlouva o úvěru, potvrzena autorizačním sms kódem odeslaným Institucí v čase 17:40:31 hod. na telefonní



číslo Navrhovatele ■ ve znění: „CS-S24: Zazadano o uver ve vysí 110000,00 CZK. Cislo smlouvy je ■. Autorizacni SMS kod: ■“ a zadaným v internetovém bankovníctví Navrhovatele v čase 17:41:12 hod; to vyplývá ze záznamu z vnitřního systému Instituce s operacemi provedenými prostřednictvím služby Servis 24 dne 30. 10. 2012 včetně autorizačních SMS kódů;

- k) Smlouvou o úvěru se Instituce zavázala poskytnout Navrhovateli „peněžní prostředky (úvěr) až do výše 110.000,00“ s tím, že tento úvěr bude veden na evidenčním úvěrovém účtu č. ■ a nejpozději do 14. 12. 2012 převeden na Účet; to vyplývá ze Smlouvy o úvěru;
- l) dne 30. 10. 2012 byla částka úvěru ve výši 110.000 Kč připsána na Účet, to vyplývá z Výpisů;
- m) dne 5. 2. 2015 vydal Okresní soud v Příbrami rozsudek č. j. 10 C 12/2015-58, ve kterém dovedil, že Instituce uzavřela s Navrhovatelem dne 30. 10. 2012 Smlouvu o úvěru a uložil Navrhovateli povinnost zaplatit Instituci částku 76.798,10 Kč s příslušenstvím z titulu nezaplacené části jistiny úvěru a úroků ze Smlouvy o úvěru; Rozsudek Okresního soudu v Příbrami nabyt právní moci dne 18. 3. 2015; to vyplývá z Rozsudku Okresního soudu v Příbrami.
- n) Instituce plnění jí přiznané Rozsudkem Okresního soudu v Příbrami začala vymáhat v rámci exekučního řízení vedeného Exekutorem pod sp. zn. 085 EX 5371/15 (dále jen „Exekuce“).

### 8.3. Smlouva o úvěru

Pravomocným Rozsudkem Okresního soudu v Příbrami soud uložil Navrhovateli povinnost plnit Instituci část jistiny úvěru a úroků ze Smlouvy o úvěru. Soud v rozsudku vypořádal současně otázky spojené s existencí právního vztahu ze Smlouvy o úvěru, když určil, že Smlouvu o úvěru uzavřel s Institucí Navrhovatel.

Finanční arbitř odkazuje na rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 13. 6. 2000, sp. zn. 25 Cdo 5/2000, že „[v]ýrok pravomocného rozhodnutí je dále závazný pro soudy a jiné státní orgány, pokud jako předběžnou otázku posuzují právní vztah mezi účastníky, který byl tímto pravomocným soudním rozhodnutím vyřešen“ Nejvyšší soud doplnil, že „[a]ni soud nemůže vycházet z jiného závěru o existenci či neexistenci nároku mezi týmiž účastníky, o němž již bylo pravomocně rozhodnuto, a tuto otázku nemůže sám v jiném řízení znovu posuzovat ani jako otázku předběžnou“. Vztah rozhodnutí soudu o žalobě na plnění vůči otázce (ne)existence právního vztahu pak Nejvyšší soud rozvedl např. v rozhodnutí ze dne 12. 12. 2001, sp. zn. 20 Cdo 2931/99, kde dovedil, že „[p]ravomocný rozsudek o žalobě na plnění v sobě zahrnuje (ať už výslovně nebo mlčky) kladné nebo záporné řešení otázky (ne)existence práva nebo právního vztahu“ (srov. též rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne ze dne 19. 9. 2002, sp. zn. 30 Cdo 1170/2002, a ze dne 27. 4. 2010, sp. zn. 22 Cdo 2828/2008). K obdobným závěrům dospěl i Velký senát občanskoprávního a obchodního kolegia Nejvyššího soudu v rozhodnutí ze dne 25. 6. 2014, sp. zn. 31 Cdo 2740/2012, když judikoval, že „tam, kde soud svým rozhodnutím přiznal žalobci pravomocně požadované peněžité plnění, již nelze následně vést (podle § 80 písm. c/ občanského soudního řádu) spor o určení, že takto přiznaná pohledávka není pohledávkou pravou, nebo že jde o pohledávku v jiné výši. Výrok pravomocného soudního rozhodnutí ve sporu o splnění povinnosti je v těchto případech překážkou bránící vedení popsanych „určovacích“ sporů (jde o res iudicata)“.

Námítka Navrhovatele, že finanční arbitr není pravomocným Rozsudkem Okresního soudu v Příbrami vázán „*Finanční arbitr by tudíž měl ohledně otázky existence právního vztahu ze Smlouvy o úvěru rozhodovat [...], jako kdyby předmětný soudní rozsudek nebyl vydán.*“ je v přímém rozporu s výše uvedenou judikaturou a právními předpisy. Uplatnění námítky Navrhovatele, že mu v řízení před soudem nebylo řádně doručováno, je pak namíste v probíhajícím vykonávacím řízení.

Finanční arbitr tak uzavírá, že pravomocný Rozsudek Okresního soudu v Příbrami ve věci Smlouvy o úvěru pak zakládá překážku věci rozhodnuté ve smyslu § 9 písm. b) zákona o finančním arbitrovi a finanční arbitr má tedy za prokázané, že Navrhovatel, nikoli třetí osoba, a InSTITUTE, uzavřeli Smlouvu o úvěru.

#### 8.4. Účet, Internetové bankovníctví Servis 24, Autorizační SMS zprávy

V rozporu s tvrzením Navrhovatele, že „*k Účtu bylo pravděpodobně sjednáno dispoziční oprávnění matce Navrhovatele*“ pak je zjištění finančního arbitra, že sám Navrhovatel dne 3. 3. 2009 zřídil ■ (matce) dispoziční oprávnění k Účtu, na základě kterého mohl Disponent (■) nakládat s peněžními prostředky na Účtu prostřednictvím šeků a karet.

Podle čl. II. „Speciální ustanovení Smlouvy“ bodu 4. Smlouvy Servis 24 Navrhovatel nezmocnil žádnou osobu k některým úkonům prováděným prostřednictvím služeb Servis 24. Ze shromážděných podkladů pak má finanční arbitr za prokázané, že minimálně v období od 3. 3. 2009 do 30. 10. 2012 nebylo k internetovému bankovníctví Navrhovatele Servis 24 uděleno zmocnění jiné osobě.

Podle čl. III. „Všeobecná ustanovení“ bodu 2. Smlouvy Servis 24 platí, že „*[...] Způsob prvního přihlášení a přiřazení účtů a jiných produktů upravují Podmínky. [...].*“

Podle čl. 5.8 Podmínek z 24. 5. 2008 platí, že „*[j]ako doklad o zřízení obdrží Uživatel Protokol o zřízení Uživatele, ve kterém je uveden:*

- *Bezpečnostní kód – požadovaný při prvním přihlášení do služby SERVIS 24, s výjimkou služby GSM banking, a při poskytování služeb v rámci služeb Servis24;*
- *korespondenční adresa, na kterou budou Uživateli zaslány bezpečnostní údaje,*
- *název Klienta, na základě jehož požadavku byl Uživatel zřízen.*“

Podle čl. 2 „Vymezení vybraných pojmů“ Podmínek z 24. 5. 2008 jsou „*Bezpečnostní údaje - klientské číslo a heslo, která jsou automaticky zaslána každému nově zřízenému Uživateli S24.*“ Podle čl. 9.1 Podmínek z 24. 5. 2008 „*Základními Bezpečnostními údaji Uživatele pro ověření jeho totožnosti a zpřístupnění služby SERVIS 24 jsou: klientské číslo a heslo pro Telebanking. [...].*“ Podle čl. 9.6 Podmínek z 24. 5. 2008 platí, že „*Heslo pro Internetbanking si Uživatel stanovuje při prvním ověřeném přihlášení k této službě, pro které použije aktuální heslo pro Telebanking.*“

Podle čl. 10.2 Podmínek z 24. 5. 2008 platí, že „*Při prvním přihlášení prostřednictvím nových bezpečnostních údajů je Uživatel povinen se ověřit pomocí svého klientského čísla, hesla pro Telebanking a části Bezpečnostního kódu.*“

Z Protokolu o zřízení uživatele má pak finanční arbitr za prokázané, že Navrhovateli byl přiřazen bezpečnostní kód nezbytný k prvnímu přihlášení a Navrhovatel určil, že bezpečnostní údaje mu budou zaslány na adresu, kterou si Navrhovatel zvolil, tedy „■“.

Z výše uvedeného vyplývá, že k prvnímu přihlášení do internetového bankovní Servis 24 dne 13. 3. 2009 bylo potřeba zadat nejen bezpečnostní údaje zaslané Navrhovatelí poštou na jim zvolenou adresu, tedy klientské číslo a heslo, ale nezbytné bylo zadat i část bezpečnostního kódu, který Navrhovatel obdržel v Protokolu o zřízení uživatele, přičemž finanční arbitr nezjistil žádné skutečnosti, které by svědčily o tom, že v případě Navrhovatele nebylo nutné při prvním přihlášení bezpečnostní údaje a bezpečnostní kód zadat.

Jinými slovy, i kdyby obálku s bezpečnostními údaji obdržela třetí osoba, jak se snaží tvrdit Navrhovatel, nikdy by se nemohla přihlásit do internetového bankovní Navrhovatele, protože neměla k dispozici bezpečnostní kód, který znal jen Navrhovatel. Nadto, tvrzení Navrhovatele ohledně obdržení obálky s bezpečnostními údaji jsou rozporuplná, když Navrhovatel tvrdí, že „*nikdy neobdržel*“ nebo „*s největší pravděpodobností neobdržel*“ nebo „*si není vědomá, že obdržela*“.

Přestože Instituce neprokázala, že by obálku s bezpečnostními údaji doručila Navrhovatelí, na základě výše uvedeného může finanční arbitr učinit jen jediný závěr, a to ten, že první přihlášení do internetového bankovní dne 13. 3. 2009 musel provést Navrhovatel a Navrhovatelí tak musely být známy i bezpečnostní údaje, tedy klientské číslo a heslo.

Finanční arbitr uzavírá, že ze shromážděných podkladů vyplývá, že Navrhovatel byl osobou, která provedla první přihlášení do internetového bankovní a která tak měla do internetového bankovní v souladu se Smlouvou Servis 24 přístup.

Podle čl. 2 „Vymezení vybraných pojmů“ Podmínek z 24. 5. 2008 je „*Autorizační SMS kód - číselný údaj obsažený v Autorizační SMS, který slouží k autorizaci dispozic předávaných Klientem do banky prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking, případně taky slouží jako elektronický podpis připojený klientem k datové zprávě, která je adresovaná Bance.*“

Podle čl. 9.8. Podmínek z 24. 5. 2008 „*Pro větší zabezpečení Uživateli využívajících standardní bezpečnost (klientské číslo a heslo) se používá tzv. Dodatečný typ zabezpečení spočívající v zavedení Autorizačních SMS. Při úkonech, které předcházejí a vedou ke generaci a zaslání Autorizačního SMS kódu, jako prvku Dodatečného typu zabezpečení, si je Klient povinen počínat tak, aby se třetí osoba nemohla s Autorizačním SMS kódem seznámit. Od okamžiku doručení Autorizačního SMS kódu Klientovi je tento povinen zacházet s Autorizačním SMS kódem, který byl Bankou předán v souladu s jeho pokynem, s náležitou péčí tak, aby nemohlo dojít k jeho neoprávněnému použití.*“

Ze Žádosti pak má finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatel dne 13. 3. 2009 požádal o zaslání oznámení při každé změně zůstatku a metodu autorizačních SMS pro autorizaci finančních transakcí na telefonní číslo Navrhovatele ■.

Z Žádosti a Podmínek z 24. 5. 2008 tak vyplývá, že jakákoli platební transakce provedená prostřednictvím internetového bankovní Navrhovatele musela být potvrzena zadáním autorizačního kódu, který Instituce odeslala na telefonní číslo určené Navrhovatelem, a Navrhovatel měl povinnost autorizační kód chránit tak, aby se třetí osoba nemohla s autorizačním SMS kódem seznámit nebo nemohlo dojít k jeho neoprávněnému použití.

Pokud jde o tvrzení Navrhovatele, že Účet nevyužíval, pak z výpisů z Účtu za období od 1. 8. 2012 do 1. 8. 2013, tedy za období relevantní z hlediska uzavření Smlouvy o úvěru, ve spojení s Žádostí, má finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatel minimálně v období od 1. 8. 2012 do 1. 3. 2013 Účet prostřednictvím internetového bankovní aktivně využíval, a to minimálně v rozsahu autorizací platebních transakcí provedených prostřednictvím

internetového bankovníctví. Bez zadání autorizačního kódu by žádná platební transakce prostřednictvím internetového bankovníctví nemohla být realizována.

Jak již finanční arbitr uvedl výše, nezjistil žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že do internetového bankovníctví měla v období od 1. 8. 2012 do 1. 3. 2013 zřízený přístup i jiná osoba. Finanční arbitr tak považuje Navrhovatele za jedinou osobu, která minimálně v tomto období internetové bankovníctví Servis 24 využívala.

Podle čl. IV „Společná a závěrečná ustanovení“ odst. 1 „Zřízení produktů, služeb nebo vykonání obchodů prostřednictvím služeb přímého bankovníctví“ bodu 1.1 Podmínek z 24. 5. 2008 si Navrhovatel a Instituce sjednali, že *„[b]anka se zavazuje zřídit Klientovi prostřednictvím služeb přímého bankovníctví produkty, služby nebo vykonat obchody podle podmínek platných ke dni realizace pokynu pro zřízení produktu, služby nebo vykonání obchodu, pokud zřízení tohoto produktu, služby nebo vykonání obchodu služby přímého bankovníctví podporují.“*

Podle čl. IV „Společná a závěrečná ustanovení“ odst. 1 „Zřízení produktů, služeb nebo vykonání obchodů prostřednictvím služeb přímého bankovníctví“ bodu 1.4 Podmínek z 24. 5. 2008 platí, že *„[k]lient výslovně souhlasí s tím, aby služby SERVIS 24, a to zejména SERVIS 24 Internetbanking, byla použita jako prostředek komunikace na dálku ke sjednání smluvního vztahu s Bankou.“*

Podle čl. IV „Společná a závěrečná ustanovení“ odst. 1 „Zřízení produktů, služeb nebo vykonání obchodů prostřednictvím služeb přímého bankovníctví“ bodu 1.7 Podmínek z 24. 5. 2008 platí, že *„[k]lient a Banka se dohodli, že při uzavírání smluvního vztahu prostřednictvím služby SERVIS 24, zejména SERVIS 24 Internetbanking, lze Klientovi doručit návrh smlouvy či přijetí návrhu smlouvy do prostředí aplikace služby SERVIS 24 Internetbanking. Prostředí aplikace SERVIS 24 Internetbanking se pro tyto účely považuje za korespondenční adresu Klienta. [...]“*

Podle čl. IV „Společná a závěrečná ustanovení“ odst. 1. „Zřízení produktů, služeb nebo vykonání obchodů prostřednictvím služeb přímého bankovníctví“ bodu 1.5 Podmínek z 24. 5. 2008 platí *„[b]anka a Klient se dohodli, že projev vůle Klienta, který může být podáním žádosti, podáním návrhu smlouvy bance nebo přijetím návrhu smlouvy banky, a to ve formě datové zprávy, může být opatřeno elektronickým podpisem Klienta. Návrh smlouvy nebo přijetí návrhu smlouvy, která musí být sjednaná v písemné formě podle právního předpisu platného v době podání/přijetí návrhu, nebo na základě dohody banky a Klienta, musí být opatřen elektronickým podpisem vždy. Elektronickým podpisem je Autorizační SMS kód, zasílaný bankou Klientovi, jako jednorázový jedinečný identifikátor, který slouží jako prostředek jednoznačné identifikace Klienta.“*

Navrhovatel si tedy s Institucí v rámci Smlouvy Servis 24 výslovně sjednal možnost uzavírání produktu, služby nebo obchodu prostřednictvím internetového bankovníctví, a tedy i možnost uzavření smlouvy o úvěru prostřednictvím internetového bankovníctví.

K námitce Navrhovatele, že *„v rozporu se zákonem o spotřebitelském úvěru nebyla předmětná úvěrová smlouva vůbec uzavřena písemně.“* pak finanční arbitr odkazuje na § 40 odst. 4 občanského zákoníku účinného v době uzavření Smlouvy o úvěru, podle kterého platilo, že *„[p]ísemná forma je zachována, je-li právní úkon učiněn telegraficky, dálnopisem nebo elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která právní úkon činí.“* Podle § 40 odst. 3 občanského zákoníku platilo, že

*„[p]ísemný právní úkon je platný, je-li podepsán jednající osobou; [...]. Podpis může být nahrazen mechanickými prostředky v případech, kdy je to obvyklé.“*

Podepisování právního jednání učiněného elektronickými prostředky upravuje zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů. Elektronický podpis pak představuje údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity.

Z výstupu z vnitřního systému Instituce finanční arbitráže zjistil, že Navrhovatel dne 30. 10. 2013 v 17:40:31 hod. obdržel na jím uvedené telefonní číslo pro zasílání autorizačních sms kódů ■ autorizační sms s autorizačním sms kódem ve znění: „CS-S24: Zazadano o uver ve vysí 110000,00 CZK. Cislo smlouvy je ■. Autorizacni SMS kod: ■“; autorizační sms kód Navrhovatel v internetovém bankovníctví Servis 24 zadal v čase 17:41:12 hod.

Pokud jde o námitku Navrhovatele, že „[j]elikož SMS zpráva může jako bezpečnostní opatření sloužit jen v kombinaci s přihlašovacími údaji, tak za situace, když žádným způsobem nebylo jasně prokázáno, že to byla skutečně Navrhovatelka, kdo osobně převzal přihlašovací údaje, pak ani SMS zpráva nemůže v souladu se zákonem o elektronickém podpisu (de facto samo o sobě bez dalšího) představovat elektronický podpis.“, pak finanční arbitráž na rozdíl od Navrhovatele považuje v tomto případě kombinaci autorizačního sms kódu ve spojení s přihlašovacími údaji do internetového bankovníctví, když výše dovedl, že přihlašovací údaje musel Navrhovatel znát, za elektronický podpis.

K tomu srov. „Zejména v oblasti bankovního poskytování služeb lze považovat za obvyklé, že jednání klientů jsou činěna ve speciálním elektronickém rozhraní internetového bankovníctví. Proto i jednání takto učiněná lze považovat za písemně učiněná a podepsaná za předpokladu, že vedle obvyklosti takového jednání umožňuje použité technické řešení jednoznačně identifikovat jednající osobu, zachytit obsah právního jednání a spojit obsah právního jednání s jednající osobou tak, že je nepochybně jasně, že se jedná o projev její vůle. [...] Uvedené podmínky lze považovat za splněné například při sjednávání smlouvy prostřednictvím internetového bankovníctví [...] pro další komunikaci s ním mu přidělila personalizované údaje, jejichž prostřednictvím se spotřebitel přihlašuje do internetového bankovníctví, pokud následně v kontrakční fázi učiní další úkon, ze kterého je zřejmá jeho vůle být smluvně vázán – např. [...] vloží kód, který mu byl v souvislosti s konkrétní transakcí jednorázově poslán poskytovatelem finančních služeb prostřednictvím SMS zpráv na mobilní telefon apod.“ „Lukáš Vacek: Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2015. 448 s.).

Finanční arbitráž ze shromážděných podkladů dospěl k závěru, že uzavřením Smlouvy o úvěru Instituce při poskytování služeb internetového bankovníctví Servis 24 Navrhovateli neporušila zákonné nebo smluvní povinnosti.

V případě, že by finanční arbitráž mohl posoudit otázku uzavření Smlouvy o úvěru, dospěl by tedy ke shodnému závěru jako Okresní soud v Příbrami, tj. že Smlouvu o úvěru uzavřel s Institucí Navrhovatel.

Finanční arbitráž dále doplňuje k tvrzení Navrhovatele, že Instituce poskytla peněžní prostředky ze Smlouvy o úvěru jiné osobě než Navrhovateli, že v rozporu s tímto jeho tvrzením je zjištění finančního arbitráže, že Instituce v souladu se Smlouvou o úvěru peněžní prostředky ve výši 110.000 Kč připsala dne 30. 10. 2012 na Účet Navrhovatele, což jasně vyplývá z Výpisů z Účtu.

S těmito peněžními prostředky pak byl oprávněn nakládat jak Navrhovatel, tak i Disponent (■), kterému Navrhovatel osobně zřídil dispoziční oprávnění k nakládání s peněžními prostředky na Účtu, jak vyplynulo z Podpisového vzoru.

Finanční arbitr dále uzavírá, že Exekuce na majetek Navrhovatele pak není vedena v důsledku nedostatečného zabezpečení služby Servis 24, jak tvrdí Navrhovatel, nýbrž v důsledku toho, že Navrhovatel neplnil své smluvní povinnosti, ke kterým se podle Rozsudku Okresního soudu v Příbrami ve Smlouvě o úvěru platně zavázal.

Vzhledem k tomu, že finančním arbitr nezjistil porušení právní nebo smluvní povinnost Institucí, není tak splněn jeden ze základních předpokladů vzniku nároku na náhradu škody a finanční arbitr se proto dalšími předpoklady nezabýval.

## 9 K výroku nálezu

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovateli vznikla v souvislosti s uzavřením Smlouvy o úvěru škoda, kterou způsobila Instituce porušením zákonné nebo smluvní povinnosti při poskytování platebních služeb Navrhovateli. To nevylučuje, aby se Navrhovatel domáhal náhrady škody po třetí osobě v občanskoprávním nebo trestním řízení před věcně a místně příslušným obecným soudem.

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

### **P o u ě n í :**

Účastník řízení může proti tomuto nálezu podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitroví 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 24. 2. 2017

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr