



Finanční arbitr

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

Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.financniarbitr.cz

Evidenční číslo:

FA/2022/2015

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/PS/470/2014

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 30. 9. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■■■ nar. dne ■■■ bytem ■■■, zastoupeného na základě plné moci ze dne 16. 10. 2014 ■■■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti GE Money Bank, a.s., IČO 256 72 720, se sídlem Vyskočilova 1422/1a, 140 28 Praha 4 – Michle, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5403 (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 vrácení částky ve výši 49.222 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

Návrhem na zahájení řízení před finančním arbitrem se Navrhovatel domáhá, aby finanční arbitr vyslovil, že Instituce pochybila, když odblokovala internetové bankovníctví prostřednictvím zákaznické linky bez osobní účasti Navrhovatele na pobočce a v té souvislosti vznikla Navrhovateli újma ve výši 49.222 Kč jako částky platebních transakcí, které byly provedeny prostřednictvím odblokovaného internetového bankovníctví.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 30. 5. 2013 Smlouvu o bankovních produktech a službách (dále též „Smlouva o účtu“). Podle části „Úvodní ustanovení“, čl. 2 Smlouvy o účtu „*Součástí Smlouvy tvoří Dispozice obsahující sjednané konkrétní parametry jednotlivých produktů a služeb, dále Uveřejňované Produktové podmínky mající charakter zvláštních obchodních podmínek a Podmínky.*“ Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 30. 5. 2013 v 12:50 hod. a v 12:57 hod. Dispozice ke Smlouvě o bankovních produktech a službách uzavřené mezi klientem a bankou (dále jen „Dispozice 5/2013“). Následně dne 12. 7. 2013 uzavřely strany sporu Dispozice ke Smlouvě o bankovních produktech a službách uzavřené mezi klientem a bankou, kterými nahradily všechny předchozí Dispozice ke Smlouvě o bankovních produktech

a službách uzavřené mezi klientem a bankou dne 30. 5. 2013 (dále jen „Dispozice 7/2013“) a jako takové jsou nedílnou součástí Smlouvy o účtu.

Finanční arbitr dále zjistil, že na základě Smlouvy o účtu Instituce zřídila Navrhovateli běžný účet č. ■■■ (dále též „Účet“), poskytla kontokorentní úvěr Flexikredit, vydala Platební kartu, zpřístupnila SMS a E-mail Servis a Internet Banku – přihlášení přes mobilní klíč.

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, a od 1. 1. 2014 je smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Současně je tato smlouva 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; to vyplývá z části „Bankovní produkty a služby“ čl. 1 Smlouvy o účtu („Banka se zavazuje vést Klientovi Běžné účty na základě Smlouvy, a dále přijímat na běžné účty vklady a platby a uskutečňovat z nich výplaty a platby, a to zejména prostřednictvím služeb přímého bankovníctví a Karty.) Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, 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.

Finanční arbitr zjistil, že ke dni uzavření Smlouvy o účtu se její nedílnou součástí staly, podle části „Úvodní ustanovení“, čl. 2 Smlouvy o účtu, Všeobecné obchodní podmínky GE Money Bank, a.s. účinné ke dni 1. 1. 2012 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“), Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví GE Money Bank, a.s. účinné ke dni 1. 2. 2013 (dále jen „Podmínky přímého bankovníctví“), Produktové podmínky Běžného účtu účinné ode dne 1. 10. 2012 (dále jen „Podmínky běžného účtu“), Zvláštní obchodní podmínky pro běžný účet Genius Gratis ze dne 30. 5. 2013 (dále jen „Podmínky účtu Genius Gratis“).

Všeobecné obchodní podmínky v části XVIII. Závěrečná ustanovení čl. 351 stanoví: „Banka je oprávněna tyto Podmínky kdykoli jednostranně měnit či doplňovat za předpokladu informování Klienta, zejména prostřednictvím Výpisu nebo služeb přímého bankovníctví a dále Uveřejněním této změny nejpozději před nabytím její účinnosti. Banka v případě změny Podmínek vždy Uveřejní aktuální znění Podmínek. Klient může vyjádřit svůj nesouhlas se změnou Podmínek písemným sdělením doručeným Bance ve lhůtě dvou měsíců ode dne, kdy mu byly změny nebo doplnění těchto Podmínek sděleny. Nestane-li se tak, nabývají změny Podmínek účinnosti ke dni v nich uvedeném.“ Podmínky běžného účtu stanoví: „Banka je oprávněna PPBÚ, které jsou uveřejněny na Obchodních místech a na www.gemoney.cz, jednostranně měnit pouze za předpokladu jejich Uveřejnění, aby měl Klient možnost vyjádřit ve lhůtě do 2 měsíce od jejich Uveřejnění svůj případný nesouhlas se změnou smluvních ujednání PPBÚ. V případě, že banka neobdrží v uvedené lhůtě písemný nesouhlas s jejich změnou, stanou se účinnými.“

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.“

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled a obsah zpráv, které Navrhovateli zaslala v souvislosti se změnami Všeobecných obchodních podmínek a Podmínek běžného účtu ke dni 31. 12. 2013. Finanční arbitr zjistil, že Instituce v rozporu s § 94 odst. 3 a odst. 4 zákona o platebním styku neinformovala Navrhovatele o právu Navrhovatele, pokud navrženou změnu odmítne, rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti s okamžitou účinností, vypovědět. Finanční arbitr tak považuje za nedílnou součást Smlouvy o účtu ke dni 13. 2. 2014 Všeobecné obchodní podmínky, Podmínky běžného účtu, Podmínky přímého bankovníctví a Podmínky účtu Genius Gratis.

Aplikace internetové 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 vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz.“

Platební transakce, k níž byl podán platební příkaz prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví, je pak převodem peněžních prostředků z běžného účtu. Převod peněžních prostředků z běžného účtu je pak platební službou podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku. Navrhovatel vystupuje ve vztahu k Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (tj. ten, z jehož účtu jsou peněžní prostředky odepsány), a Instituce ve vztahu k Navrhovateli vystupuje jako poskytovatel platebních služeb plátce a je institucí podle § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr na základě shora uvedených skutečností a jejich právního posouzení uzavírá, že je k rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb ve smyslu § 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 (dále jen „občanský soudní řád“), dána pravomoc českého soudu.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 4. 12. 2013 měl automobilovou nehodu, po které byl přibližně 3 týdny v kómatu a následně v rehabilitačních zařízeních. Protože v zajištěných věcech od Dopravního inspektorátu chyběl mobilní telefon, požádala matka Navrhovatele (v tomto řízení i jeho zástupkyně – pozn. finančního arbitra), telefonicky a později osobně, Instituci o zablokování internetového bankovníctví k Účtu.

Navrhovatel tvrdí, že pracovníci Instituce v ■ sdělili jeho matce, že (podle obsahu tvrzení jde o tvrzení matky Navrhovatele – pozn. finančního arbitra): „Pracovníci na pobočce Instituce v ■

mě ubezpečili, že jeho internetové bankovníctví je zablokováno a k jeho odblokování se musí dostavit majitel konta osobně s občanským průkazem.“ Navrhovatel dále doplnil (podle obsahu tvrzení jde o tvrzení matky Navrhovatele – pozn. finančního arbitra): „Před vánočními svátky, kdy byl syn stále v bezvědomí [...] jsem osobně navštívila místní pobočku GE Money Bank v ■, kde jsem opět žádala o zablokování účtu, přesný den nevím, bylo to v odpoledních hodinách po návštěvě v nemocnici. Byla jsem informována, že účet je zablokovaný a byla jsem seznámena s podmínkami odblokování účtu (osobně se musí dostavit majitel účtu s občanským průkazem). Opakovaně jsem byla na pobočce 13. 1. 2014 odpoledne. Žádala jsem o písemné potvrzení, ale nebylo mi vyhověno, s tím, že se to nedělá.,,

Navrhovatel současně v návrhu tvrdí (podle obsahu tvrzení jde o tvrzení matky Navrhovatele – pozn. finančního arbitra), že: „*Sám by to (odblokování) po vážném úrazu mozku nezvládl a tento stav trvá. Syn je snadno ovlivnitelný a tak pravděpodobně na žádost expřítelkyně posílal částky, pro něho vlastně jen čísla, na její konto. Tímto způsobem ji zřejmě přeposlal částku 49.222 Kč.“*

6. Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že internetové bankovníctví Navrhovatele zablokovala dne 7. 12. 2013 v 10:09 hod. na základě telefonického pokynu matky Navrhovatele.

Instituce potvrzuje, že dne 13. 2. 2014 v 15:21 hod. odblokovala internetové bankovníctví na základě telefonické žádosti Navrhovatele a že dne 14. 2. 2014 v čase 14:12 hod. požádal Navrhovatel v telefonickém hovoru o obnovení původního hesla pro přihlášení do internetového bankovníctví. Bezpečnostní obálku s heslem pro přihlášení získal Navrhovatel na obchodním místě při zakládání internetového bankovníctví.

Instituce tvrdí, že klient má možnost odblokovat internetové bankovníctví telefonicky na zákaznickém servisu, prostřednictvím zákaznického chatu nebo osobně na obchodním místě Instituce; v době telefonické žádosti Navrhovatele o odblokování internetového bankovníctví bylo platné ověření třemi stupni, a to: celé jméno osoby, na kterou je účet veden; datum narození; číslo běžného účtu a libovolné dvě číslice za lomítkem rodného čísla.

Instituce dále doplnila, že Navrhovatel se do internetového bankovníctví přihlašuje prostřednictvím klientského čísla, hesla a mobilního klíče. Navrhovatel tak nemá možnost se do internetového bankovníctví přihlásit bez zadání mobilního klíče. Instituce dále namítá, že ve všech 32 případech, kdy se Navrhovatel přihlásil do internetového bankovníctví za účelem provedení platebních transakcí v období od 14. 2. 2014 do 27. 4. 2014, obdržel Navrhovatel na telefonní číslo, které uvedl v Dispozici 7/2013, mobilní klíč pro přihlášení do aplikace internetového bankovníctví.

Instituce dodává, že neobdržela žádný dokument, podle kterého by svéprávnost Navrhovatele byla omezena, tudíž mohl se svými finančními prostředky libovolně disponovat a své internetové bankovníctví odblokovat.

9. Dokazování a hodnocení důkazů

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

Finanční arbitr má ze shromážděných podkladů za prokázané, že:

- 1) Instituce provedla dne 7. 12. 2013 blokaci aplikace internetového bankovníctví (Internet Banky) k Účtu Navrhovatele; to vyplývá ze shodného tvrzení stran sporu, ze záznamu telefonního hovoru mezi matkou Navrhovatele, ■, a Institucí ze dne 7. 12. 2013 ID 5954572397661203544 a z výpisu z vnitřního systému Instituce se záznamy telefonních hovorů;
- 2) Instituce odblokovala dne 13. 2. 2014 v 15:21 hod. aplikaci internetového bankovníctví (Internet Banku) k Účtu Navrhovatele; to vyplývá ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí ze dne 13. 2. 2014 ID ■ a z výpisu z vnitřního systému Instituce se záznamy telefonních hovorů;
- 3) Instituce odepsala v období od 14. 2. 2014 do 28. 4. 2014 z Účtu:
 - a. ve prospěch účtu č. ■ částky 2.000 Kč, 900 Kč, 400 Kč, 517 Kč, 200 Kč, 1.500 Kč, 3.989 Kč, 2.000 Kč, 1.062 Kč, 1.400 Kč, 593 Kč, 21.000 Kč, 5.000 Kč, 1.500 Kč, 2.800 Kč, 738 Kč, 900 Kč, 550 Kč, 2.000 Kč, 1.000 Kč, 1.500 Kč, 214 Kč, 2.400 Kč, 2.000 Kč, 670 Kč, 2.500 Kč, 2.167 Kč a 4.000 Kč;
 - b. ve prospěch účtu č. ■ částku 500 Kč;
 - c. ve prospěch účtu č. ■ částku 640 Kč;
 - d. ve prospěch účtu č. ■ částku 863 Kč;
 - e. ve prospěch účtu č. ■ částku 1.719 Kč (dále též společně „Sporné transakce“);
- 4) Instituce připsala v období od 14. 2. 2014 do 28. 4. 2014 na Účet částku 20.000 Kč převodem z účtu č. ■

Finanční arbitr se nejprve zabýval otázkou, zda Instituce postupovala při odblokování aplikace internetového bankovníctví v souladu s právními předpisy. Protože však se však Navrhovatel současně domáhá proti Instituci vrácení peněžních prostředků ze Sporných transakcí, finančnímu arbitrovi se jeví, že podstatou sporu je také posouzení, zda Sporné transakce jsou transakcemi autorizovanými nebo neautorizovanými.

1) Odblokování aplikace internetového bankovníctví

Zákon o platebním styku neupravuje odblokování platebního prostředku [aplikace internetového bankovníctví– pozn. finančního arbitra], úpravu vzájemných práv a povinností tak ponechává zákon o platebním styku na dohodě držitele a vydavatele platebního prostředku (v tomto případě je touto dohodou Smlouva o účtu a související smluvní dokumentace).

Podmínky přímého bankovníctví v části Produktové podmínky služby Internet banka GE Money bank, a.s. v čl. 36 stanoví: „FON/FOP a/nebo eDisponent může požádat o znemožnění přístupu do IB (dále jen „Blokace“): (i)osobně na OM, nebo (ii) kdykoli telefonicky na Zákaznickém servisu. O následné odblokování IB může FON/FOP požádat (i)osobně na OM, nebo (ii) kdykoli telefonicky na Zákaznickém servisu. [...] Blokace a odblokování je umožněno pouze za předpokladu jednoznačné identifikace Klienta.“

Z nahrávky telefonního hovoru ze dne 12. 2. 2014 v 15:28 hod., ID ■ finanční arbitr zjistil, že Instituce neprovedla pro Navrhovatele odblokování aplikace internetového bankovníctví prostřednictvím telefonní zákaznické linky, protože se Navrhovatel neidentifikoval požadovanými údaji, konkrétně neuvedl dvě libovolné číslice za lomítkem rodného čísla.

Finanční arbitr dále zjistil, že dne 13. 2. 2014 v 15:21 hod. Instituce odblokovala pro Navrhovatele aplikaci internetového bankovníctví prostřednictvím telefonické zákaznické linky. Z nahrávky telefonního hovoru ID ■ finanční arbitr zjistil, že při odblokování internetového bankovníctví Instituce ověřila totožnost Navrhovatele číslem účtu, jeho celým jménem, datem narození a dvěma číslicemi za lomítkem rodného čísla, konkrétně pak: „Dobrý den ■, jak Vám mohu pomoci?. Dobrý den, ■, tady. Prosím vás internet banka, jsem prostě,

jsem chtěl prostě, zablokoval jsem jakoby si ty hesla, jak tam mám, tak jsem je zablokoval, že jsem překročil ten limit, jakoby těch hesel. Tak číslo vašeho účtu poprosím! Číslo vašeho účtu poprosím! ■ (číslo účtu (Navrhovatel); to není číslo účtu, číslo účtu máš tady (třetí osoba)). ■ Prosím Vás ■ a jak dál? ■ a dál ■ v pořádku, vaše celé jméno ■ A ještě poprosím datum vašeho narození a 2 čísla za lomítkem... ■ A 2 čísla za lomítkem vašeho rodného čísla. Počkat. ■ V pořádku, mě se ... načítá. Dobře.[...].“

Finanční arbitr dále zjistil, že dne 14. 2. 2014 v 14:12 hod. Navrhovatel prostřednictvím telefonní zákaznické linky Instituce požádal o nastavení původního hesla do aplikace internetového bankovníctví. Z nahrávky telefonního hovoru ID ■ vyplývá, že Instituce ověřila totožnost Navrhovatele číslem účtu, jeho celým jménem, datem narození a dvěma číslicemi za lomítkem rodného čísla. „Dobrý dne, jak vám mohu pomoci? Halo! ■. Prosím Vás já bych potřeboval něco v internet bance vyřešit. A co konkrétně? Původní heslo tam dát. Hm. Tak mi zkuste říct číslo vašeho účtu■. Vaše jméno■. Datum narození? ■ A 2 libovolné čísla za lomítkem v rodném čísle. ■ Tak děkuju. Protože já měl autonehodu, jsem měl a měl jsem ztrátu paměti, takže bych potřeboval původní heslo. Máte prosím tu původní obálku? Původní heslo? (obálku máme (třetí osoba)) Obálku mám. Dobře, v tom případě já vám teda obnovím heslo na tu původní obálku. Dobře. (jestli by mohl zkontrolovat to číslo (třetí osoba)). Číslo mi můžete zkontrolovat, ty obálky? Řekněte mi! [...].“

Z Podmínek přímého bankovníctví vyplývá, že Navrhovatel je oprávněn odblokovat aplikaci internetového bankovníctví dvěma způsoby, a to osobně na pobočce Instituce nebo telefonicky na zákaznickém servisu. Z nahrávek telefonních hovorů vyplývá, že Navrhovatel se při telefonních hovorech s Institucí vždy identifikoval uvedením čísla účtu, uvedením celého jména, data narození a dvěma libovolnými číslicemi za lomítkem rodného čísla. Z telefonních nahrávek je zřejmé, že při obou telefonních hovorech s Institucí byla v přítomnosti Navrhovatele přítomna třetí osoba (z nahrávek nelze zjistit její totožnost – pozn. finančního arbitra).

Tvrzení Navrhovatele, že jeho matce, ■, pracovník pobočky Instituce v ■ sdělil, že aplikaci internetového bankovníctví lze odblokovat pouze při osobní návštěvě Navrhovatele na pobočce Instituce, Navrhovatel ničím nedoložil.

Finanční arbitr se v této souvislosti zabýval i telefonní nahrávkou ze dne 7. 12. 2013 ID ■, kterou předložila Instituce, mezi matkou Navrhovatele, ■, a Institucí. Z této nahrávky finanční arbitr zjistil, že pracovník Instituce sdělil, že opětovné odblokování internetového bankovníctví může proběhnout na telefonní zákaznické lince. „Dobrý den, ■, s čím Vám mohu pomoci? Dobrý den, tady ■. Já volám kvůli synovi, který u Vás má účet. On měl těžkou autonehodu a je v umělém spánku. Já jsem se chtěla zeptat, jestli můžete ten jeho účet obstatit, aby se z něho nedalo nic odčerpat nebo jak se to říká. Hm, takže jakoby zrušit úplně ten účet? Zrušit ne, jenom pozastavit, aby z něho nemohl někdo převést peníze.[...] Vydržet ještě chvíličku na lince, ještě doověřím jednu informaci, děkuji. Tak, slyšíme se? Tak, já jsem teď doověřila ještě jednu informaci, já můžu teda zablokovat internet banku. No, to jsem myslela. A co to teda znamená? Že tam nic neodejde nebo budou odcházet ty platby, který on si nastavil? Nikdo se nedostane do té internet banky, je prostě blokována. No, to jsem myslela. A potom, až se synovi udělá lépe, tak on už si to potom oběhá. Přesně tak, odblokuje to na zákaznické lince, zase opět. To jsem myslela. Děkuji. [...]. „

Navrhovatel předložil finančnímu arbitrovi usnesení Okresního soudu v Ústí nad Labem o vyslovení přípustnosti převzetí a držení v ústavu zdravotnické péče ze dne 10. 12. 2013, usnesení Okresního soudu v Ústí nad Labem o přípustnosti převzetí a držení v ústavu zdravotnické péče ze dne 10. 12. 2013 a Usnesení Okresního soudu v Ústí nad Labem o vyslovení přípustnosti převzetí a držení v ústavu zdravotnické péče ze dne 10. 12. 2013.

Občanský soudní řád v ustanovení § 191a stanovil, že ústav, vykonávající zdravotnickou péči je povinen oznámit do 24 hodin soudu převzetí každého, kdo v něm byl umístěn bez svého písemného souhlasu. Podle § 191b téhož zákona, o každém, o němž je ústav povinen učinit oznámení podle § 191a zahájí soud řízení o vyslovení přípustnosti převzetí a dalším držení v ústavu. Ustanovení § 191h odst. 1 téhož zákona pak stanoví, že „[j]e-li do ústavu převzat umístěný, jehož zdravotní stav vyžaduje neodkladnou péči a který vzhledem ke svému zdravotnímu stavu není schopen činit právní úkony a tento stav není způsobem duševní poruchou, soud do 7 dnů ode dne, kdy došlo k převzetí, bez jednání usnesením rozhodne, zda s tímto převzetím souhlasí.“ Podle odstavce 2 téhož ustanovení „[p]ředseda senátu ustanoví umístěného opatrovníka pro řízení z řad osob blízkých, nebrání-li tomu zvláštní důvodu [...]“.

V souladu s výše citovaným ustanovením občanského soudního řádu Okresní soud v Ústí nad Labem ustanovil Navrhovateli opatrovníka pro řízení o přípustnosti převzetí a držení v ústavu zdravotnické péče, a to matku Navrhovatele. Usnesení Okresní soud v Ústí nad Labem však neomezovalo, případně nezbavovalo Navrhovatele způsobilosti k právním úkonům, Navrhovatel tak mohl v souladu s tvrzením Instituce se svými peněžními prostředky volně nakládat.

Finanční arbitr tak ze všech jím shromážděných podkladů nezjistil, že by Instituce porušila některou ze svých povinností ze Smlouvy o účtu, když v souladu s čl. 36 Podmínek přímého bankovníctví (část Produktové podmínky služby Internet banka GE Money bank, a.s.) umožnila Navrhovateli prostřednictvím telefonické zákaznické linky odblokovat aplikaci internetového bankovníctví na základě ověření totožnosti majitele účtu (Navrhovatele).

II) Vrácení peněžních prostředků ze Sporných transakcí

Přestože předmětem projednávaného sporu učinil Navrhovatel způsob odblokování internetového bankovníctví, finanční arbitr se dále zabýval i Spornými transakcemi zadanými prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví. Z vnitřního systému Instituce, který zaznamenává přístupy do aplikace internetového bankovníctví k Účtu, finanční arbitr zjistil, že ve všech 32 případech platebních transakcí zadaných prostřednictvím Internet Banky v období od 14. 2. 2014 do 27. 4. 2014, byl na mobilní telefon, jehož číslo uvedl Navrhovatel v Dispozici, zaslán mobilní klíč, bez něhož by k přihlášení do aplikace internetového bankovníctví nemohlo dojít.

Finanční arbitr nezjistil žádné skutečnosti o tom, že by Navrhovatel Sporné transakce neautorizoval.

10. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů, provedeního dokazování a právního posouzení skutkového stavu, jak bylo popsáno shora, dospěl finanční arbitr k závěru, že Instituce neporušila své povinnosti při odblokování aplikace internetového bankovníctví k Účtu Navrhovatele.

Finanční arbitr současně nezjistil, že by to byla Instituce, která způsobila Navrhovateli škodu ve výši Sporných transakcí, když současně vyšlo najevo, že Instituce provedla Sporné transakce na základě platebních příkazů zadaných Navrhovatelem.

Finančnímu arbitrovi se jeví, že Navrhovatel by, pokud se domnívá, že prostředky převedl třetí osobě bez právního důvodu, měl řešit spor s třetí osobou o vydání bezdůvodného obohacení. V takovém případě se ale nemůže obracet na finančního arbitra, ale na obecný soud, případně na orgány činné v trestním řízení. Finančnímu arbitrovi nepřísluší řešit spory mezi plátcem a příjemcem.

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. 2. 2015

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr