



# Finanční arbitr

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

Tel. 257 042 094, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

<http://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo:

FA/12603/2015

Spisová značka (uvádějte vždy  
v korespondenci):

FA/PS/593/2015

## 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 jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 14. 8. 2015 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Československá obchodní banka, a.s., IČO 00001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 – Radlice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka BXXXVI 46 (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“), ve věci náhrady škody ve výši 2.030 eur nebo 57.351,56 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 náhrady škody, kterou mu Instituce způsobila tím, že neučinila řádně a včas opatření směřující ke stornu přeshraniční platební transakce.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení před finančním arbitrem zjistil, že na základě žádosti Navrhovatele o poskytnutí „ČSOB KONTA KOMPAKT +“ ze dne 3. 4. 2001 uzavřeli Navrhovatel a Instituce téhož dne Smlouvu o běžném účtu – typ „ČSOB KONTO KOMPAKT +“, na základě které Instituce Navrhovateli zřídila běžný účet č. ■ vedený v měně česká koruna, resp. podle čl. 1.3 této smlouvy se Navrhovatel zavázal „*uvádět v obchodním styku s bankou a s třetími osobami následující spojení pro platby v českých korunách [...] jako číslo svého účtu verzi ■ a pro hotovostní platby a platby spojené s operacemi v cizí měně jako číslo účtu verzi ■*“.

Finanční arbitr dále zjistil, že dne 30. 4. 2002 uzavřeli Navrhovatel a Instituce Smlouvu o ČSOB Privátním TOP kontu, na základě které Instituce vedla pro Navrhovatele účet č. ■ (dále jen „Účet“) a dne 30. 6. 2004 Smlouvu o ČSOB Osobním kontu, ve které se Instituce vedla pro Navrhovatele Účet. Podle čl. 8 této smlouvy „*Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva v plném rozsahu nahrazuje Smlouvu o účtu číslo ■ (běžný účet). Účinky úkonů učiněných přede dnem účinnosti této Smlouvy zůstávají zachovány, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.*“

Dne 3. 4. 2007 uzavřeli Navrhovatel a InSTITUTE Smlouvu o ČSOB Osobním kontu Plus (dále jen „Smlouva o účtu“), kde podle čl. V. bodu 6 této smlouvy *„Touto Smlouvou se ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami nahrazuje Smlouva o ČSOB Privátním Top kontu uzavřená dne 19. 10. 2001 a smluvní vztah mezi ČSOB a majitelem účtu se nadále řídí touto Smlouvou.[...].“*

Podle čl. V. bodu 2 Smlouvy o účtu *„Součástí Smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky ČSOB ze dne 1. 5. 2005, Podmínky vedení běžného účtu ze dne 1. 4. 2004 [...].“* Navrhovatel svým podpisem prohlásil a stvrdil, že byl s těmito podmínkami seznámen.

Finanční arbitr dále zjistil, že dne 18. 1. 2008 uzavřeli Navrhovatel a InSTITUTE Smlouvu o poskytování služeb ČSOB elektronického bankovníctví (dále jen „Smlouva o elektronickém bankovníctví“), na základě které se InSTITUTE zavázala poskytnout Navrhovateli služby ČSOB Linka 24, ČSOB Internetbanking a ČSOB Mobile 24. Podle čl. IV. bodu 1 Smlouvy o elektronickém bankovníctví jsou mimo jiné součástí této smlouvy Všeobecné obchodní podmínky ČSOB, v tomto případě účinné ode dne 1. 1. 2008 a Podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, v tomto případě účinné ode dne 1. 1. 2008. Navrhovatel svým podpisem prohlásil a stvrdil, že byl s těmito podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.

Podmínky vedení běžného účtu ze dne 1. 4. 2004 (dále jen „Podmínky účtů“) a Všeobecné obchodní podmínky ČSOB, účinné ode dne 1. 1. 2008 (dále jen „Všeobecné podmínky“) a Podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, účinné ode dne 1. 1. 2008 (dále jen „Podmínky elektronického bankovníctví“) jsou rozhodné i pro projednávaný případ, neboť InSTITUTE ani Navrhovatel nedoložili, že by je v průběhu trvání smluvního vztahu změnili, ať už způsobem, kterým předvídá Smlouva o účtu nebo Smlouva o elektronickém bankovníctví, nebo způsobem, který požadují právní předpisy, nebo dohodou stran.

Na Smlouvu o účtu je potřeba do dne 31. 12. 2013 aplikovat ustanovení o smlouvě o běžném účtu podle § 708 an. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění účinném do dne 31. 12. 2013. Ode dne 1. 1. 2014 je Smlouva o účtu smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Vedle toho, ode dne 1. 11. 2009 se na smluvní vztah mezi Navrhovatelem a InSTITUTE 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.“*

Smlouva o účtu a Smlouva o elektronickém bankovníctví jsou současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť InSTITUTE se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené; to vyplývá jak z čl. 27 Všeobecných podmínek *„[k]lient je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na účtu na základě příkazu k převodu na tiskopisech [...]. V souladu s příslušnými smluvními ujednáními je možné příkazy k převodu podávat také prostřednictvím elektronických distribučních kanálů“*, tak z čl. 54 Všeobecných podmínek *„ČSOB přijímá*

*vklady hotovostí ve prospěch účtů v CZK a ve vybraných cizích měnách v celé síti poboček ČSOB“*, tedy Instituce se zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce na Účtu.

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 peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Převod peněžních prostředků provedený na základě platebního příkazu zadaného prostřednictvím internetového bankovníctví je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. c) bodu 1 zákona o platebním styku.

Navrhovatel vystupuje ve vztahu k Instituci jako uživatel platebních služeb, a to plátcem, když 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 vystupuje ve vztahu k Navrhovateli jako jeho poskytovatel platebních služeb, tedy poskytovatel platebních služeb plátcem.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je tedy finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem 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

V Trestním oznámení, které učinil Navrhovatel součástí spisu, Navrhovatel tvrdí, že hledal prostřednictvím agentury Aribnb, která zprostředkovává pronájmy bytů po celém světě ubytování v New Yorku. Na webových stránkách této agentury si vybral byt a vstoupil do e-mailové komunikace s majitelkou bytu.

Navrhovatel tvrdí, že v e-mailu ze dne 27. 1. 2015 v čase 14:43 hod. obdržel instrukce k zahraniční platbě, kde po rozkliknutí odkazu „View Booking“ našel údaje, které si Navrhovatel vytiskl pro potřeby platby. Navrhovatel tvrdí, že na základě těchto instrukcí zadal dne 28. 1. 2015 v čase 21:51 hod. prostřednictvím svého internetového bankovníctví platební příkaz k převodu peněžních prostředků z Účtu ve výši 2.030 eur se splatností dne 29. 1. 2015 ve prospěch účtu č. ■■■ (dále jen „Cílový účet“), Swift Code: ■■■ (dále jen „Sporná platba“).

V Trestním oznámení Navrhovatel současně tvrdí: *„Druhý den, tedy 29. 1. 2015 kolem 8:00 hod jsem šel na odkaz uvedený v e-mailové komunikaci s Airbnb a zjistil, že tento je nefunkční. Chtěl jsem si ověřit správnost údajů k proběhlé platbě. Stránka byla nejen nefunkční, ale antivir mi hlásil možnost pohybu na nedůvěryhodných stránkách. Následně jsem hned volal do banky ČSOB, neboť jsem pojal podezření z podvodu.[...] Současně jsem kontaktoval Airbnb a odeslal jim kopii e-mailové komunikace mezi mnou a jejich agentkou včetně odkazu na tu stránku [...] bylo z jejich strany sděleno, že stránka není oficiální, nemají s ní nic společného a že neznají osobu jménem ■■■ a ani v jejich nabídce není byt, který jsme si rezervovali a zaplatili.“*

Navrhovatel tvrdí, že 29. 1. 2015 „ v cca 10:00 hod. navrhovatel podal telefonickou žádost přes klientského pracovníka (■) instituce o zrušení (storno) výše uvedeného příkazu z důvodu jeho podezření na podvod ze strany konečného příjemce“ a že ho Instituce informovala, že reklamace bude podána a bude zpoplatněna částkou 500 Kč. Navrhovatel tvrdí, že ještě téhož dne telefonicky opět kontaktoval Instituci ohledně storna, kdy byl ujištěn, že již nemusí nic činit.

Navrhovatel dále tvrdí, že dne 30. 1. 2015 telefonicky požádal Instituci o informaci ohledně vývoje storna platebního příkazu ke Sporné platbě a Instituce mu sdělila, že zatím žádné informace nemá k dispozici.

Navrhovatel dále tvrdí, že dne 2. 2. 2015 mu Instituce telefonicky sdělila, že se Spornou platbu nepodařilo zastavit a peněžní prostředky byly připsány na Cílový účet, ze kterého byly ihned vybrány.

Navrhovatel namítá, že ho Banka příjemce písemně informovala, že ji Instituce požádala o storno platebního příkazu ke Sporné platbě z důvodu podvodu až dne 2. 2. 2015, tedy 3 pracovní dny po žádosti Navrhovatele o zrušení platebního příkazu.

Navrhovatel namítá, že Instituce pochybila, když řádně a včas neučinila opatření k tomu, aby ke zrušení platebního příkazu ke Sporné platbě mohlo dojít.

Navrhovatel potvrzuje, že dne 25. 5. 2015 obdržel od Instituce dopis, ve kterém mu Instituce sdělila, že „poplatky za reklamaci 500,-CZK a poplatek za zahraniční platbu ve výši 250,- CZK bude navrhovateli vrácen (což se stalo), avšak částku 2.030,- CZK navrhovateli instituce neuhradí, neboť instituci nebylo nahlášeno, že se jedná o podvod, a proto Instituce nereagovala podle „urgentních pravidel““. Navrhovatel namítá, že Instituci řádně informoval o skutečnosti, že se jedná o podezření na podvodné jednání a že reakce Instituce ve vztahu k Bance příjemce byla opožděná a tímto opomenutím Instituce způsobila Navrhovateli škodu ve výši 2.030 eur.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že podle sdělení klientské pracovníce Instituce (■) dne 29. 1. 2015 kolem 10:00 hod. Navrhovatel požádal o zastavení a vrácení zahraniční platby ve výši 2.030 eur, kterou předchozí den prostřednictvím internetového bankovníctví zadal a autorizoval, a současně klientské pracovníci „sdělil určitou obavu, že by se možná mohlo jednat o podvod, ale tímto si ve chvíli telefonátu s klientskou pracovnící nebyl jistý.“ Instituce namítá, že „toto podezření tedy, ani neměl nijak podloženo, tedy tato domněnka sama o sobě bez dalšího nemohla být hodnověrným podkladem pro další postup“ Instituce, který zvolí v případě, že je zřejmé a důvodné, že se o podvod jedná, a proto Instituce postupovala standardním způsobem.

Instituce vysvětluje, že telefonické hovory s pracovníky poboček nejsou standardně nahrávány, proto dokládá své tvrzení vyjádřením klientské pracovníce ■, které obdržel ředitel pobočky Instituce Brno – Veveří v e-mailu dne 26. 8. 2015 „Dne 29. 1. 2015 v ranních hodinách se na mě telefonicky obrátil klient, ■, s žádostí o zastavení a vrácení zahraniční platby ve výši 2.030 EUR. Zároveň mi byla sdělena obava, že se možná jedná o podvod, ale to však v tuto chvíli klient neměl potvrzeno. Obratem jsem volala na oddělení Mezinárodních plateb – ústředí [...]. Dne 30. 1. 2015, v odpoledních hodinách, jsem obdržela e-mail od ■,

*manželky výše uvedeného klienta, ve kterém bylo potvrzeno, že se opravdu jednalo o podvod. Tento e-mail jsem okamžitě přeposlala [...].”*

Instituce tvrdí, že klientská pracovnice dne 29. 1. 2015 okamžitě telefonovala na útvar mezinárodních plateb Instituce, který tuto problematiku řeší, a e-mailem v čase 10:13 hod. požádala o storno platby. Vzhledem k tomu, že klient v tuto chvíli nepotvrdil, že se skutečně jedná o podvod, byla žádost klienta řešena jako standardní požadavek na zrušení příkazu po jeho provedení.

*Instituce tvrdí, že „Dne 29. 1. 2015 v 10:21 hod. byl útvarem mezinárodních plateb předán požadavek na zrušení platby zpracovatelskému pracovišti k odeslání žádosti o storno platby. Z příslušného transakčního systému byla žádost odeslána formou swiftové zprávy MT 192 dne 30. 1. 2015 v čase 9:37 hod. do korespondentské banky (tedy do Zprostředkující banky).“*

*Instituce vysvětluje, že „Zpracování SEPA plateb, kterou tato platba Navrhovatele byla, probíhá v systémech ČSOB a KBC automaticky. Odepsání těchto plateb z účtu klientů proběhne bezprostředně po jejich zadání a poté jsou v systémech připraveny k odeslání dávkově. V okamžiku, kdy jsou platby připravené v dávce na odeslání ke zpracování, nelze je v transakčních systémech žádným způsobem upravovat. Dávka se následně odesílá na zpracování v rámci SEPA Clearingu v odpoledních hodinách vždy jeden den před datem valuty (tzv. D-1) a následnou komunikaci vázanou na platby obsažené v dávce je možno spustit až následující den. Den valuty byl v daném případě 30. 1. 2015, s tím, že platbu bylo možno reklamovat až v tento den.“*

Instituce namítá, že e-mail Manželky Navrhovatele, že se jedná o potvrzený podvod (zneužití stránek Airbnb), obdržela dne 30. 1. 2015 v čase 15:34 hod, a že klientská pracovnice obratem tuto informaci s uvedením, že se jedná o podvod, zaslala na útvar mezinárodních plateb Instituce, který dne 30. 1. 2015 v 15:57 hod. předal požadavek zpracovatelskému pracovišti na odeslání storna platby s důvodem „FRAUD“ přímo Bance příjemce. Instituce tvrdí, že Bance příjemce odeslala swiftovou zprávu dne 30. 1. 2015 v čase 16:26 hod. a namítá, že: *„V případě, kdy se jedná o podvod, postupuje Banka při žádosti o storno tak, že nekontaktuje korespondentskou banku jako při standardním stornu platby, ale vysílá swiftovou zprávu s žádostí o storno přímo bance příjemce s označením „fraud“.*

Instituce argumentuje, že Banka příjemce reagovala na její swiftovou zprávu ze dne 30. 1. 2015 v čase 16:26 hod až dne 2. 2. 2015 v čase 13:26 hod. s tím, že informace o podvodu byly předány příslušnému oddělení, ale Spornou platbu nelze vrátit, protože byla bezprostředně po připsání na Cílový účet vybrána.

Instituce doplnila, že postup Instituce při žádosti klienta o storno platby a vrácení peněžních prostředků a postup při žádosti klienta o storno platby z důvodu podvodu jsou upraveny ve vnitřních předpisech Instituce Instrukce/G Zpracování zahraničních plateb vyšších, interních a trvalých příkazů v aplikacích KBC č. ■ (dále jen „Instrukce G“) a Instrukce/U Reklamace zahraničních plateb zpracovaných v aplikaci KBC č. ■ (dále jen Instrukce U“).

Instituce dále doplnila, že z reportu o odeslané dávce dne 29. 1. 2015 v čase 16:06 hod vyplývá, že dávku obsahující Spornou platbu odeslala Zprostředkující banka do EBA Clearing STEP2 dne 29. 1. 2015 v čase 16:06 hod. a následně byla Sporná platba připsána na účet Banky příjemce. Dne 30. 1. 2015 v čase 7:26 hod. byla Sporná platba v souladu s platebním příkazem připsána na Cílový účet, ze kterého byla obratem vybrána. Dne 30. 1. 2015 v čase 19:13 hod. obdržela Instituce odpověď Zprostředkující banky, že obdržela požadavek na storno ze dne 30. 1. 2015 v čase 9:37 hod.

## 7. 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 arbitr není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy.

Navrhovatel se v řízení domáhá náhrady škody ve výši 2.030 eur (57.351,56 Kč), protože Instituce řádně a včas neučinila opatření k tomu, aby mohlo dojít ke zrušení Sporné platby, v důsledku čehož byla částka Sporné platby připsána na Cílový účet, ze kterého byla vybrána.

Finanční arbitr má na základě shromážděných podkladů v řízení za prokázané, že:

- a) dne 27. 1. 2015 v 14:43 hod. obdržel Navrhovatel z e-mailové adresy [REDACTED] e-mail s textem „Hi [REDACTED], We're excited to inform that you are about to book the Whole Apartment – Bedrooms 5. Please click the View Booking to complete your booking.“, který obsahoval odkaz „View Booking“, po jehož rozkliknutí Navrhovatel obdržel instrukci „Payment“ ke Sporné platbě; to vyplývá z e-mailu ze dne 27. 1. 2015, který předložil Navrhovatel;

Z dokumentu „Payment“ finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel obdržel ke Sporné platbě tyto informace a instrukce: „In order to validate your booking payment has to be sent by bank wire transfer using the following Airbnb account information:

*Airbnb Account Holder:* [REDACTED];

*Adress:* [REDACTED];

*Bank name:* Barclays PLC;

*Back Address:* [REDACTED];

*Bank Sort Code:* 20-74-12

*Bank Account No:* [REDACTED]

*Bank IBAN:* [REDACTED]

*Bank Swift Code:* [REDACTED].

*IMPORTANT In order for our system to easily identify your payment please use the following reference „[REDACTED]“ when performing the transfer no other words, spaces or dashes.“;*

- b) dne 28. 1. 2015 v čase 21:41:53 hod. zadal Navrhovatel prostřednictvím svého internetového bankovníctví platební příkaz k Sporné platbě; to vyplývá ze záznamu z vnitřního systému Instituce s logy s detaily zadání Sporné platby; Navrhovatel zadal v platebním příkazu k provedení Sporné platby údaje v souladu s instrukcí „Payment“; tedy mimo jiné číslo účtu ve formátu [REDACTED] částku Sporné platby 2.030 eur, jméno příjemce [REDACTED], a současně stanovil splatnost Sporné platby na den 29. 1. 2015, to vyplývá z debetního avíza pro příkazce ze dne 29. 1. 2015 a z platebního příkazu ke Sporné platbě ve formě swiftové zprávy;
- c) dne 29. 1. 2015 v čase 06:31 hod. Instituce odepsala Spornou platbu z Účtu; to vyplývá ze snímku obrazovky z vnitřního systému Instituce PROFILE;
- d) dne 29. 1. 2015 v cca 10:00 hod. kontaktoval Navrhovatel telefonicky klientskou pracovníci Instituce ([REDACTED]); to vyplývá ze shodného tvrzení stran sporu;

- e) dne 29. 1. 2015 v čase 10:13 hod. požádala e-mailem klientská pracovnice Instituce (■) oddělení mezinárodních plateb Instituce o vrácení Sporné platby; to vyplývá z e-mailu mezi klientskou pracovnicí Instituce a útvarem mezinárodních plateb Instituce ze dne ze dne 29. 1. 2015: „Dobrý den, klient ■ žádá o vrácení platby 2030 EUR, která dnes ráno odešla do Londýna z BÚ ■. S poplatky spojenými s reklamací klient souhlasí. Děkuji za vyřízení,“;
- f) dne 29. 1. 2015 v čase 10:21 hod. předal útvar mezinárodních plateb Instituce požadavek do zpracovatelského pracoviště Instituce k odeslání žádosti o storno Sporné platby, to vyplývá ze záznamu z vnitřního systému Instituce;
- g) dne 29. 1. 2015 v čase 14:50 hod. odeslala Manželka Navrhovatele e-mail na e-mailovou adresu ■ e-mail s dotazem, proč nejde otevřít odkaz uvedený v e-mailové komunikaci s Airbnb: „Hi, why cant I open the View Booking window any more? ■“; to vyplývá z e-mailu ze dne 29. 1. 2015;
- h) dne 29. 1. 2015 v čase 16:06 hod. odeslala Zprostředkující banka dávku, která obsahovala Spornou platbu do systému EBA Clearing STEP2; to vyplývá z reportu o odeslané dávce ze dne 29. 1. 2015;
- i) dne 29. 1. 2015 v čase 22:01 hod. obdržela Manželka Navrhovatele e-mail z e-mailové adresy ■ se sdělením, že se jedná o podvodný kontakt: „[...] The contact that you had was not with anyone with in the Aribnb community and I've forwarded this issue to our Trust and Safety team for further ivestigation. Please do not communicate with ■ or ■ anymore. [...]“; to vyplývá z e-mailu ze dne 29. 1. 2015;
- j) dne 30. 1. 2015 v čase 07:26 hod. byla částka Sporné platby připsána na Cílový účet a z tohoto účtu vybrána; to vyplývá ze swiftové zprávy ze dne 15. 10. 2015 mezi Institucí a Bankou příjemce „WE CAN CONFIRM THAT YOUR PAYMENT WAS PORCESSED STP TO IBAN AS ISNTRUCTED AND COMPLETED ON 150130 AT 07.26. DUE TO OUR DATA PRIVACY POLICIES WE REGRET WE ARE UNABLE TO SUPPLY YOU WITH ANY FURTHER INFORMATION YOU HAVE REQUESTED. [...]“ a ze swiftové zprávy ze dne 2. 2. 2015 v čase 13:26 hod., kterou obdržela Instituce od ■ příjemce „UNFORTUNATELY, THE FUNDS WERE IMMEDIATELY WITHDRAWEN FROM THE ACCOUNT SO WE REGRET WE ARE UNABLE TO RETURN THE PAYMENT AS REQUESTED“;
- k) dne 30. 1. 2015 v čase 09:37 hod. odeslala Instituce swiftovou zprávu MT192 do Zprostředkující banky s žádostí o storno Sporné platby; to vyplývá ze swiftové zprávy MT192 CANCEL REQUEST ze dne 30. 1. 2015 v čase 9:37 hod. „REASON FOR CANCELLATION: PER REMITTERS REQUEST, PLEASE CANCEL OUR SEPA PAYMENT AND RETURN FUNDS BACK TO US QUOTING OUR REFERENCE LPP0012-29JAN15 IN YOUR PAYMENT.“;
- l) dne 30. 1. 2015 v čase 15:31 hod. obdržela Instituce prostřednictvím klientské pracovnice e-mail Manželky Navrhovatele s informací o zneužití webových stránek zprostředkovatelské agentury Airbnb; to vyplývá z e-mailu mezi klientskou pracovnicí Instituce a Manželkou Navrhovatele ze dne 30. 1. 2015 „Přeposílám komunikaci s airbnb, jejíž stránky byly zneužity a jejíž jméno je zneužíváno k bankovním transakcím. V případě dalších informací kontaktujte prosím manžela. ■ [Dobrý den ■ Jmenuji se ■, na základě zkušenosti uživatelů. Já používám překladový software pro překlad[...] Kontakt, který měl nebyl s nikým se v Airbnb komunitě a já jsem předala tuto otázku naši důvěru a

*bezpečnost týmu k dalšímu šetření. Prosím, nekomunikují s ■ nebo ■ už ne. Pokud jste byli v kontaktu s nimi, prosím okamžitě změnit heslo pro oba e-mailové účty a váš účet Airbnb. Výměna informací o kontaktech bez akceptovaného výhrady není bezpečný postup, jak to může vystavit online podvody.];*

- m) dne 30. 1. 2015 v čase 15:34 hod. přeposlala klientská pracovnice Instituce e-mail Manželky Navrhovatele ze dne 30. 1. 2015, 15:31 hod. na útvar mezinárodních plateb Instituce; to vyplývá z e-mailu mezi klientskou pracovnící Instituce a útvarem mezinárodních plateb Instituce ze dne 30. 1. 2015;
- n) dne 30. 1. 2015 v čase 15:57:30 hod. předal útvar mezinárodních plateb Instituce na zpracovatelské pracoviště Instituce žádost na odeslání storna Sporné platby s důvodem „FRAUD“; to vyplývá ze záznamu z vnitřního systému Instituce „Dear, please contact benef's bank. Our client said today that it is a FRAUD. Please ask whether it is possible the payment cancel and return to our bank. [...]“;
- o) dne 30. 1. 2015 v čase 16:26:55 hod. odeslala Instituce (zpracovatelské pracoviště) swiftovou zprávu Bance příjemce se žádostí o storno Sporné platby a vrácení peněžních prostředků; to vyplývá ze swiftové zprávy MT192 CANCEL REQUEST ze dne 30. 1. 2015 „REASON FOR CANCELLATION: FRAUDULENT PAYMENT, PLEASE RETURN FUNDS BACK TO US QUOTING OUR REFERENCE LPP0012-29JAN15 IN YOUR PAYMENT AND CONFIRM YOUR ACTION AND INFORM US IF RETURN OF FUNDS IS POSSIBLE.“;
- p) dne 30. 1. 2015 v čase 19:13 hod. obdržela Instituce odpověď Zprostředkující banky, to vyplývá ze swiftové zprávy ze dne 30. 1. 2015 v čase 19:13 hod. „WE ACKNOWLEDGE RECEIPT OF YOUR SWIFT 192 DD30/01/2015 CONCERNING 2,030.00/EUR WE CONFIRME WE WILL TAKE NECESSARY ACTIONS. IN CASE WE REQUIRE FURTHER DETAILS/INSTRUCTIONS, WE WILL CONTACT YOU. [...]“;
- q) dne 2. 2. 2015 v čase 13:26 hod. obdržela Instituce odpověď Banky příjemce; to vyplývá ze swiftové zprávy ze dne 2. 2. 2015 v čase 13:26 hod., kterou odeslala Banka příjemce Instituci „WE HAVE REPORTED THE DETAILS TO THE RELEVANT DEPARTMENT. WE EFFECTED THE PAYMENT AS PER YOUR INSTRUCTIONS AND CREDITED THE IBAN QUOTED. UNFORTUNATELY, THE FUNDS WERE IMMEDIATELY WITHDRAWN FROM THE ACCOUNT SO WE REGRET WE ARE UNABLE TO RETURN THE PAYMENT AS REQUESTED. “.

Podle § 104 odst. 1 zákona o platebním styku „[o]kamžikem přijetí platebního příkazu je okamžik, kdy poskytovatel plátce obdrží platební příkaz přímo od plátce nebo z podnětu příjemce.“

Podle § 104 odst. 2 zákona o platebním styku „[j]estliže se uživatel, který dává platební příkaz k platební transakci, a jeho poskytovatel dohodnou, že provedení platební transakce započne v určitý okamžik, v okamžik, kdy budou splněny určité podmínky, nebo na konci určitého období (dále jen „odložená splatnost platebního příkazu“), považuje se za okamžik přijetí takto určený okamžik.“

Podle § 106 odst. 1 zákona o platebním styku platí „[p]látce může souhlas s platební transakci odvolat, avšak nejpozději do okamžiku stanoveného v odstavcích 2 až 5. [...]“. Podle odstavce 2 téhož ustanovení „[u]živatel nesmí odvolat platební příkaz po okamžiku jeho přijetí, není-li dále stanoveno jinak.“ Podle odstavce 4 téhož ustanovení „[v] případě odložené splatnosti platebního příkazu uživatel nesmí odvolat platební příkaz po skončení dne



*předcházejícího okamžiku přijetí platebního příkazu.“ Podle odstavce 5 téhož ustanovení „[o]dstavce 2 až 4 se nepoužijí, pokud se plátce a jeho poskytovatel, v případě uvedeném v odstavci 3 i příjemce, dohodnou, že uživatel může odvolat platební příkaz později. Rámcová smlouva může stanovit úplatu za odvolání platebního příkazu.“*

Podle čl. 36 Podmínek elektronického bankovníctví *„[k]lient není oprávněn odvolat transakci v den splatnosti. Transakci s budoucím datem splatnosti zaslou prostřednictvím Služeb ELB lze a) odvolat formou žádosti o zrušení transakce předané pobočce ČSOB, b) odvolat nebo změnit prostřednictvím vybraných služeb ELB, a to nejpozději den před datem splatnosti ve lhůtě uvedené v Informaci o obecných podmínkách a lhůtách ČSOB pro provádění peněžních převodů [...]“*

Navrhovatel mohl tedy ve smyslu § 106 zákona o platebním styku ve spojení s čl. 36 Podmínek elektronického bankovníctví platební příkaz ke Sporné platbě platně a účinně odvolat nejpozději do konce dne 28. 1. 2015, tj. den před stanovenou splatností Sporné platby dne 29. 1. 2015.

Zákon o platebním styku neupravuje postup v případech, kdy plátce chce platební transakci zrušit po okamžiku jejího přijetí poskytovatelem platebních služeb plátce a ani nestanoví jakým způsobem má poskytovatel plátce v takovém případě postupovat.

Po okamžiku přijetí platebního příkazu není banka ze zákona o platební styku povinna na žádost klienta zajistit zrušení (storno) platby podané na základě takového platebního příkazu; nesjedná-li si takovou povinnost banka se svým klientem ve smlouvě, je banka povinna pouze splnit svou prevenční a zakročovací povinnost, kterou ji ukládá obecná právní úprava občanského zákoníku.

Podle § 2900 občanského zákoníku platí, že *„vyžadují-li to okolnosti případu nebo zvyklosti soukromého života, je každý povinen počínat si při svém konání tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo na vlastnictví jiného“*.

Podle § 2901 občanského zákoníku současně platí, že *„vyžadují-li to okolnosti případu nebo zvyklosti soukromého života, má povinnost zakročit na ochranu jiného každý, kdo vytvořil nebezpečnou situaci nebo kdo nad ní má kontrolu, anebo odůvodňuje-li to povaha poměru mezi osobami. Stejnou povinnost má ten, kdo může podle svých možností a schopností snadno odvrátit újmu, o níž ví nebo musí vědět, že hrozící závažností zjevně převyšuje, co je třeba k zákroku vynaložit“*.

Instituce si svůj postup v případech storna platby na základě požadavku klienta na storno platby nebo na základě zprávy na podezření na „fraud“ upravila ve vnitřním předpisu Instrukce U. Instrukce U v bodu 2.5 „Storno platby vyšlé – reklamace klienta/požadavek na storno platby“ stanoví, že odpovědný zaměstnanec *„a. provede analýzu platby [...] c. vyhodnotí na základě analýzy potřebu spolupráce s Investigátorem z útvaru KBC HUB [...]“* Podle bodu 2.6 Instrukce U „Storno platby vyšlé – požadavek Compliance“ odpovědný zaměstnanec podle písm. b. *„udělá analýzu platby, která má být na pokyn Compliance stornována a zjistí, v jaké fázi se platební příkaz a krytí nachází: zda stačí zrušit platbu v bankovním systému ČSOB/KBC, nebo je potřeba komunikovat prostřednictvím útvaru KBC-HUB s bankou, která vyšlou platbu obdržela (Receiving bankou), případně v odůvodněných případech vzhledem k potřebě okamžitého zadržení platby a zabránění škodě také přímo s bankou příjemce platby (Beneficiary bank)“; [...] podle písm. e. „rozhodne na základě analýzy platby zda požaduje, aby investigator útvaru KBC – HUB aplikoval standardní*

*proceduru a kontaktoval Receiving banku, nebo vzhledem k potřebě okamžitého storna a pro zabránění škod oslovil souběžně Beneficiary bank. “*

Pro posouzení toho, zda Instituce dostala své prevenční, případně zakročovací povinnosti, považuje finanční arbitr za relevantní i to, jaké informace Instituce od Navrhovatele v souvislosti se žádostí o zrušení platební transakce obdržela, neboť na základě těchto informací pak Instituce volí způsob komunikace s ostatními poskytovateli platebních služeb účastnících se převodu peněžních prostředků.

Přestože by záznam telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí ze dne 29. 10. 2015 v cca 10:00 hod. byl nepochybně významným důkazem o tom, z jakého důvodu Navrhovatel požádal o zrušení (storno) Sporné platby, resp. jaké informace v telefonním hovoru uvedl, nemůže finanční arbitr neexistenci tohoto záznamu dávat jednostranně k tíži Instituce, neboť žádné zákonné ustanovení nestanoví povinnost Instituce tyto hovory nahrávat.

*Podle čl. 66 Podmínek elektronického bankovníctví „Řešení problému vzniklých z platebního styku prostřednictvím Služby ELB může Klient uplatnit písemně na pobočce ČSOB, příp. telefonicky u Klientského poradce, a to na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, které je uvedeno v informačních materiálech, ve lhůtě stanovené ve VOP ČSOB.“ Podle č. 67. pak „Klient souhlasí s tím, že v případě reklamace hlášené telefonicky je pořizován zvukový záznam, který slouží jako podklad pro případné řešení reklamace.“*

Ze shromážděných podkladů nevyplývá, že Navrhovatel kontaktoval Instituci na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, na kterém by byl telefonní hovor s největší pravděpodobností zaznamenán.

Z vyjádření klientské pracovnice, ■■■ které obdržel ředitel pobočky Instituce Brno – Veveří v e-mailu dne 26. 8. 2015 finanční arbitr zjistil, že „Dne 29. 1. 2015 v ranních hodinách se na mě telefonicky obrátil klient, ■■■ s žádostí o zastavení a vrácení zahraniční platby ve výši 2.030 EUR. Zároveň mi byla sdělena obava, že se možná jedná o podvod, ale to však v tuto chvíli klient neměl potvrzeno. [...]“, tedy že v okamžiku telefonátu neměl Navrhovatel podvodné jednání ze strany majitele Cílového účtu potvrzeno a ani si jím nebyl jistý.

Ze shromážděných podkladů tedy nevyplývá, že dne 29. 1. 2015 10:00 hod. Navrhovatel požádal Instituci o zrušení a vrácení Sporné platby s tím, že se jedná o podvod na straně majitele Cílového účtu. Tomuto závěru svědčí e-mailová korespondence Manželky Navrhovatele ze dne 29. 1. 2015 v čase 14:50 hod, kdy Navrhovatel teprve zjišťoval, proč nelze otevřít odkaz uvedený v e-mailové komunikaci s Airbnb, a současně swiftová zpráva, kterou Instituce odeslala Zprostředkující bance dne 30. 1. 2015 v čase 9:37 hod., kdy Instituce požádala Zprostředkující banku o vrácení Sporné platby z důvodu žádosti Navrhovatele, a nikoli z důvodu podvodu na straně majitele Cílového účtu.

E-mail, který Manželka Navrhovatele obdržela dne 29. 1. 2015 v čase 22:01 hod. pak Manželka Navrhovatele přeposlala Instituci až dne 30. 1. 2015 v čase 15:31 hod.

Ze záznamu z vnitřního systému Instituce finanční arbitr zjistil, že v návaznosti na e-mail Manželky Navrhovatele ze dne 30. 1. 2015 v čase 15:31 hod., požádal útvar mezinárodních plateb Instituce dne 30. 1. 2015 v čase 15:57:30 hod. zpracovatelské pracoviště o odeslání swiftové zprávy Bance příjemce, protože v tento den Navrhovatel oznámil Instituci, že v případě Sporné platby se jedná o podvod.

Ze swiftové zprávy, kterou Instituce odeslala Bance příjemce dne 30. 1. 2015, finanční arbitr zjistil, že Instituce požádala o vrácení Sporné platby z důvodu podvodu v čase 16:26 hod.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že v okamžiku, kdy Instituce obdržela od Navrhovatele (Manželky Navrhovatele) e-mail s informací o podvodném jednání ze strany majitele Cílového účtu, neprodleně kontaktovala přímo Banku příjemce.

Není tedy pravda, že by za důvodný případ Instituce považovala pouze situace, kdy k potvrzení podvodu dojde na základě soudní nebo policejní moci, jak tvrdí Navrhovatel, ale Instituce jednala již na základě e-mailu, který potvrzoval, že Navrhovatel se stal obětí podvodu.

Finanční arbitr současně zjistil, že není pravdivé tvrzení Navrhovatele, že *„zahraniční banka byla ze strany instituce o požadovaném stornu platby z důvodu podvodu vyrozuměna až dne 2. 2. 2015, tedy 3 pracovní dny po žádosti navrhovatele o zrušení výše uvedené platby.“*

Ačkoliv finanční arbitr nemá k dispozici záznam telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí ze dne 29. 1. 2015 v čase cca 10:00 hod., nemá pochybnost o tom, že v odůvodněných případech Instituce bezodkladně činí kroky, aby zabránila vzniku škody na straně klienta, jak vyplynulo z výše uvedeného.

Finanční arbitr má za to, že Instituce v tomto případě učinila vše, co mohla, když po oznámení Navrhovatele ze dne 30. 1. 2015 v čase 15:31 hod. kontaktovala přímo Banku příjemce se žádostí o vrácení Sporné platby. Z vyjádření Banky příjemce ve swiftové zprávě ze dne 15. 10. 2015 však vyplynulo, že peněžní prostředky byly již v tento okamžik z Cílového účtu vybrány.

Je třeba si uvědomit, že v okamžiku, kdy jsou peněžní prostředky z účtu vedeného u Instituce odepsány, nemá již Instituce fakticky reálnou možnost převod peněžních prostředků sama zastavit a je tak závislá na komunikaci a postupu ostatních stran účastnících se převodu peněžních prostředků.

Instituce neměla povinnost zakročit podle § 2901 občanského zákoníku, když nebezpečnou situaci nevytvořila (situaci vytvořil sám Navrhovatel tím, že zadal platební příkaz ke Sporné platbě, na základě podvodné e-mailové komunikace), ani nad ní neměla kontrolu (jak konstatoval finanční arbitr výše, částka Sporné platby byla dne 29. 1. 2015 v čase 06:31 hod. odepsána z Účtu a v 16:06 hod. odeslána Zprostředkující bankou do EBA Clearingu STEP2), a stejně tak to neodůvodňuje povaha poměru mezi osobami.

Instituce si současně počínala v souladu s § 2900 občanského zákoníku, když vzhledem k okolnostem případu, zejména informacím, které obdržela od Navrhovatele, nejprve kontaktovala Zprostředkující banku a poté přímo Banku příjemce.

Podle § 2910 odst. 1 občanského zákoníku *„[š]kůdce, který vlastním zaviněním poruší povinnost stanovenou zákonem a zasáhne tak do absolutního práva poškozeného, nahradí poškozenému, co tím způsobil. Povinnost k náhradě vznikne i škůdci, který zasáhne do jiného práva poškozeného zaviněným porušením zákonné povinnosti stanovené na ochranu takového práva.“* Předpoklady vzniku odpovědnosti za škodu jsou porušení zákonné povinnosti, vznik škody, příčinná souvislost mezi porušením povinnosti a vznikem škody a zavinění.

Protože finanční arbitr v řízení nezjistil, že by Instituce porušila povinnost stanovenou zákonem o platebním styku nebo že by Instituce porušila svou prevenční nebo zakročovací povinnost podle § 2900 a 2901 občanského zákoníku, chybí tak jeden ze základních

předpokladů odpovědnosti za škodu, tedy porušení zákonné povinnosti. Proto ani není potřeba se dále zabývat zbylými obligatorní předpoklady odpovědnosti za škodu.

#### 8. K výroku rozhodnutí

Pokud Instituci neporušila žádnou zákonnou povinnost, ani jinak neporušila povinnosti poskytovatele platebních služeb, neodpovídá za škodu, která Navrhovateli vznikla. Navrhovatel musí náhradu škody uplatňovat po škůdci, nikoli však v řízení vedeném před finančním arbitrem.

Na základě všech výše uvedených skutečností finanční arbitr rozhodl 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 8. 12. 2015

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr