



# 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/11796/2017

Spisová značka (uvádějte vždy  
v korespondenci):

FA/PS/1928/2016

## N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 9. 12. 2016 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci 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 § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení částky ve výši 25.000 Kč, takto:

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

### O d ů v o d n ě n í :

#### 1 Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se po Instituci domáhá vrácení peněžních prostředků platební transakce, kterou Instituce provedla na základě platebního příkazu zadaného z internetového bankovníctví Navrhovatele, který Navrhovatel nezadal.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 2. 4. 2012 Smlouvu o Osobním účtu České spořitelny (dále jen „Smlouva o účtu“), na jejímž základě Instituce Navrhovateli zřídila účet č. ■ (dále jen „Platební účet“). Smlouva o účtu označuje ve svém článku 4 za svou nedílnou součást Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. v tomto případě účinné od 1. 4. 2011 (dále jen „Všeobecné podmínky“): „*Majitel Účtu potvrzuje, že převzal od Banky smluvní dokumenty, na které Smlouva odkazuje. Dále prohlašuje, že je mu znám obsah VOP, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se jimi řídit.*“

Dále finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel s Institucí dne 2. 4. 2012 uzavřeli Smlouvu o poskytování služeb SERVIS 24 (dále jen „Smlouva o elektronickém bankovníctví“), na základě které Instituce Navrhovateli poskytuje službu internetového bankovníctví. Nedílnou součástí Smlouvy o službě SERVIS 24 jsou Všeobecné podmínky (tedy Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. účinné od 1. 4. 2011), a to podle jejího článku I. odst. 1 „Předmět Smlouvy“ („*Předmětem Smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran*

v souvislosti s poskytováním služeb přímého bankovníctví *SERVIS 24* v rozsahu vymezeném ve Všeobecných obchodních podmínkách České spořitelny, a.s., které jsou nedílnou součástí Smlouvy.“) a článku IV. odst. 2. „Závěrečná ustanovení“ („Klient potvrzuje podpisem Smlouvy, že se seznámil s jejím obsahem a potvrzuje, že převzal od Banky Podmínky a smluvní dokumenty, na které Smlouva nebo Podmínky odkazují. Dále prohlašuje, že je mu znám obsah Podmínek, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se jimi řídit.“).

Nedílnou součástí Smlouvy o elektronickém bankovníctví se stala Uživatelská příručka služeb *SERVIS 24*, účinná od 1. 12. 2011 (dále jen „Příručka služeb *SERVIS 24*“), a to podle článku III. odst. 1 „Všeobecná ustanovení“ Smlouvy o elektronickém bankovníctví („Banka se zavazuje poskytovat Klientovi služby *SERVIS 24*, jejíž konkrétní způsob využívání určuje uživatel, a to za podmínek a způsobem stanoveným Uživatelskou příručkou.“) a článku IV. odst. 2. „Závěrečná ustanovení“ Smlouvy o elektronickém bankovníctví („Klient potvrzuje podpisem Smlouvy, že se seznámil s jejím obsahem a potvrzuje, že převzal od Banky Podmínky a smluvní dokumenty, na které Smlouva nebo Podmínky odkazují. Dále prohlašuje, že je mu znám obsah Podmínek, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se jimi řídit.“).

Smlouva o účtu je smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „nový občanský zákoník“). Smlouva o účtu je současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; podle článku 12.1 „Charakteristika Osobního účtu České spořitelny“ Všeobecných podmínek „[o]sobní účet České spořitelny je jedním z druhů Platebních účtů zřizovaných Bankou na základě uzavřené smlouvy s Klientem.“ a podle článku 9.1 „Zřízení Platebního účtu“ Všeobecných podmínek „[s]mlouvou o Platebním účtu se zavazuje Banka zřídit od určité doby v určité měně Platební účet pro Klienta, přijímat na zřízený Platební účet peněžní prostředky, vyplácet z něj peněžní prostředky nebo z něj či na něj provádět jiné platební transakce. Instituce se tedy zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce na Platebním účtu.

Také na smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí ze Smlouvy o elektronickém bankovníctví se použijí příslušná ustanovení zákona o platebním styku, protože Smlouva o elektronickém bankovníctví je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; to vyplývá z článku 23.1 „Vymezení služeb přímého bankovníctví“ Všeobecných podmínek, podle kterého „[s]lužbami přímého bankovníctví jsou služby poskytované Bankou Klientovi, v rámci kterých může Klient prostřednictvím telefonu (např. Telebanking, GSM banking) nebo internetu (např. Internetbanking) nebo jinými prostředky dálkové komunikace předat Bance platební příkaz, vyjádřit souhlas s provedením platební transakce, získat informace o peněžních prostředcích uložených na účtu, který je prostřednictvím příslušné služby přímého bankovníctví dostupný.“ Instituce se tedy zavázala s použitím internetového bankovníctví provádět platební transakce jednotlivě neurčené.

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

Internetové bankovníctví, prostřednictvím kterého Navrhovatel Platební účet spravoval, 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 (platebních služeb – pozn.

finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Platební transakce provedená prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. c) bod 3. zákona o platebním styku nebo § 3 odst. 1 písm. d) bod 3. zákona o platebním styku (tj. převodem peněžních prostředků z platebního účtu).

Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, neboť z jeho Platebního účtu jako účtu platebního byly peněžní prostředky, které jsou předmětem tohoto sporu, odepsány. Poskytovatelem platebních služeb plátce je pak v tomto případě Instituce.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 1 odst. 1 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 uživatelem platebních služeb 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 tvrdí, že mu dne 13. 11. 2016 v 21:59 hod zavolala neznámá osoba z telefonního čísla ■■■, která mu řekla, aby se přihlásil na Facebook. Navrhovatel tvrdí, že poté jej kontaktoval uživatel ■■■, který „[p]otřeboval pomoci s přeposláním peněz z jednoho účtu na druhý. Napsal že mu nefunguje posílání potvrzovacího kódu na mobilní telefon, tak jestli ten kód může zkusit poslat na můj mob.tel.“ Navrhovatel potvrzuje, že „[k]ód mi na tel.přišel a já mu ho přeposlal.“ Navrhovatel tvrdí, že „[s]i myslel, že si (uživatel ■■■) posílá peníze z jednoho svého účtu na svůj druhý účet.“ Navrhovatel uzavírá, že „[d]ruhý den ráno jsem zjistil že z mého účtu byla provedena transakce, kterou jsem já nezadával. Šlo o částku 25 000kč.“

Navrhovatel potvrzuje, že „[m]anželce jsem své heslo na internetové bankovníctví sdělil, ale přístup k účtu ma jako disponent.“

Navrhovatel doplňuje, že „[a]ntivirová ochrana nenašla v PC žádné viry.“

#### 6 Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že dne 13. 11. 2016 v 22:09:22 hod. přijala platební příkaz k převodu částky 25.000 Kč z Platebního účtu na Cílový účet z IP adresy ■■■ Instituce potvrzuje, že současně s platebním příkazem přijala i žádost o vygenerování autorizačního kódu a že autorizační zprávu obsahující autorizační kód odeslala na Telefonní číslo Navrhovatele dne 13. 11. 2016 v 22:09:22 hod. a že platební příkaz byl autorizačním kódem potvrzen dne 13. 11. 2016

v 22:10:17 hod. z IP adresy ■ a peněžní prostředky byly z Platebního účtu odepsány dne 13. 11. 2016 v 22:10:28 hod. Instituce potvrzuje, že na Cílový účet byla platba ze dne 13. 11. 2016 připsána v 22:10:28 hod.

Instituce ve vztahu k nároku Navrhovatele vysvětluje, že se v tomto případě jednalo o „[n]ový druh phishingového útoku, který má podle našich zjištění probíhat tak, že na sociální síti Facebook byl neznámou osobou vytvořen profil pod názvem Servis 24, který pod záminkou vyplacení bonusu 400 Kč lákal na využití nové verze internetového bankovníctví České spořitelny, a.s. s přístupem z falešné webové stránky <http://servis24.ic.cz>, popřípadě [http://sporitelna24\\_c.cz](http://sporitelna24_c.cz) nebo [http://sporitelnabanking\\_ic.cz](http://sporitelnabanking_ic.cz). Adresa webu v adresním řádku prohlížeče neodpovídá [...] – skutečná webová adresa internetového bankovníctví ČS je [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz). Pachatel získá přístup do internetového bankovníctví klientů poté, co tito vyplní své přihlašovací údaje do této služby na výše uvedených podvodných stránkách. Následuje kontaktování klienta ze strany pachatele pod profilem klienta přítele na Facebooku, s žádostí o přeposlání autorizačního kódu obsaženého v SMS, kterou si pachatel nechá vygenerovat v rámci zadané transakce v internetovém bankovníctví klienta. Poté, co klient svému „příteli“ sdělí autorizační kód k zadané transakci, pachatel má všechny potřebné prvky k tomu, aby realizoval transakci z klienta účtu.“

Instituce současně namítá, že „[v] případě Navrhovatele lze s ohledem na obdobný vektor útoku usuzovat na to, že se mohlo jednat o tentýž nebo obdobný způsob provedení útoku.“

Instituce namítá, že „[z]e strany Navrhovatele muselo dojít k nedostatečnému zabezpečení přihlašovacích údajů do služby SERVIS 24 a v kombinaci s přeposláním autorizačního SMS kódu další osobě došlo k přerušení povinnosti k ochraně jedinečných bezpečnostních prvků z hrubé nedbalosti“ a navrhuje proto, aby finanční arbitr návrh na zahájení řízení v plném rozsahu zamítl.

## 7 Smírné řešení sporu

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel se k možnosti smírného řešení sporu nevyjádřil, ačkoliv k tomu byl finančním arbitrem vyzván. Instituce nepovažuje smírné řešení sporu za možné. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

## 8 Právní posouzení

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

Finanční arbitr při rozhodování aplikuje rozhodné psané právo, posuzuje všechny shromážděné podklady samostatně i ve vzájemné souvislosti s přihlédnutím k předmětu projednávaného sporu. Finanční arbitr se opírá a odvolává na relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů, Ústavního soudu nebo Soudního dvora Evropské unie. Finanční arbitr tak činí proto, aby jeho rozhodnutí bylo věcně a právně správné a přesvědčivé pro obě strany sporu, a zároveň i pro soud, který bude případně na základě žaloby kterékoli strany sporu rozhodnutí finančního arbitra přezkoumávat, a aby rozhodnutí finančního arbitra soud jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem sporu je posouzení nároku Navrhovatele na vrácení peněžních prostředků ve výši 25.000 Kč, které Instituce zaúčtovala k tíži jeho Platebního účtu na základě platebního příkazu k platební transakci dne 13. 11. 2016 (dále jen „Sporná platební transakce“), který Navrhovatel nezadal.

### 8.1 Rozhodná právní a smluvní úprava

Na právní vztahy mezi Navrhovatelem a Institucí ze Smlouvy o účtu a Smlouvy o elektronickém bankovníctví se použije úprava nového občanského zákoníku i příslušná úprava zákona o platebním styku. Zákon o platebním styku je ve vztahu k novému občanskému zákoníku zákonem speciálním. Pokud tedy zákon o platebním styku neupravuje určitou otázku, použije se úprava nového občanského zákoníku jako obecného soukromoprávního předpisu.

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby sdělila, zda za trvání smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí došlo ke změnám Smlouvy o účtu, a pokud ano, aby doložila, že ke změně došlo v souladu se zákonem o platebním styku, který v § 94 odst. 1 stanoví, že *„[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 § 94 odst. 3 písm. d) zákona o platebním styku *„[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu závazku z rámcové smlouvy přijal, jestliže poskytovatel v návrhu na změnu závazku z rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět závazek z rámcové smlouvy podle odstavce 4“* a podle § 94 odst. 4 platí, že *„[j]estliže uživatel návrh na změnu závazku z rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo závazek z rámcové smlouvy přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět“*. Trvalým nosičem dat je podle § 2 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“*.

Pokud jde o smluvní úpravu, pak rozhodné pro posouzení tohoto případu jsou Smlouva o účtu, Všeobecné podmínky (tj. Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s., Soukromá klientela, účinné od 1. 4. 2011) a Uživatelská příručka služeb SERVIS 24 (tj. Uživatelská příručka služeb SERVIS 24 účinná od 1. 12. 2011), protože Instituce finančnímu arbitrovi nedoložila, že se další smluvní dokumenty, které v řízení předložila, staly součástí právního vztahu ve smyslu § 94 zákona o platebním styku.

### 8.2 Skutková zjištění

Finanční arbitr při posouzení věci vycházel z podkladů předložených Institucí, zejména z Přehledu aktivit v IB, Záznamu o autorizačních sms, otisků z informačních systémů Instituce se zobrazením času odepsání částky 25.000 Kč z Platebního účtu a připsání částky 25.000 Kč na Cílový účet, které mají povahu výstupů z informačních systémů sloužících k provozu platebního styku banky, které v některých případech využívají také výstupy z informačních systémů třetích stran (například telefonního operátora). Finanční arbitr při posouzení věci dále vycházel z podkladů orgánů činných v trestním řízení na základě trestního oznámení Navrhovatele, které finančnímu arbitrovi předložil Navrhovatel. Finanční arbitr tyto podklady v řízeních s obdobným předmětem sporu vždy využívá a považuje je za spolehlivé zdroje relevantních informací.

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

- a) z doslovného tvrzení Navrhovatele v Trestním oznámení, že „[d]ne 13.11.2016 v 21:59 hodin mne někdo neznámý kontaktoval z telefonu ■ na můj telefon č. ■ - tento můj telefon je svázán se správou internetového bankovníctví – kdy mi řekl, pojd' na facebook, poté telefon položil. Tento člověk mluvil česky bez přízvuku hlubokým hlasem, jednalo se o muže. Nevěděl jsem o co se jedná, proto jsem raději šel na svůj facebookový účet, který mám pod jménem ■, po přihlášení jsem uviděl zprávu od mého kamaráda ■ facebookový nick ■, název profilu ■. S tímto jsem tedy prostřednictvím facebooku začal komunikovat, kdy po mně chtěl, aby si na můj telefon mohl přeposlat autorizační kód pro přístup do jeho internetového bankovníctví. S tímto jsem souhlasil a na můj mobilní telefon přišla sms zpráva s přístupovým heslem. Zpráva mi na telefon přišla ve 22:09 hodin z tel čísla ■, ve které byl autorizační kód pro odeslání finanční částky 25.000,- Kč na bankovní účet ■. Za toto mi na facebooku poděkoval a psal, že že bude ještě druhý, jestli počkám. Chvilí jsem čekal, nic nepřišlo. On mi popřál dobrou noc. Já jsem ještě ■ poslal klasickou SMZ zprávu z telefonu na jeho telefon ■, že nic poposud nepřišlo, na což on nijak nereagoval. Dnešního dne tj. 14.11.2016 v 08:06 hod. přišla na můj telefon SMS zpráva z banky / ČS / ve znění : „byl schválen limit pro navýšení kontokorentu“. Napsal jsem ■ na facebooku, že byla žádost schválena, na což přišla další SMS zpráva od banky s kódem na potvrzení na navýšení kontokorentu. V této zprávě již bylo uvedeno moje jméno. Proto jsem pojal podezření, že je něco špatně a kód jsem již neodeslal. Tato SMS zpráva přišla celkem 5 x a naposledy v 08:58 hod. Po přečtení první SMS zprávy jsem se přihlásil ze svého počítače do internetového bankovníctví Servis 24 Česká spořitelna, kde jsem viděl, že z našeho účtu č. ■ bylo odečteno 25.000,-Kč, a to dne 13.11.2016 v 22:10 hod. Hned jsem telefonicky kontaktoval ■, tomu jsem řekl, co se stalo, ale on vůbec o ničem nevěděl. Následně mi řekl, že mu na jeho telefon chodí zprávy zabezpečení z jeho facebookového profilu o tom, že se na jeho profil připojil někdo ze zařízení Apple Praha. [...] Moje manželka ■ však na dotaz, zda se jí nestala nějaká nestandardní událost na PC nebo při přihlašování do internetového bankovníctví uvedla, že dne 17.8.2016 odklikla nějaký odkaz – reklamu na Facebooku, kde jí byla učiněna nabídka, že pokud se přihlásí do nějaké časové omezené doby tak vyhraje částku asi 15.000,-Kč. Po odkliknutí tohoto odkazu se jí zobrazila stránka servis24, kde po ní chtěli přihlašovací údaje. Po zadání těchto údajů se však stejně nepřihlásila, proto stránku opustila. Pro kontrolu šla na stránku servis 24 jak byla zvyklá, kde se však již normálně po zadání přihlašovacích údajů normálně přihlásila.“;
- b) dne 17. 8. 2016 v 20:09:06 hod. byla v internetovém prohlížeči Navrhovatele navštívena stránka <http://cservis24.esy.es/>, jak vyplývá z Historie prohlížení („<http://cservis24.esy.es/>“, „17.8.2016 20:09:06“);
- c) dne 13. 11. 2016 v 22:08:37 hod. došlo k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■ („CICdokončení autentizace. IB-celá autentizace“, „13.11.2016 22:08:37“, „■“) a v 22:21:09 hod. k odhlášení („odhlášení klienta - IB“, „13.11.2016 22:21:09“, „■“), jak vyplývá z Přehledu aktivit v IB;
- d) dne 13. 11. 2016 v 22:09:22 hod. byl z IP adresy 83.143.240.5 zadán platební příkaz k platební transakci ve výši 25.000 Kč, jak vyplývá z Přehledu aktivit v IB („■“, „25000“, „13.11.2016 22:09:22“, „■“, „CBL\_SIPO\_PO\_Create“);
- e) dne 13. 11. 2016 v 22:09:22 hod. Instituce přijala z IP adresy ■ žádost o vygenerování autorizačního kódu, jak vyplývá z Přehledu aktivit v IB („■“, „25000“, „13.11.2016 22:09:22“, „■“, „CBL\_SIPO\_PO\_Create“) a ze Záznamu o autorizační sms („CREATED\_QUEUE\_TM - 13.11.2016 22:09:22“);
- f) dne 13. 11. 2016 v 22:09:22 hod. Instituce odeslala autorizační sms zprávu na Telefonní číslo Navrhovatele, jak vyplývá ze Záznamu o autorizační sms („SENT\_TM - 13.11.2016

22:09:22“, „+420“, „■“, „CS-S24: Zadana transakce na ucet ■; castka 25000,00 CZK. Autorizacni SMS kod: ■“);

- g) dne 13. 11. 2016 byla autorizační sms zpráva doručena na Telefonní číslo Navrhovatele, jak vyplývá z otisku autorizační sms zprávy předloženého Navrhovatelem („Přijato: 13. listopadu“, „CS-S24: Zadana transakce na ucet ■; castka 25000,00 CZK. Autorizacni SMS kod: ■“);
- h) dne 13. 11. 2016 v 22:10 hod. přeposlal Navrhovatel autorizační kód ■ uživateli ■ prostřednictvím sociální sítě Facebook, jak vyplývá z otisků konverzace Navrhovatele s uživatelem ■ (Navrhovatel: „■“);
- i) dne 13. 11. 2016 v 22:10:17 hod. byl z IP adresy ■ potvrzen platební příkaz k platební transakci ve výši 25.000 Kč autorizačním sms kódem, jak vyplývá z Přehledu aktivit v IB („13.11.2016 22:10:17“, „■“, „250000“, „CBL\_SIPO\_PO\_Create“) a ze Záznamu o autorizační sms („AUTH\_TM - 13.11.2016 22:10:16“);
- j) dne 13. 11. 2016 v 22:10:28 hod. Instituce odepsala z Platebního účtu částku 25.000 Kč, jak vyplývá z otisku informačního systému Instituce se zobrazením času odepsání částky 25.000 Kč z Platebního účtu („-25000.00“, „ODEPSÁNÍ ÚČTOVÁNÍ - 13/11/16 22:10:28“);
- k) dne 13. 11. 2016 v 22:10:28 hod. byla částka 25.000 Kč připsána na Cílový účet, jak vyplývá ze záznamu z informačního systému Instituce o připsání částky 25.000 Kč na Cílový účet („25000.00“, „13/11/16 22:10:28“);
- l) dne 14. 11. 2016 v 8:17:44 hod. Instituce odeslala na Telefonní číslo Navrhovatele sms zprávu ve znění „CS-S24: Pro dokončení vasi zadosti o kontokorentni uver na jmeno ■ ve vysí 41000,00 Kč použijte autorizacni SMS kod: ■. Tento kod ani SMS zpravu nikomu nepreposilejte. V pripade nejasnosti volejte ■“, jak vyplývá ze Záznamu o autorizační sms („SENT\_TM - 14.11.2016 08:17:44“, „■“, „■“);
- m) dne 14. 11. 2016 v 8:17 hod. byla autorizační sms zpráva doručena na Telefonní číslo Navrhovatele, jak vyplývá z otisku autorizační sms zprávy předloženého Navrhovatelem („Přijato: 8:17“);
- n) dne 14. 11. 2016 v 8:21:03 hod. Instituce odeslala na Telefonní číslo Navrhovatele sms zprávu ve znění „CS-S24: Pro dokončení vasi zadosti o kontokorentni uver na jmeno ■ ve vysí 41000,00 Kč použijte autorizacni SMS kod: ■. Tento kod ani SMS zpravu nikomu nepreposilejte. V pripade nejasnosti volejte ■“, jak vyplývá ze Záznamu o autorizační sms („SENT\_TM - 14.11.2016 08:21:03“, „■“, „■“);
- o) dne 14. 11. 2016 v 8:23:01 hod. Instituce odeslala na Telefonní číslo Navrhovatele sms zprávu ve znění „CS-S24: Pro dokončení vasi zadosti o kontokorentni uver na jmeno ■ ve vysí 41000,00 Kč použijte autorizacni SMS kod: ■. Tento kod ani SMS zpravu nikomu nepreposilejte. V pripade nejasnosti volejte ■“, jak vyplývá ze Záznamu o autorizační sms („SENT\_TM - 14.11.2016 08:23:01“, „■“, „■“);
- p) dne 14. 11. 2016 v 8:26:37 hod. Instituce odeslala na Telefonní číslo Navrhovatele sms zprávu ve znění „CS-S24: Pro dokončení vasi zadosti o kontokorentni uver na jmeno ■ ve vysí 41000,00 Kč použijte autorizacni SMS kod: ■. Tento kod ani SMS zpravu nikomu nepreposilejte. V pripade nejasnosti volejte ■“, jak vyplývá ze Záznamu o autorizační sms („SENT\_TM - 14.11.2016 08:26:37“, „■“, „■“);

- q) dne 14. 11. 2016 v 8:26 hod. byla autorizační sms zpráva doručena na Telefonní číslo Navrhovatele, jak vyplývá z otisku autorizační sms zprávy předloženého Navrhovatelem („Přijato: 8:26“);
- r) dne 14. 11. 2016 v 8:58:21 hod. Instituce odeslala na Telefonní číslo Navrhovatele sms zprávu ve znění „CS-S24: Pro dokončení vaší žádosti o kontokorentní uver na jméno ■■■ ve výši 41000,00 Kč použijte autorizační SMS kód: ■■■. Tento kód ani SMS zprávu nikomu nepreposílejte. V případě nejasnosti volejte ■■■“, jak vyplývá ze Záznamu o autorizační sms („SENT\_TM - 14.11.2016 08:58:21“, „■■■“, „■■■“);
- s) dne 14. 11. 2016 v 8:58 hod. byla autorizační sms zpráva doručena na Telefonní číslo Navrhovatele, jak vyplývá z otisku autorizační sms zprávy předloženého Navrhovatelem („Přijato: 8:58“);
- t) dne 14. 11. 2016 v 19:50:09 hod. zástupce Instituce telefonicky kontaktoval Navrhovatele s dotazem, zda dne 13. 11. 2016 provedl platební transakci ve výši 25.000 Kč a požádala ho o předložení podkladů k reklamačnímu řízení, jak vyplývá ze záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „■■■.mp3“.

### 8.3 *Limit platebních transakcí provedených prostřednictvím internetového bankovníctví a sjednaný kontokorentní úvěr*

Podle § 99 zákona o platebním styku se mohou plátce (Navrhovatel) a poskytovatel platebních služeb (Instituce) „dohodnout na omezení celkové částky platebních transakcí provedených za použití platebního prostředku za určité období.“

Finanční arbitr zjistil, že dne 13. 11. 2016, kdy byla provedena Sporná platební transakce, byl pro transakce na Platebním účtu prostřednictvím internetového bankovníctví sjednán limit 200.000 Kč, a to podle článku 5.1 „Limit služby“ Příručky služeb SERVIS 24.

Podle článku 5.1 „Limit služby“ Příručky služeb SERVIS 24 platí, že „[z]výšení (ale i snížení) limitu lze provést v Obchodním místě.“ Finanční arbitr nezjistil, že by si Navrhovatel s Institucí pro služby SERVIS 24 sjednali v obchodním místě limit nižší než 200.000 Kč.

Výše Sporné platební transakce sjednaný limit nepřesáhla.

Navrhovatel s Institucí dne 20. 6. 2012 uzavřeli Smlouvu o kontokorentním úvěru, podle které si k Platebnímu účtu sjednali kontokorentní úvěr ve výši 5.000 Kč. Navrhovatel s Institucí dne 5. 4. 2016 uzavřeli Dodatek ke Smlouvě o kontokorentním úvěru, podle kterého si k Platebnímu účtu sjednali kontokorentní úvěr ve výši 40.000 Kč.

Před provedením Sporné platební transakce výše debetního zůstatku na Platebním účtu činila -6.784,43 Kč, jak vyplývá z výpisu z Platebního účtu za měsíc listopad 2016. Instituce tedy odepsáním částky Sporné platební transakce 25.000 Kč sjednanou výši kontokorentního úvěru nepřekročila.

### 8.4 *Sjednaný způsob autorizace a autorizace Sporné platební transakce*

Platební transakce je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Plátcem je pak ve smyslu § 2 odst. 3 písm. a) téhož zákona uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce, nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce. Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem.“



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

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce ve Všeobecných podmínkách a Uživatelské příručce služeb SERVIS 24.

Podle článku 36.1 „Souhlas s provedením platební transakce“ Všeobecných podmínek „[b]anka provede pouze takovou platební transakci, s jejímž provedením vyslovil Klient souhlas před předáním platebního příkazu a nejpozději společně s jeho doručením. Taková platební transakce je autorizovanou platební transakcí. V odůvodněných případech lze sjednat i jiný okamžik udělení souhlasu s provedením platební transakce. Udělení Klientova souhlasu k platební transakci je podmínkou jejího provedení.“ Podle článku 36.1 „Souhlas s provedením platební transakce“ písm. b) Všeobecných podmínek „[j]e-li platební příkaz pořízen za využití některé služby přímého bankovníctví, pak použitím popřípadě sdělením Bezpečnostních údajů, společně s řádnou identifikací jednajícího Uživatele, případně i použitím Bezpečnostních prostředků, při pořízení a předání platebního příkazu Bance, Klient vyjadřuje svůj souhlas s provedením platební transakce na základě takového platebního příkazu.“

Podle článku 4. „Přihlášení do služeb SERVIS 24“ Příručky služeb SERVIS 24 je využití služeb internetového bankovníctví SERVIS 24 přístupných na internetovém serveru [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) „[p]odmíněno úspěšným přihlášením, které slouží k identifikaci a ověření Uživatele“.

Článek 4.2 „Přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking“, „Druhé a další přihlášení“ Příručky služeb SERVIS 24 stanoví: „K přihlášení použijte klientské číslo a aktuální heslo pro Internetbanking, případně také přihlašovací SMS kód.“

Podle článku 3. „Bezpečnost služeb SERVIS 24“ Příručky služeb SERVIS 24 je přihlašovací sms volitelně nastavitelným Bezpečnostním údajem. Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by si Navrhovatel nastavil přihlašovací sms kód jako jeden z Bezpečnostních údajů pro přihlášení do internetového bankovníctví.

Článek 3.1 „Poskytování bezpečnostních údajů“ Příručky služeb SERVIS 24 stanoví, že „[p]ro zadávání Aktivních transakcí prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking je nutné ke Standardní bezpečnosti aktivovat autorizační SMS.“

Podle článku 3.2 „Identifikace a ověření uživatele“ Příručky služeb SERVIS 24 jsou klientské číslo, heslo pro Internetbanking a autorizační sms tzv. „Bezpečnostními údaji“.

Autorizační sms je podle článku 22.2 „Jaké jsou bezpečnostní prostředky pro SERVIS 24?“ Všeobecných podmínek současně tzv. „Bezpečnostním prostředkem“. Podle tohoto článku „Bezpečnostní prostředky jsou autorizační SMS nebo elektronický certifikát. Jde o jedinečné prvky, které Vám a jiným uživatelům přidělujeme pro ještě větší bezpečnost komunikace mezi námi. Pokud si nesjednáte elektronický certifikát, budeme Vaše pokyny ověřovat pomocí autorizační SMS.“

Finanční arbitr nezjistil, že by si Navrhovatel stanovil „povinnost přístupu ke službám SERVIS 24“ klientským certifikátem nebo stanovil „povinnost autorizace všech Aktivních transakcí“ klientským certifikátem ve smyslu článku 3. „Bezpečnost služeb SERVIS 24“ Příručky služeb SERVIS 24.

Navrhovatel si tedy s Institucí sjednal, že souhlas s platební transakcí zadanou prostřednictvím internetového bankovníctví uděluje tak, že se do internetového bankovníctví přihlásí pomocí klientského čísla a hesla pro Internetbanking, a zadaný platební příkaz potvrdí zadáním autorizačního sms kódu zasláného na Telefonní číslo Navrhovatele do příslušného pole.

Instituce předložila Přehled aktivit v IB a Záznam o autorizačních sms, ze kterých finanční arbitr zjistil, že Sporná platební transakce byla provedena po úspěšném přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele (to vyplývá ze záznamů „CICdokončení autentizace. IB-celá autentizace“, „13.11.2016 22:08:37“ v Přehledu aktivit v IB) a za použití autorizačního sms kódu (to vyplývá ze záznamu o odeslání autorizační sms na Telefonní číslo Navrhovatele „SENT\_TM - 13.11.2016 22:09:22“, „■■■“, „■■■“, „CS-S24: Zadana transakce na ucet ■■■; castka 25000,00 CZK. Autorizacni SMS kod: ■■■“ v Záznamu o autorizačních sms; a ze záznamu „13.11.2016 22:10:17“ o času autorizace platebního příkazu autorizačním sms kódem v Přehledu aktivit v IB“). Finanční arbitr uzavírá, že předloženými podklady Instituce doložila, že při Sporné platební transakci byla dodržena sjednaná forma a postup ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

#### 8.5 *Autorizace Sporné platební transakce*

Přítomnost souhlasu plátce s platební transakcí je nutnou podmínkou autorizace platební transakce. Jestliže souhlas s platební transakcí udělí osoba od plátce odlišná bez souhlasu Navrhovatele, nemusí se jednat o platební transakci autorizovanou, i kdyby dodržela dohodnutou formu a postup. Stejně tak, tvrzení plátce, že souhlas s platební transakcí neudělil bez dalšího, nemusí postačovat pro vyhodnocení platební transakce jako neautorizované.

Právní úprava obsažená v ustanoveních § 98 a § 120 zákona o platebním styku vychází ze Směrnice. Čl. 59 odst. 2 Směrnice v tomto směru přitom vymezuje, že „[p]okud uživatel platební služby popírá autorizaci provedené platební transakce, použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem platebních služeb nemusí být samo o sobě postačující pro prokázání, zda daná platební transakce byla plátcem autorizována nebo zda se plátce dopustil podvodu nebo zda z důvodu hrubé nedbalosti nebo úmyslně nesplnil jednu nebo více svých povinností podle článku 56.“

Přestože tedy zákon o platebním styku neobsahuje jako v jiných případech doslovnou transpozici, pořád platí, že podle zásad, které platí jak v civilním soudním řízení, tak v řízení před finančním arbitrem, je finanční arbitr povinen vycházet ze skutkového stavu věci a volně hodnotit shromážděné důkazy (k tomu srov. Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).

Skutkové okolnosti případu nasvědčují tomu, že Navrhovatel příkaz k provedení Sporné platební transakce nezadal, když manželka Navrhovatele znala klientské číslo a heslo pro Internetbanking, které zadala dne 17. 8. 2016 na internetové stránce <http://cservis24.esy.es/>, a dále když Navrhovatel přeposlal autorizační sms kód uživateli ■■■ prostřednictvím sociální sítě Facebook. Finanční arbitr tedy musí Spornou platební transakci posuzovat jako platební transakci neautorizovanou, se kterou zákon o platebním styku spojuje právní následky v podobě speciální odpovědnosti poskytovatele nebo uživatele platebních služeb.

#### 8.6 *Odpovědnost za neautorizovanou platební transakci*

Odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci upravuje ustanovení § 115 zákona o platebním styku, které stanoví:

*„(1) Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně po té, co mu plátce neautorizovanou platební transakcí oznámil, a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, b) vrátí částku platební transakce, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, plátci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu. (2) Odstavec 1 se nepoužije, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce.“*

Zákon o platebním styku potom upravuje případy, kdy je vyloučena nebo omezena odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci proto, že ztrátu z neautorizované platební transakce nese zcela nebo v určité výši plátce, v tomto případě Navrhovatel. Konkrétně, podle § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku *„[p]látce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí a) do částky odpovídající 150 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena 1. použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo 2. zneužitím platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků“.*

Ve zbytku je ztráta z neautorizovaných platebních transakcí pokryta odpovědností poskytovatele platebních služeb plátce. V projednávaném případě připadá do úvahy pouze případ zneužití platebního prostředku, kterým je internetové bankovníctví Navrhovatele, ve smyslu § 116 odst. 1 písm. a) bodu 2 zákona o platebním styku, neboť další případy neoprávněného užití platebního prostředku, tj. odcizení či ztráta, připadají v úvahu pouze u platebních prostředků hmotných, zejména platebních karet.

Podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku *„[p]látce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101“.*

Ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí nese v plném rozsahu poskytovatel platebních služeb plátce podle § 116 odst. 2 zákona o platebním styku, *„pokud plátce nejednal podvodně a a) ztráta vznikla po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, nebo b) poskytovatel nezajistil, aby uživatelům byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“*

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a doložených tvrzení stran sporu zjistil, že

- (i) platební příkaz ke Sporné platební transakci byl zadán dne 13. 11. 2016 v 22:09:22 hod. a v 22:10:17 hod. potvrzen zadáním autorizačního sms kódu;
- (ii) Instituce Spornou platební transakci provedla dne 13. 11. 2016 v 22:10:28 hod.;
- (iii) Navrhovatel se o provedení Sporné platební transakci podle svého tvrzení dozvěděl dne 14. 11. 2016 poté, co mu přišla první z pěti autorizačních sms k navýšení kontokorentního úvěru, tedy po 8:17:44 hod.;

a uzavírá, že Navrhovatel se o Sporné platební transakci dozvěděl až po jejím provedení.

Prostředkem umožňujícím oznámit zneužití internetového bankovníctví je podle článku 24.4 „Ztráta, odcizení nebo zneužití Bezpečnostních údajů nebo Bezpečnostních prostředků“ Všeobecných podmínek informační linka Instituce nebo telefonní čísla uvedená v dalších informačních materiálech Instituce. Z vyjádření obou stran sporu ani z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývá, že by tyto linky nebyly v rozhodné době pro tento případ v provozu nebo že by se Navrhovatel pokoušel kontaktovat Instituci dříve a nepodařilo se mu to.

Použití ustanovení § 116 odst. 2 zákona o platebním styku tedy v projednávaném případě nepřichází v úvahu.

Ze shromážděných podkladů vyplývá, že Sporná platební transakce byla provedena s použitím klientského čísla, hesla pro Internetbanking a autorizačního sms kódu.

Podle § 102 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku „*[p]oskytovatel, který vydává platební prostředek, je povinen zajistit, aby personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku nebyly přístupné osobám jiným než jeho držiteli; tím nejsou dotčeny povinnosti držitele platebního prostředku stanovené v § 101*“.

Ze Žádosti Navrhovatele o vygenerování nových bezpečnostních údajů internetového bankovníctví ze dne 20. 10. 2014 vyplývá, že klientské číslo, které bylo použito k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele před provedením Sporné platební transakce, bylo uživateli předáno na pobočce Instituce v neporušené bezpečnostní obálce.

Podle článku 3.2 „Identifikace a ověření uživatele“ Příručky služeb SERVIS 24 je heslo pro Internetbanking „*Vámi vytvořená kombinace číslic a písmen o minimální délce 8 a maximální délce 30 znaků (rozlišujte malá a velká písmena, nepoužívejte diakritiku) obsahující současně minimálně dvě písmena a minimálně dvě číslice. Heslo si stanovíte při prvním přihlášení do služby SERVIS 24 Internetbanking.*“ Navrhovatel si heslo pro Internetbanking, které bylo použito k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele před provedením Sporné platební transakce, nastavil sám.

Podle článku 3.2 „Identifikace a ověření Uživatele“ Příručky služeb SERVIS 24 se autorizační sms rozumí sms, kterou „*zasílá Banka Uživateli na mobilní telefon, a která obsahuje autorizační SMS kód. Autorizační SMS kód slouží k autorizaci transakcí pořizovaných Uživatelem prostřednictvím služby SERVIS 24 Internetbanking. Během autorizace je třeba SMS kód opsat z SMS zprávy do příslušného pole v aplikaci Internetbanking.*“ Z povahy věci tedy měl být autorizační sms kód, který byl použit k potvrzení platebního příkazu ke Sporné platební transakci, znám pouze Navrhovateli.

Klientské číslo Instituce předala Navrhovateli v bezpečnostní obálce, heslo pro Internetbanking si zvolil sám Navrhovatel a autorizační sms kódy zaslala Instituce na Telefonní číslo Navrhovatele. Klientské číslo, heslo pro Internetbanking a autorizační sms kód jsou personalizované bezpečnostní prvky ve smyslu § 85, § 101, § 102 a § 116 zákona o platebním styku, neboť se jimi Navrhovatel musí identifikovat, aby mohl vlastní internetové bankovníctví použít k provádění platebních transakcí, a současně nejsou známy třetím osobám.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by Instituce nesplnila povinnosti podle § 102 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, a že by bezpečnost internetového bankovníctví byla narušena ve sféře Instituce.

Podle § 101 písm. a) zákona o platebním styku „*[u]živatel oprávněný používat platební prostředek je povinen používat platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků*“.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by manželka Navrhovatele byla Disponentem nebo Zmocněnou osobou oprávněnou k přístupu do internetového bankovníctví Navrhovatele ve smyslu článku 6 „Uživatelé ve službách SERVIS 24“ Příručky služeb SERVIS 24, tedy že by manželce Navrhovatele Instituce přiřadila její vlastní Bezpečnostní údaje k přístupu do internetového bankovníctví Navrhovatele.

Sám Navrhovatel potom potvrzuje, že své klientské číslo a heslo pro Internetbanking své manželce vyzradil. Z historie prohlížení finanční arbitr zjistil, že dne 17. 8. 2016 v 20:09:06 hod. byla v internetovém prohlížeči Navrhovatele navštívena stránka <http://cservis24.esy.es/>.

Navrhovatel v Trestním oznámení potvrzuje, že jeho manželka „dne 17.8.2016 odklikla nějaký odkaz – reklamu na Facebooku, kde jí byla učiněna nabídka, že pokud se přihlásí do nějaké časové omezené doby tak vyhraje částku asi 15.000,-Kč. Po odkliknutí tohoto odkazu se jí zobrazila stránka servis24, kde po ní chtěli přihlašovací údaje. Po zadání těchto údajů se však stejně nepřihlásila, proto stránku opustila.“

Navrhovatel tedy sám připouští, že došlo k tzv. phishingovému útoku, kdy třetí osoba získala prostřednictvím podvodné stránky přihlašovací údaje do internetového bankovníctví Navrhovatele, tedy klientské číslo a heslo pro Internetbanking Navrhovatele, které zadala do falešného formuláře na stránkách <http://cservis24.esy.es/> manželka Navrhovatele. Následně se tato třetí osoba prostřednictvím získaných Bezpečnostních údajů přihlásila do internetového bankovníctví Navrhovatele a zadala platební příkaz ke Sporné platební transakci. Poté si třetí osoba vystupující jako uživatel ■ prostřednictvím sociální sítě Facebook vyžádala od Navrhovatele autorizační sms kód Sporné platební transakci, který jí Navrhovatel sám aktivně přepsal. Třetí osoba tímto autorizačním sms kódem Spornou platební transakci autorizovala.

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr zjistil, že ke zneužití internetového bankovníctví Navrhovatele došlo s největší pravděpodobností ve sféře Navrhovatele, a to tím, že Navrhovatel vyzradil klientské číslo a heslo pro Internetbanking manželce, která je zadala na podvodné přihlašovací stránce <http://cservis24.esy.es/>, a dále tím, že Navrhovatel sám přepsal autorizační sms kód uživateli ■ prostřednictvím sociální sítě Facebook, čímž Navrhovatel třetí osobě umožnil zadat a potvrdit platební příkaz ke Sporné platební transakci ve svém internetovém bankovníctví.

Podle § 85 písm. a) bodu 1. zákona o platebním styku poskytovatel platebních služeb musí uživateli poskytnout informace o povinnostech a o odpovědnosti poskytovatele a uživatele, mimo jiné, pokud má být podle rámcové smlouvy vydán uživateli platební prostředek, „*popis opatření, která musí uživatel přijmout na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků*“. Tyto informace přitom musí poskytnout s dostatečným předstihem před tím, než je uživatel vázán rámcovou smlouvou, určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou (§ 80 odst. 1 zákona o platebním styku). Mají-li proto uživatelé platebních služeb ve vztahu k ochraně internetového bankovníctví jako platebního prostředku vzniknout povinnosti, takové povinnosti musí být v rámcové smlouvě vymezeny srozumitelným a přiměřeně konkrétním způsobem.

V tomto případě tak Instituce učinila ve Smlouvě o účtu, resp. ve Všeobecných podmínkách, a jejím podpisem na sebe Navrhovatel převzal smluvní povinnosti, jejichž účelem je zejména ochrana personalizovaných bezpečnostních prvků internetového bankovníctví, a to podle článku 24.1 „Bezpečnostní údaje“ Všeobecných podmínek: „*Každý Uživatel obdrží od Banky Bezpečnostní údaje. [...] Uživatel je povinen Bezpečnostní údaje chránit před vyrazením neoprávněné osobě, před ztrátou, odcizením a jakýmkoliv zneužitím.*“

Přiměřenost opatření, jak požaduje zákon o platebním styku, je třeba posuzovat s ohledem na konkrétní platební prostředek, v tomto případě internetové bankovníctví. To znamená, že po uživateli platebních služeb nelze požadovat taková opatření, která by výrazně omezovala, případně prakticky znemožňovala používání platebního prostředku. Finanční arbitr považuje povinnost uživatele platebního prostředku sjednanou mezi Navrhovatelem a Institucí uvedenou v článku 24.1 „Bezpečnostní údaje“ Všeobecných podmínek za přiměřenou.

Navrhovatel tedy ponese ztrátu ze Sporné platební transakce v případě, že vznikla v příčinné souvislosti s jeho podvodným jednáním, nebo v příčinné souvislosti s tím, že úmyslně anebo z hrubé nedbalosti porušil svoji smluvně převzatou povinnost chránit svoje Bezpečnostní údaje.

Při vymezení podvodného jednání a jednotlivých forem zavinění, úmyslu a nedbalosti, si soukromé právo vypomáhá právem trestním. Jak finanční arbitr uvádí výše, finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel jednal podvodně.

O úmysl přímý jde tehdy, jestliže osoba, jejíž úmysl se posuzuje, věděla, že svým jednáním může určitý následek způsobit a také ho způsobit chtěla. O úmysl nepřímý jde, jestliže osoba, jejíž úmysl se posuzuje, věděla, že svým jednáním určitý následek způsobit může a je s tímto následkem srozuměna pro případ, že nastane. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel ztrátu ze Sporné platební transakce způsobil svým úmyslným jednáním.

Nedbalost pak právní teorie dělí na vědomou a nevědomou. O nedbalosti vědomé hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, věděla, že může určitý následek způsobit, ale bez přiměřených důvodů spoléhala, že se tak nestane. O nedbalosti nevědomé hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, nevěděla, že může určitý následek způsobit, ale vzhledem k okolnostem a k svým osobním poměrům to vědět měla a mohla.

Právní pojem hrubá nedbalost převzal zákon o platebním styku ze Směrnice. Podle úvodního ustanovení Směrnice č. 33 „[p]ři posuzování možné nedbalosti na straně uživatele platebních služeb by se mělo přihlídnout ke všem okolnostem. Důkazy a stupeň údajné nedbalosti by se měly hodnotit podle vnitrostátních právních předpisů“. Pojem hrubé nedbalosti tedy nezávisí na rozlišování nedbalosti vědomé a nevědomé, nedbalost hrubá se tak může vztahovat k oběma stupňům nedbalosti. S pojmem hrubé nedbalosti pracoval zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a to v jediném ustanovení § 447 odst. 2, a od 1. 1. 2014 s ním pracuje nový občanský zákoník, a to v § 1032 odst. 1, § 2071, § 2072 odst. 1, § 2544, § 2580 odst. 3, § 2898 a § 2971; ani občanský zákoník ani nový občanský zákoník však hrubou nedbalost výslovně nedefinují. Právní pojem hrubá nedbalost vyložily ale obecné soudy. Podle nich se hrubá nedbalost vyznačuje předpokladem zřejmé bezohlednosti [srov. např. rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 19. 3. 1937, Rv I 328/37: „Hrubá (nápadná) nedbalost jest, jak vyplývá z protikladu lehkého zavinění, neobyčejné zanedbání nutné péle a opatrnosti, které se dopouští jen člověk obzvlášť neopatrný nebo lehkomyšlný, který nedbá ani toho stupně opatrnosti, jehož jsou schopni i lidé méně způsobilí než člověk prostředních schopností.“, rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 9. 10. 1924, Rv II 284/24: „Za hrubou nedbalost lze tedy pokládati jen zvláště těžké porušení povinné bedlivosti, takové, že jeho neblahé následky bylo možno bez námahy předvídati a že se ho bylo možno lehce vyvarovati. Pouhá chyba nebo přehlédnutí, třebaš byly spojeny s těžkými následky, mohou se přihoditi i lidem pozorným a pečlivým a nejsou proto samy o sobě důkazem, že vznikly hrubou nedbalostí.“].

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel porušil smluvně převzatou povinnost „Bezpečnostní údaje chránit před vyrazením neoprávněné osobě, před ztrátou, odcizením a jakýmkoliv zneužitím“ uvedenou v článku 24.1 „Bezpečnostní údaje“ Všeobecných podmínek už tím, když své klientské číslo a heslo pro Internetbanking vyrazil své manželce („Manželce jsem své heslo na internetové bankovníctví zdědil, ale přístup k účtu ma jako disponent.“). Ačkoliv je manželka Navrhovatele podle Zmocnění disponentů oprávněná disponovat s peněžními prostředky na Platebním účtu, finanční arbitr nezjistil, že by byl Navrhovatel oprávněn sdělit manželce, jako třetí osobě, své klientské číslo a heslo pro Internetbanking.

Finanční arbitr dále zjistil, že manželka Navrhovatele zpřístupnila klientské číslo a heslo pro Internetbanking Navrhovatele dalším třetím osobám, když je dne 17. 8. 2016 zadala do formuláře na stránkách <http://cservis24.esy.es/> („[...] odklikla nějaký odkaz – reklamu na Facebooku, kde jí byla učiněna nabídka, že pokud se přihlásí do nějaké časové omezené doby tak vyhraje částku asi 15.000,-Kč. Po odkliknutí tohoto odkazu se jí zobrazila stránka servisu 24,

*kde po ní chtěli přihlašovací údaje. Po zadání těchto údajů se však stejně nepřihlásila, proto stránku opustila.“).*

Navrhovatel uživateli v konverzaci na sociální síti Facebook přeposlal uživateli ■ autorizační sms kód („Kód mi na tel.přišel a já mu ho přeposlal“).

Navrhovatel vyzradil své přihlašovací údaje manželce. Manželka Navrhovatele zadala Bezpečnostní údaje pro přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele jinam než do internetového bankovníctví dostupného na stránkách [www.servis24.cz](http://www.servis24.cz) podle článku 1.3 „Charakteristika služby SERVIS 24 Internetbanking“ Příručky služeb SERVIS 24 a Navrhovatel autorizační sms kód k autorizaci Sporné platební transakce opsal jinam než „[d]o příslušného pole v aplikaci Internetbanking“ podle článku 3.2 „Identifikace a ověření Uživatele“ Příručky služeb SERVIS 24, zpřístupnil tak Bezpečnostní údaje třetím osobám, a tím porušil smluvně převzatou povinnost „Bezpečnostní údaje chránit před vyrazením neoprávněné osobě, před ztrátou, odcizením a jakýmkoliv zneužitím.“

V tomto případě Navrhovatel projevil naprostý nezáměr o bezpečnostní otázky související s používáním internetového bankovníctví. Ze shromážděných podkladů a jejich posouzení je zřejmé, že se na straně Navrhovatele nejednalo o ojedinělou chybu či přehlédnutí, ale o neobyčejnou lehkomyšlnost, lhostejnost a bezohlednost, a tedy hrubou nedbalost, kterou projevoval ve vztahu k používání platebního prostředku, kterým je v tomto případě internetové bankovníctví, když třetím osobám vyzradil svoje Bezpečnostní údaje.

## 9 K výroku rozhodnutí

Finanční arbitr nemůže jinak, než jednání Navrhovatele vyhodnotit jako hrubě nedbalé, nikoli však ve vztahu k trestné činnosti neznámého pachatele, ale ve vztahu k plnění jeho zákonných a smluvně převzatých povinností jako uživatele platebních služeb. Finanční arbitr po pečlivém právním posouzení všech shromážděných podkladů nezjistil, že by odpovědnost za ztrátu ze Sporné platební transakce nesla Instituce, protože nezjistil, že by nespĺnila některou ze svých zákonem stanovených nebo smluvně převzatých povinností poskytovatele platebních služeb, když současně z přímých i nepřímých důkazů vyplynulo hrubě nedbalé porušení povinností uživatele platebních služeb na straně Navrhovatele.

Odpovědnost za ztrátu z neautorizované platební transakce proto nese Navrhovatel podle § 116 odst. 1 písm. b) ve spojení s § 101 odst. a) zákona o platebním styku v plném rozsahu.

Tím samozřejmě není vyloučena odpovědnost neznámého pachatele, za škodu na majetku, kterou Navrhovateli způsobil zneužitím jeho internetového bankovníctví, k rozhodování o které však finanční arbitr příslušný není.

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

### **P o u č e 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 20. 7. 2017

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr