



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město
tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: FA/20964/2016
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/455/2015

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 24. 6. 2015 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 a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o vrácení částky ve výši 144.000 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 ve výši částky platební transakce, kterou Instituce provedla na základě platebního příkazu zadaného z internetového bankovníctví Navrhovatele, který Navrhovatel nezažal.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 12. 2. 2002 Smlouvu o běžném účtu v české měně (dále jen „Původní smlouva o účtu“), na základě které Instituce vede Navrhovateli účet č. ■ (dále jen „Účet“) a kterou Navrhovatel a Instituce dne 24. 2. 2004 změnili Dohodou o změně Smlouvy o běžném účtu v české měně (dále jen „Dohoda“; Původní smlouva o účtu ve znění Dohody dále jen „Smlouva o účtu“). Dne 25. 7. 2006 uzavřeli Navrhovatel a Instituce Smlouvu o poskytování služeb Servis 24 (dále jen „Smlouva o elektronickém bankovníctví“), na základě které mu Instituce zřídila službu internetového bankovníctví.

Dohoda označuje ve svém čl. II odst. 5 za svou nedílnou součást (resp. za nedílnou součást Smlouvy o účtu) Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s., v tomto případě platné od 15. 7. 2002 ve znění změn účinných od 1. 8. 2003 (dále jen „Všeobecné podmínky

z 1. 8. 2003“). Navrhovatel v čl. II. odst. 6 Dohody prohlásil, že je mu obsah Všeobecných podmínek z 1. 8. 2003 znám a že s nimi bez výhrad souhlasí.

Podle čl. I. odst. 1 a čl. IV. odst. 1 Smlouvy o elektronickém bankovníctví se právní vztahy vzniklé v souvislosti s ní řídí také Obchodními podmínkami pro služby přímého bankovníctví České spořitelny, a.s., v tomto případě účinnými od 1. 11. 2005 (dále jen „Podmínky elektronického bankovníctví“), které jsou nedílnou součástí Smlouvy o elektronickém bankovníctví, a Všeobecnými obchodními podmínkami České spořitelny, a.s., v tomto případě Všeobecnými podmínkami z 15. 7. 2002 ve znění změn účinných od 1. 8. 2003 a od 1. 7. 2004 (dále jen „Všeobecné podmínky z 1. 7. 2004“). Navrhovatel v čl. IV. odst. 2 Smlouvy o elektronickém bankovníctví prohlásil, že se seznámil s obsahem Smlouvy o elektronickém bankovníctví i s obsahem Podmínek elektronického bankovníctví a Všeobecných podmínek z 1. 7. 2004 a že s nimi bez výhrad souhlasí.

Instituce se v čl. 5 Původní smlouvy o účtu zavázala přijímat na Účet peněžité vklady nebo platby uskutečněné ve prospěch Účtu a z peněžních prostředků na Účtu podle písemného příkazu disponující osoby nebo splnění podmínek stanovených v Původní smlouvě o účtu vyplatit jí požadovanou částku nebo uskutečnit jejím jménem platby osobám, které určí.

Pokud jde o relevantní právní úpravu, Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu podle § 708 an. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, resp. 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 (dále jen „občanský zákoník“). Současně je Smlouva o účtu společně se Smlouvou o elektronickém bankovníctví (dále společně také „Smlouvy“) rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené. Zákon o platebním styku, který nabyl účinnosti dne 1. 11. 2009, se na tento případ použije, neboť podle jeho přechodného ustanovení § 144 odst. 6 se „[p]rávní vztahy mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb dnem nabytí účinnosti tohoto zákona řídí tímto zákonem, i když vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona“. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

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

Internetové bankovníctví, prostřednictvím kterého Navrhovatel 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 vztaženy 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. převod peněžních prostředků z platebního účtu).

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, neboť z jeho Účtu jako účtu platebního byly peněžní prostředky, které jsou

předmětem tohoto sporu, odepsány. Poskytovatelem platebních služeb plátce je pak v tomto případě Instituce.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem 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, ve znění účinném do 31. 1. 2016, které je pro posouzení příslušnosti finančního rozhodné, neboť Navrhovatel podal návrh dne 24. 6. 2015. Současně je k rozhodování tohoto sporu 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 v pondělí dne 2. 3. 2015 mezi 9:00 hod. a 10:00 hod. kontroloval prostřednictvím internetového bankovníctví, zda z Účtu odešly platby, které zadal v sobotu dne 28. 2. 2015, a zjistil, že z Účtu odešla jím nezadaná a neautorizovaná expresní platba na cizí účet č. ■ (dále jen „Cílový účet“) ve výši 144.000 Kč (dále jen „Sporná platební transakce“).

Navrhovatel tvrdí, že do internetového bankovníctví se přihlašuje pouze ze svých počítačů, tj. z notebooku značky HP s operačním systémem Windows 7 a IP adresou ■ (dále jen „Notebook“) a ze stolního počítače značky Compaq se stejným operačním systémem a IP adresou ■ (dále jen „Stolní počítač“, dále společně také „Počítače“); Počítače má „*pod uzamčením*“, tj. nacházejí se v dílně a v bytě, které při opouštění vždy zamyká. Navrhovatel dále tvrdí, že Počítače pravidelně, přibližně dvakrát týdně, kontroloval antivirovým programem ESET, vždy bez nalezení virové infiltrace. Navrhovatel v Trestním oznámení, které učinil součástí návrhu na zahájení řízení, tvrdí, že Notebook měl doma a Stolní počítač měl v práci.

Navrhovatel v Úředním záznamu, který učinil součástí návrhu, tvrdí, že platby ze dne 28. 2. 2015 ve výši 3.221 Kč a 78 Kč, které před provedením Sporné platební transakce zadal sám, zadal z Notebooku jako hromadné platby.

Navrhovatel dále tvrdí, že potvrzující SMS zprávy od Instituce mu chodí na mobilní telefon značky Samsung Galaxy mini s operačním systémem Android, verze 2.3.4. (dále jen „Mobilní telefon“), který má stále u sebe a ze kterého se nikdy nepřipojuje do internetového bankovníctví; tento telefon má tovární nastavení, antivirový program do něj Navrhovatel neinstaloval.

Navrhovatel tvrdí, že se do internetového bankovníctví přihlašuje klientským číslem a heslem, o kterých v Trestním oznámení tvrdí, že je zná pouze on, má je doma v dokumentech k Účtu a může s jistotou vyloučit, že by je někdo jiný znal; platby musí potvrdit kódem zasláným formou SMS na Mobilní telefon s telefonním číslem ■, ke Sporné platební transakci však SMS neobdržel. Navrhovatel tvrdí, že údaje o Účtu, heslech a zůstatku Účtu nikomu nesdílí a při žádném přihlášení do internetového bankovníctví není přítomna jiná osoba. Navrhovatel dále tvrdí, že Počítače a Mobilní telefon používá jako běžný uživatel, nestahuje do nich neznámé a podezřelé programy a není si vědom, že by při přihlašování do internetového bankovníctví či e-mailové schránky někdy zadával své telefonní číslo, že by si instaloval nějaké aplikace do Mobilního telefonu nebo že by kdy měnil nastavení Mobilního telefonu. Navrhovatel tvrdí, že nezjistil přítomnost viru.

Navrhovatel dále tvrdí, že po zjištění Sporné platební transakce neodkladně (asi do dvou hodin od jejího zadání) osobně podal reklamaci na pobočce Instituce, a argumentuje, že Instituce transakci měla zastavit. Navrhovatel dále tvrdí, že mu Instituce při podání Reklamací současně změnila klientské číslo a přístupové heslo. Navrhovatel v Úředním záznamu dále tvrdí, že mu téhož dne telefonoval zaměstnanec Instituce a „*poradil mi jak mám zajistit svůj počítač proti virům. K tomuto jsem projel svůj počítač antivirovým programem, program mi počítač vyčistil.*“ K tomuto svému tvrzení Navrhovatel dále tvrdí, že „*znamená, že jsem aktivoval antivirový program pro zjištění případných počítačových virů v počítači.*“ Navrhovatel současně tvrdí, že „*notebook i stolní počítač jsem na výzvu České spořitelny kontroloval antivirovým programem ESETem a nebyly nalezeny infiltrace. Notebook jsem nechal cca před měsícem přeinstalovat.*“

Navrhovatel argumentuje, že Instituce má „*špatný systém přihlašování a zajištění účtů klientů. Banka nutí svými poplatky za platby na přepážce používat levnější IT bankovníctví a při tom ho nedokáže patřičně zajistit a nabídnout klientovi lepší zajištění.*“

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků ve výši Sporné platební transakce.

6 Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že dne 2. 3. 2015 přijala platební příkaz k převodu částky 144.000 Kč z Účtu na Cílový účet, ke kterému byl v 10:05:32 hod. zaslán požadavek o zaslání autentizačního kódu a který byl autentizačním kódem potvrzen v 10:05:55 hod. Instituce tvrdí, že požadovaný SMS kód odeslala na telefonní číslo ■■■, peněžní prostředky odepsala z Účtu v 10:05:55 hod. a k zúčtování sporné platební transakce v zúčtovacím centru došlo v 10:31:44 hod.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel své tvrzení, že Spornou platební transakci neprovedl, nijak nedoložil, a ani jinak nespolupracoval při snaze Instituce o objasnění případu, zejména jí nepředložil trestní oznámení, výpis SMS zpráv ani výsledek antivirové kontroly, o který ho Instituce požádala; Spornou platební transakci proto není možné považovat za neautorizovanou, neboť ji Instituce provedla po přihlášení do internetového bankovníctví prostřednictvím klientského čísla a hesla, které zná pouze Navrhovatel, a po zadání autorizačního SMS kódu zasláního na telefonní číslo Navrhovatele, přičemž nelze dovodit, že by byly SMS zprávy z telefonu Navrhovatele skrytě přeposílány na jiné telefonní číslo, neboť Navrhovatel nepředložil výpis SMS zpráv.

Instituce dále tvrdí, že pokud by se v tomto případě jednalo o elektronický útok prostřednictvím malware, tak k nainstalování viru do zařízení uživatele je potřeba jeho spolupráce, např. tím, že si klikne na odkaz nebo stáhne soubor; na možné podoby takového útoku Instituce Navrhovatele opakovaně upozorňovala. Instituce tvrdí, že Navrhovatel měl dostatečné informace o svých povinnostech týkajících se ochrany bezpečnostních prvků internetového bankovníctví již od počátku smluvního vztahu prostřednictvím smluvní dokumentace, uživatelských příruček a jednotlivých upozornění; navíc v době provedení Sporné platební transakce užíval internetové bankovníctví již 8 let, nemůže proto tvrdit, že o hrozbách zneužití internetového bankovníctví a formách obrany nevěděl.

Námítku Navrhovatele, že Instituce měla dokončení Sporné platební transakce zabránit, Instituce odmítá, protože šlo v tomto případě o expresní platební transakci a Instituce peněžní prostředky z Účtu odepsala v okamžiku přijetí příkazu, a odkazuje na lhůty provádění platebních příkazů v „*dokumentu Informace k platebním službám*“.

Instituce tvrdí, že k provedení Sporné platební transakce nedošlo z důvodu nedostatečného zabezpečení systému Instituce nebo v důsledku jeho zneužití či napadení hackery.

Instituce tvrdí, že informace o změnách „*Všeobecných obchodních podmínek České spořitelny, a.s.*“ byly Navrhovateli k dispozici na obchodních místech a webových stránkách www.csas.cz a dále mu je Instituce zasílala prostřednictvím „*přítisků na výpisech z účtů*“, jejichž kopie již nemá k dispozici, a dále prostřednictvím internetového bankovníctví. Instituce tvrdí, že ze smlouvy o poskytování služeb Servis 24 – Start, kterou Navrhovatel s Institucí uzavřel dne 15. 1. 2015, vyplývá, že Navrhovatel svým podpisem stvrdil převzetí a souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami účinnými od 1. 1. 2015 (dále jen „*Všeobecné podmínky z 1. 1. 2015*“) a tedy potvrdil, že se tyto podmínky staly součástí jeho smluvní dokumentace, resp. že v daném rozsahu upravují všechny smlouvy, ve kterých je odkaz na „*VOP*“. Instituce argumentuje, že i když se v případě Servis 24 – Start jedná o jiný druh služby, než je Servis 24 internetové bankovníctví (konkrétně jde o službu, která umožňuje pouze pasivní náhled na účet, nikoliv aktivní operace), v době provedení Sporné platební transakce byly Všeobecné podmínky z 1. 1. 2015 pro Navrhovatele účinné.

Instituce tvrdí, že si Navrhovatel zvolil zabezpečení internetového bankovníctví prostřednictvím klientského čísla, hesla a autorizačních SMS zpráv, ačkoliv ho Instituce „*nejen ve smluvní dokumentaci*“ upozornila na možnost vyššího typu zabezpečení prostřednictvím klientského certifikátu; Navrhovatel si proto musel (resp. alespoň měl a mohl být) vědom zvýšené důležitosti svého vlastního obezřetného chování při ochraně svých bezpečnostních prvků.

Instituce argumentuje, že podle § 120 zákona o platebním styku prokázala, že byl dodržen postup, 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, neboť prokázala, že Spornou platební transakci provedla po zadání přihlašovacích údajů Navrhovatele a zadání autorizačního SMS kódu, který doručila na telefonní číslo Navrhovatele; Navrhovatel přitom nikdy v minulosti nenamítal, že mu Instituce autorizační SMS kód nedoručila.

Instituce odkazuje na čl. 59 odst. 2 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*Směrnice*“). Instituce argumentuje, že není zakázáno, aby formální provedení autorizace bylo důkazem o souhlasu klienta. Instituce tvrdí, že Navrhovatel je povinen prokázat buď, že platbu zadala jiná osoba, nebo že jeho údaje zneužila třetí osoba například v důsledku přítomnosti viru v Počítačích či Mobilním telefonu nainstalovaného bez vědomí a přičinění Navrhovatele; pokud Navrhovatel ani netvrdí, že došlo k phishingovému útoku, nelze objektivně vyloučit existenci souhlasu Navrhovatele s provedením Sporné platební transakce.

Instituce odkazuje na nález finančního arbitra sp. zn. 226/PS/2013. Instituce argumentuje, že v tomto případě existuje o tom, že platební transakce je neautorizovaná, pouze jeden osamocený nepřímý důkaz, tj. IP adresa, ze které byl platební příkaz pořízen.

Instituce namítá, že Navrhovatel neprokázal přijetí žádných přiměřených opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, např. že by měl na svých zařízeních aktualizovanou antivirovou ochranu, že v jeho případě došlo k útoku nedetekovatelnému antivirovými programy a že jeho provedení nešlo zabránit. Instituce z Navrhovatelových tvrzení „*mobilní telefon má tovární nastavení a antivirový program jsem nainstaloval*“ a

„k tomuto jsem projel svůj počítač antivirovým programem, program mi počítač vyčistil“, dovozuje, že počítač v rozhodné době vir obsahoval a Navrhovatel jej odstranil až po provedení Sporné platební transakce.

Instituce argumentuje, že pokud by Navrhovatel nemusel prokazovat přijetí opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků, jednalo by se o rozpor se zásadou předcházení škodám a o rozpor se zásadou, že výkon práv nemůže být v rozporu s dobrými mravy; Navrhovatel je proto povinen prokázat, že splnil svou povinnost a vynaložil přiměřené úsilí k tomu, aby ztrátě z neautorizované platební transakce zabránil.

Instituce co do povinností Navrhovatele ve vztahu k internetovému bankovníctví odkazuje na čl. I., odst. 3.1, čl. II., odst. 1.3, 4.2, 4.3, 5.7, 9.10 a 13.2, čl. IV odst. 3.4 a 3.8 a čl. V. odst. 3.1, 3.2 a 3.3 Podmínek elektronického bankovníctví.

7 Smírné řešení sporu

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Instituce nepovažuje smírné řešení sporu za možné, neboť podle jejího názoru nelze dovodit, že Sporná platební transakce byla neautorizovaná. 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.

Navrhovatel se domáhá, aby mu Instituce vrátila peněžní prostředky ve výši 144.000 Kč, které zaúčtovala k tíži Účtu jako platební transakci provedenou na základě platebního příkazu, který nezadal.

8.1 *Skutková zjištění*

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

- a) Dne 25. 2. 2015 v 13:26:58 hod. došlo k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■■■, při tomto přihlášení došlo v 13:27:16 hod. k zobrazení transakční historie. Toto přihlášení Navrhovatel označuje jako své přihlášení ze Stolního počítače.
- b) Dne 1. 3. 2015 v 00:38:32 hod. došlo k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■■■, při tomto přihlášení došlo v 00:38:44 hod. k zobrazení přehledu telefonních čísel nastavených pro autorizaci platebních transakcí, v 00:45:18 hod. k zadání hromadného příkazu k platební transakci na částku 3.221 Kč z Účtu na účet č. ■■■ a k platební transakci na částku 78 Kč z Účtu na účet č. ■■■ a v 00:45:43 hod. k zobrazení transakční historie. Toto přihlášení Navrhovatel označuje jako své přihlášení z Notebooku.

- c) Dne 2. 3. 2015 v 10:03:23 hod. došlo k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■■■, při tomto přihlášení došlo k zadání platebního příkazu k převodu částky 144.000 Kč na Cílový účet, k němuž byl v 10:05:32 hod. zadán požadavek na zaslání autorizačního SMS kódu (tj. k zadání příkazu ke Sporné platební transakci). Šlo o „expresní platbu BÚ“, tedy platbu, která má být provedena do 11:00 hod. Instituce zaslala v 10:05:32 hod. na telefonní číslo ■■■ SMS zprávu ve znění: „CS-S24: Zadana transakce na ucet ■■■; castka 144000,00 CZK. Autorizacni SMS kod: ■■■“. Platební příkaz byl autorizačním SMS kódem potvrzen v 10:05:55 hod. V tentýž čas zaslala Instituce na telefonní číslo ■■■ SMS zprávu ve znění: „CS-S24: Expresni platba z ■■■ ve vysí 144000,00 CZK byla prijata bankou dne 2.3.2015 v 10:05:55 hodin. Ref. ■■■“. Dále při tomto přihlášení došlo v 10:06:57 hod. k zobrazení transakční historie. Toto přihlášení Navrhovatel popírá.
- d) K zúčtování Sporné platební transakce v zúčtovacím centru Instituce došlo téhož dne v 10:31:44 hod. Instituce Spornou platební transakci zúčtovala jako expresní domácí platbu a dne 31. 3. 2015 z ní naúčtovala k tíži Účtu poplatek 125 Kč.
- e) Dne 2. 3. 2015 v 10:36:01 hod. došlo k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■■■, při tomto přihlášení došlo v 10:37:42 hod. a v 10:41:31 hod. k zobrazení transakční historie. Navrhovatel toto přihlášení označuje za své přihlášení ze Stolního počítače a tvrdí, že při něm zjistil provedení Sporné platební transakce.
- f) Navrhovatel dne 2. 3. 2015 podal Reklamaci, finanční arbitr nezjistil přesný čas jejího podání.
- g) Dne 2. 3. 2015 v 11:14:15 hod. došlo k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■■■, při tomto přihlášení došlo v 11:16:20 hod. k zobrazení transakční historie. Toto přihlášení označuje Navrhovatel za své přihlášení z Notebooku.
- h) Dne 2. 3. 2015 v 11:47:30 hod., 11:53:45 hod. a 11:54:14 hod. Instituce prostřednictvím aplikace pro bankovní pracovníky vyhledala a zobrazila detaily o Navrhovateli a v 11:55:01 hod. provedla změnu parametrů.
- i) Instituce dne 3. 3. 2015 v 12:12:55 hod. a 12:16:38 hod. telefonicky kontaktovala Navrhovatele a požadovala další informace ke Sporné platební transakci; současně ho požádala, aby podal trestní oznámení, aby zkontroloval svůj počítač antivirovým programem, který Navrhovateli zaslala téhož dne e-mailem v 11:20 hod., a aby jí výsledek této kontroly zaslal. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel Instituci výsledek zaslal.

Skutečnosti popsané v bodu a), e), g) a h) vyplývají z Přehledu aktivit v IB, vysvětlivek k Přehledu aktivit v IB a vysvětlivek ke sloupci „SERVICE_DESC_CZ“ v Přehledu aktivit v IB, které v řízení předložila Instituce, a z tvrzení Navrhovatele.

Skutečnosti popsané v bodě b) vyplývají kromě výše citovaných podkladů také z Výpisu.

Skutečnosti popsané v bodě c) vyplývají kromě výše citovaných podkladů také z Přehledu SMS.

Skutečnosti popsané v bodu d) vyplývají ze 2 dokladů o odeslání Sporné platební transakce do zúčtovacího centra České národní banky.

Skutečnosti popsané v bodu f) vyplývají z Reklamace.

Skutečnosti popsané v bodu i) vyplývají ze záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „■■■■“, záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „■■■■“, 2 otisků informačního systému Instituce se zobrazením informací o datu čase začátku a konce telefonických hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí a z e-mailu Instituce adresovaného Navrhovateli ze dne 3. 3. 2015.

8.2 Rozhodná smluvní úprava

Navrhovatel a Instituce se v čl. 3. Všeobecných podmínek z 1. 8. 2003 a Všeobecných podmínek z 1. 7. 2004 dohodli, že „[v] zájmu zlepšení kvality služeb poskytovaných Klientovi (tj. Navrhovateli – pozn. finančního arbitra), v návaznosti na vývoj právního prostředí a také s ohledem na obchodní politiku Banky (tj. Instituce – pozn. finančního arbitra) je Banka oprávněna změnit nebo upravit tyto VOP (tj. Všeobecné podmínky z 1. 8. 2003, resp. Všeobecné podmínky z 1. 7. 2004 – pozn. finančního arbitra). Banka je v takovém případě povinna Klienta upozornit na tyto změny vhodným způsobem a v dostatečném časovém předstihu. Banka také musí upozornit Klienta na datum účinnosti nového, resp. upraveného znění VOP a v dostatečném časovém předstihu před účinností změny zpřístupnit nové, resp. upravené, znění VOP ve veřejných prostorách svých Obchodních míst a na Domovské stránce Banky. Pokud Klient do patnácti (15) dnů přede dnem účinnosti změny VOP písemně nevyjádří svůj nesouhlas s takovou změnou, považuje se taková změna za Klientem odsouhlasenou a je vůči němu účinná dnem účinnosti změny VOP.“

Navrhovatel a Instituce se v čl. V. odst. 7. „Změna podmínek“ Podmínek elektronického bankovníctví dohodli: „7.1 Banka (tj. Instituce – pozn. finančního arbitra) si vyhrazuje právo tyto Podmínky (tj. Podmínky elektronického bankovníctví – pozn. finančního arbitra) v návaznosti na vývoj právního prostředí a s ohledem na svoji obchodní politiku kdykoli změnit nebo upravit. 7.2 Banka je povinna Klienta (tj. Navrhovatele – pozn. finančního arbitra) individuálně, vhodným způsobem a v časovém předstihu nejméně 1 měsíc na tyto změny, resp. úpravy a na datum jejich účinnosti upozornit a současně zpřístupnit nové, resp. upravené znění Podmínek ve veřejných prostorách svých obchodních míst a na domovské webové stránce Banky (www.csas.cz). Pokud Klient do dne účinnosti změny Podmínek písemně nevyjádří svůj nesouhlas s takovou změnou, považuje se taková změna za Klientem odsouhlasenou a je vůči němu účinná ode dne nabytí účinnosti Podmínek.“

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku „[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti.“ Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku „[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určité 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 své tvrzení, že informace o změnách „*Všeobecných obchodních podmínek České spořitelny, a.s.*“ Navrhovateli zaslala prostřednictvím „*přítisků na výpisech z účtů*“ a dále prostřednictvím internetového bankovníctví, nijak nedoložila.

Instituce předložila finančnímu arbitrovi Smlouvu o poskytování služeb Servis 24 – Start, kterou uzavřela s Navrhovatelem dne 15. 1. 2015 (dále jen „*Smlouva Servis 24 Start*“). Podle čl. 4 „*Další podmínky služby Servis 24 - Start*“ Smlouvy Servis 24 Start platí, že „*[p]odrobné podmínky pro zřízení a využívání služby SERVIS 24 – START najdete v našich všeobecných obchodních podmínkách a uživatelské příručce služby Servis 24. Podpisem této smlouvy stvrzujete, že jsme Vám všechny tyto dokumenty předali a souhlasíte s jejich obsahem.*“ Instituce tvrdí, že Servis 24 – Start je jiný druh služby, než je Servis 24 internetové bankovníctví, konkrétně jde o službu, která umožňuje pouze pasivní náhled na účet, nikoliv aktivní operace. Z citovaného ustanovení smlouvy nijak nevyplývá, že by se všeobecné obchodní podmínky a uživatelská příručka služby Servis 24 ve znění účinném ke dni uzavření Smlouvy Servis 24 Start měly stát součástí všech ostatních smluv uzavřených mezi Navrhovatelem a Institucí již dříve, v tomto případě Smlouvy o účtu a Smlouvy o elektronickém bankovníctví. Naopak, toto ustanovení hovoří o „*podrobných podmínkách pro zřízení a využívání služby Servis 24 – Start*“, aniž by se jakkoliv zmiňovalo dalších službách, které Instituce Navrhovateli poskytuje.

Instituce tak nedoložila, že by Navrhovateli navrhla změnu Smluv způsobem podle § 94 zákona o platebním styku a podle Všeobecných podmínek z 1. 8. 2003, Všeobecných podmínek z 1. 7. 2004 a Podmínek elektronického bankovníctví. Finanční arbitr proto za součást Smlouvy o účtu považuje i ke dni provedení Sporné platební transakce pouze Všeobecné podmínky z 1. 8. 2003 a za součást Smlouvy o elektronickém bankovníctví Všeobecné podmínky z 1. 7. 2004 a Podmínky elektronického bankovníctví.

8.3 *Autorizace Sporné platební transakce*

8.3.1 Sjednaný způsob autorizace

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*“.

Platební transakce, v tomto případě převod peněžních prostředků, 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*“.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce ve Smlouvě o elektronickém bankovníctví a Podmínkách elektronického bankovníctví.

Podle čl. II. odst. 9.1 Podmínek elektronického bankovníctví platí, že „[z]ákladními Bezpečnostními údaji Uživatele pro ověření jeho totožnosti a zpřístupnění služeb SERVIS 24 jsou: klientské číslo a heslo pro Telebanking. Tyto Bezpečnostní údaje poskytne Banka Uživateli na základě jeho zřízení.“ Podle čl. II. odst. 9.6 Podmínek elektronického bankovníctví dále platí, že „[h]eslo pro Internetbanking si Uživatel stanovuje při prvním ověřeném přihlášení k této službě, pro které použije aktuální heslo pro Telebanking. Heslo pro Internetbanking je Uživatel oprávněn měnit kdykoliv po ověřeném přihlášení k této službě.“ Podle čl. II. odst. 10.3 Podmínek elektronického bankovníctví dále platí, že „[p]ři dalších přihlášeních je Uživatel povinen zadávat ... klientské číslo a celé heslo pro Internetbanking.“

Podle čl. II. odst. 12.1 Podmínek elektronického bankovníctví platí, že „[s]lužby SERVIS 24 nabízejí 4 typy denních limitů: • limity Uživatele – samostatný pro službu Telebanking s maximální výší limitu 100 000,- Kč, a pro Internetbanking s maximální výší limitu 20 000,- Kč (nebyl-li původně sjednán ve Smlouvě limit vyšší, nebo pokud Klientem přiřazený Uživatel nemá ve své Smlouvě o poskytování služeb SERVIS 24 pro svou osobu sjednán limit vyšší), který se použitím Dodatečného typu zabezpečení může zvýšit až na 200 000,- Kč. Maximální výše limitu je stanovena s ohledem na standardní bezpečnost, tj. klientské číslo a heslo.“

Protože si Navrhovatel s Institucí ve Smlouvě o internetovém bankovníctví nesjednal vyšší limit než 20.000 Kč, mohl prostřednictvím internetového bankovníctví za použití klientského čísla a hesla provádět platební transakce do této částky. Pokud však použil „Dodatečný typ zabezpečení“, mohl provádět transakce až do výše 200.000 Kč. Podle čl. I. odst. 2. Podmínek elektronického bankovníctví Dodatečný typ zabezpečení „spočívá v zavedení Autorizačních SMS. Provede-li Uživatel transakci převyšující stanovený limit pro službu Internetbanking, je Uživateli odeslána na mobilní telefon autorizační SMS obsahující číslo účtu příjemce, částku, variabilní symbol pro tuzemský platební styk a/nebo platební titul pro zahraniční platební styk a autorizační kód. Autorizační kód zadá Uživatel do internetbankingové aplikace pro autorizaci transakce.“

Podle čl. II. odst. 9.9 Podmínek elektronického bankovníctví platí, že „[p]okud ve Smlouvě není uvedena povinnost Přístupu ke Smlouvě Vyšším typem zabezpečení, nebo povinnost používat Vyšší typ zabezpečení, tak v případě, že Uživatel provede transakci převyšující limit pro službu Internetbanking (standardně nastaven na 20 000,- Kč, nebyl-li původně sjednán ve Smlouvě limit vyšší) a nepřevyšující limit pro Dodatečný typ zabezpečení, je Uživateli odeslána na mobilní telefon Autorizační SMS, která obsahuje číslo účtu příjemce, částku, variabilní symbol pro tuzemský platební styk a/nebo platební titul pro zahraniční platební styk a autorizační kód. Autorizační kód zadá Uživatel do internetbankingové aplikace pro autorizaci transakce.“

Navrhovatel tak souhlas s platební transakcí ve výši 20.000 Kč až 200.000 Kč (tj. s platební transakcí toho typu, jako byla Sporná platební transakce) uděloval tak, že se do internetového bankovníctví přihlásil pomocí klientského čísla a hesla a poté zadal do aplikace internetového bankovníctví autorizační kód, který mu Instituce zaslala na Mobilní telefon.

Instituce předložila Přehled aktivit v IB a Přehled SMS, které v tomto případě dokládají, že Sporná platební transakce byla provedena po úspěšném přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele (to vyplývá ze záznamů „CICdokončení autentizace, IB-celá autentizace“ a „02.03.2015 10:03:23“ v Přehledu aktivit v IB) a za použití autorizačního SMS kódu (ze záznamů „■“, „CS-S24: Zadana transakce na ucet ■; castka 144000,00 CZK. Autorizacni SMS kod: ■“ a „02.03.2015 10:05:32“ v Přehledu SMS vyplývá, že Instituce Navrhovateli autorizační SMS zaslala, a Přehled aktivit v IB obsahuje čas

„10:05:55“, který Instituce označuje za čas autorizace platebního příkazu autorizačním SMS kódem). Instituce tímto prokázala, že při Sporné platební transakci byla dodržena dohodnutá forma a postup, tj. že byl ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku dodržen postup, 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.

8.3.2 Udělení souhlasu k provedení 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*).

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

8.3.3 Personalizované bezpečnostní prvky

Podle § 101 zákona o platebním styku „[u]živatel oprávněný používat platební prostředek je povinen a) 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, ...“

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 držitel; tím nejsou dotčeny povinnosti držitele platebního prostředku stanovené v § 101“.

Podle čl. II. odst. 5.8 a 5.13 Podmínek elektronického bankovníctví Instituce Navrhovatelí zaslala klientské číslo na adresu, kterou si Navrhovatel zvolil. Z Protokolu o zřízení uživatele ze dne 25.7.2006 vyplývá, že „[d]en platnosti bezpečnostních údajů je uveden v bezpečnostní obálce spolu s bezpečnostními údaji.“ Finanční arbitr dovozuje, že Navrhovatel tedy musel obdržet klientské číslo v bezpečnostní obálce, a klientské číslo je proto personalizovaným bezpečnostním prvkem internetového bankovníctví.

Stejně tak je podle čl. II. odst. 9.1 Podmínek elektronického bankovníctví personalizovaným bezpečnostním prvkem heslo do internetového bankovníctví, neboť si ho Navrhovatel sám stanovil při prvním ověření přihlášení.

Dále je podle čl. II. odst. 9.9 Podmínek elektronického bankovníctví potřeba za personalizovaný bezpečnostní prvek internetového bankovníctví považovat autorizační SMS kód, neboť ten Instituce Navrhovatelí doručovala na Mobilní telefon Navrhovatele a neměl tak z povahy věci být znám jiným osobám. Navrhovatel navíc tvrdí, že Mobilní telefon má stále u sebe.

Klientské číslo, heslo do internetového bankovníctví a autorizační SMS kód jsou tedy personalizované bezpečnostní prvky Navrhovatele ve smyslu § 101 a § 102 zákona o platebním styku, neboť se jimi Navrhovatel musí identifikovat, aby mohl internetové bankovníctví použít k provádění platebních transakcí, a současně nejsou známy třetím osobám.

8.3.4 Sporná platební transakce

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Instituce Spornou platební transakci provedla bez toho, aby obdržela klientské číslo a heslo do internetového bankovníctví Navrhovatele a kód z autorizační SMS.

Sporná platební transakce byla provedena za použití tří personalizovaných bezpečnostních prvků internetového bankovníctví, které znal pouze Navrhovatel.

Sám Navrhovatel tvrdí, že Počítače se nacházejí v prostorách, které při opouštění zamyká, že Mobilní telefon má stále u sebe, že do Počítačů a Mobilního telefonu nestahuje neznámé a podezřelé programy a není si vědom, že by při přihlašování do internetového bankovníctví či e-mailové schránky někdy zadával své telefonní číslo nebo že by si instaloval nějaké aplikace do Mobilního telefonu; klientské číslo a heslo zná pouze on, má je doma v dokumentech k Účtu a může s jistotou vyloučit, že by je někdo jiný znal. Při každém přihlášení na účet a provedení potřebných úkolů u toho není žádná jiná osoba, a to jak v práci, kde má Stolní počítač, tak i doma, kde má Notebook; s Notebookem se vždy přihlašoval pouze doma, nikdy v internetové kavárně nebo přes volně dostupné síť.

Navrhovatel tedy tvrdí, že sám své klientské číslo, heslo a autorizační SMS kód nikdy a nikomu žádným způsobem nesdělil, a současně vylučuje, že by je někdo získal z jeho dispozice přímým odpozorováním (neboť zdůrazňuje, že při přihlášení do internetového bankovníctví není přítomna jiná osoba).

V telefonním hovoru s Institucí ze dne 3. 3. 2015 v 12:12:55 hod. Navrhovatel odmítá, že by obdržel jakýkoliv podezřelý e-mail, že by se mu zobrazila jakákoliv podvodná stránka, která by požadovala instalaci aplikace do Mobilního telefonu nebo že by jakoukoliv aplikaci do Mobilního telefonu instaloval.

Zákon o platebním styku nelze vykládat tak, že Instituci tíží důkazní břemeno ohledně autorizace platební transakce bezvýhradně, tj. že Navrhovateli postačí tvrdit, že je platební autorizace neautorizovaná, aniž by současně tvrdil skutečnosti, které tento závěr podporují, a aniž by z jiných dostupných informací vyplývalo, jak k transakci mohlo dojít, a Instituce by přesto musela autorizaci platební transakce prokázat nad rámec stanovený § 120 zákona o platebním styku. Tedy že by Instituce musela nejen prokázat, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou, ale že by současně musela prokázat, že to byl právě Navrhovatel, kdo udělil s platební transakcí souhlas. To ze zákona o platebním styku nevyplývá.

Finanční arbitr na tento důsledek Navrhovatele upozornil a vyzval ho, aby tvrdil a doložil skutečnosti, které by finančnímu arbitrovi umožnily dospět k závěru, že Sporná platební transakce byla neautorizovaná. Navrhovatel ani přes výzvu žádné takové skutečnosti netvrdí a nedokládá.

V Přehledu aktivit v IB se za období leden 2015 až březen 2015 objevují různé IP adresy, z nichž se pravidelně opakuje pouze IP adresa ■, kterou Navrhovatel označuje za IP adresu Notebooku. Za IP adresu Stolního počítače označuje IP adresu ■, v Přehledu aktivit v IB se však objevuje několik dalších IP adres, vesměs podobných tvrzené IP adrese Stolního počítače (■, ■, ■, ■, ■, ■), ale také IP adresa ■ (dne 10. 1. 2016, tj. téměř dva měsíce před provedením Sporné platební transakce). Za těchto okolností nelze uzavřít, že by se Navrhovatel sám do internetového bankovníctví zásadně hlásil ze stejných IP adres a že by tak IP adresa ■ použitá při zadání platebního příkazu ke Sporné platební transakci zcela zjevně vybočovala z jeho zvyků.

Finanční arbitr tedy nezjistil, že v případě Sporné platební transakce šlo o neautorizovanou platební transakci, musí ji považovat za platební transakci autorizovanou.

9 K ostatním námitkám Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že Instituce mohla provedení Sporné platební transakce zabránit, neboť jí toto provedení oznámil včas. Současně tvrdí, že provedení Sporné platební transakce zjistil při svém přihlášení do internetového bankovníctví dne 2. 3. 2015 v 10:36:01 hod.

K zúčtování Sporné platební transakce v zúčtovacím centru však došlo téhož dne již v 10:31:44 hod. Navrhovatel tak provedení Sporné platební transakce zjistil až po jejím odeslání do mezibankovního zúčtování. Jak sám tvrdí a jak vyplývá z Reklamace, provedení Sporné platební transakce Instituci oznámil osobně na pobočce. Ačkoliv Reklamace přesný čas svého podání neuvádí, muselo k němu dojít minimálně několik minut poté, co se Navrhovatel z internetového bankovníctví odhlásil, tj. po 10:47:56 hod. Navrhovatel sám tvrdí, že tak učinil asi do dvou hodin od zadání Sporné platební transakce. Navrhovatel tak Spornou platební transakci oznámil Instituci jako neautorizovanou až poté, co se platba dostala z její dispozice. Instituce tak již nemohla jejímu provedení zabránit.

10 K výroku rozhodnutí

Protože finanční arbitr dospěl k závěru, že Sporná platební transakce byla autorizovaná, když nezjistil existenci žádných skutečností, které by tento závěr vyvracely, nemohl současně dospět k závěru, že by Instituce za její provedení odpovídala.

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 29. 11. 2016

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr