



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: FA/3492/2015
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/470/2014

Rozhodnutí o námitkách

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 podle ustanovení § 16 odst. 2 ve spojení s ustanovením § 24 zákona o finančním arbitrovi a přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení zahájeném dne 30. 9. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi na návrh ■, nar. dne ■, bytem ■ zastoupeného na základě plné moci ze dne 16. 10. 2014 ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci GE Money Bank, a.s., IČO 25672720, se sídlem Vyskočilova 1422/1a, 140 28 Praha 4 – Michle, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5403 (dále jen „Instituce“), o námitkách Navrhovatele ze dne 6. 3. 2015, evid. č. FA/2393/2015 (dále jen „Námitky“), proti nález finančního arbitra ze dne 25. 2. 2015, evid. č. FA/2022/2015 (dále jen „Nález“), takto:

Námitky navrhovatele ■ nar. dne ■ bytem ■ ze dne 6. 3. 2015, evid. č. FA/2393/2015, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 25. 2. 2015, evid. č. FA/2022/2015, se podle ustanovení § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

O d ů v o d n ě n í :

1. Řízení o návrhu

Navrhovatel se svým návrhem na zahájení řízení proti Instituci domáhal určení toho, že Instituce pochybila, když odblokovala internetové bankovníctví prostřednictvím zákaznické linky bez osobní účasti Navrhovatele na pobočce, a náhrady škody ve výši 49.222,- Kč jako souhrnné částky platebních transakcí, které byly k újmě Navrhovatele provedeny prostřednictvím odblokovaného internetového bankovníctví.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 30. 5. 2013 Smlouvu o bankovních produktech a službách (dále jen „Smlouva o účtu“), na jejímž základě Instituce zřídila Navrhovateli běžný účet č. ■ (dále jen „Účet“), poskytla kontokorentní úvěr Flexikredit, vydala platební kartu, zpřístupnila služby SMS a E-mail Servis a Internet Banku – přihlášení přes mobilní klíč (dále jen „internetové bankovníctví“).

Současně finanční arbitr zjistil, že ke dni uzavření Smlouvy o účtu se její nedílnou součástí staly Všeobecné obchodní podmínky GE Money Bank, a. s., účinné ke dni 1. 1. 2012, Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví GE Money Bank, a. s., účinné ke dni 1. 2. 2013 (dále jen „Podmínky přímého bankovníctví“), Produktové podmínky Běžného účtu účinné ode dne 1. 10. 2012, Zvláštní obchodní podmínky pro běžný účet Genius Gratis ze dne 30. 5. 2013 a Dispozice ke Smlouvě o bankovních produktech a službách uzavřené mezi klientem a bankou (dále jen „Dispozice 5/2013“). Jelikož pak v průběhu smluvního vztahu nedošlo k platné změně těchto dokumentů (vyjma změny Dispozic 5/2013 na Dispozice 7/2013), vycházel finanční arbitr při posuzování věci z výše specifikovaných časových verzí těchto dokumentů.

V souladu s návrhem Navrhovatele pak finanční arbitr zkoumal především to, zda Instituce provedla odblokování internetového bankovníctví k Účtu v souladu s právními předpisy, resp. Smlouvou o účtu včetně navazující dokumentace, a dále, zda Navrhovatel autorizoval 32 platebních transakcí provedených prostřednictvím internetového bankovníctví k Účtu v období od 14. 2. 2014 do 30. 4. 2014 (dále jen „Sporné transakce“).

Finanční arbitr v napadeném Nálezu konstatoval, že Instituce odblokováním internetového bankovníctví k Účtu, které učinila po telefonickém rozhovoru s Navrhovatelem, nijak nepochybila, když neporušila ani žádný právní předpis, ani Smlouvu o účtu. Zároveň finanční arbitr dospěl k tomu, že Navrhovatel Sporné transakce autorizoval, přičemž pokud se domnívá, že částky ze Sporných transakcí byly převedeny na třetí osobu bez právního důvodu, měl by Navrhovatel požadovat vydání bezdůvodného obohacení po této osobě u obecného soudu. Finanční arbitr své právní závěry podrobně odůvodnil a s ohledem na výše uvedené návrh Navrhovatele v celém rozsahu podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítl.

3. Námítky Navrhovatele proti Nálezu

Navrhovatel nesouhlasí se závěrem finančního arbitra, že mu Instituce nezpůsobila škodu. Navrhovatel opakovaně odkazuje na telefonické ujištění zaměstnankyně Instituce, podle něhož mělo být možno odblokovat internetové bankovníctví k Účtu pouze osobně na pobočce Instituce za přítomnosti majitele Účtu (tedy samotného Navrhovatele), nikoliv telefonicky. Navrhovatel podotýká, že opatření spočívající v zablokování internetového bankovníctví učinil Navrhovatel, resp. jeho matka, právě proto, že přítelkyně Navrhovatele, která již měla k dispozici veškerá potřebná hesla a další dokumentaci k internetovému bankovníctví, se zajímala o stav peněžních prostředků na Účtu.

Ačkoliv si matka Navrhovatele přesný obsah telefonického rozhovoru s Institucí, ve kterém požádala jménem Navrhovatele o blokadu internetového bankovníctví (ta se uskutečnila dne 7. 12. 2013 – pozn. finančního arbitra), nevybavuje, podle svých slov nebyla upozorněna na možnost jeho telefonického odblokování, neboť jinak by jménem Navrhovatele učinila další opatření k ochraně jeho peněžních prostředků na Účtu.

Pro Navrhovatele, resp. matku Navrhovatele, jež ho v řízení před finančním arbitrem zastupuje, je nepochopitelné, že k telefonickému odblokování internetového bankovníctví došlo, když „z hlasových záznamů je patrné, že můj syn se těžce vyjadřuje a napomáhá mu cizí osoba (účet byl odblokován 13. 2. 2014, kdy syn byl ještě hospitalizován v nemocnici v ■■■) a neměl tedy k dispozici číslo bankovního účtu ani číslo smlouvy“.

Současně „z přehledu rozpisu čerpaných a odesílaných peněz je patrné, že zasílané částky byly náhodná čísla, která se mu vybavila (poslal 32x částku, nejčastěji na účet ■■■j. každý 2 až 3 den

nebo i několikrát denně, což není běžné). Bohužel zdravotnický systém nevytvořil pro těžce nemocné pacienty po úrazu mozku žádné období, po které by byli „hájeni“, než dojde k jejich úplnému zotavení“.

Navrhovatel nedoložil žádný doklad o své zdravotní nezpůsobilosti, ani osobní návštěvě jeho matky na pobočce Instituce, neboť první z uvedených dokladů po něm nikdo nechtěl a druhým nedisponuje, když zaměstnankyně Instituce mu ho odmítla vyhotovit a nezajímala se ani o usnesení Okresního soudu v Ústí nad Labem (usnesení ze dne 10. 12. 2013 týkající se převzetí a držení Navrhovatele v ústavu zdravotnické péče – pozn. finančního arbitra), které údajně nepotřebovala.

V závěru Námitek Navrhovatel polemizuje nad možností odblokovat bankovní účty telefonicky, což srovnává s prokazováním totožnosti člověka na základě dokladu bez fotografie a zároveň poukazuje na „podivnost“ toho, že Účet se dal dříve telefonicky odblokovat ve třech krocích (sdělením jména a příjmení, data narození, dvou libovolných číslic rodného čísla uvedených „za lomítkem“ a čísla příslušného bankovního účtu – pozn. finančního arbitra) a v současnosti ve čtyřech, z čehož Navrhovatel usuzuje na v inkriminované době nedostatečné zajištění systému účtů.

4. Vyjádření Instituce k Námítkám

Instituce odkazuje na svá předchozí vyjádření v řízení a pouze stručně opakuje, že při telefonickém odblokování internetového bankovníctví neporušila žádnou povinnost. Totožnost Navrhovatele ověřila podle svých interních pravidel a neměla o ní pochyb.

5. Řízení o Námítkách

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

Finanční arbitr konstatuje, že Navrhovatel podal Námítky proti Nálezu v zákonem stanovené lhůtě. Finanční arbitr je posoudil jako přípustné podle ustanovení § 81 a 82 správního řádu a uvážil o nich, jak následuje.

Pokud se jedná o Námítku Navrhovatele, že Instituce mohla odblokovat internetové bankovníctví k Účtu pouze po osobní návštěvě Navrhovatele na pobočce a nikoli telefonicky, nezbyvá finančnímu arbitrovi než setrvat na svých závěrech uvedených v napadeném Nálezu a tuto námítku odmítnout.

Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, ani jiný právní předpis neupravuje odblokování platebního prostředku, jímž internetové bankovníctví k Účtu je, tedy ani jeho způsob či formu. Rozhodující je proto smluvní úprava této otázky mezi Navrhovatelem a Institucí, v posuzovaném případě příslušná ujednání Smlouvy o účtu a navazující smluvní dokumentace.

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

Instituce navíc, jak prokázala předložením záznamu telefonického hovoru ze dne 7. 12. 2013, upozornila Navrhovatele, resp. jeho matku, která za jeho osobu jednala, na možnost telefonického odblokování internetového bankovníctví k Účtu, když v závěru rozhovoru zaznělo i to, že „...potom, až se synovi udělá lépe, tak on už si to potom oběhá... Přesně tak, odblokujeme to na zákaznické lince, zase opět... To jsem myslela. Děkuji. [...]“.

Jelikož pak Navrhovatel ani v námitkovém řízení před finančním arbitrem nedoložil, že by si s Institucí snad sjednal jiný postup, než jak ho předvídá článek 36 Podmínek přímého bankovníctví, finanční arbitr uzavírá, že Instituce byla oprávněna odblokovat internetové bankovníctví i telefonicky.

Na tomto závěru nemůže změnit nic ani polemika Navrhovatele nad samotným principem telefonického odblokování internetového bankovníctví k Účtu a jeho tvrzení, že telefonické ověření identity Navrhovatele třemi kroky (namísto čtyř) představuje nedostatečné zajištění systému bankovních účtů.

Ačkoli finanční arbitr chápe postoj Navrhovatele v konkrétním posuzovaném případě, je třeba si uvědomit, že možnost telefonického zablokování a odblokování internetového bankovníctví k účtu představuje v současné době standardní službu klientům poskytovanou i mnoha dalšími subjekty na finančním trhu. Pokud se jedná o telefonické zablokování internetového bankovníctví, tento způsob je nejen rychlým a efektivním, ale i pohodlným řešením situace, kdy hrozí zneužití účtu třetí osobou, které ostatně využil i sám Navrhovatel, resp. jeho matka. Ze stejného důvodu pak finanční instituce nabízejí i možnost telefonického odblokování internetového bankovníctví, pokud důvody pro jeho zablokování pominou a pokud osoba, která o odblokování žádá, prokáže svou totožnost tak, že o ní instituce nemá důvod pochybovat.

Pokud tedy klient (zde Navrhovatel) dodrží veškeré bezpečnostní zásady ohledně platebních prostředků, účtů, smluvní dokumentace a mobilních telefonů, nepředstavuje možnost telefonicky zablokovat nebo odblokovat internetové bankovníctví sama o sobě žádné zvláštní riziko a je užitečným nástrojem jak pro klienta, tak pro banku.

Naopak, pokud klient tyto zásady nedodrží a vše zpřístupní třetí osobě, bude prakticky bez významu, zda odblokování internetového bankovníctví probíhá ve třech nebo čtyřech krocích. V takovém případě, kdy klient zpřístupní citlivé údaje týkající se jeho osoby, účtů a platebních prostředků třetí osobě, by zřejmě skutečně bylo možné za jediný bezpečný způsob odblokování internetového bankovníctví považovat osobní pokyn klienta provedený na pobočce příslušné finanční instituce. V případě Navrhovatele si však Navrhovatel s Institucí žádný takový mechanismus nesjednali. Naopak Instituce zcela legitimně mohla předpokládat, že Navrhovatel dostojí svým povinnostem, a to jak zákonným (srov. § 101 písm. a) zákona o platebním styku), tak smluvním, když podle článku 38 Podmínek přímého bankovníctví měl Navrhovatel povinnost chránit veškeré bezpečnostní prvky k internetovému bankovníctví a Účtu, zejména je nezpřístupňovat třetím osobám.

Podle názoru finančního arbitra nelze ani automaticky dovodit, že pokud Instituce později po provedení Sporných transakcí zpřísnila podmínky odblokování internetového bankovníctví, předchozí zajištění bylo nedostatečné.

Pokud se jedná o námitky Navrhovatele stran jeho zdravotního stavu, již v Nálezu finanční arbitr uvedl, že Navrhovatelem předložené usnesení Okresního soudu ze dne 10. 12. 2013 ho způsobilosti k právním úkonům nezbavovalo a ani ji jinak neomezovalo. Navrhovatel proto i přes existenci tohoto usnesení mohl vůči Instituci učinit platný pokyn k odblokování Účtu a se svými peněžními prostředky na Účtu volně nakládat.

Na tomto pak podle názoru finančního arbitra nemůže změnit nic ani skutečnost, že se Navrhovatel při telefonickém odblokování internetového bankovníctví k Účtu složitěji vyjadřoval, a že mu se zadáváním potřebných údajů pomáhala třetí osoba, když ze záznamu tohoto rozhovoru ze dne 13. 2. 2014 vyplývá, že Navrhovatel byl schopen vést dialog s operátorem, obratně a věcně reagovat na jeho pokyny, sdělit datum narození a požadované číslice ze svého rodného čísla, uvést číslo Účtu a současně si vyžádat pomoc s vyhledáním potřebných údajů právě od této třetí osoby. Sama přítomnost třetí osoby a její pomoc Navrhovateli pak nesvědčí automaticky o jeho případné nezpůsobilosti, když právní předpisy pomoc jedné osoby druhé osobě nezakazují a když i taková pomoc může mít spoustu příčin (například horší zrakové schopnosti, které však nevypovídají nic o způsobilosti k právním úkonům).

Jelikož si pak Navrhovatel byl dne 14. 2. 2014 schopen telefonicky zažádat i o nastavení původního hesla k internetovému bankovníctví k Účtu, když i v tomto případě bez problémů reagoval na pokyny operátora a sám mu sděloval veškeré potřebné údaje, finanční arbitr neměl a nadále nemá důvodu pochybovat o jeho způsobilosti k právním úkonům v daném období. Stran námitky Navrhovatele, že Sporné transakce byly pouhými náhodnými čísly, která se mu vybavila, a že není běžné, aby platby odcházely každý druhý či třetí den a někdy i několikrát denně, podle názoru finančního arbitra nelze ani z tohoto usuzovat na neschopnost Navrhovatele disponovat se svými peněžními prostředky, resp. činit právní úkony.

Jednou ze základních povinností Instituce vyplývajících ze Smlouvy o účtu totiž byla a je především realizace platebních příkazů Navrhovatele, když významným principem platebního styku je právě to, že obsah podkladového vztahu mezi plátcem a příjemcem pro účely provádění platebních transakcí poskytovatelé platebních služeb nezjišťují, neboť je pro ně v zásadě bez významu. Nejedná-li se tak například o podezřelý obchod ve smyslu § 6 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, či o jinou zákonem upravenou situaci, poskytovatelé platebních služeb (tedy ani Instituce v posuzovaném případě) nemají povinnost zabývat se podrobně tím, kdo, komu, kolikrát denně a jaké částky převádí prostřednictvím internetového bankovníctví. Jinými slovy, účelem Smlouvy o účtu, kterou s Institucí Navrhovatel dobrovolně uzavřel, bylo a je zajištění toho, že Instituce bude provádět platební příkazy Navrhovatele, k jejichž zadání Navrhovatel může využít libovolného sjednaného platebního prostředku, a to v Navrhovatelem zadávaných částkách a určených, resp. dohodnutých, termínech splatnosti. Pokud by tak Instituce nečinila, porušovala by Smlouvu o účtu.

Finanční arbitr má současně za to, že pro Navrhovatele se nejednalo o zcela náhodná čísla (rozuměj částky jednotlivých Sporných transakcí), ačkoli se tak nezúčastněnému pozorovateli mohou zdát. Jen sám Navrhovatel ví, z jakého důvodu zasílal zrovna zadávané částky, stejně tak jako celou dobu věděl, že peněžní prostředky zasílá ■■■, když pokaždé byl schopen tyto částky poukázat na správné bankovní účty, tj. účty vedené jinými finančními institucemi pro ■■■■

V případě, že by Navrhovatel při zadávání platebních transakcí pouze náhodně volil číslice, muselo by být příjemců platebních prostředků více. Pokud by si Navrhovatel totiž neuvědomoval význam volených čísel, nepochybně by volil náhodné číslice i při zadávání čísla účtu příjemce platebních prostředků.

Namítal-li nakonec Navrhovatel i to, že Instituce po něm, resp. jeho matce nevyžadovala doklad o zdravotní nezpůsobilosti a zároveň jí nebyla ochotna vyhotovit ani doklad o osobní návštěvě pobočky Instituce, finanční arbitr konstatuje, že mu nejen nepřísluší hodnotit vnitřní postupy Instituce, pokud se nejednalo o zákonnou či smluvní povinnost Instituce vůči Navrhovateli, ale vzhledem k doposud uvedenému to nepovažuje pro výsledek sporu před finančním arbitrem ani za rozhodující.

Jestliže se Navrhovatel i navzdory výše uvedenému domnívá, že Sporné transakce jsou z jakéhokoliv důvodu neplatné a bylo tak na jejich základě plněno bez právního důvodu, nic mu nebrání, aby se případného vydání bezdůvodného obohacení domáhal po třetí osobě, která se tak na úkor Navrhovatele obohatila. Jelikož pak podle názoru finančního arbitra není touto třetí osobou Instituce a finančnímu arbitrovi nepřísluší řešit spory mezi plátcem a příjemcem jako dvěma uživateli platebních služeb (srov. § 1 odst. 1 písm. a) zákona o finančním arbitrovi, podle kterého je finanční arbitr příslušný rozhodovat spory mezi poskytovateli na straně jedné a uživateli platebních služeb na straně druhé, nikoli mezi dvěma uživateli platebních služeb navzájem), nezbývá mu, než Navrhovatele v takovém případě odkázat na obecný soud.

Na základě všech shora uvedených skutečností finanční arbitr zamítl Námitky Navrhovatele a Nález potvrdil.

P o u č e n í :

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci (*v případě, že bylo vydáno rozhodnutí o námitkách, nabývá nález právní moci dnem doručení rozhodnutí o námitkách – pozn. finančního arbitra*).

Podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský soudní řád“), rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 31. 3. 2015

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr