



Výroční zpráva

2005

Finanční arbitr ČR



Obsah

Úvodní slovo Finančního arbitra ČR	4
Úvod	6
1. Činnost kanceláře arbitra	7
2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra	8
3. Rozpočet	9
4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí	10
5. Věcná činnost	12
5.1. Zásady řízení před finančním arbitrem	12
5.2. Všeobecné informace o řešených případech	14
5.3. Popis vybraných projednávaných sporů	20
6. Vybrané poznatky z činnosti arbitra	38
6.1. Řízení před arbitrem	38
6.2. Oblasti nespádající do kompetence arbitra	38
7. Oblast mezinárodní spolupráce	39
8. Návrhy změn právních norem	42
Závěr	43
Příloha č. 1	44

Úvodní slovo finančního arbitra



Ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi v platném znění, předkládám podle § 21, odst. 1 tuto výroční zprávu. Uplynul další rok funkčního období finančního arbitra a proto je čas Vás seznámit s výsledky činností a aktivit, které jsme já a moji kolegové vykonávali po celý rok 2005.

Ve smyslu § 21 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve znění pozdějších předpisů, předkládám tuto, již třetí výroční zprávu.

Rok 2005 byl rokem, v němž bylo doručeno zatím nejvíce stížností, které finanční arbitr za 3 roky svého působení obdržel. Byl to také rok, který přinesl několik závažných skutečností. A právě o nich bych se chtěl na úvod tohoto materiálu zmínit.



Již v loňské výroční zprávě bylo uvedeno, že instituce spadající pod kompetenci finančního arbitra, jimiž jsou zejména banky, investiční společnosti, stavební spořitelny, družstevní záložny, směnárny nebo vydavatelé elektronických platebních prostředků, začaly brát zřízení a fungování tohoto orgánu vážně. V loňském roce v ještě větším měřítku, než v roce 2004, jsem se setkal s velmi pozitivním jevem, a to, že některé z výše uvedených institucí uspokojily klienta v jeho nárocích ještě dříve, než bylo mnou vydáno rozhodnutí ve věci formou nálezu.

Jsem velmi rád, že tento trend pokračoval, i když si myslím, že pokud by instituce jednala ve věci stížnosti klienta se vši odpovědností a vážeností již dříve, nemusely by se některé případy dostat až před finančního arbitra.

Opět musím zdůraznit, že je velmi významné, že existuje orgán pro mimosoudní vyrovnání sporů a že tato samotná existence „někoho“ či „něčeho“ působí na instituce velmi výchovně, i když prozatím jen ve vybraných oblastech finančních služeb. Plně působí i tzv. preventivní funkce, tj. funkce nepřímého tlaku na instituce jednat a chovat se vůči klientovi tak, aby instituce vyřešila oprávněnou stížnost klienta v jeho prospěch dříve, než bude ve věci samé rozhodnuto finančním arbitrem. Klienti institucí tak mají dobrý pocit, že se jim jejich banka či společnost, v případě, že mají problém, věnuje. Druhá strana pak „boduje“ u klienta tím, že její přístup vůči němu byl vstřícný, o čemž klient pak rád informuje své okolí, zejména svou rodinu a přátele. Takovouto reklamu by snad měl chtít každý, nemyslíte?

Druhá skutečnost, která se v roce 2005 začala nově objevovat, se týká toho, že instituce po vynesení rozhodnutí ve věci formou nálezu a po jeho nabytí právní moci, sice klienta odškodní, ale následně podá žalobu u soudu, kterou se domáhá zrušení nálezu finančního arbitra. Velmi často však instituce zažaluje i svého klienta, po němž požaduje navrácení peněžních prostředků z důvodu bezdůvodného obohacení. Není to prozatím jev častý, ale existuje.

Samozřejmě pro dodržení zákonnosti v naší zemi je jistě správné, aby další, nezávislá autorita posoudila postup a rozhodnutí finančního arbitra. Nicméně, pokud by se tento jev objevoval stále častěji, mohlo by to působit velmi negativně na klienty bank, kteří si pak raději u finančního arbitra stěžovat nebudou, neboť budou mít obavu z dalších administrativních úkonů navíc s dopadem na časovou náročnost celého sporu. Bez významu jistě nezůstává také pocit rozpoložení takového klienta, protože se stává stranou žalovanou za to, že „spáchal něco špatného“.

Finanční arbitr byl ustanoven právě proto, aby chránil práva a právem chráněné zájmy spotřebitele vybraných finančních služeb proti těm, kteří z jeho pohledu tato práva a zájmy porušují. Finanční arbitr je volen z řad osob, které musí mít vysoké odborné znalosti zejména v části hmotné, tzn. musí znát velmi detailně nejen právní regulaci daných finančních služeb, ale také jejich realizaci, jejich život. A ten se ani v zákonech, ani v jiných obecně platných právních normách nenalezne. Sebelepší tvůrce těchto právních předpisů nemůže jít až do takových detailů a podrobností, neboť pak by právní úprava ztratila smysl.

Stanoví-li instituce podmínky smlouvy vůči klientovi tak, že instituce bude v podstatě právně kryta proti jakémukoliv možnému jednání i za cenu úhony na straně spotřebitele a ten smlouvu v dobré víře akceptuje z důvodu, že „své bance“ věří, pak zde v žádném případě nelze hovořit o etickém chování instituce, i když právo je na její straně. Vždyť klienti institucí jsou smluvní stranou, i když o finanční službě ví pramálo. Zkrátka klienti svým bankám a dalším institucím poskytujícím

finanční služby věří. Proto si myslím, že by se instituce měly, v případě kolize se svým klientem, k jeho problému postavit profesionálně. Osobně stále věřím, že přijde doba, kdy se tak stane.

Další důležitou skutečností byla příprava novely zákona o finančním arbitrovi, která byla zpracována proto, aby odstranila některé další nejasnosti v interpretaci zákona a to zejména v oblasti, týkající se možnosti informovat veřejnost o tom, které konkrétní instituce porušily podle názoru finančního arbitra své povinnosti vyplývající z obecně platných právních předpisů nebo soukromoprávní úpravy mezi institucí a jejím klientem. Jde v podstatě o průlom do oblasti mlčenlivosti finančního arbitra. Schválení novely se však do konce roku 2005 nepodařilo stihnout.

Závěrem bych se zmínil velmi krátce o tom, že i v roce 2005 pokračovala spolupráce finančního arbitra se členy tzv. FIN-NETu (Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services). V červnu 2005 se nám podařilo s podporou zástupců Evropské komise zorganizovat zasedání skupiny států FIN-NET v Praze. Osobně si toho velmi vážím a z hlediska mezinárodního považuji konání tohoto zasedání za velmi významné. V průběhu roku 2005 byly dokončeny a uzavřeny všechny kroky k tomu, aby se orgán mimosoudního vyrovnání sporů České republiky, kterým právě finanční arbitr je, stal řádným členem tohoto mezinárodního fóra. To už ale přecházím do roku 2006, kdy se tak stalo.

Věřím, že nebude dlouho trvat a také občan České republiky, jakož i ostatní klienti bank a ostatních finančních institucí na území České republiky získají možnost rozšířené ochrany svých práv a právem chráněných zájmů i v dalších oblastech finančních služeb tak, jak je tomu v ostatních členských zemích skupiny FIN-NET.

Květen 2006

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger
finanční arbitr

Úvod



Výroční zpráva finančního arbitra za rok 2005 je již třetí výroční zprávou za období existence stále ojedinělého institutu ochrany spotřebitele v České republice. Finanční arbitr funguje jako zvláštní orgán pro tzv. mimosoudní vyrovnávání sporů, které mohou vzniknout mezi poskytovateli služeb platebního styku a jejich klienty nebo mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků.

V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o FA“), řešil arbitr spory, které nastaly od 1. ledna 2003 včetně, a to v následujících oblastech:

- mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků (dále „převádějící instituce“) a jejich klientem při provádění:
- převodů peněžních prostředků podle zvláštního právního předpisu¹;
- opravného zúčtování podle zvláštního právního předpisu upravujícího činnost bank²;
- inkasní formy placení na území České republiky,

jestliže výše částky, která je předmětem sporu, vyjádřená v eurech nepřesahuje ke dni podání návrhu částku 50 000;

- mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky (dále „vydavatel elektronických platebních prostředků“) a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zvláštního právního předpisu¹;

Finanční arbitr České republiky zahájil 1. ledna 2005 třetí rok své činnosti. V tomto roce došlo k dalšímu zdokonalení dosavadního chodu kanceláře finančního arbitra.

Působení finančního arbitra je zcela v souladu nejen s právem České republiky, ale i s právem Evropské unie³.

Vstupem České republiky do Evropské unie se rozšířila působnost finančního arbitra na řešení sporů ve věci přeshraničních převodů v souladu se zákonem o platebním styku (přeshraniční převod lze charakterizovat jako převod peněžních prostředků z jednoho členského státu EU nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor - tj. státy EU + Lichtenštejnsko, Norsko a Island do jiného členského státu v domácí měně kteréhokoliv členského státu EU nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor (dále jen EHP) až do výše protihodnoty 50 000 EUR).

¹ Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku);

² § 20c zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění zákona č. 126/2002 Sb;

³ Např. Směrnice Evropských společenství č. 97/5/ES, o přeshraničních platbách, požaduje zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů klientů s převádějícími institucemi mimosoudní cestou.



1. Činnost kanceláře arbitra

V roce 2005 ve smyslu zákona o FA vykonával i nadále funkci prvního finančního arbitra České republiky JUDr. Ing. Otakar Schlossberger a jeho zástupce JUDr. Petr Scholz.



JUDr. Ing. Otakar Schlossberger



JUDr. Petr Scholz

Tak jako v předcházejících letech zajišťovala veškeré materiální zabezpečení, pravidelnou kontrolu a aktualizaci informačních technologií, prodloužení nájemní smlouvy s firmou poskytující kancelářské prostory pro výkon funkce arbitra, Česká národní banka (dále jen ČNB).

Sídlo finančního arbitra je: Washingtonova ul. 25
110 00 Praha 1

Kontaktní spojení: Tel.: 221 674 600
Fax: 221 674 666
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
<http://www.finarbitr.cz>

Pověření pracovníci se snažili společně s arbitrem a jeho zástupcem maximálně vyhovět požadavkům stěžovatelů a upravit dobu jednání v kanceláři FA k jejich spokojenosti. Přibližně jedna třetina osobních návštěv v sídle arbitra se konala mimo uvedené hodiny, a to na základě předchozí domluvy se stěžovatelem. Ani tento ukazatel nedoznal podstatných změn oproti roku předcházejícímu.

Stanovené kontaktní hodiny pro veřejnost byly shledány i v roce 2005 jako vyhovující.



2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra

V průběhu roku 2005 zůstal počet pracovníků kanceláře finančního arbitra oproti předcházejícímu roku nezměněn.

V roce 2005 zajišťovali naplňování zákona o FA arbitr, jeho zástupce a pět zaměstnanců ČNB, z nichž tři jsou specialisté, kteří se přímo zabývají šetřením a vyřizováním sporů na základě podaných návrhů a dvě pracovnice zajišťují administrativní podporu.

Navíc finanční arbitr v průběhu roku 2005 písemně pověřil k provádění šetření ve věci v souladu se zákonem o FA dalších 10 fyzických osob, které nejsou zaměstnanci ČNB.

Pověřeni byli tři soudní znalci z oboru písmoznalectví, soudní znalec pro obor ekonomika, odvětví peněžnictví a pojišťovnictví, se specializací na bezhotovostní platební styk (platební karty a šeky domácí i zahraniční, mezinárodní platební systémy, počítačové zpracování, vazby na zúčtování, bezpečností a ochranné prvky v systémech platebních karet), dva odborníci z oblasti vydávání a užívání elektronického platebního prostředku, čtyři pověřené osoby se specializací na oblast platebního styku a advokát.

Arbitr prováděl pravidelnou kontrolu a konzultace k rozpracovaným sporům a pověřené osoby arbitra průběžně informovaly o stavu rozpracovanosti jednotlivých případů.



3. Rozpočet

Dohoda o administrativním zajištění činnosti arbitra včetně úhrady výdajů spojených s jeho činností uzavřená v roce 2003 mezi finančním arbitrem a ČNB byla naplňována také v roce 2005.

Finanční arbitr může i za rok 2005 hodnotit tuto dohodu kladně. Ze strany ČNB byla realizována finanční podpora k vytvoření podpůrného evidenčního programu potřebného ke sledování jak procesních lhůt, tak i celé chronologie jednotlivých sporů.

Ve sledovaném období probíhala i nadále velmi úzká komunikace mezi finančním arbitrem a ČNB prostřednictvím dříve stanoveného gestora a prostřednictvím určeného pracovníka ČNB, který měsíčně podával informace o čerpání vybraných položek z rozpočtu FA stanoveného pro rok 2005.

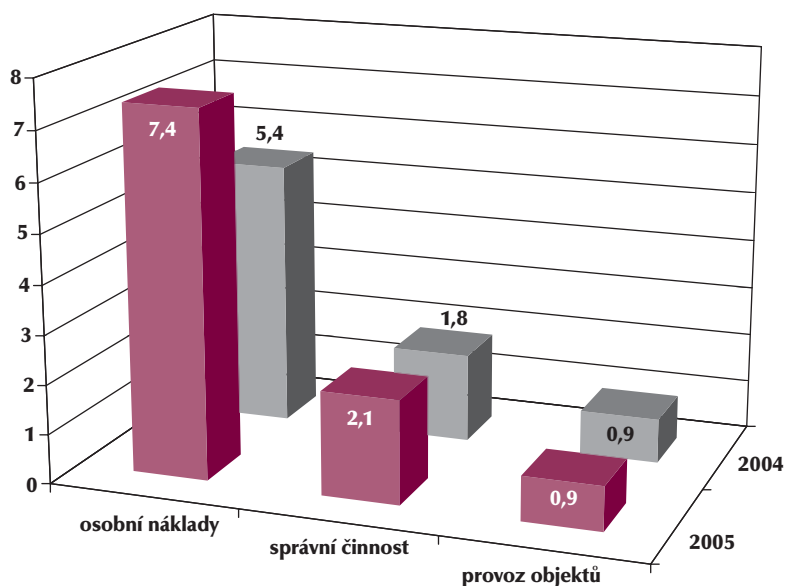
Přehled nákladů na výkon činnosti finančního arbitra za rok 2005 uvedený v grafu níže a v tabulce v Příloze č. 1 má vazbu na rozpočet ČNB. Náklady na výkon činnosti finančního arbitra tak nejsou samostatnou kapitolou státního rozpočtu a přehled proto nemá obvyklou strukturu.

Náklady na činnost kanceláře arbitra představovaly za období leden až prosinec 2005 celkem 10,4 mil. Kč. Z uvedeného přehledu nákladů vyplývá, že z celkové částky činily mzdy, platy a ostatní sociální náklady celkem 7,4 mil. Kč, výdaje na správní činnost činily 2,1 mil. Kč a na provoz objektů a zařízení 0,9 mil. Kč.

Oproti předcházejícímu období došlo k nárůstu celkových nákladů o 2,3 mil. Kč. Osobní náklady z toho tvořily nárůst ve výši 2,0 mil. Kč vlivem procentního nárůstu mezd zaměstnanců ČNB a také vlivem úpravy platu volených osob. Náklady na správní činnost vzrostly o 0,3 mil. Kč vlivem většího počtu zpracovávaných případů. Na stejné úrovni jako v předcházejícím období zůstaly náklady na provoz objektů a zařízení.

Stejně jako v předcházejícím období byly příjmy ČNB získané při výkonu činnosti arbitra tvořeny pouze příjmy z uložených pokut (viz dále). Za sledované období byly předspsány pokuty v objemu přibližně 0,9 mil. Kč.

Graf č. 1
Porovnání čerpání finančních prostředků za období 2004-2005





4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí

Informační povinnost v roce 2005 vykonával finanční arbitr podle ustanovení § 21 zákona o FA a nově pak také podle ustanovení § 5 zákona o FA.

V lednu 2005 uspořádal finanční arbitr další tiskovou konferenci za účasti zástupců oslovených médií. Na uspořádání této konference se organizačně podílela i ČNB, a to pronajmutím prostor včetně zajištění potřebného technického vybavení.

V březnu 2005 předkládal arbitr nově Poslanecké sněmovně zprávu o své činnosti za rok 2004 v souladu s ustanovením § 5 zákona o FA. Tato zpráva byla projednána ve Stálé komisi Poslanecké sněmovny pro bankovníctví. V měsíci dubnu pak tuto zprávu arbitr osobně obhájil před Poslaneckou sněmovnou PČR.

V souladu se zákonem o FA⁴ následně v červnu 2005 uveřejnil arbitr výroční zprávu o své činnosti za rok 2004. Tato výroční zpráva byla k dispozici jak v tištěné podobě, tak také na CD. Zároveň byla zveřejněna na internetových stránkách finančního arbitra (www.finarbitr.cz).

Internetové stránky finančního arbitra byly v průběhu roku 2005 pravidelně aktualizovány a doplňovány dle potřeby. Jsou zde zveřejněny základní informace o funkci a kompetenci arbitra a jeho zástupce, dále také podmínky k zahájení řízení určené zejména navrhovatelům. K dispozici je zde mimo jiné formulář pro podání návrhu ve formátu PDF a formulář pro podání návrhu řízení před finančním arbitrem elektronickou formou. Aktualizovány jsou i vzorové příklady sporů spadajících a nespadaajících do kompetence arbitra. Arbitr také na svých stránkách zveřejňuje některé specifické nálezy a rozhodnutí, avšak bez uvedení identifikačních znaků jak navrhovatelů, tak institucí.

Na stránkách jsou rovněž zveřejněny aktuální právní normy vztahující se k činnosti arbitra. Současně jsou zde uvedeny odkazy na internetové stránky centrálních bank členských zemí EU a zemí tvořících EHP a obdobných institutů v členských zemích EU (viz dále).

V průběhu roku 2005 byl arbitr také požádán zástupci médií o poskytnutí informací, odborných konzultací a názorů ve věci jeho kompetencí a jeho činnosti formou rozhovorů a vystoupení v televizi a v rozhlasových stanicích. Jeho názory byly také několikrát publikovány v odborném i denním tisku. Je nutno konstatovat, že oproti předcházejícím obdobím, byly tyto zprávy objektivní a nezkreslené. Arbitr odpovídal na dotazy i prostřednictvím on-line rozhovorů. Arbitrem pověřený pracovník pravidelně shora uvedené zprávy a informace monitoruje a archivuje.

Ve sledovaném období obdržel arbitr řadu pozvání na konference a semináře pořádané zejména Sdružením obrany spotřebitelů ČR, Sdružením pro bankovní karty, renomovanými vzdělávacími agenturami nebo přímo institucemi na jejich vlastní žádost. Arbitr prezentoval svou činnost několikrát formou přednášek na různých konferencích.

S ohledem na dohodu z předcházejícího období, provedl arbitr v roce 2005 školení pro pracovníky občanských poraden (členy Asociace občanských poraden), které se setkalo s velkým ohlasem. Počet dotazů z těchto občanských poraden se následně po školení výrazně zvýšil.

Ve sledovaném období arbitr informoval orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu své funkce. Informování byli zástupci ČNB a Finančně analytický úřad Ministerstva financí ČR. Finanční arbitr v odůvodněných případech také informoval přímo danou instituci.

I nadále probíhala kontrola pověřenou osobou ve věci plnění informační povinnosti ze strany institucí podle zákona o FA⁵.

V souladu se zákonem o FA jsou všechny převádějící instituce a vydavatelé elektronických platebních prostředků povinni sdělit arbitrovi ke dni zahájení své činnosti svoji obchodní firmu, identifikovat osobu pověřenou stykem s finančním arbitrem, příp. další zákonem stanovené údaje. Pravidelně aktualizovaný seznam těchto institucí je uveden na internetových stránkách arbitra (viz graf č. 2).

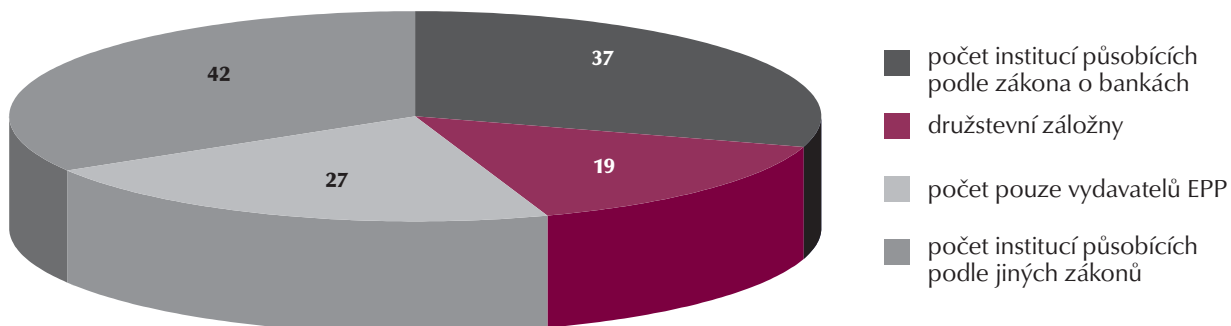
Na stránkách je rovněž uveden vzor - formulář pro splnění informační povinnosti instituce a taktéž informace pro instituce, jak splnit svou informační povinnost.

⁴ § 21 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

⁵ ustanovení § 19 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

Graf č. 2

Struktura a počet institucí působících v ČR s informační povinností k 31.12.2005



V roce 2005 uložil arbitr celkem 7 pokut za nesplnění informační povinnosti v celkové výši 650 000 Kč. Další informace o udělených pokutách jsou uvedeny v části 5.1. této zprávy.

Pokuty vybírala a vymáhala na základě Rozhodnutí arbitra o uložení pokuty Česká národní banka⁶.

⁶ ustanovení § 23 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi



5. Věcná činnost

5.1. Zásady řízení před finančním arbitrem

Řízení před arbitrem se řídí nejen zákonem o FA, ale také správním řádem (zákon č. 71/1967 Sb.).

Řízení před finančním arbitrem nebylo nutné v důsledku legislativních změn ve sledovaném období měnit. Zásady řešení sporů před finančním arbitrem proto nedoznaly téměř žádných změn.

Základní princip řízení před finančním arbitrem byl již popsán v předcházející zprávě a proto je v této zprávě věnována pozornost pouze novým skutečnostem, majícím vztah k popsané problematice.

Zahájení řízení

Řízení je zahájeno dnem, kdy je návrh na zahájení řízení doručen finančnímu arbitrovi, ať už poštou nebo elektronicky. V případě, že návrh neobsahuje povinné náležitosti, arbitr spor zahájí, ale současně vyzve navrhovatele k doplnění potřebných informací či listin.

Podíl návrhů zaslaných poštou, elektronicky nebo osobně doručených zůstal na stejné úrovni ve srovnání s předcházejícím obdobím.

V roce 2005 byla lhůta pro vyjádření instituce v souladu se změnou zákona o FA (zákon č. 558/2004 Sb.) zkrácena ze 30 dnů na 15. Na žádost instituce však i tato lhůta mohla být arbitrem v odůvodněných případech prodloužena.

Průběh řízení

Jak v předcházejícím období, tak i v roce 2005 vyzval arbitr v některých odůvodněných případech instituci k součinnosti za účelem poskytnutí dalších informací. Do kanceláře arbitra bylo v souladu se zákonem o FA také pozváno několik navrhovatelů k podání ústního vysvětlení za účelem objasnění skutečností nutných k vydání nálezu.

V tomto sledovaném období vyzval arbitr v odůvodněných případech navrhovatele i instituce k předložení dalších důkazů (např. originál písemnosti, originál platební karty nebo videozáznam).

V souladu se zákonem⁷ zajistil arbitr u části řešených sporů zpracování (na základě pověření) znaleckého posudku soudními znalci v oboru písmoznalectví, případně posudek odborníky v oblasti vydávání a užívání elektronického platebního prostředku.

Zastavení řízení

V roce 2005 zastavil finanční arbitr (oproti předcházejícímu období) větší počet řízení, a to na základě obdržené žádosti o zpětvzetí od navrhovatele. Navrhovatelé vzali svůj návrh zpět zpravidla z důvodu vyrovnání se s danou institucí (podrobnosti viz část 5.2).

Z důvodu nesoučinnosti navrhovatele byl nucen arbitr ve sledovaném období zastavit řízení pouze v jednom případě.

Vydání nálezu

Finanční arbitr rozhoduje ve věci samé tzv. nálezem, který musí obsahovat výrok, odůvodnění a poučení o námitkách. V případě, že byl vydán nález ve prospěch navrhovatele, byla ve výroku také uvedena lhůta, do které měly být provedeny úkony k finančnímu vyrovnání instituce s navrhovatelem, příp. poskytnuta náhrada škody navrhovateli způsobená institucí.

I v tomto sledovaném období arbitr při vydání nálezu velmi úzce spolupracoval přímo s pověřeným pracovníkem ČNB nebo jinou osobou pověřenou řešením případu. Více podrobností o vydaných nálezech je uvedeno v části 5.2.

⁷ ustanovení § 12 odst. 7 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

Námitky

Po vydání nálezů může instituce nebo navrhovatel podat v zákonné lhůtě námitky, které mají odkladný účinek.

Arbitr vždy napadené nálezy přezkoumal a následně vydal rozhodnutí o námitkách resp. rozhodnutí o zastavení řízení. Podrobnosti o počtu a složení námitek přijatých v roce 2005 jsou uvedeny v části 5.2.

Lhůta do vydání pravomocného rozhodnutí

Průměrná doba potřebná k vydání nálezů byla v roce 2005 shodná s předcházejícím obdobím – tedy téměř 100 dnů. Do této lhůty je však započítána celková doba od zahájení řízení do vydání nálezů a dále i příp. do vydání námitek k nálezům. Tato doba obsahuje také zákonnou lhůtu pro nabytí právní moci příslušných rozhodnutí.

Pokuty

V roce 2005 uložil arbitr celkem 26 pokut ke sporům v souladu se zákonem o FA (§ 23 odst. 2) v celkové výši 293 457 Kč.

Arbitr musí instituci uložit pokutu, pokud porušila podle pravomocného nálezů povinnosti podle zvláštního právního předpisu. Výše uložené pokuty je dána zákonem. Arbitr uloží pokutu ve výši 10% sporné částky, nejméně však 10 000 Kč.

V roce 2005, na rozdíl od předcházejícího roku, neuložil arbitr žádnou pokutu za nesplnění povinností uložené instituci v souvislosti se sporem.

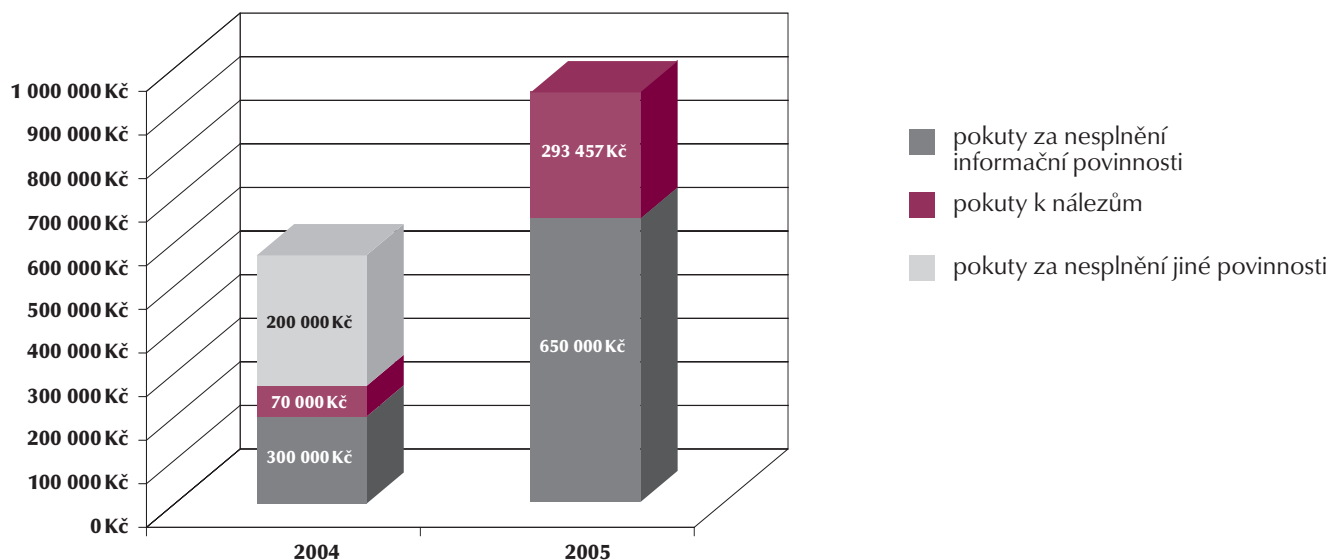
Finanční arbitr uložil sedm pokut v celkové výši 650 000 Kč souvisejících s nesplněním informační povinnosti instituce podle § 19 zákona o FA (viz část 4).

V porovnání s rokem 2004 bylo v roce 2005 vydáno o 21 pokut více, což představuje navýšení o 373 457 Kč.

Následující grafy znázorňují strukturu pokut a jejich výši v letech 2004 a 2005.

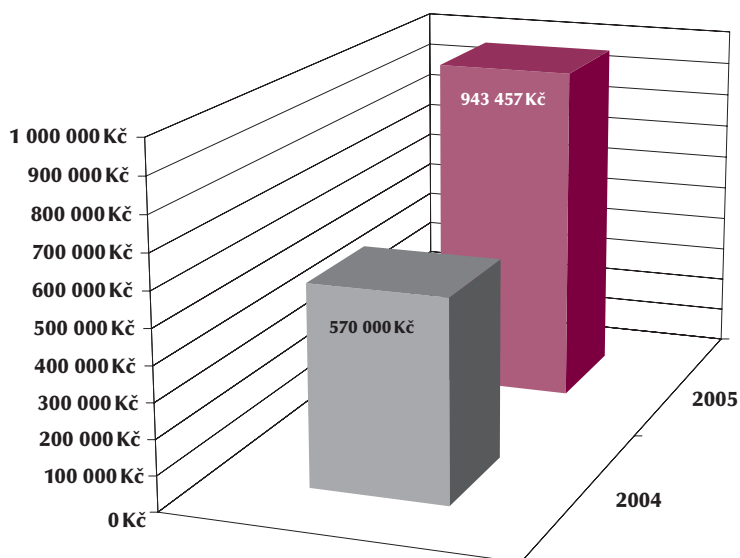
Graf č. 3

Porovnání složení pokut za léta 2004 a 2005



Graf č. 4

Srovnání výše pokut v letech 2004 a 2005



Arbitr také sleduje ve své evidenci strukturu institucí, které byly dotčeny návrhem na zahájení řízení ze strany navrhovatelů.

5.2. Všeobecné informace o řešených případech

Ve sledovaném období leden – prosinec 2005 řešil arbitr 160 případů z celkového počtu 310 zaslaných podnětů a návrhů.

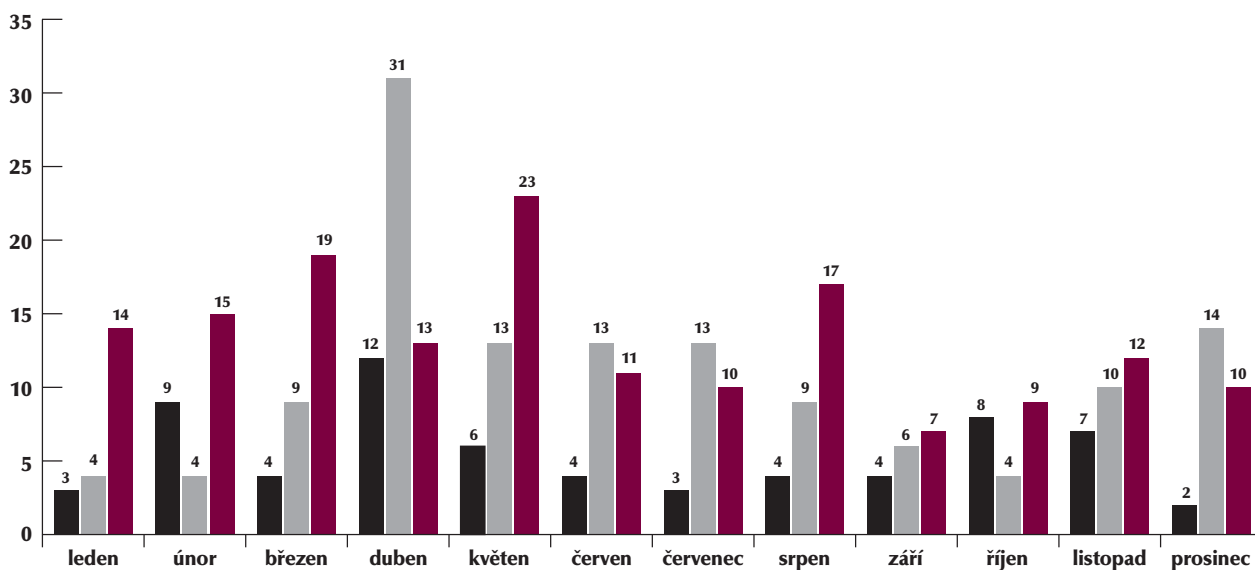
V tomto sledovaném období bylo rovněž vyřízeno více než 261 telefonických dotazů a více než tři stovky dotazů zaslaných elektronickou poštou.

Počet osobních návštěv klientů se oproti předcházejícímu období téměř zdvojnásobil - do sídla finančního arbitra se dostavilo přibližně 25 klientů měsíčně.

Zhruba dvě třetiny klientů žádaly o radu ve věci možného zahájení řízení před arbitrem. U návštěv, které se týkaly sporů v kompetenci finančního arbitra, došlo oproti předcházejícímu roku k podstatnému nárůstu. Návštěvníkům, jejichž případy nebyly v kompetenci arbitra, byly vždy poskytnuty základní rady resp. názory odborných pracovníků kanceláře.

Graf č. 5

Počet přijatých návrhů na zahájení řízení dle měsíců v období 2003-2005

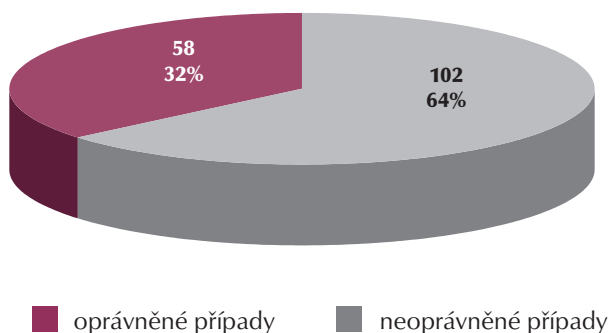


Ze shora uvedeného grafu je patrný trend nárůstu podaných návrhů na zahájení řízení v průběhu I. pololetí a následný pokles ve II. pololetí roku 2005.

Vyšší počet došlých návrhů je možné zdůvodnit stále větším počtem okruhu lidí, kteří byli seznámeni s působením arbitra na poli ochrany spotřebitele.

Graf č. 6

Počet řešených případů v roce 2005

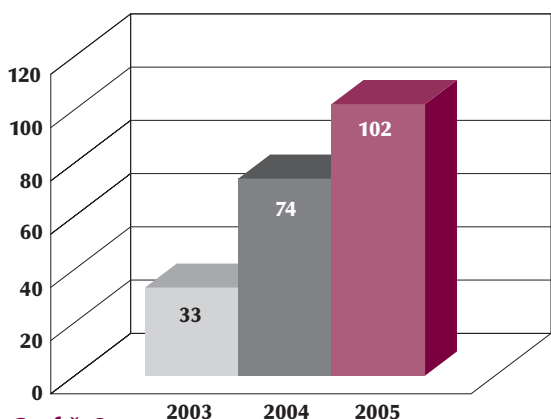


Z uvedeného grafu č. 6 je patrné, že ze 160 (v roce 2004 to bylo 130) zahájených sporů bylo celkem 102 oprávněných případů a 58 případů neoprávněných. V procentním vyjádření to představuje skutečnost, že 64% (v roce 2004 pak 57%) případů zahájených u finančního arbitra bylo oprávněných a 36% (43% v roce 2004) návrhů bylo shledáno neoprávněnými.

V roce 2005 bylo podáno o 30 případů více než v roce 2004. V procentním vyjádření se zvýšil počet případů o 23%. Z tohoto navýšení lze vyvodit závěr, že spotřebitelům se tak stále více dostává do povědomí existence finančního arbitra.

Graf č. 7

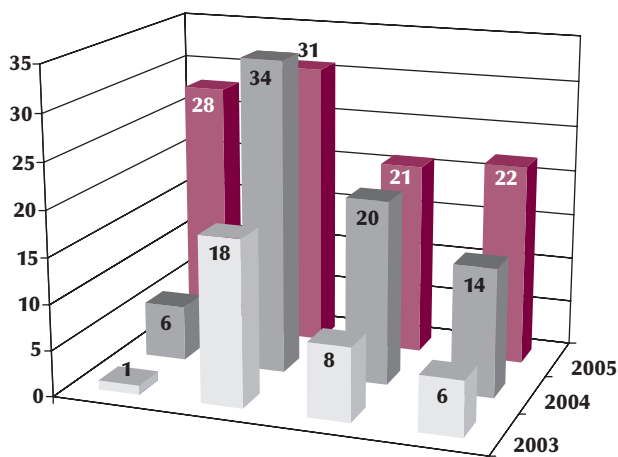
Srovnání počtu oprávněných případů za období 2003-2005



Graf č. 7 uvádí, že počet oprávněných případů má od zahájení činnosti arbitra v roce 2003 do konce sledovaného období stále vzrůstající tendenci. V procentním vyjádření se zvýšil počet případů v roce 2005 oproti roku 2003 o více než 200%.

Graf č. 8

Srovnání počtu oprávněných případů podle čtvrtletí za období 2003-2005



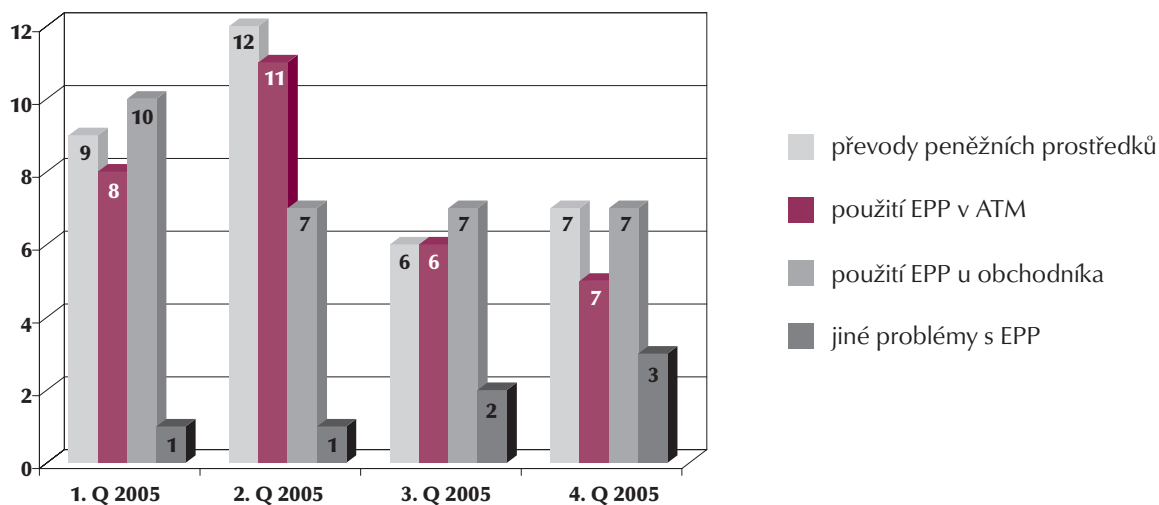
Graf č. 8 ilustruje rozložení došlých oprávněných případů dle jednotlivých čtvrtletí za období 2003 až 2005.

Následující grafické znázornění pak ukazuje, do kterých oblastí a v jaké četnosti navrhovatelé směřovali své návrhy na zahájení řízení v roce 2005.

Jednalo se zejména o problémy při použití elektronického platebního prostředku v ATM (tzn. použití platební karty v bankomatu při výběru peněz), dále použití tohoto prostředku u obchodníka při nákupu zboží nebo služby a o problémy při provádění převodů podle zvláštního právního předpisu. Ostatní záležitosti při použití elektronického platebního prostředku souvisely např. s kvalitou tohoto prostředku, využitím internetu apod.

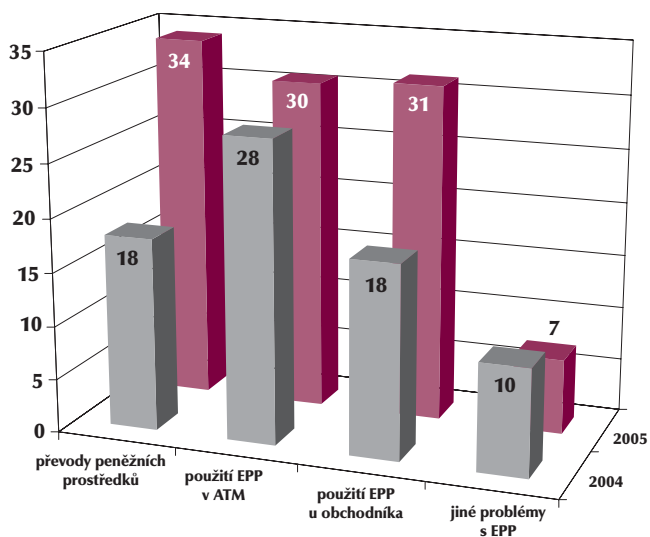
Graf č. 9

Počet řešených oprávněných případů podle oblastí sporů v roce 2005



Graf č. 10

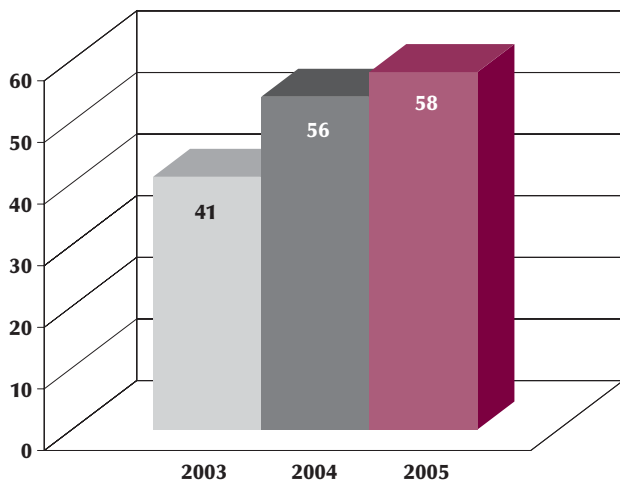
Srovnání počtu oprávněných případů podle oblastí sporů v období 2004/5



Také tento graf č. 10 ilustruje rozložení došlých oprávněných případů dle jednotlivých oblastí sporů v členění na čtvrtletí za období 2003 až 2005.

Graf č. 11

Srovnání počtu neoprávněných případů za období 2003-2005

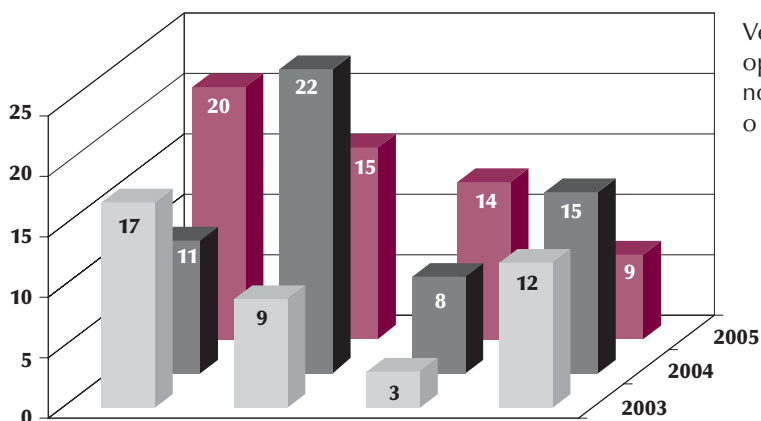


Na základě grafu č. 11 lze konstatovat, že počet neoprávněných návrhů byl oproti předcházejícímu období v roce 2005 vyšší pouze o 2 návrhy, což představuje přibližně 5% nárůst.

Další níže uvedený graf porovnává počet přijatých neoprávněných případů za čtvrtletí v období 2003 - 2005.

Graf č. 12

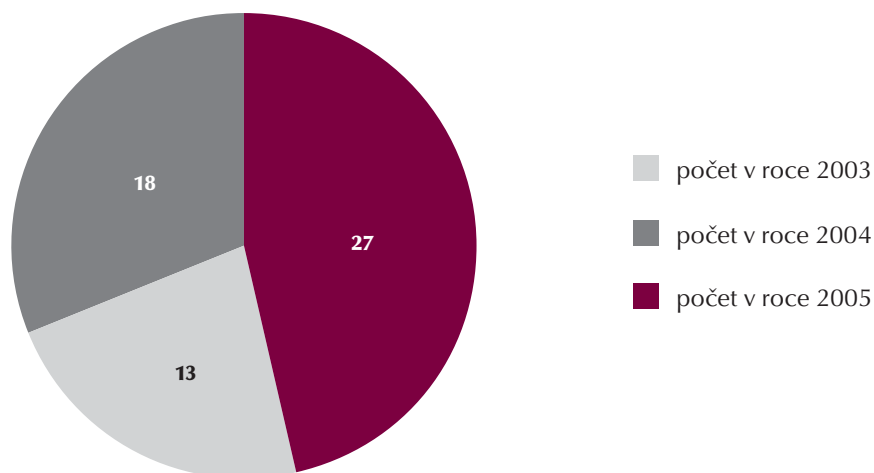
Srovnání počtu neoprávněných případů podle čtvrtletí za období 2003-2005



Ve sledovaném období bylo z celkového počtu 102 oprávněných a zahájených sporů 27 sporů zastaveno na základě navrhovatelí postoupených žádostí o zpětvzetí.

Graf č. 13

Porovnání počtu zpětvzetí za období 2003 – 2005



Jak již bylo uvedeno ve výroční zprávě za rok 2004, z uvedených údajů je zřejmé, že existence finančního arbitra v České republice naplňovala i v roce 2005 preventivní funkci, a to ještě výrazněji než v předchozích letech. Výsledkem tohoto působení byla skutečnost, že instituce odškodňovala ve stále větší míře klienta ještě dříve, než finanční arbitř vydal rozhodnutí ve věci formou nálezu.

Na základě informací, které arbitř obdržel v předcházejícím období, musí opětovně konstatovat, že stále existují instituce, které nemají zájem řešit spory s klientem smírně.

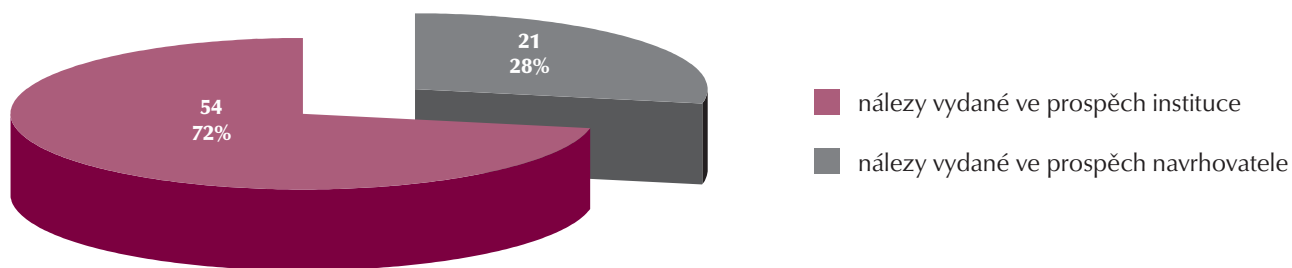
Vzrůstající počet soudních sporů (o kterých byl arbitř informován), kdy se instituce domáhá vrácení peněžních prostředků od jejího klienta – navrhovatele soudní cestou včetně požadavku náhrad nákladů za soudní řízení, je toho nesporným důkazem. Arbitř stále zastává názor, který veřejně prezentuje, že tuto skutečnost je možno považovat ze stran některých institucí za formu nátlaku na navrhovatele, aby nepodávali návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem.

V roce 2005 úměrně s rostoucím počtem projednávaných případů také vzrostl počet vydaných nálezů, který je v členění na nálezy vydané ve prospěch instituce respektive ve prospěch navrhovatele uveden v následujícím grafu č. 14.

V dalším grafu č. 15 je uvedeno srovnání počtu vydaných nálezů v právní moci ve sledovaném období 2004 – 2005.

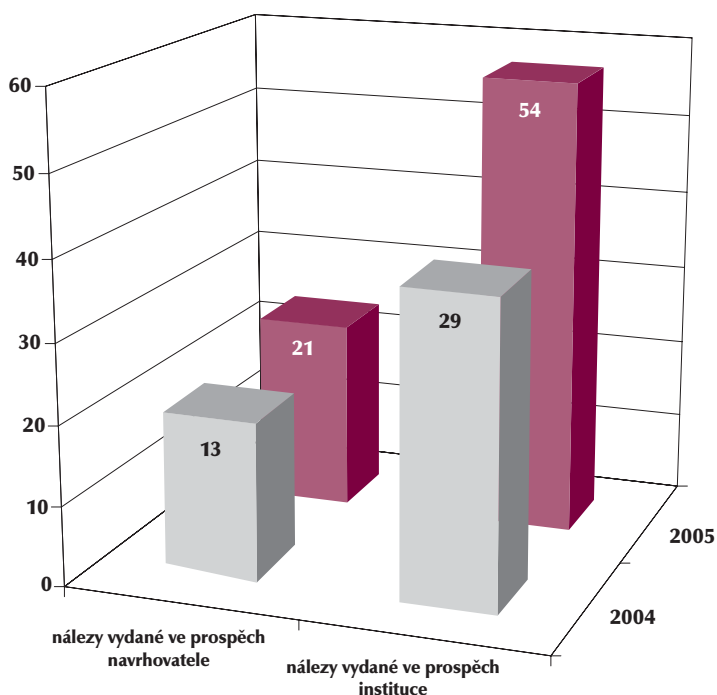
Graf č. 14

Počet vydaných nálezů v právní moci v roce 2005



Graf č. 15

Srovnání počtu vydaných nálezů v právní moci v období 2004/5



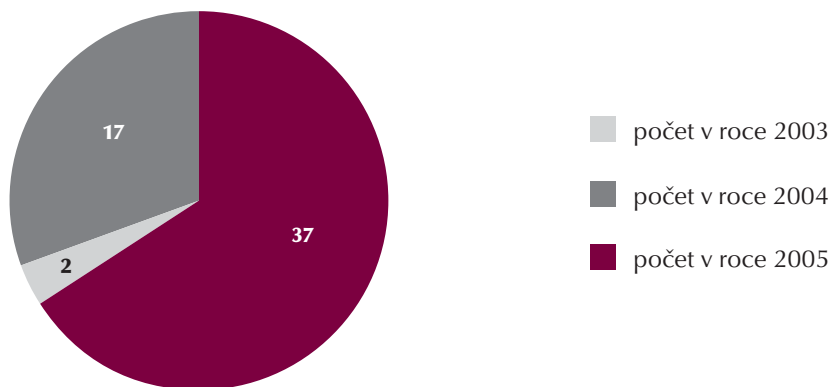
Ve sledovaném období vzrostl současně se zvýšeným počtem vydaných nálezů také počet obdržených námitek proti vydanému nálezu arbitra.

Níže uvedený graf ukazuje vzrůstající tendenci obdržených námitek za období 2003 – 2005.

Z porovnání počtu přijatých námitek s počtem vydaných nálezů v roce 2005 (75 vydaných nálezů) je patrné, že i v tomto období byl téměř každý druhý nález napaden řádným opravným prostředkem. Stejně tak tomu bylo i v roce 2004.

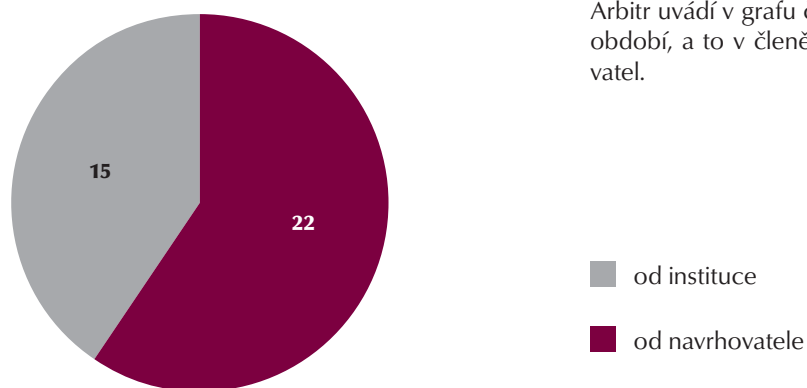
Graf č. 16

Porovnání počtu námitek k vydaným nálezům za období 2003 -2005



Graf č. 17

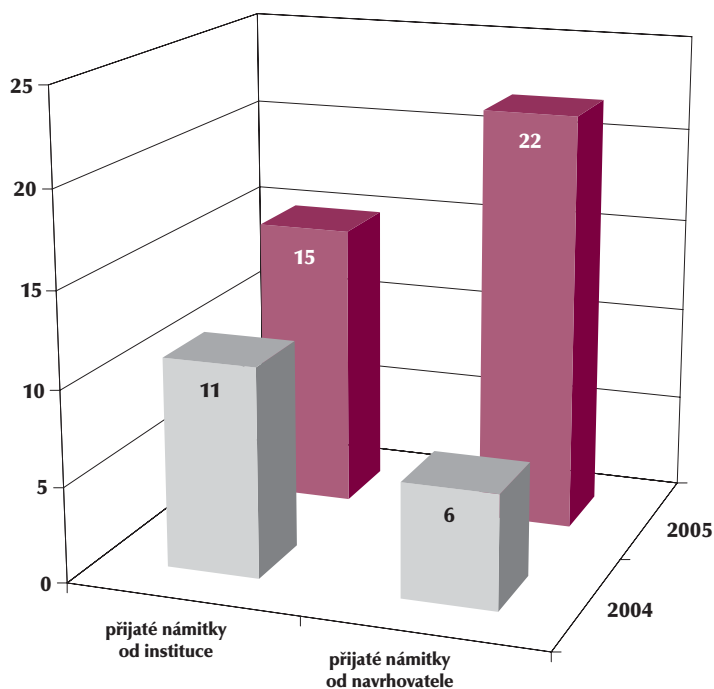
Složení přijatých námitek k vydaným nálezů v roce 2005



Arbitr uvádí v grafu č. 17 složení přijatých námitek za sledované období, a to v členění, zda námitky podala instituce či navrhovatel.

Graf č. 18

Srovnání počtu přijatých námitek v letech 2004 – 2005



V níže uvedeném grafu je pro porovnání uvedeno srovnání počtu přijatých námitek z hlediska subjektu, který dané námitky podal – zda instituce či navrhovatel.

5.3. Popis vybraných projednávaných sporů

Finanční arbitr uvádí v souladu se zákonem⁸ i v této výroční zprávě popis vybraných projednávaných sporů, kterou jsou rozděleny do jednotlivých oblastí:

A.Oblast převodů peněžních prostředků podle § 1 odst. 1 písm. a) zákona o FA

B.Oblast použití elektronických platebních prostředků § 1 odst. 1 písm. b) zákona o FA

A. Příklady řešených sporů z oblasti převodů peněžních prostředků

Nález

Finanční arbitr České republiky rozhodl v souladu s ust. § 15 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění ve sporu navrhovatelky N, se sídlem proti instituci Q, se sídlem, o vrácení částky ve výši rozdílu mezi poplatkem 225 Kč za přeshraniční převod a poplatkem za odpovídající převod v eurech prováděný uvnitř členského státu EU

takto:

Návrh N o vrácení částky ve výši rozdílu mezi poplatkem 225 Kč za přeshraniční převod a poplatkem za odpovídající převod v eurech prováděný uvnitř členského státu EU se zamítá.

Odůvodnění:

Návrhem ze dne 29.9.2005 se navrhovatelka domáhala proti instituci vrácení rozdílu mezi poplatkem ve výši 225 Kč za přeshraniční převod, který byl účtován k tíži účtu navrhovatelky č. 123456789/111 vedenému v Kč, a poplatkem za odpovídající převod v eurech prováděný uvnitř členského státu EU. Navrhovatelka odůvodnila svůj návrh tím, že instituce i po vstupu České republiky do Evropské unie, se kterým je od 1.5.2004 spojen přímý účinek nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001, o přeshraničních platbách v eurech (dále jen „nařízení“), zpoplatňuje platby přicházející na účet navrhovatelky v eurech vyšší částkou než běžné převody, konkrétně částkou 225 Kč za došlou platbu, ačkoliv jsou splněny požadavky určené citovaným nařízením, zejména uvádění tzv. IBAN (mezinárodní číslo bankovního účtu). Navrhovatelka se domnívá, že tento postup instituce je v rozporu s čl. 3 odst. 2 citovaného nařízení, neboť mu odečetla z jeho účtu částku ve výši 225 Kč jako cenu za došlou přeshraniční platbu v eurech dne 3.5.2005 (protihodnota ve výši 33 210,01 Kč). Reklamacce navrhovatelky u instituce na výši poplatku byla neúspěšná.

Instituce ve svém vyjádření navrhuje zamítnout návrh navrhovatelky, neboť nařízení, které se stalo součástí českého právního řádu, stanovuje pravidla pro přeshraniční platby v eurech tak, aby se zajistilo, že ceny za přeshraniční platby budou stejné jako ceny za platby v eurech uvnitř členských států. Instituce dále uvádí, že přeshraničním převodem se rozumí převod peněžních prostředků z jednoho členského státu Evropské unie nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor do jiného členského státu Evropské unie nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor v domácí měně kteréhokoliv členského státu Evropské unie nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor až do výše protihodnoty 50 000 eur (resp. 12 500 EUR do 1.1.2006).

Z důkazů předložených institucí vyplývá, že Česká národní banka ve svém stanovisku, č.j. 2004/1356/320 ze dne 18.2.2004 upozorňuje, že ceny, které jsou předmětem shora uvedeného nařízení, nemají žádnou souvislost s cenami v tuzemském korunovém platebním styku.

Dále z vyjádření instituce vyplynulo, že instituce účtuje za platby v eurech do států Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru stejné ceny, jako za platby v eurech do jiných bank v ČR (platby mezi bankami v ČR v eurech jsou prováděny jako zahraniční platby).

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že návrh není důvodný proto, že nebylo prokázáno, že by instituce porušila ustanovení čl. 3 odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001, o přeshraničních platbách v eurech.

Proto finanční arbitr rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezu.

Poučení:

Proti tomuto nálezu lze podat do 15 dnů ode dne jeho doručení písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi ČR.

Práva podat námitky se lze vzdát.

Námitky mají odkladný účinek.

V Praze dne 17. října 2005

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v.r.
finanční arbitr

⁸ Ustanovení § 21 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

Rozhodnutí

Finanční arbitř České republiky rozhodl v souladu s ust. § 16 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů ve věci námitek navrhovatelky N, se sídlem proti nálezu finančního arbitra, vydanému dne 17.10.2005 pod registračním číslem X/2005, kterým byl zamítnut návrh proti instituci Q, se sídlem o vrácení částky ve výši rozdílu mezi poplatkem 225 Kč za přeshraniční převod a poplatkem za odpovídající převod v eurech prováděný uvnitř členského státu EU

takto:

Nález Finančního arbitra České republiky ze dne 17.10.2005, registrační číslo X/2005 se potvrzuje.

Odůvodnění:

Výše uvedeným nálezem byl zamítnut návrh navrhovatelky N proti instituci Q o vrácení částky ve výši rozdílu mezi poplatkem 225 Kč za přeshraniční převod a poplatkem za odpovídající převod v eurech prováděný uvnitř členského státu EU.

Proti tomuto nálezu podala navrhovatelka v zákonné lhůtě námítka.

Ve svých námitkách navrhovatelka uvádí, že jí není známo, proč by ceny účtované za vnitrostátní převody v eurech neměly být totožnou položkou sazebníku instituce jako vnitrostátní převody v korunách. V sazebníku instituce není položka poplatku za tuzemské převody v eurech obsažena. Navrhovatelka odmítá tezi, že platby mezi bankami v ČR v eurech by měly být prováděny jako tzv. zahraniční platby, neboť pojmově se jedná o vnitrostátní platby.

Dále se navrhovatelka ve svých námitkách domnívá, že instituce by byla oprávněna zpoplatnit platbu pouze částkou, která se rovná poplatku za vnitrostátní platbu v eurech. Poplatek za „vnitrostátní platby v eurech“ však není obsažen v ceníku instituce a instituce tedy není oprávněna jej účtovat. Totéž pak musí platit pro tzv. přeshraniční platby ve smyslu čl. 3 odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001, neboť není přípustné, aby instituce účtovala neexistující poplatek.

Finanční arbitř posoudil na základě podaných námitek napadený nález v celém rozsahu a neztotožnil se s námitkami navrhovatelky z následujících důvodů.

Platby prováděné mezi bankami na území České republiky jsou upraveny vyhláškou č. 62/2004 Sb., kterou se stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při oprávněném zúčtování. V § 1 této vyhlášky je stanoveno, že tato vyhláška upravuje způsob provádění platebního styku na území České republiky v české měně. Platby v cizí měně, tj. i v eurech na území České republiky jsou prováděny prostřednictvím korespondenčních bank, tj. v rámci zahraničního platebního styku. Proto finanční arbitř nemůže souhlasit s názorem navrhovatelky, že platby v eurech na území České republiky jsou pojmově stejné jako vnitrostátní platby.

Finanční arbitř konstatuje, že výše uvedené skutečnosti nejsou klientům instituce zřejmé z jejího sazebníku, kde chybí označení, že ceny uvedené pro zahraniční platby se vztahují také na platby v eurech v rámci České republiky. Avšak toto nemění nic na skutečnosti, že instituce svým postupem neporušila ustanovení čl. 3 odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001, o přeshraničních platbách v eurech.

Veškeré skutečnosti uvedené v tomto rozhodnutí, včetně těch zmíněných v napadeném nálezu, vedly finančního arbitra k potvrzení navrhovatelkou napadeného nálezu ze dne 17.10.2005, registrační číslo X/2005.

Proto finanční arbitř rozhodl tak jak uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Rozhodnutí o námitkách je konečné.

V Praze dne 2. prosince 2005

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v.r.
finanční arbitř

Nález

Finanční arbitř České republiky rozhodl v souladu s ust. § 15 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve věci navrhovatele pana Norberta, bytem v K. proti instituci B, o vrácení odčerpaných finančních prostředků ve výši 743 000,- Kč.

takto:

Instituce B je povinna vrátit navrhovateli odčerpané finanční prostředky ve výši 300 000,- Kč s úrokem z prodlení 2 % ročně od 14. listopadu 2003 do zaplacení, a dále ve výši 443 000,- Kč s úrokem z prodlení 2 % ročně od 20. listopadu 2003 do zaplacení, a to vše do 15 dnů od právní moci tohoto nálezu.

Odůvodnění:

Navrhovatel pan Norbert se ve svém návrhu ze dne 26.5.2005 domáhá na instituci vrácení odčerpaných finančních prostředků v celkové částce 743 000,- Kč, v souvislosti s neoprávněnými převody finančních částek zúčtovaných institucí.

Navrhovatel je majitelem účtu č. 111111111/XXXX vedeného institucí, resp. její pobočkou v K., a odůvodňuje svůj návrh tím, že v době jeho hospitalizace v Nemocnici s poliklinikou v K. byly institucí provedeny dva převody finančních prostředků z jeho účtu na základě příkazů k úhradě předložených ve dvou dnech, a to dne 13. listopadu 2003 v částce 300 000,- Kč a dne 19. listopadu 2003 v částce 443 000,- Kč, ke kterým nevydal podnět. Důkazní materiál, výpis z účtu č. 111111111/XXXX za období od 1. listopadu do 30. listopadu 2003, předložil navrhovatel v příloze návrhu.

Navrhovatel se ve svém návrhu podrobně zmiňuje o svém zdravotním stavu, v příloze návrhu poskytl lékařské zprávy, v textu návrhu v této souvislosti uvádí, že byl do nemocnice přijat dne 8. října 2003, dne 11. října t.r. byl operován a 3 dny nato úplně ochrnul. Tento stav trval do května 2004, až poté se jeho zdravotní stav začal postupně zlepšovat. Navrhovatel uvádí, že byl z nemocnice propuštěn dne 10. května 2005.

Navrhovatel konstatuje, že vzhledem k výše popsanému zdravotnímu stavu nemohl podepsat příkazy k úhradě předložené instituci dne 13. listopadu 2003 a 19. listopadu 2003 a uvádí, že je bez jeho vědomí předložil jeho bývalý společník z podnikání pan Martin. Navrhovatel poznamenává, že pan Martin je v současné době trestně stíhán z řady podvodů.

Navrhovatel ve svém návrhu uvádí, že v období od října 2004 v době povolených vycházek několikrát v pobočce instituce jednal a reklamoval zúčtované převody finančních částek v celkové výši 743 000,- Kč s takovým výsledkem, že instituce považovala převody za oprávněně zúčtované ve prospěch třetí osoby, která příkazy k úhradě předložila, jak banka uvedla navrhovateli, s podpisem zcela naprosto odlišným od podpisového vzoru. Banka navrhovateli uvedla, že provedla ověření příkazu na mobilní telefon. Navrhovatel předložil jako důkazní materiál zápis z podání ze dne 20. dubna 2005.

Navrhovatel ve svém návrhu popírá jak své podpisy na příkazech k úhradě předložené bance dne 13. listopadu 2003 a dne 19. listopadu 2003, tak telefonický souhlas s převody částek ve výši 300 000,- Kč a 443 000,- Kč. Navrhovatel opakovaně zdůvodňuje, že jeho tehdejší zdravotní stav a ani ošetřující lékaři nemohli takový postup umožnit.

Navrhovatel se pozastavuje nad tvrzením banky, že jím popsaný postup považuje instituce za zákonný a v souladu s uzavřenou smlouvou o vedení běžného účtu.

Finanční arbitř vyzval instituci k vyjádření samostatným dopisem zaslaným dne 26. května 2005. Instituce ve svém vyjádření uvedla a potvrdila, že navrhovatel je klientem její pobočky v K., je majitelem účtu č. 111111111/XXXX, a to na základě uzavřené Smlouvy o příslušném kontu ze dne 3. dubna 2003. Instituce uvedla, že nedílnou součástí této smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky instituce B ze dne 1. června 2001, Podmínky vedení běžného účtu ze dne 1. listopadu 2002 a Podmínky pro platební karty klientů instituce B ze dne 1. července 2001. Všechny uvedené dokumenty poskytla instituce v příloze svého vyjádření jako důkazní materiály.

Ve svém vyjádření instituce vyslovuje přesvědčení, že platební příkazy byly provedeny v souladu s vnitřními předpisy a dle dispozice klienta pana Norberta. Toto svoje tvrzení zdůvodňuje tím, že zúčtované příkazy k úhradě nebyly klientem reklamovány ve lhůtě ve smyslu bodu 55 Všeobecných obchodních podmínek a dále i skutečností, že zůstatky na účtech za rok 2003 a 2004 byly klientem odsouhlaseny.

Instituce se vyjádřila ke způsobu předložení a doručení platebních příkazů tak, že dne 13. listopadu 2003 pan Martin osobně doručil do pobočky instituce platební příkaz na částku 300 000,- Kč. Instituce k tomu dodává, že v souladu s obecně závaznými předpisy a jejími vnitřními předpisy byla ověřena totožnost předložitele platebního příkazu, což bylo vyznačeno na rubu platebního příkazu. Instituce dále uvádí, že dne 19. listopadu 2003 byl stejným způsobem, tj. osobně panem Martinem, předložen do téže pobočky v K. platební příkaz na částku 443 000,- Kč.

K tomu instituce podrobně uvádí, že v listopadu roku 2003 navrhovatel pan Norbert telefonicky informoval pracovníky pobočky, že má zdravotní problémy, leží v nemocnici a nutně potřebuje převést finanční prostředky ze svého běžného účtu, aby mohl být zajištěn provoz jeho firmy. Z tohoto důvodu opakovaně zjišťoval možnosti, jak převod finančních prostředků zařídit a telefonicky jednal s různými pracovníky pobočky. Instituce uvádí jmenovitě pracovníky paní L. P., V. K., pana

S. R., paní S. L. a současně dodává, že nikdo z těchto pracovníků nepochyboval a dodnes nepochybuje, že podle hlasu jednali s panem Norbertem. Instituce v této souvislosti dále uvádí, že důvodem k jistotě uvedených pracovníků, že skutečně hovoří s panem Norbertem, byla navíc i ta skutečnost, že pan Norbert byl pracovníkům pobočky osobně znám, často tj. 2x – 3x týdně pobočku navštěvoval, telefonoval ve věci zjišťování a ověřování zůstatku svého účtu, vybíral hotovost. Instituce uvádí, že pana Norberta často doprovázel pan Martin.

Instituce se vyslovila ke zdravotním problémům pana navrhovatele tak, že příčinou zdravotních problémů měla být dle jeho sdělení jeho ochrnutá ruka. Dle vyjádření instituce se pracovníci pobočky s panem navrhovatelem domluvili, že budou tolerantní k jeho podpisu na dvou předmětných příkazech znějících na částku 300 000,- Kč a 443 000,- Kč. Originály těchto platebních příkazů předložila instituce jako důkazní materiály. Instituce zdůvodňuje svůj přístup k realizaci předložených a jí převzatých platebních příkazů tím, že pan navrhovatel byl pro ni bonitním klientem, se kterým měla velmi dobré vztahy, a proto příkazy k úhradě předložené osobně panem Martinem převedla ve prospěch jeho účtu. Instituce současně dodává, že z historie osobního účtu pana Martina bylo zjištěno, že podobné částky z účtu pana navrhovatele byly realizovány běžně již od počátku založení účtu pana navrhovatele.

Instituce se vyjádřila i k období po návratu pana Norberta z nemocnice a to tak, že v listopadu 2004 se pan navrhovatel dostavil na pobočku a celou záležitost s jejími pracovníky projednával. Instituce uvádí, že při jednání pan navrhovatel nezpochybňoval podpisy na příkazech k úhradě a sdělil pobočce, že celou záležitost projedná s panem Martinem. Instituce zdůrazňuje, že záležitost byla shodně oběma stranami považována z hlediska instituce za vyřízenou. Pro instituci je dle jejího vyjádření podstatné i to, že zůstatky na účtu při závěrečném vyúčtování za rok 2003 i za rok 2004 navrhovatel odsouhlasil a nepředložil žádnou reklamaci dvou předmětných příkazů k úhradě na částku 300 000,- Kč a 443 000,- Kč.

Instituce se ve svém vyjádření podrobněji zabývá návazností na Všeobecné obchodní podmínky a zdůrazňuje, že dle znění bodu 55 je ve vlastním zájmu klienta zkontrolovat návaznost zúčtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení plateb. Pokud klient zjistí nesrovnalosti v zúčtování, popř. nezúčtování proveditelných příkazů k úhradě, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavky na jejich odstranění u pobočky i banky, která vede jeho účet, ve lhůtě do 3 měsíců od vzniku závady. Instituce ve svém vyjádření dovozuje na základě podrobné citace bodu 55 Všeobecných podmínek, že nezodpovídá za škodu, pokud klient neuplatní reklamaci ve lhůtě stanovené Všeobecnými obchodními podmínkami.

Instituce se v závěrečné části svého vyjádření vyslovuje ke stavu případu v roce 2005. Uvádí, že 20. dubna 2005, a zdůrazňuje, že je to 14 měsíců po stanovené lhůtě pro reklamaci dle VOP, podal navrhovatel prostřednictvím svého právního zástupce pana JUDr. Pavla, ústní reklamaci na provedení příkazu k úhradě ze dne 14. listopadu 2003 znějící na částku 300 000,- Kč a příkazu k úhradě ze dne 19. listopadu 2003 na částku 443 000,- Kč. K této reklamaci se banka vyjádřila tak, že po prošetření realizace výše uvedených příkazů k úhradě shledala, že tyto příkazy k úhradě byly provedeny v souladu s dispozicí klienta, navrhovatele pana Norberta.

Finanční arbitr se fakty uvedenými oběma stranami zabýval velmi podrobně ve vzájemných vazbách a širších souvislostech. Pro objasnění některých skutečností uváděných navrhovatelem a institucí v rámci důkazního šetření vyzval navrhovatele k podání ústního vysvětlení skutečností rozhodných pro posouzení celého případu. Jednání ve věci podání ústního vysvětlení se účastnil zástupce navrhovatele JUDr. Pavel. Z podání ústního vysvětlení, které bylo vedeno dne 2. srpna 2005, byl pořízen Protokol o podání ústního vysvětlení, jež je součástí spisu. Osoba pověřená finančním arbitrem dále uskutečnila místní šetření na centrále instituce dne 28. července 2005. Pověřená osoba vypracovala o tomto šetření dokument Záznam z místního šetření, jež je také součástí spisu.

Finanční arbitr věnoval pozornost době hospitalizace navrhovatele, protože z předložené dokumentace vyplývá, že ho nemocnice propustila dne 7. listopadu 2003 a ne 10. května 2004, jak uvádí v návrhu. K tomu zástupce navrhovatele sdělil, že byl navrhovatel v rámci své hospitalizace přeložen z nemocnice v K. do V. a pak zpět do K. Vysvětlil dále, že zpráva, kterou navrhovatel předložil, měla dokumentovat špatný zdravotní stav a je to zpráva z doby přeložení na jiné zdravotní pracoviště. V rámci hospitalizace v K. byl navrhovatel překládán do různých oddělení s ohledem na to, že po operaci byl napaden virem, který způsobil zánět celého organismu.

Finanční arbitr se v rámci důkazního šetření zabýval rolí pana Martina v podnikání navrhovatele. K tomu podal zástupce navrhovatele vysvětlení, že navrhovatel s panem Martinem pouze obchodoval. Bylo sděleno, že navrhovatel byl sám živnostník a neměl žádné zaměstnance. Z dokumentace předložené navrhovatelem i institucí v rámci místního šetření provedeného na její centrále dne 28. července 2005 osoba pověřená zjistila, že navrhovatel neudělil zmocnění k dispozici s účtem panu Martinovi ani žádné další osobě a to až do 26. května 2005, kdy udělil plnou moc k dispozici s účtem panu Janovi.

V rámci důkazního šetření zástupce navrhovatele objasnil na dotaz finančního arbitra způsob přebírání výpisů a to i v době jeho nemoci. Výpisy by měl přebírat osobně a ani v době nemoci neučinil změnu.

Finanční arbitr dále zkoumal, zda měl navrhovatel s bankou sjednanou tzv. toleranci při podepisování platebních příkazů. Zástupce navrhovatele podal vysvětlení, že neměl žádný takový či obdobný přístup ze strany banky dohodnut a současně pro-

hlásil, že nikdy neudělil žádnou plnou moc panu Martinovi ve vztahu k jednání v bance. Finanční arbitr dále zjišťoval, zda měl navrhovatel dohodnuto telefonické ověřování platebních příkazů. Z ústního vysvětlení zástupce navrhovatele i ze zkoumání originální dokumentace vedené pobočkou vyplynulo, že tomu tak nebylo.

Při zkoumání originální dokumentace celé složky vedené pobočkou K. v souvislosti s vedením účtu č. 111111111/XXXX a vyžádané finančním arbitrem k předložení na centrálu instituce osoba pověřená finančním arbitrem zjistila, že složka obsahovala pouze smlouvu o vedení účtu, kopie podpisových vzorů ze dne 2. dubna 2003, ze dne 29. června 2005, ověření totožnosti kopie dle občanského průkazu a řidičského průkazu, oznámení o doručení karty ze dne 26. května 2003 a zápis z jednání s klientem resp. navrhovatelem a dále poznámku, že s dokumentací nejsou předávány upomínky o nevyzvednuté poště majitelem účtu. Instituce dodatečně objasnila, že jde o nevyzvednuté výpisy z účtu.

Finanční arbitr zkoumáním předložených originálních dokladů zjistil, že ve složce nejsou učiněny žádné průběžné záznamy, poznámky o telefonátech navrhovatele, jím sdělených informacích o jeho zdravotním stavu, poznámky o opatřeních po dobu jeho nemoci, záznamy, kdo s klientem jednal o realizaci a ověření platebních příkazů ze dne 13. a 19. listopadu 2003. Instituce ve svém vyjádření uvádí, že tato jednání proběhla a uvádí jmenovitě pracovníky, kteří taková jednání uskutečnili a informace jednotlivě přebírali. Zůstává otázkou, proč i v zájmu klienta, jehož považovali za významného pro svou pobočku, neučinili průběžný záznam o tak závažné situaci, která pochopitelně souvisí i s obezřetným a profesionálním přístupem instituce k finančním prostředkům majitele účtu, neboť prvořadou povinností instituce je, aby zajistila řádně ochranu a správu jí svěřených finančních prostředků.

Finanční arbitr podrobným vyhodnocováním důkazních materiálů zjistil, že platební příkazy doručené pobočce osobně panem Martinem dne 13. listopadu 2003 na částku 300 000,- Kč a dne 19. listopadu 2003 na částku 443 000,- Kč byly převzaty pobočkou k zúčtování na základě ověření totožnosti předložitele pana Martina (razičko ověření je uvedeno na zadní straně originálu platebního příkazu) a potvrzením souhlasu podpisu s podpisovým vzorem majitele účtu tj. navrhovatelem. Na důkaz tohoto ověření opatřil pracovník provádějící kontrolu příkazu originál příkazu razítkem podpis souhlasí. K objasnění celého procesu ověřování podpisů klientů na platebních příkazech vyzval finanční arbitr instituci, aby mu předložila jako další důkazní materiál interní předpisy pro provádění tuzemských platebních operací.

Z porovnání institucí uvedeného a popsaného postupu ve svém písemném vyjádření a jejími metodickými postupy pro zpracování tuzemských plateb platných v listopadu 2003 je zřejmé, že byly zásadním způsobem porušeny interní postupy instituce, a to zejména v činnosti č.1.6., kde je stanoven interní postup pro ověření oprávněnosti platebního příkazu a to i s ohledem na to, že transakce neodpovídá běžným transakcím, které klient provádí. Interní postup ukládá pracovníkovi kontaktovat klienta a založit do klientské dokumentace zápis s uvedením data, času, věci, ve které s ním bylo hovořeno, s kým bylo hovořeno, jméno klientského pracovníka. Současně interní postup stanoví povinnost informovat o této záležitosti příslušného vedoucího pracovníka.

Interní postup nebyl zjevně dodržen ani v činnosti č. 1.9., kde se stanoví, že pracovník zkontroluje podpis podle podpisového vzoru v optickém archivu, potvrdí souhlas podpisu s podpisovým vzorem a razítkem „Podpis souhlasí“ na platební příkazu. Pracovníci si při převzetí příkazu byli vědomi, že podpisy neshodu vykazují a neměli oprávnění uvést a potvrdit shodu podpisů s podpisovým vzorem bez uvedení nestandardních skutečností, které je k tomu vedly.

Z uvedeného finanční arbitr dovozuje, že instituce, resp. pracovníci pobočky K., si byla vědoma neshody podpisů na platebních příkazech s podpisovým vzorem majitele účtu a určité nestandardnosti této situace, neboť jak uvádí instituce ve svém vyjádření, její pracovníci dohodli ústně toleranci při podepisování těchto platebních příkazů a navíc souhlas ověřovali telefonicky, ovšem bez jakéhokoli záznamu o této skutečnosti v den, kdy tyto úkony prováděli.

K ustanovení v činnosti č. 1.10. finanční arbitr poznamenává, že instituce si přímo ve svých interních postupech stanovila, že telefonické ověřování oprávněnosti platebních příkazů je nadstandardní službou, která může být prováděna na základě uzavřeného dodatku ke smlouvě o běžném účtu. Porušení tohoto ustanovení je dvojnásobné, protože instituce při telefonickém ověřování nepostupovala v souladu s dikcí činnosti č.1.10. tím, že nepořídila na originál platebního příkazu doložku „Telefonicky ověřeno“ a ověřovala bez písemné dohody s klientem.

Finanční arbitr konstatuje, že ustanovení č. 1.6., 1.9. a 1.10. interních postupů „Věstník instituce B, částka 18/2003 Tuzemský korunový platební styk při zpracování platebního příkazu“ nebyla dodržena. Tato skutečnost vedla k tomu, že byly neoprávněně předány k zúčtování platební příkazy na částku 300 000,- Kč a na částku 443 000,- Kč bez souhlasu majitele. Instituce bohužel nepředložila žádný důkaz o jednání s klientem, neprovedla žádný záznam o telefonických jednáních s klientem, ke kterým podle ní údajně opakovaně docházelo a neprokázala, že by měl navrhovatel ujednání o tzv. toleranci při podepisování platebních příkazů nebo, že s navrhovatelem dohodla telefonické ověřování platebních příkazů. Navrhovatel ve svém ústním vysvětlení rovněž existenci takových ujednání vylučuje, nikdy s bankou nedojednal ani tzv. toleranci podpisů při podepisování platebních příkazů a nedohodl ani telefonické ověřování platebních příkazů.

Finanční arbitr postoupil podpisy na originálech platebních příkazů ke znaleckému zkoumání. Znalecký posudek vypracoval soudní znalec z oboru písmoznalectví, specializace ruční písmo. Ze znaleckého posudku ze dne 28. července 2005 finanční arbitr zjistil, že sporné podpisy na platebním příkazu instituce B., pobočka K. z 13. listopadu 2003 na částku 300 000,- Kč a na platebním příkazu na částku 443 000,- Kč z 19. listopadu 2003 nejsou pravými podpisy pana Norberta, bytem v K.

V průběhu důkazního šetření finanční arbitr zjistil, že dle vyjádření instituce navrhovatel navštívil její pobočku v K. v listopadu 2004 a projednával s ní neoprávněné převody v celkové výši 743 000,- Kč. Instituce ve svém vyjádření stručně uvedla zejména skutečnosti týkající se toho, že si navrhovatel celou záležitost projedná s panem Martinem osobně, a že on považuje celou záležitost z hlediska banky za uzavřenou. Zápis z toho jednání finanční arbitr v rámci důkazních materiálů předkládaných institucí bohužel neobdržel. Zápis si jako další důkazní materiál vyžádal dne 28. července 2005 při místním šetření na centrále instituce a při studiu originální dokumentace vedené pobočkou v K. Finanční arbitr si klade otázku, proč instituce nepředložila uvedený materiál ihned v příloze s písemným vyjádřením, neboť lze tuto listinu považovat za velmi důležitou. Ze zápisu z jednání s klientem, který byl pořízen na pobočce v K. dne 10. listopadu 2004 a podepsán pouze zaměstnancem panem R, klientským pracovníkem pobočky, je zřejmé, že pobočka objasňovala navrhovateli, že převody zařizoval pan Martin a klientští pracovníci pobočky s navrhovatelem oba převody telefonicky konzultovali. Dle informací pobočky měl pan Martin odjet za navrhovatelem do nemocnice a převodní příkazy nechal panem navrhovatelem vlastnoručně podepsat. V zápise pobočka uvádí, že převody musely být uskutečněny ve prospěch pana Martina, aby mohla fungovat firma pana Norberta nadále v době jeho nepřítomnosti. Pobočka do zápisu uvedla, že jednání se účastnil i pan Jan, za jehož vydatné podpory pan navrhovatel zpochybňoval, ale nevyvracel, že byl v tak vážném stavu, že nějakým způsobem ho mohl pan Martin přimět k podpisu.

Z ústního vysvětlení zástupce navrhovatele vyplynulo, že byl do května r. 2004 ve špatném zdravotním stavu. Poté, ač se pohyboval o francouzských holích, navštívil banku a začal se starat o své věci. Od dubna r. 2005 spolupracuje v této věci s JUDr. Pavlem, kterému předal zmocnění k zastupování. Konkrétně 20. dubna 2005 podal navrhovatel prostřednictvím JUDr. Pavla ústní reklamaci k provedení neoprávněných platebních příkazů. Instituce je toho názoru, a sdělila to písemně navrhovateli, že platební příkazy byly provedeny v souladu s dispozicí klienta. Finanční arbitr poznamenává, že dopis je sepsaný zřejmě na pobočce v K., bohužel bez uvedení data, podepsáni pracovníci: paní Ing. Š., pan R.

Instituce v dopise uvádí, že k závěru dospěla po důkladném přešetření. Finanční arbitr s politováním konstatuje, že i s časovým odstupem zůstala stranou podstatná fakta, a to zejména dodržení metodického postupu, interních závazných pravidel, všeobecně závazných právních norem, písemný důkaz o dohodě mezi navrhovatelem a pracovníky pobočky, důkaz, jakým způsobem se pracovníci pobočky informovali o dispozici klienta, když je zřejmé i z jejich počínání, že podpisy vykazovaly neshodu s podpisovými vzory.

Finanční arbitr konstatuje, že instituce zdůvodňuje správnost svého postupu tím, že navrhovatel neuplatnil reklamaci zúčtovaných částek ve lhůtě do 3 měsíců dle jejích Všeobecných obchodních podmínek a dále, že odsouhlasil zůstatek účtu k 31. prosinci 2003 a na základě toho zpětně dovozuje, že transakce byly provedeny v souladu s dispozicí klienta. K tomu finanční arbitr poznamenává, že všeobecně závaznou právní normou je obchodní zákoník, který stanoví promlčecí lhůtu. Ujednání mezi klientem a bankou uvedená ve Všeobecných obchodních podmínkách jako tříměsíční reklamační lhůta nemůže popřít obecně platnou promlčecí lhůtu podle obchodního zákoníku. Faktem však je, že navrhovatel pro své zdravotní omezení a vážný zdravotní stav nemohl tuto reklamační lhůtu splnit. Finanční arbitr se domnívá, že banka není oprávněna do svých podmínek zakotvit ustanovení, že klient ztrácí nárok na náhradu škody, která vznikne, jako v tomto případě, poškozením ze strany instituce, která omezuje práva klienta na pozdější reklamaci i přesto, že jeho právo nebylo promlčeno. Toto ustanovení VOP lze považovat do jisté míry za diskriminační ze strany banky a staví klienta do nerovného postavení vůči bance.

Finanční arbitr při místním šetření dále vyzval instituci k doplnění informací v souvislosti s poznámkou, že nepředkládá nevyzvednutou korespondenci navrhovatele. Pobočka instituce dodatečně potvrdila, že se jedná o výpisy z účtu, které měl navrhovatel přebírat osobně. I tato skutečnost je, podle názoru finančního arbitra, pro instituci důkazem toho, že pro vážné osobní překážky nemohl mít navrhovatel komplexní informace o svém účtu a nemohl naplnit obsah ujednání dle VOP. Finanční arbitr si je však vědom ustanovení § 712, odst. 1 o povinnosti instituce informovat navrhovatele o stavu jeho účtu ke konci kalendářního roku výpisem a připouští uplatňované pravidlo, které říká, že pokud klient banky nepodá námitky proti konečnému zúčtování všech transakcí k 31. prosinci běžného roku, má se za to, že se zůstatkem uvedeným na výpise souhlasí. Neuplatnění tohoto pravidla ze strany navrhovatele řádně a včas, jak předpokládá instituce, však finanční arbitr nepovažuje za rozhodující skutečnost.

Na základě zjištěných skutečností a následném posouzení důkazů dospěl finanční arbitr k závěru, že instituce je odpovědná za škodu způsobenou navrhovateli a bude proto povinna neoprávněně odčerpané peněžní prostředky navrhovateli vrátit.

K uvedenému závěru vedla finančního arbitra skutečnost, že instituce porušila ustanovení interních pravidel a postupů pro zúčtování tuzemských transakcí a převedla dne 13. listopadu 2003 a následně 19. listopadu 2003 neoprávněně finanční prostředky ve prospěch třetí osoby tj. předložitele platebních příkazů bez souhlasu a dispozic majitele účtu. K uvedenému

závěru vedla finančního arbitra i ta skutečnost, že instituce, ač ve svém písemném vyjádření připouští, že jí byly známy vážné zdravotní problémy klienta, nedoložila svá sdělení listinnými důkazy o tom, že navrhovatel v souladu s VOP nabídl a následně smluvně sjednal jiný ověřovací klíč pro realizaci bezhotovostních transakcí místo původně dohodnutého podpisového vzoru a to tak, jak to připouští bod č. 26 VOP. Vzhledem k tomu, že instituci byly známy skutečnosti, které neumožňovaly navrhovateli podepsat se dle podpisového vzoru, porušila instituce bod č. 16 VOP, který stanoví, že ve výjimečných případech může majitel účtu zmocnit k úkonům třetí osobu na základě speciální plné moci, ve které budou výslovně uvedeny úkony zmocněnce k nakládání s prostředky na účtu majitele účtu. Podpis majitele účtu musí být notářsky ověřen, pokud není podepsán před pracovníkem instituce. Finanční arbitr konstatuje, že instituce porušila obezřetný přístup ke správě finančních prostředků tím, že neumožnila klientovi využít jiný klíč k ochraně jeho finančních prostředků, ač jí to produktová nabídka umožňovala a dále i tím, že nezměnila svoje počínání a uplatnění postupu ani při realizaci další transakce dne 19. listopadu 2003 v částce 443 000,- Kč, když první byla realizovaná dne 13. listopadu 2003 v částce 300 000,- Kč. Dále finanční arbitr při svém rozhodnutí vzal jako vahový důkaz soudního znalce, který konstatoval, jak bylo uvedeno výše, že podpisy na obou inkriminovaných platebních příkazech nejsou pravými podpisy navrhovatele.

Z tohoto důvodu finanční arbitr dovozuje odpovědnost instituce a její povinnost k vrácení neoprávněně odčerpaných peněžních prostředků navrhovateli.

Proto finanční arbitr ve smyslu ve smyslu § 1 odst. 1 písm. a) a § 15 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi v platném znění, rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezu.

Poučení:

Proti tomuto nálezu lze do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námítky k finančnímu arbitrovi ČR.

Práva podat námítky se lze vzdát.

Námítky mají odkladný účinek.

V Praze dne 25. srpna 2005

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v.r.
finanční arbitr

Rozhodnutí

Finanční arbitr České republiky rozhodl v souladu s ust. § 14 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, a § 30 zákona č. /1967 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění, ve sporu navrhovatele pana Norberta, bytem v K., zastoupeného panem JUDr. Pavlem proti instituci B, ve věci neprovedení platby z účtu navrhovatele vedeného institucí

takto:

Řízení se zastavuje

Odůvodnění:

Na základě návrhu navrhovatele bylo dnem 26. května 2005 zahájeno řízení ve věci neoprávněných převodů finančních částek zúčtovaných institucí. Dne 25. srpna 2005 vydal finanční arbitr náleze ve věci. Instituce však podala dne 13. září 2005 v řádné odvolací lhůtě námítky proti nálezu, tudíž náleze finančního arbitra nenabyl právní moci.

Dne 14. září 2005 bylo finančnímu arbitrovi doručeno zpětvzetí návrhu na zahájení řízení ze strany navrhovatele s odůvodněním, že došlo ke smírnému řešení a uzavření dohody mezi navrhovatelem a institucí.

Proto finanční arbitr rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námítky k finančnímu arbitrovi ČR.

Práva podat námítky se lze vzdát. Námítky mají odkladný účinek.

V Praze dne 20. září 2005

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v.r.
finanční arbitr

Rozhodnutí

Finanční arbitř České republiky rozhodl v souladu s ust. § 16 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, a § 59 odst. 2 zákona č. 71/1967 Sb., o správním řízení (správní řád), v platném znění ve věci námitek instituce B, jež byly doručeny dne 13. září 2005 proti nález Finančního arbitra České republiky ze dne 25. srpna 2005, evidenční číslo 0000/2005, registrační číslo 00/2005, kterým byla uložena povinnost vrátit navrhovateli panu Norbertovi, bytem v K., zastoupeném panem JUDr. Pavlem, odčerpané finanční prostředky ve výši 300 000,- Kč s úrokem z prodlení 2 % ročně od 14. listopadu 2003 do zaplacení a dále ve výši 443 000,- Kč s úrokem z prodlení 2 % ročně od 20. listopadu 2003 do zaplacení, a to vše do 15 dnů od právní moci nález,

takto:

Námítkám se vyhovuje a vydaný nález Finančního arbitra České republiky ze dne 25. srpna 2005, reg. číslo 80/2005 se ruší.

Odůvodnění:

Na základě návrhu navrhovatele bylo dnem 26. května 2005 zahájeno řízení ve věci neoprávněných převodů finančních částek zúčtovaných institucí. Dne 25. srpna 2005 vydal finanční arbitř nález ve věci. Instituce však podala dne 13. září 2005 v řádné odvolací lhůtě námítky proti nález, tudíž nález finančního arbitra nenabyl právní moci.

Dne 14. září 2005 bylo finančnímu arbitrovi doručeno zpětvzetí návrhu na zahájení řízení ze strany navrhovatele s odůvodněním, že došlo ke smírnému řešení a uzavření dohody mezi navrhovatelem a institucí. Proto finanční arbitř vydal dne 20. září 2005 rozhodnutí o zastavení řízení.

Proto finanční arbitř rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Poučení :

Toto rozhodnutí je konečné.

V Praze dne 19. září 2005

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v.r.
finanční arbitř

Poznámka na závěr:

Dne 30. listopadu 2005 obdržel finanční arbitř dožádání od Policie České republiky, správy kraje XX, služby kriminální policie a vyšetřování, detašované pracoviště z L, o zaslání kompletní spisové složky k případu pod reg. číslem 80/2005 z důvodu stíhání pana Norberta a pana Martina pro podezření ze spáchání trestného činu zpronevěry podle § 248 odst. 1.3. písm. c) trestního zákona. Finanční arbitř žádosti vyhověl a dne 14. prosince 2005 zaslal kompletní kopii celé spisové složky.

B. Příklad řešení sporu z oblasti použití elektronických platebních prostředků

Nález

Finanční arbitř České republiky rozhodl v souladu s ust. § 15 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, ve sporu navrhovatele pana A.B., nar. 00.00.0000, bytem xxxxxxxxxxxxxxxx (dále jen „navrhovatel“), proti instituci CCCCCCCCCC, se sídlem yyyyyyyyyy, IČ 01230123, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném soudem v nnnnnnnnnn, (dále jen „instituce“), ze dne 17.5. 2004, registrační číslo 11/1111, na náhradu škody vzniklé odčerpáním finančních prostředků dne 11.9. 2003 prostřednictvím přímého (internetového) bankovníctví, ve výši 28.650,- Kč z osobního účtu navrhovatele č. 1111111 kód banky 1111, a 251.460,- Kč z účtu č. 2222222222, kód banky 2222.

takto:

Instituce je povinna vrátit navrhovateli odčerpané finanční prostředky ve výši 28.650,- Kč (slovy dvacet osm tisíc šest set padesát korun českých) na osobní účet navrhovatele č. 1111111, kód banky 1111, a 251.460,- Kč (slovy dvě stě padesát jeden tisíc čtyři sta šedesát korun českých) na účet č. 222222222, kód banky 2222, s 2 % úrokem z prodlení ročně od dne 11.9.2003 do zaplacení, to vše do 15 dnů od právní moci tohoto nález.

Odůvodnění:

Navrhovatel se návrhem na zahájení řízení před finančním arbitrem ČR ze dne 17.5.2004 domáhal vůči instituci náhrady škody, která mu vznikla tím, že byly odčerpány prostřednictvím bankovní služby přímého (internetového) bankovníctví, dne 11.9.2003 v 16:23:15 hod. z účtu navrhovatele č. 1111111111/1111, finanční prostředky ve výši 28.650,- Kč a téhož dne v 16:16:09 hod. z účtu č. 22222222/2222, jehož majitelem je Společenství, ke kterému má navrhovatel jako předseda výboru dispoziční právo, finanční prostředky ve výši 251.460,- Kč.

Celkem bylo tímto způsobem z obou účtů odčerpáno 280.110,- Kč. Navrhovatel se o převodech dozvěděl dne 14.9.2003 (po neprovedení jím podaného příkazu ze dne 10.9.2003 pro nedostatek prostředků).

Peněžní prostředky odčerpané uvedenými platbami byly převedeny na jediný účet č. 3333333333 kód banky 3333, vedený institucí. Majitelem tohoto účtu je p. X.Y., nar. 12.34.5678. Navrhovatel uvádí, že on žádný takovýto příkaz k platbám instituci nezadal a X.Y. nezná.

Navrhovatel dne 15.9. 2003 písemně zaslal na pobočku instituce a zároveň telefonicky oznámil na Telefonní centrum instituce reklamace obou uvedených plateb. Následně vedl v této věci s institucí řadu neúspěšných jednání. Zamítavá stanoviska instituce zohledňovala skutečnost, že při převodu peněz byl použit osobní certifikát navrhovatele.

Instituce ve svém vyjádření ze dne 22.6.2004 uvedla, že prvotní telefonická reklamace navrhovatele v Telefonním centru instituce byla vyřízena v den jejího podání (15.9.2003); navrhovateli bylo telefonicky sděleno, že vzhledem ke skutečnosti, že při provádění předmětných transakcí bylo použito osobního certifikátu navrhovatele, je reklamace považována za neoprávněnou a prostředky nemohou být na debetované účty vráceny.

Dne 16.9.2003 zaslal navrhovatel na pobočku instituce dodatek k reklamaci z 15.9.2003, který byl s navrhovatelem řešen opět telefonicky. Dne 17.10. a 24.11. 2003 zaslal navrhovatel na pobočku instituce urgence o vyjádření k uplatněným reklamacím. Instituce přistoupila k znovuotevření reklamačního řízení a dne 12.1.2004 se konalo na pobočce instituce v osobní jednání s navrhovatelem.

Dopisem ze dne 23.3.2004 informovala instituce navrhovatele o skutečnosti, že z veškerého šetření, které bylo v obou navrhovatelem reklamovaných případech provedeno, vyplývá, že obě transakce proběhly v souladu se sjednaným způsobem nakládání s předmětnými účty prostřednictvím přímého bankovníctví „moje banka“, tzn. že byly podepsány platným elektronickým osobním certifikátem navrhovatele. Instituce opětovně navrhovateli sdělila, že jeho reklamacím nemůže vyhovět.

Dne 2.4.2004 se navrhovatel obrátil formou e-mailového dopisu přímo na jednoho z členů představenstva instituce. Ve svém podání uvedl několik tvrzení, kterými zpochybnil bezpečnost používání přímého bankovníctví. Na tato tvrzení poté instituce reagovala dopisem ze dne 16.4.2004, ve kterém navrhovateli opětovně sdělila, že „Při použití standardních (resp. nadstandardních) bezpečnostních mechanismů nelze certifikát odcizit. Použití antivirových programů nelze považovat za nadstandardní prostředek. Za standardní prostředek lze považovat provozování firewallu, který zajistí, že neoprávněná osoba nemá přístup k datům na počítač majitele. Provozování přímého bankovníctví institucí je bezpečné při dodržování bezpečnostních pravidel stanovených v Obchodních podmínkách, článek o Odpovědnosti klienta. V historii provozování systému přímého bankovníctví instituce nedošlo k odcizení certifikátu klienta průnikem do tohoto systému“.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitř pověřil vypracováním odborného posudku pana K.L., soudního znalce pro obor ekonomika, odvětví peněžnictví a pojišťovnictví, se specializací bezhotovostní platební styk - platební karty a šeky domácí i mezinárodní, mezinárodní platební systémy, počítačové zpracování, vazby na zúčtování, bezpečnostní a ochranné prvky v systémech platebních karet, za účelem zjištění okolností převodu a využívání internetového bankovníctví navrhovatelem. Znalec vyhodnotil smluvní podmínky, za kterých bylo užívání aplikace zavřeno, a používaný systém internetového bankovníctví. Znalec podal k případu Znalecký posudek dne 7.9. 2004 a Dodatek ke znaleckému posudku dne 10.11. 2004 (dále jen „posudek“).

Znalec v posudku uvádí, že samotná aplikace přímého bankovníctví s postupem „podepisování“ příkazů je v současné době považována jako vysoce zabezpečená a spolehlivá. V oblasti bezpečnosti však vyžaduje spolupráci uživatele (klienta banky) na uchování citlivých informací (tj. přístupového hesla, soukromého klíče a certifikátu) tak, aby k nim za žádných okolností neměla přístup třetí osoba.

Na tuto skutečnost je klient upozorněn ve „Smlouvě o poskytnutí a používání osobním certifikátu“ v bodě 3.1, a to odkazem na „Podmínky instituce, pro vydání a používání osobního certifikátu“. Také v „Podmínkách instituce pro poskytnutí a využívání přímého bankovníctví“, v části Odpovědnost klienta, je stanovena povinnost klienta „dbát o to, aby se žádná třetí osoba neseznámila s jeho bezpečnostními údaji k používání služeb přímého bankovníctví“.

„Technické podmínky pro uživatele služeb přímého bankovníctví“ v článku Zabezpečení aplikace je stanoveno, že „zabezpečení vnitřní sítě klienta při přístupu na síť Internet si zajišťuje klient a je nezávislé na aplikaci“. Podrobněji zabezpečení vnitřní sítě uvádějí body v „Desateru bezpečnosti pro používání internetového bankovníctví“ (dále jen „desatero“)

- které je možno stáhnout z internetových stránek. Na tyto stránky však není smluvně odkazováno a jejich písemná forma nebyla klientům předávána. Desatero si klient může, ale také nemusí z www stránek stáhnout.

Podle bodu 3.3 „Smlouvy o poskytnutí a používání osobního certifikátu“ instituce neodpovídá za škody způsobené porušením stanovených povinností klientem. Také podle „Smlouvy o poskytnutí internetového bankovníctví“, bod 1.4, banka neneso odpovědnost za škody vzniklé z příčin mimo její kontrolu nebo zneužitím služby bez zavinění jejich zaměstnanců. V „Podmínkách instituce pro poskytnutí a využívání přímého bankovníctví“ je v části VIII. Odpovědnost klienta, bodu 7., opět ustanovení, že „pro případ porušení výše uvedených povinností (tj. zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k zneužití systému třetí stranou) je klient povinen k náhradě škody“.

Znalec dne 25.8.2004 provedl konzultaci v prostorách instituce s odpovědnými pracovníky v oblasti přímého bankovníctví a odboru stížností se záměrem prošetřit reakce instituce na podněty navrhovatele, neboť v dokumentaci nebylo nalezeno řešení jeho požadavků: (i) veškeré informace ohledně reklamované transakce, tj. čas uskutečnění, IP adresu serveru, ze kterého byl příkaz proveden a (ii) zajištění monitorování a archivace veškerých transakcí nejméně od 11.9.2003, které byly prováděny na účtu příjemce z důvodu zajištění důkazního materiálu pro následné vyšetřování.

Instituce podala dne 31.8.2004 písemné vysvětlení, kde k bodu (i) uvádí, že požadované informace měl navrhovatel od počátku k dispozici, neboť všechny relevantní informace sám identifikoval již ve své reklamaci. Lze tedy odůvodněně předpokládat, že klient měl „dohledáním transakce“ na mysli nikoli její provedení a identifikaci ze strany instituce, ale spíše odhalení okolností případného neoprávněného zásahu do jeho pracovní stanice (počítače), který následně mohl vést k zadání pokynů k provedení transakce třetí osobou. Takové šetření však není ani v možnostech ani v povinnostech instituce a klientovi nezbyvá než použít prostředků v trestněprávním řízení vedeném Policií ČR, resp. dalšími orgány činnými v trestním řízení. Pokud jde o IP adresu serveru, ze kterého byly příkazy provedeny, informovala instituce Policii ČR, že ji není možné zjistit. V reklamačním řízení instituce dopisem z 16.4.2004 informovala klienta, že „Z hlediska právního i kriminalistického je IP adresa pouze pomocný údaj, protože počítač, který byl pro danou operaci použit, nemusí být dohledán. Navíc, i když se počítač nalezne, pořád to není důkaz, že jej použil k této operaci jeho majitel.“. Instituce při konzultaci uvedla, že žádný právní předpis jí neukládá povinnost evidovat IP adresu. I kdyby IP adresu evidovala, neprokazuje to, který konkrétní uživatel spojení navázal. K bodu (ii) instituce uvedla, že monitorování a archivace transakcí na bankovních účtech je zákonnou povinností bank, kterou instituce důsledně dodržuje.

Znalec z příloh ve spise konstatoval, že účet č. 3333333333/3333, vedený u pobočky instituce na jméno X.Y., který byl příjemcem předmětných plateb, byl založen dne 5.9.2003, tedy pouhých 6 dní před provedením předmětných převodů.

Následně dne 5.10.2004 proběhlo ústní vysvětlení s navrhovatelem, který popsal okolnosti využívání svého počítače, a jeho ochrany. Závěry jsou uvedeny v tabulce.

Kriterium	Výpověď navrhovatele
Informace instituce o zabezpečení při uzavření smlouvy o mojobanka	Navrhovatel byl uživatelem systému MBest, a byl mu navržen přechod na elektronické bankovníctví k firemnímu účtu. Tehdy byl seznámen s dálkovým ovládním účtu a převzal si smluvní dokumenty. Byl mu vysvětlen postup zavedení elektronického bankovníctví, klíčů a vygeneroval si osobní certifikát (18.12.2001) na pevný disk. Osobní certifikát pak navrhovateli sloužil i k obsluze účtu fyzické osoby v aplikaci (zřídil 18.11.2002). Certifikát si přenesl na disketu a uložil na disk. Navrhovateli bylo vysvětleno, že klíče a certifikát může mít na disketě nebo natrvalo uložen na pevném disku C:\ (v pevném adresáři). Chránění je provedeno heslem. Na možné zneužití aplikace nebyl upozorněn. Osobní certifikát používá ke 3 účtům. O firewallu ani o Desateru poučen nebyl. O nutnosti používat antivirový program věděl.
Počítač, umístění	Používán firemní osobní počítač, operační systém WINDOWS 2000, a doma notebook, operační systém XP.
Připojení k internetu	Modemem do telefonní sítě Telecom.
Ochrana přístupu k počítači	Přístup na oba počítače je zabezpečen heslem. V práci je heslo sdíleno s kolegou, který je druhým společníkem k účtu Společenství
Ochrana počítače	Antivirový program AVG. Po zpochybnovaném převodu peněz instaloval firewall Kerio dle doporučení specialisty.
Přístup do aplikace mojobanka	Přístup chráněn heslem. Heslo několikrát měnil, obvykle při obnově certifikátu. Navrhovatel uvedl, že v aplikaci není přímá cesta ke změně hesla, proto neměnil častěji.
Poskytnuté informace o zabezpečení po neuznané transakci	Nebyl informován o dalších krocích. Ani v době podání vysvětlení nevěděl, o co se jedná. Měsíc po transakci obdržel Desatero v písemné formě.

K okolnosti, proč se příkaz navrhovatele podaný prostřednictvím aplikace dne 10.9.2003 neprovedl před předmětným příkazem podaným až 11.9.2003, navrhovatel uvedl, že se jednalo o hromadný příkaz k platbám. Tyto příkazy jsou prováděny pravidelně. Hromadný příkaz připravuje účetní a navrhovatel jej přenese do banky dávkovou metodou. Podle podmínek instituce, je-li hromadný příkaz odeslán do 21 hod, je proveden následujícího dne, ale před těmito hromadnými příkazy mají přednost příkazy podané on-line. Proto byly předmětné on-line příkazy z 11.9.2003 provedeny dříve než dávkový příkaz z předchozího dne.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr hodnotil právní rozbor aspektů institucí poskytované služby internetového bankovníctví, vypracovaný panem Z.L., vedoucím konzultantem, ze dne 19.10.2004. V právním rozboru se posuzuje smluvní odpovědnost instituce a její odpovědnost ze zákona a posuzují se vyjádření instituce k obdobnému případu (reg. č. 84/2004), která mají současně i vztah k tomuto sporu.

Smluvní odpovědnost instituce ve vztahu ke službě aplikace je upravena ve Smlouvě o poskytnutí internetového bankovníctví. V odst. 9 této smlouvy se uvádí následující: „Banka nenese odpovědnost za škody vzniklé z příčin mimo její kontrolu nebo zneužitím produktu bez zavinění jejich zaměstnanců.“ Dále, ve Smlouvě o poskytnutí a používání osobního certifikátu je uvedeno v odst. 3.3 následující: „Banka neodpovídá za škody způsobené takovým zacházením s OC ze strany Klienta, které odporuje této Smlouvě a podmínkám a za případné zneužití OC na základě prozrazení údajů, které jsou známy pouze Klientovi a bance.“ Obě výše uvedené smlouvy jsou uzavřeny podle obchodního zákoníku.

Konzultant uvedl, že část ustanovení odst. 3.3 Smlouvy o poskytnutí a používání osobního certifikátu ve znění „... a za případné zneužití osobního certifikátu na základě prozrazení údajů, které jsou známy pouze Klientovi a bance“ je neplatná, neboť představuje neplatné vyloučení odpovědnosti dle § 374 obchodního zákoníku. Domnívá se také, že toto ustanovení je taktéž v rozporu s níže zmiňovaným § 13 zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zákon o ochraně osobních údajů, ze kterého bance vyplývají určité povinnosti, v souvislosti s nimiž nelze uvádět takovéto liberační důvody. Zbylá ustanovení jsou podle názoru konzultanta platná, pokud neodporují zásadám poctivého obchodního styku.

Konzultant posuzoval, zda se na instituci nevztahuje navíc odpovědnost ze zákona, ve vztahu k případnému porušení mandatorních zákonných povinností. Dospěl k závěru, že se na instituci vztahovala k datu sporné transakce zejména

– obecná prevenční povinnost bránit potenciální škodě a

– povinnost při zabezpečení osobních údajů (§ 13 zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.).

Ve vztahu ke sledovanému případu je důležitá povinnost instituce při zabezpečení osobních údajů. Ustanovení § 13 zákona o ochraně osobních údajů, které bylo platné i v době sporné transakce, ukládá povinnost přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

Služba instituce se jeví jako kombinovaná služba, zahrnující jak aspekt finanční služby, tak aspekt služby elektronických komunikací (tj. služba, spočívající zcela nebo z podstatné části v přenosu signálů neboli dat). V uvedeném případě by se jednalo o přenos dat od klienta do instituce a opačně, probíhající prostřednictvím aplikace. Přestože se u internetového bankovníctví jedná o jednu službu, z právního pohledu je třeba ji rozdělit na dva různé komponenty a oba posuzovat odděleně, podle zvláštních pravidel platných pro tyto služby.

Tento kombinovaný charakter své služby potvrzuje i instituce, když výslovně uvádí, že „Nejde tedy o nedostatečné zabezpečení komunikace s institucí nebo přímo nedostatek v zabezpečení systému přímého bankovníctví, protože komunikace s bankou je zabezpečena dostatečně, ale je to otázka dostatečného zabezpečení klientova, resp. navrhovatelova počítače“ (viz podání instituce ze dne 22.6.2004, k reg.č. 84/2004). Z uvedeného vyplývá, že instituce sama považuje za součást své služby zabezpečení datové komunikace s klientem. Neuznává však současně svoji případnou odpovědnost za zabezpečení klientova počítače.

Na základě výše uvedeného by instituce měla splňovat ve vztahu ke službě elektronického bankovníctví při ochraně osobních údajů požadavky kladené jak na poskytovatele finančních služeb, tak služeb elektronických komunikací.

Povinnosti ochrany osobních údajů v rámci sektoru elektronických komunikací byly v rámci práva EU podrobněji rozpracovány ve Směrnici č. 2002/58/EC (tzv. Directive on Privacy and Electronic Communications) z roku 2002. Směrnice č. 2002/58/EC uvádí následující odpovědnost poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

Poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací musí přijmout vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil bezpečnost svých služeb, v případě nutnosti i v součinnosti s provozovatelem veřejné komunikační sítě s ohledem na bezpečnost sítě. Se zřetelem na technickou a nákladovou stránku jejich provádění je třeba, aby tato opatření zajišťovala úroveň bezpečnosti odpovídající stávajícímu riziku.

Existuje-li zvláštní riziko, že bude narušena bezpečnost sítě, musí poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací informovat účastníky o takovém riziku a pokud toto riziko přesahuje rozsah opatření, která má přijmout poskytovatel služeb, musí účastníky informovat o veškerých možných opatřeních k nápravě, včetně stanovení pravděpodobných souvisejících nákladů.

I když v době vzniku sporných transakcí nebyla Česká republika členem Evropské unie, tak konzultant dovozuje, že poskytovatelé služeb musí informovat své zákazníky o rizicích, která z jejich služeb mohou vyplývat. Konkrétně musí informovat o specifických rizicích porušení bezpečnosti elektronické komunikace ve vztahu k ochraně osobních údajů. Pokud

tato rizika přesahují rozsah opatření přijímaných poskytovatelem, musí informovat své zákazníky o postupu, kterým by tato rizika minimalizovali, tzn. doporučit odpovídající ochranu (např. doporučit jim užívání šifrovacího software, atp.). To však ve sledovaném případě instituce učinila až po provedení předmětné transakce.

K problému, zda je správně vykládat obecné ustanovení zákona o ochraně osobních údajů pomocí Směrnice EU, jestliže v době provedení sporné transakce Česká republika ještě nebyla členem EU, lze uvést, že podobným způsobem by nebylo možné argumentovat, pokud by se jednalo o snahu zavést nějaké nové povinnosti do českého právního řádu. Pokud by však příslušná povinnost v českém právu již platila, byť obecně a nikoliv specificky pro oblast elektronických komunikací, je podle názoru konzultanta možné, a snad i žádoucí, takovou stávající povinnost vykládat s pomocí obdobné povinnosti obsažené v právu EU pro oblast sledované služby, resp. jejího aspektu.

Konzultant uvedl, že obdobná povinnost, která byla zdůrazněna ve vztahu ke sledovanému případu výše – tedy povinnost upozornit na hrozící rizika a doporučit případná opatření na straně klienta, jsou obsahem obecné prevenční povinnosti bránit potenciální škodě ve smyslu § 415 občanského zákoníku. V této souvislosti je možné upozornit na analogická tuzemská soudní rozhodnutí, byť v českém právu nemáme zásadu precedentu. Jde např. o rozhodnutí R 9/1992: „Jestliže byl vlastník pozemku v konkrétním případě upozorněn na to, že stav porostů na jeho pozemku hrozí způsobit škodu, je jeho povinností (i když pozemek předal do užívání jinému) alespoň upozornit uživatele pozemku na závadný stav a na potřebu provést odpovídající opatření.“; dále také viz rozhodnutí Vrchního soudu v Praze, 5 Cmo 347/96 – „Banka poskytující úvěr je povinna podle § 415 občanského zákoníku upozornit klienta na okolnosti, které jsou jí známy a jež mohou mít vliv na jeho podnikání, k němuž se úvěr poskytuje, je-li tento účel úvěru bance znám“.

Z podání instituce je zřejmé, že si byla vědomá toho, že (i) poskytuje kombinovanou službu, jejíž jedna součást spočívá v zabezpečení datové komunikace a (ii) jaká by měla být obecná pravidla, která by měl dodržovat klient instituce při využívání služeb elektronického bankovníctví. Přesto instituce o těchto pravidlech své klienty neinformovala a spokojila se se smluvním ujednáním, kterým je klient povinen sám zajistit bezpečnost svého osobního certifikátu. Instituce tím nedostala své zákonné prevenční povinnosti.

Navrhovatel po zjištění, že z výše uvedených účtů byly odčerpány finanční prostředky, podal dne 15.9. 2003 trestní oznámení na neznámého pachatele na Policii ČR a dne 17.9. 2003 podal doplňující vysvětlení k podanému trestnímu oznámení. Z tohoto důvodu se finanční arbitr vyžádal při řešení případu i zprávu o výsledku šetření od Policie ČR, odd. hospodářské kriminality. Ze získaných poznatků bylo zjištěno, že podezřelým z neoprávněného odčerpání finančních prostředků z obou výše uvedených účtů je p. X.Y.. Jmenovaný podezřelý z páchání trestné činnosti, která ale není spojena s počítačovou kriminalitou (např. na jeho jméno a doklady jsou uzavírány leasingové smlouvy apod.). Po X.Y. je vyhlášeno celostátní pátrání, dosud se ho ale nepodařilo (poslední informace ke dni 11.1. 2005) zadržet.

Finanční arbitr posuzoval nezávisle všechny důkazy jednotlivě a ve vzájemných souvislostech, zejména s ohledem na rozhodné okolnosti případu. Navrhovatel nebyl seznámen s tzv. Desaterem bezpečnosti pro používání internetového bankovníctví a neměl instalován firewall jako interní součást operačního systému. Instituce sama označila doporučené Desatero jako nezávazný, informativní materiál, který byl uveřejněn na internetových stránkách. V případě navrhovatele byl osobní certifikát vydán podle Smlouvy o poskytnutí a používání osobního certifikátu ze dne 18.12.2001, a využíván v souladu se Smlouvou o používání přímého bankovníctví ze dne 15.11.2002 (k osobnímu účtu navrhovatele), resp. ze dne 20.3.2003 (k účtu Společenství vlastníků). Desatero bezpečnosti pro používání internetového bankovníctví bylo uveřejněno na internetových stránkách instituce dne 15.11.2003, tedy 12 měsíců po uzavření smlouvy o přímém bankovníctví k osobnímu účtu s navrhovatelem, resp. 8 měsíců po uzavření smlouvy o přímém bankovníctví k účtu Společenství. Instituce ve svém vyjádření ze dne 22.6.2004 uvádí, že pokud měl navrhovatel svůj počítač opravdu zajištěný pouze antivirovým programem, není možné považovat jeho uložení a ochranu bezpečnostních prvků za dostatečnou a odpovídající ve smyslu výše uvedených Obchodních podmínek instituce. V této souvislosti ovšem instituce neprokázala, že navrhovatel poskytl dostatek informací pro jeho nezbytnou součinnost při zabezpečení osobního certifikátu a souvisejících klíčů (uložených dle doporučení instituce na pevném disku a zálohované na disketě).

Na tuto součinnost se instituce odvolává ve Smlouvě o poskytnutí a používání osobním certifikátu odkazem na Podmínky instituce, pro vydání a používání osobního certifikátu, avšak bez poskytnutí technického návodu postupu zabezpečení. Instituce nemůže vyloučit svou odpovědnost při zneužití osobního certifikátu při prozrazení údajů, které jsou známy pouze klientovi a bance. Služba mojebanka je kombinovanou službou (finanční i elektronických komunikací), což sama instituce potvrzuje (komunikace s bankou byla dle jejího tvrzení zabezpečena dostatečně, avšak nedostatečně byl zabezpečen klientův počítač), a vztahuje se proto na ni povinnost ochrany osobních údajů dle § 13 zákona č. 101/2000 Sb. Při souvislosti tohoto ustanovení s obecnou povinností předcházet škodám ve smyslu ustanovení § 415 občanského zákoníku, banka tuto povinnost porušila, neboť neinformovala o specifických rizicích porušení bezpečnosti elektronické komunikace, resp. informovala o nich ex post. Instituce rovněž neunesla důkazní břemeno na určení navrhovatele jakožto jednoznačného příkazce předmětného převodu pro nedostupnost IP adres. Instituce si je vědoma významu znalosti této informace, ale s odkazem na to, že právní řád jí neukládá sledování IP adres komunikačního serveru, tak je nesleduje a nearchivuje. Nicméně, skutečnost, že účet příjemce byl otevřen jen 6 dní před předmětnými převody a částky převodu byly bezprostředně vybrány v hotovosti hned následující den, nasvědčuje neoprávněnému použití osobního certifikátu navrhovatele.

Instituce v dopise navrhovateli z 16.4.2004 uvádí, že „osobní vlastnictví soukromého klíče a certifikátu zajišťuje podle zákona identitu klienta prostřednictvím tzv. registrační činnosti, což znamená, že údaje v certifikátu jsou ověřeny proti platnému dokladu totožnosti klienta“. Finanční arbitr v této souvislosti zastává názor, že samotné použití osobního certifikátu neumožňuje bezvýhradně ztotožnit držitele certifikátu s iniciátorem převodu, jak lze běžně dovozovat např. u plateb provedených platební kartou za použití hesla PIN. Rozdíl je dán technologickou povahou zadávání PIN a osobního certifikátu, kdy PIN se typuje do (hardwarového) zařízení zabezpečeného proti nežádoucí manipulaci (Tamper Proof Device), zatímco přístupové heslo k osobnímu certifikátu se typuje do softwarové aplikace, v nejlepším případě jištěné opět jen softwarovými prostředky. Totéž se vztahuje i na institucí doporučené uložení osobního certifikátu na pevném disku, kdy současná doporučení upřednostňují přenositelná média.

Skutečnost, že instituce neeviduje IP adresu navázaného spojení, ji neumožnilo doložit žádané údaje k vyhodnocení všech pravidelností či nepravidelností u předmětných převodů; a to i za předpokadu, že znalost IP adresy nemusí prokázat znalost konkrétní osoby, ale vzhledem ke svému obsahu může vyloučit nebo zahrnout okruh osob (v lokalitě se vyskytujících), což může posloužit jako (přímý či nepřímý) důkaz i pro potřeby samotné instituce.

Finanční arbitr se při posuzování zabýval okolnostmi zpochybňovaných převodů částek 28.650,- Kč (z osobního účtu navrhovatele) a 251.460,- Kč (z účtu Společenství). Dospěl k závěru, že instituce je odpovědná za provedené neoprávněné převody zejména proto, že dostatečně neinformovala navrhovatele o rizicích při využívání aplikace internetového bankovníctví, což vyplývá z aspektu poskytování kombinované služby, jejíž jedna součást spočívá v zabezpečení datové komunikace, dále ve smyslu zákona na ochranu osobních údajů a z obecné prevenční povinnosti dané občanským zákoníkem. K legislativě Evropské unie arbitr nepřihlédl, neboť v inkriminovanou dobu nebyla ČR ještě jejím členem. Arbitr se o ní zmiňuje v daném případě pouze doplňkově. Instituce dále nemohla jednoznačně prokázat nebo alespoň nepochybnit možnost případné účasti navrhovatele na provedeném převodu.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že návrh ze dne 17.5.2004 je důvodný a instituce je v tomto případě odpovědná za škodu podle § 415 (resp. § 420) občanského zákoníku, neboť je prokázána příčinná souvislost mezi konáním (či spíše nekonáním) instituce a vznikem škody. Proto finanční arbitr rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezu.

Poučení:

Proti tomuto nálezu lze do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi ČR. Práva podat námitky se lze vzdát. Námitky mají odkladný účinek. Nález je vykonatelný podle zákona č. 99/1963 Sb. ve znění pozdějších předpisů, občanský soudní řád.

V Praze dne 31. ledna 2005

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v.r.
finanční arbitr

Rozhodnutí

Finanční arbitr České republiky rozhodl ve věci námitek instituce CCCCCCCCC, se sídlem yyyyyyyyy, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném soudem v nnnnnnnnn, (dále jen „instituce“), doručených finančnímu arbitrovi dne 15.2.2005, proti nálezu finančního arbitra ČR ze dne 31. ledna 2005, registrační číslo 55/2004, evidenční číslo 120/2005 (dále jen „nález“), kterým byla instituci uložena povinnost vrátit navrhovateli panu A.B., nar. 00.00.0000, bytem xxxxxxxxxxxx (dále jen „navrhovatel“), odčerpané finanční prostředky ve výši 28.650,- Kč (slovy dvacet osm tisíc šest set padesát korun českých) na osobní účet navrhovatele č. 11111111, kód banky 1111, a 251.460,- Kč (slovy dvě stě padesát jeden tisíc čtyři sta šedesát korun českých) na účet č. 22222222, kód banky 2222, s 2% úrokem z prodlžení ročně od dne 11.9.2003 do zaplacení, to vše do 15 dnů od právní moci nálezu,

takto:

v souladu s ustanovením § 16 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, se námitky zamítají a nález Finančního arbitra České republiky ze dne 31. ledna 2005, registrační číslo 55/2004, evidenční číslo 120/2005, se potvrzuje.

Odůvodnění:

Finanční arbitr vydal dne 31. ledna 2005 nález, kterým byla instituci uložena povinnost vrátit navrhovateli odčerpané finanční prostředky z jeho osobního účtu a účtu Společenství, ke kterému má navrhovatel jako předseda výboru dispoziční právo. Proti tomuto nálezu podala instituce v zákonné lhůtě námitky, ve kterých navrhuje, aby finanční arbitr ČR svůj nález změnil.

V podaných námitkách instituce uvádí, že navrhovatel nebyl oprávněn zahájit řízení před finančním arbitrem za Společenství. K tomu finanční arbitr sděluje na základě zjištěného důkazu, že:

- k odčerpání finančních prostředků z účtu Společenství byl zneužit osobní certifikát navrhovatele
- dne 16.9. 2003 se uskutečnilo jednání výboru Společenství ve věci neoprávněného převodu finančních prostředků. Na tomto jednání byl předseda výboru - navrhovatel zplnomocněn, aby podal reklamaci tohoto převodu a současně podal trestní oznámení na Policii ČR
- výbor zároveň zplnomocnil písemně navrhovatele k jednání vedoucímu k nápravě tohoto stavu. Navrhovatel se zplnomocněním souhlasil.

Těmito důkazy považuje finanční arbitr námitku instituce za vyvrácenou.

Dále instituce namítá, že v nálezu finanční arbitr špatně označil subjekty, o jejichž právech či povinnostech rozhoduje. Uvádí, že subjekt, který nese identifikační číslo 9999999 není subjektem s názvem Společenství, se sídlem v Z, nýbrž Společenství, se sídlem v Z.

V nálezu je uvedeno, že:

„Instituce je povinna vrátit navrhovateli odčerpané finanční prostředky ve výši 28.650,- Kč (slovy dvacet osm tisíc šest set padesát korun českých) na osobní účet navrhovatele č. 1111111, kód banky 1111, a 251.460,- Kč (slovy dvě stě padesát jeden tisíc čtyři sta šedesát korun českých) na účet Společenství, se sídlem v Z., IČ 9999999, č. účtu 2222222, kód banky 2222, s 2 % úrokem z prodlení ročně od dne 11.9.2003 do zaplacení, to vše do 15 dnů od právní moci tohoto nálezu.“

Vůči označení povinného a oprávněného subjektu sporu (instituce, navrhovatel) instituce nic nenamítá, jsou označeny jasně. Finanční arbitr uvádí, že u Společenství se jedná o účet, na který je instituce povinna vrátit odčerpané finanční prostředky.

Z výpisu z rejstříku Společenství, vedeného Krajským soudem, bylo zjištěno, že Společenství má jako sídlo uvedeno: Z. Identifikační číslo subjektu je: 99999999. Za podstatné finanční arbitr považuje správné uvedení identifikačního čísla subjektu, což je jedinečné číslo, které žádný jiný subjekt nemá. Finanční arbitr dále zdůrazňuje, že pro plnění uložené povinnosti jsou rozhodující skutečnosti, upravené zákonem č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 62/2002, kterou se stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při oprávněném zúčtování a Všeobecnými obchodními podmínkami České národní banky.

Dle uvedených právních předpisů a podmínek jsou obligatorními náležitostmi příkazu k zúčtování:

- označení, zda se jedná o příkaz k úhradě nebo inkasu
- bankovní spojení plátce a příjemce
- částka v českých korunách
- konstantní symbol, je-li to dáno zvláštním právním předpisem
- podpis výstavce.

Fakultativními náležitostmi příkazu k zúčtování jsou:

- datum splatnosti
- variabilní symbol
- specifický symbol
- textová zpráva
- datum vystavení příkazu k zúčtování

Označení povinného a oprávněného subjektu v nálezu je naprosto zřejmé a jasné, je určen jak povinný subjekt (instituce), tak oprávněný subjekt (navrhovatel) a jsou správně uvedeny náležitosti pro umožnění uskutečnění bankovních převodů.

K dalším námitkám instituce finanční arbitr uvádí následující.

Instituce poskytovala služby internetového bankovníctví panu A.B., a Společenství (navrhovatel) na základě smluvního vztahu. Tento smluvní vztah mezi institucí a navrhovatelem ve vztahu ke službě je upraven ve Smlouvě o používání přímého bankovníctví ze dne 20. března 2003, Smlouvě o poskytnutí a používání osobního certifikátu ze dne 18. prosince 2001 a 30. ledna 2004 a dalšími smluvními dokumenty. Identifikačním a autentizačním prostředkem v rámci internetového bankovníctví instituce je tzv. osobní certifikát.

Instituce nabízí na svých webových stránkách poradenství pro své klienty, související s přístupem ke službě internetového bankovníctví a s jejím využíváním (např. formou Průvodce certifikačním procesem aj.). Dne 11.zář 2003 došlo k převodu větší peněžní částky z účtu navrhovatele (z osobního účtu p. A.B. a z účtu Společenství) u instituce prostřednictvím internetového bankovníctví na jiný účet, rovněž vedený institucí. Navrhovatel tvrdí, že nedal příkaz k provedení plateb.

Instituce odmítá odpovědnost za provedení sporné operace s tím, že nikdy v historii nedošlo k odcizení certifikátu průvníkem do systému jejího přímého bankovníctví, a že provozování přímého bankovníctví institucí je při dodržování pravidel obchodních podmínek bezpečné.

Dále uvádí, že sporná transakce byla provedena s použitím osobního certifikátu navrhovatele, a že reklamáce je proto neo-

právněná a odčerpané finanční prostředky proto nemohou být navrhovatelům vráceny. Instituce opírá svá tvrzení o ustanovení smluvních dokumentů uzavřených mezi ní a navrhovatelem, která jsou následující:

■ Článek Podmínek instituce pro poskytnutí a využívání přímého bankovníctví:

bod – „Klient musí na své riziko a náklady nainstalovat a udržovat v bezpečném a výkonném stavu pracovní stanici podle technických parametrů stanovených Technickými podmínkami....“

bod „Klient je povinen dbát o to, aby se žádná třetí osoba neseznámila s jeho bezpečnostními údaji k používání služeb přímého bankovníctví. Bezpečnostní údaje je klient povinen chránit před ztrátou, vyražením, odcizením a zneužitím. Klient zajistí taková opatření, aby nemohlo dojít k zneužití systému třetí stranou. Pro případ porušení výše uvedených povinností je klient povinen k náhradě škody.“

■ Článek Technických podmínek pro uživatele služeb přímého bankovníctví, bod 1.5. stanovuje, že „zabezpečení vnitřní sítě klienta při přístupu na síť Internet si zajišťuje klient a je nezávislé na aplikaci internetového bankovníctví.“

■ Článek Podmínek instituce pro vydávání a používání osobního a firemního certifikátu bod: „Klient je povinen chránit svůj soukromý klíč po dobu platnosti osobního certifikátu, a to zejména proti ztrátě, vyražení cizí osobě, modifikaci nebo neoprávněnému použití. Od doby vytvoření dvojice veřejný/soukromý klíč je Klient odpovědný za utajení, bezpečné uložení a neporušení soukromého klíče....“

Instituce dovozuje, že nejde o nedostatečné zabezpečení komunikace s institucí nebo přímo o nedostatek v zabezpečení systému jí provozovaného přímého bankovníctví, ale jedná se o nedostatečné zabezpečení navrhovatelova počítače při obecném připojení do internetové sítě, což je podle instituce vždy a výhradně pouze věcí klienta-navrhovatele stejně jako úroveň zabezpečení, s odkazem na výše uvedená smluvní ustanovení.

Instituce argumentuje rovněž tím, že antivirový program nelze rozhodně považovat za standardní a odpovídající zabezpečení na straně uživatele veřejné internetové sítě. Za standardní prostředek bezpečnosti lze považovat provozování firewallu, jako nadstandardní prostředek lze považovat měřič připojeného času, ověřování navštívených URL adres apod. Instituce rovněž odkazuje na Desatero bezpečnosti při používání internetového bankovníctví, což je veřejně přístupný text na www stránkách instituce, který obsahuje nejzákladnější bezpečnostní principy, které by měl minimálně dodržovat každý, kdo se nějak připojuje k jakékoliv stránce na Internetu.

Proti tvrzení instituce stojí tvrzení navrhovatele, který uvádí, že příčinou neoprávněného odčerpání peněžních prostředků je chyba v systému instituce, resp. nedostatek v zabezpečení osobního certifikátu a hesla klienta, neboť instituce evidentně nepočítá s hackery. V rámci podání ústního vysvětlení navrhovatel sdělil, že jej instituce instruovala, že osobní certifikát je možné mít na disketě nebo natrvalo uložený na pevný disk a chránit jej heslem. Dále byl informován o nutnosti chránit počítač před zavíráním a proto si navrhovatel nainstaloval antivirový program AVG. Nebyl poučen o jiném zabezpečení ani upozorněn na možné zneužití aplikace. Navrhovatel dále uvádí, že nebyl informován o Desateru a institucí rozepsané Desatero v červnu 2004 neobdržel.

Domácí počítač (notebook) navrhovatele byl před spornou transakcí zajištěn pomocí Windows XP a firemní počítač operačním systémem Windows 2000. Přístup na oba počítače měl navrhovatel zabezpečen heslem, jež rovněž sdílí jeho kolega. Do aplikace přistupoval prostřednictvím hesla, jež několikrát měnil při obnově certifikátu, nikoli však pravidelně. ID a devíti-místné heslo se doplňovalo programově. Osobní certifikát (dále též „OC“) ke službě instituce nikomu nesdělil.

Při rozhodování o námitkách instituce posuzoval finanční arbitr smluvní odpovědnost instituce a nechal si zpracovat právní stanovisko k této věci panem Z.L. právníkem-specialistou. Dokument byl finančnímu arbitrovi předložen dne 28. dubna 2005. Z něj lze uvést, že smluvní odpovědnost instituce ve vztahu ke službě je upravena ve Smlouvě o používání přímého bankovníctví. V odst. 1.4 této smlouvy se uvádí následující: „Banka nese odpovědnost za škody vzniklé z příčin mimo její kontrolu nebo zneužitím služby bez zavinění jejích zaměstnanců.“ Dále, ve Smlouvě o poskytnutí a používání osobního certifikátu je uvedeno v odst. 3.3 následující: „Banka neodpovídá za škody způsobené takovým zacházením s OC ze strany Klienta, které odporuje této Smlouvě a podmínkám a za případné zneužití OC na základě prozrazení údajů, které jsou známy pouze Klientovi a bance.“ Obě výše uvedené smlouvy jsou uzavřeny podle obchodního zákoníku.

Vzniká otázka, zda jsou výše uvedená ustanovení omezující, resp. vylučující odpovědnost instituce platnými. Co se týče první otázky, je finanční arbitr toho názoru, že část ustanovení Smlouvy o poskytnutí a používání osobního certifikátu ve znění „... a za případné zneužití OC na základě prozrazení údajů, které jsou známy pouze Klientovi a bance“ je neplatná, neboť představuje neplatné vyloučení odpovědnosti dle § 374 obchodního zákoníku. Finanční arbitr je také toho názoru, že toto ustanovení je taktéž v rozporu s níže zmiňovaným §13 zákona č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů (zákon o ochraně osobních údajů), ze kterého bance vyplývají určité povinnosti, v souvislosti s nimiž nelze uvádět takovéto liberační důvody. Zbýlá ustanovení jsou dle názoru finančního arbitra platná, pokud neodporují zásadám poctivého obchodního styku a dobrým mravům.

Další otázkou, kterou finanční arbitr posuzoval, je, zda se na instituci nevztahuje odpovědnost ze zákona, ve vztahu k případnému porušení mandatorních zákonných povinností.

Finanční arbitr je toho názoru, že se na instituci vztahovala k datu sporné transakce zejména:

- obecná prevenční povinnost bránit potenciální škodě, a
- povinnost při zabezpečení osobních údajů (§ 13 zákona o ochraně osobních údajů).

Ustanovení § 13 zákona o ochraně osobních údajů, které bylo platné i v době sporné transakce, stanovuje následující: Správce a zpracovatel jsou povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů. Zároveň § 21 zákona o ochraně osobních údajů říká, že: v otázkách neupravených tímto zákonem se použije obecná úprava odpovědnosti za škodu.

Finanční arbitr je toho názoru, že služba internetového bankovníctví je kombinovanou službou, zahrnující jak aspekt finanční služby, tak aspekt služby elektronických komunikací. Služba elektronických komunikací je služba, spočívající zcela nebo z podstatné části v přenosu signálů neboli dat. V našem případě by se jednalo o přenos dat od klienta do instituce a opačně, probíhající prostřednictvím aplikace.

(Pouze na doplnění informací finanční arbitr uvádí, že příkladem podobné právní otázky by mohlo být francouzské soudní rozhodnutí z tohoto roku. Francouzský soud rozhodl, že firma Yahoo!, která kromě jiného provozuje po celém světě dostupné on-line aukce, poskytuje kombinovanou službu. Yahoo! je podle francouzského soudu jak poskytovatelem hostingových služeb (tedy služeb elektronických komunikací, spočívající v zajištění provozu internetového portálu, na němž mohou třetí strany prodávat a kupovat nejrůznější zboží v rámci on-line aukcí), tak služeb vydavatelských, spočívajících v přípravě a stanovení pravidel on-line aukcí a klasifikace produktů, jež jsou předmětem těchto aukcí. Přestože se jedná o jednu službu, z právního pohledu je třeba ji rozdělit na dva různé komponenty a oba posuzovat zvlášť, podle zvláštních pravidel platných pro tyto služby. Rozhodnutí francouzského soudu však nehrálo při vydávání sporného nálezu žádnou roli).

Tento kombinovaný charakter své služby potvrzuje i instituce, když výslovně uvádí, že „Nejde tedy o nedostatečné zabezpečení komunikace s institucí nebo přímo nedostatek v zabezpečení systému přímého bankovníctví institucí, protože komunikace s bankou je zabezpečena dostatečně, ale je to otázka dostatečného zabezpečení klientova, resp. navrhovatelova počítače“ (viz podání instituce ze dne 22. dubna 2004).

Z vyjádření instituce finanční arbitr vyvozuje, že instituce sama uznává, že jako součást své služby považuje zabezpečení datové komunikace s klientem. Neuznává však současně svoji případnou odpovědnost za zabezpečení klientova počítače. Na základě výše uvedeného je finanční arbitr toho názoru, že instituce by měla splňovat ve vztahu ke službě elektronického bankovníctví při ochraně osobních údajů požadavky kladené jak na poskytovatele finančních služeb, tak služeb elektronických komunikací.

Povinnosti ochrany osobních údajů v rámci sektoru elektronických komunikací byly v rámci práva EU podrobněji rozpracovány ve směrnici č. 2002/58/EC (tzv. Directive on privacy and electronic communications) z roku 2002, ta však v období zpochybnovaných platebních transakcí nebyla implementována a Česká republika ještě nebyla členem Evropské Unie.

K výkladu zákona o ochraně osobních údajů lze však použít směrnici č. 95/46/ES o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, na jejímž základě byl zákon o ochraně osobních údajů přijat. Směrnice ve svém čl. 17 odst. 1 uvádí následující odpovědnost správců: Členské státy stanoví, že správce musí přijmout vhodná technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů proti náhodnému nebo nedovolenému zničení, náhodné ztrátě, úpravám, neoprávněnému sdělování nebo přístupu, zejména pokud zpracování zahrnuje předávání údajů v síti, jakož i proti jakékoli jiné podobě nedovoleného zpracování. Tato opatření mají zajistit, s ohledem na stav techniky a na náklady na jejich provedení, přiměřenou úroveň bezpečnosti odpovídající rizikům vyplývajícím ze zpracování údajů a z povahy údajů, které mají být chráněny.

Jinými slovy, se zřetelem na technickou a nákladovou stránku je třeba, aby bezpečnostní opatření zajišťovala úroveň bezpečnosti odpovídající stávajícímu riziku. Je proto možné argumentovat, a to i především s souvislosti s obecnou povinností předcházet škodám, že existuje-li zvláštní riziko, že bude narušena bezpečnost sítě, musí správce informovat účastníky sítě o takovém riziku a pokud toto riziko přesahuje rozsah opatření, která má přijmout správce, musí účastníky informovat o veškerých možných opatřeních k nápravě, včetně stanovení pravděpodobných souvisejících nákladů. Konkrétně, musí informovat o specifických rizicích porušení bezpečnosti elektronické komunikace ve vztahu k ochraně osobních údajů, tzn. např. doporučit jim užívání šifrovacího software, atp. To však v daném případě instituce učinila až ex post, po provedení sporné transakce.

Obdobná povinnost, která je zdůrazněna ve vztahu ke sledovanému případu výše tedy povinnost upozornit na hrozící rizika a doporučit případná ochranná opatření klientovi, jsou obsahem obecné prevenční povinnosti bránit potenciální škodě ve smyslu § 415 občanského zákoníku.

Z podání instituce je zřejmé, že si byla vědoma:

- 1) že poskytuje kombinovanou službu, jejíž jedna součást spočívá v zabezpečení datové komunikace,
 - 2) jaká by měla být obecná pravidla, která by měl dodržovat její klient při využívání služeb elektronického bankovníctví.
- Přesto instituce o těchto pravidlech na straně klienta své klienty neinformovala a spokojila se se smluvním ujednáním, kterým je klient povinen sám zajistit bezpečnost svého osobního certifikátu. Tím instituce nedostala své zákonné prevenční povinnosti.

Kromě uvedené smluvní odpovědnosti instituce se finanční arbitr zabýval i otázkou, zda a do jaké míry navrhovatel porušil své povinnosti ze smlouvy a ze zákona. K tomu uvádí finanční arbitr následující.

Rovněž na navrhovatele se vztahuje obecná prevenční povinnost předcházet škodě. Z vyjádření instituce vyplývá, že spatřuje porušení povinnosti navrhovatele v nedostatečném zabezpečení jeho počítače. Navrhovatel pak tvrdí, že pouze dodržoval instrukce instituce. Instrukce instituce však v době provedení sporné transakce neobsahovaly podrobnější podmínky, jak by klient měl svůj počítač zabezpečit.

Instituce ve svém tvrzení o porušení povinností navrhovatele zabezpečit svůj počítač vychází ze dvou východisek: navrhovatel nedodržoval všeobecně známá, obvyklá a všeobecně dodržovaná pravidla zabezpečení počítače při přístupu na síť Internet, která by s ohledem na všechny okolnosti měl znát a dodržovat a ke sporné transakci došlo právě z důvodu nedostatečného zabezpečení navrhovatelova počítače.

Co se týče prvního východiska, instituce zde úplně pomíjí svou povinnost informovat klienta o veškerých podmínkách pro bezpečné poskytování jí prodávané služby. Klade důraz pouze na ochranu svou, nikoliv na ochranu klienta.

Pokud instituce chrání svými pracovními postupy především a zejména sama sebe, nikoliv majitele účtu, ze kterého jsou finanční prostředky vybírány, tak instituce těmito svými stanovenými pracovními postupy sama sebe ve smluvním vztahu nadřazuje nad druhý smluvní subjekt - klienta. Tím instituce porušila dle finančního arbitra § 2 odst. 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObčZ“). Finanční arbitr si je vědom znění § 2 odst. 3 ObčZ, že účastníci občanskoprávních vztahů si mohou vzájemná práva a povinnosti upravit dohodou odchylně, ale je nutno zde mít na zřeteli znění § 3 odst. 1 ObčZ, kde je zakotveno, že výkon práv a povinností nesmí být v rozporu s dobrými mravy. Pokud instituce zcela vědomě ochraňuje svými pracovními postupy své finanční zájmy více než finanční zájmy svého klienta, je takovýto postup, dle názoru finančního arbitra, v rozporu s dobrými mravy.

Článek 11 odst. 1) Listiny základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku ČR (dále jen „Listina“), zakotvuje mimo jiné, že vlastnické právo všech vlastníků má stejný zákonný obsah a ochranu. Instituce svými pracovními postupy ochraňuje především své vlastnické právo, např. tak, aby nedošlo k nedovolenému přečerpání účtu klienta do debetu a vzniku škody instituci. Ochranu vlastnického práva klienta pak nechává zcela na něm, přesto, že klientovi prodává svou službu. Svými pracovními postupy poskytuje instituce svému vlastnickému právu vyšší ochranu, než vlastnickému právu navrhovatele. Tím porušuje dle finančního arbitra i článek 11 odst. 1) Listiny.

Co se týče druhého východiska, obsaženého v podání instituce ze dne 27.8.2004, je finanční arbitr toho názoru, že je třeba nejprve odpovědět na otázku, na kom je především důkazní břemeno a zda bylo toto důkazní břemeno řádně provedeno.

Primární důkazní břemeno ve sledovaném případě postihuje instituci a nikoliv navrhovatele. Důvodem je, mimo jiné, výše uvedená povinnost zabezpečit ochranu osobních údajů, obsažená v zákoně o ochraně osobních údajů. Instituce musí prokázat, že sporná transakce nevznikla z důvodů na její straně, tzn. že přijala odpovídající bezpečnostní opatření vzhledem k riziku a s ohledem na nákladovou a technickou stránku a že splnila povinnost informovat účastníka-navrhovatele o specifických rizicích. Instituce ve svém podání toto důkazní břemeno dostatečně neprovedla. Prakticky jediným důkazem je prosté tvrzení, že její systém nebyl napaden. V podání instituce nezmiňuje bezpečnostní audit, certifikace, plnění mezinárodních bezpečnostních standardů, systematický dlouhodobý log dat transakcí navrhovatele bez nestandardních prvků aj.

Ze smluvních dokumentů, specificky z článku Podmínek instituce pro poskytnutí a využívání přímého bankovníctví („Klient je povinen dbát o to, aby se žádná třetí osoba neseznámila s jeho bezpečnostními údaji k používání služeb přímého bankovníctví. Bezpečnostní údaje je klient povinen chránit před ztrátou, vyzrazením, odcizením a zneužitím. Klient zajistí taková opatření, aby nemohlo dojít k zneužití systému třetí stranou. Pro případ porušení výše uvedených povinností je klient povinen k náhradě škody.“) vyplývá obecná povinnost klienta chránit hesla a PINy, ale pravděpodobně rovněž povinnost zabezpečit odpovídajícím způsobem přístup na Internet. Z podkladových dokumentů vyplývá, že klient jednal v souladu s pokyny instituce. Podle názoru finančního arbitra instituce nedoložila porušení těchto pokynů ze strany klienta.

Na základě výše uvedených skutečností finanční arbitr konstatuje, že:

- a) instituce nemůže vyloučit svou odpovědnost při zneužití OC při prozrazení údajů, které jsou známy pouze klientovi a bance, a že
- b) služba instituce je kombinovanou službou (finanční i elektronických komunikací), což sama instituce potvrzuje (komunikace s bankou byla dle jejich tvrzení zabezpečena dostatečně avšak nedostatečně byl zabezpečen klientův počítač), a vztahuje se proto na ni povinnost ochrany osobních údajů dle §13 zákona č. 101/2000, kdy vzhledem k tomuto ustanovení v souvislosti s obecnou povinností předcházet škodám, instituce tuto povinnost porušila, neboť neinformovala o specifických rizicích porušení bezpečnosti elektronické komunikace. Zároveň došlo na straně instituce k porušení článku 11 odst. 1) Listiny.

Na základě předložených důkazů a provedeného řízení dospěl finanční arbitr k závěru, že instituce nedostala své zákonné obecné povinnosti předcházet škodám, neunesla své důkazní břemeno (zejména díky její povinnosti zabezpečit ochranu osobních údajů dle zákona o ochraně osobních údajů) a je v tomto případě odpovědná za škodu, jež vznikla navrhovatelem.

Před vynesením tohoto rozhodnutí si opatřil finanční arbitr všechny podklady potřebné pro vydání rozhodnutí, zjistil přesně a úplně skutečný stav věci, provedl všechna šetření rozhodná pro posouzení věci a při rozhodování o instituci po-

daných námitkách nezjistil žádné skutečnosti, které by zakládaly důvod ke změně nálezu, který vydal dne 31. ledna 2005, registrační číslo 00/2004, evidenční číslo 000/2005.

Finanční arbitr posoudil na základě institucí podaných námitek napadený nález v celém rozsahu; důkazy hodnotil nejprve jednotlivě a poté v jejich vzájemné souvislosti a z výše uvedených důvodů se s názory instituce neztotožnil.

Proto rozhodl tak, jak je uvedeno ve výrokové části.

Poučení:

Rozhodnutí o námitkách je konečné.

V Praze dne 4. května 2005

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v.r.
finanční arbitr



6. Vybrané poznatky z činnosti arbitra

6.1. Řízení před arbitrem

Je třeba konstatovat, že arbitr se ve sledovaném období, na rozdíl od předcházejících let, ve většině případů již nesetkal s výraznou nesoučinností ze stran institucí. Přesto i nadále se arbitr musel s odkazem na správní řád obracet se žádostí o získání důkazních materiálů na další účastníky (zpravidla obchodníci nebo Policie ČR).

Vstupem České republiky do EU vzrostl výrazně počet dotazů jak ze strany klientů institucí, tak také ze strany samotných institucí na správné účtování poplatků při přeshraničních platbách v EUR v souvislosti s nařízením EP a Rady⁹, které se týká všech přeshraničních plateb denominovaných v eurech.

6.2. Oblasti nespádající do kompetence arbitra

Během roku se na finančního arbitra obraceli klienti i s návrhy na zahájení řízení ve věcech, které nespádaly do jeho kompetence.

Jednalo se zejména o následující oblasti:

- stavební spoření (úročení a st. podpora)
- poplatky bank
- úvěrové smlouvy (smluvní podmínky)
- dotazy jak podat návrh u FA
- stížnosti na pojišťovny
- stížnosti na pracovníky banky
- exekuce
- převod mimo EU
- dotazy mimo bankovní oblast

⁹ Nařízení 2560/2001/ES o přeshraničních platbách v EUR



7. Oblast mezinárodní spolupráce

Dne 10. června 2005 se konalo další zasedání zástupců členských zemí EU sdružených v síti FIN-NET, a to v Praze pod záštitou finančního arbitra. Zasedání se uskutečnilo v pronajatých v prostorách Kongresového centra ČNB.

FIN-NET je zkratkou pro „Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services“. Jedná se o síť sdružující příslušné instituce členských států EU pro mimosoudní řešení sporů ve finanční oblasti za účelem pomoci spotřebitelům s jejich problémy, které jim vznikají se zahraničními subjekty, např. bankami, pojišťovnami, stavebními spořitelny, investičními společnostmi působícími na území Evropské unie.

Uvedeného zasedání se zúčastnilo více než 40 zástupců sítě FIN-NET, tedy finančních arbitrů - ombudsmanů všech členských zemí EU z celé rozšířené EU.

V průběhu zasedání přednesl arbitr svůj příspěvek o své působnosti v ČR. Byla řešena celá řada aktuálních otázek spolupráce mezi jednotlivými zeměmi. Dále byla projednávána také otázka vstupu Finančního arbitra ČR do výše uvedené sítě FIN-NET, která je pro vzájemnou celoevropskou spolupráci a koordinaci aktivit velmi aktuální a potřebná.

Organizační zajištění, občerstvení a veškeré konferenční služby byly zajišťovány pracovníky kanceláře FA ve spolupráci se zaměstnanci Kongresového centra ČNB.

Zkušenosti ze Španělska

V lednu 2005 se arbitr sešel s vedoucím sekce Národní banky Španělska za účelem získání informací o činnosti ochrany spotřebitele ve Španělsku. Arbitr obdržel od představitelů Banco de España (BDE) – pánů E. Rize a p. Gila rozsáhlou informaci o fungování ochrany spotřebitele ve Španělsku.

Ve Španělsku je dle stávající právní úpravy ochrana spotřebitele zajišťována speciálním útvaru BDE (cca 30 lidí).

Řešení sporů je ve Španělsku bezplatné a spory jsou zahájeny pouze na základě písemných podkladů s originálním podpisem navrhovatele (nejsou tedy zahájeny na základě faxových či e-mailových žádostí). Na rozdíl od FA řeší tento speciální útvar všechny oblasti, kterými se finanční instituce zabývají obdobně jako je tomu ve Velké Británii (stavební spořitelny, hypotéky apod.). Struktura vydaných doporučení (nejsou závazná pro instituce) je dle sdělení 50% ve prospěch navrhovatele a 50% ve prospěch instituce.

Celkový počet dnů zpracování stížností není v BDE delší než 60 dnů (instituce je povinna odpovědět BDE do 10 dnů a BDE podat zprávu navrhovateli do 15 dnů). BDE zveřejňuje ve své výroční zprávě jména konkrétních institucí, jejichž spory s klientem byly řešeny.

Zneužití platební karty ve Španělsku není až takový problém, neboť je zde aplikována směrnice EU týkající se spoluúčasti klienta ve výši 150 EUR (v ČR je tato částka - 4 500 Kč uvedena pouze ve Vzorových obchodních podmínkách pro vydávání a užívání EPP jako doporučení, které není žádnou institucí v ČR akceptováno).

Při druhé části jednání byl arbitr seznámen s fungováním tzv. back-office útvaru a se stávajícím SW vybavením, které BDE používá od roku 1998. Systém sám kontroluje např. to, zda se daným sporem již BDE nezabývala, kontroluje dodržování lhůt na odpovědi apod.

Zkušenosti z Německa

V květnu 2005 uskutečnil arbitr cestu do Berlína za účelem získání informací a zkušeností z činnosti německých ombudsmanů. První jednání v Bundesverband deutscher Banken (Spolkový svaz německých bank) proběhlo za účasti pana Hansjörga Dölla – člena vedení svazu, pana Thomase Lorenze – ředitele právního oddělení.

V tomto svazu působí v současné době čtyři ombudsmani pro soukromé banky, kteří jsou příslušní pro cca 240 soukromých bank.

Ombudsmani pro soukromé banky jsou placeni paušálně Spolkovým svazem německých bank. Např. počet sporů v roce 1992 činil 965 z toho oprávněných sporů bylo 254, ale v roce 2004 to bylo již 5 098 sporů z toho 1 566 oprávněných. Zpracování sporů probíhá podle daného řádu pro řízení. Celé řízení probíhá pouze písemnou formou, a to jak ze strany navrhovatele, tak ze strany banky. Začíná podáním návrhu na místo klientských stížností. Pokud je návrh neoprávněný, je vyřízen pracovníky tohoto pracoviště. V případě oprávněného návrhu, jsou tímto pracovištěm připraveny veškeré podklady pro rozhodnutí, včetně stanoviska banky, která má stanovenu lhůtu pro vyjádření 30 dnů, event. dalších 30 dnů. Tyto podklady jsou zaslány kurýrem jednomu z ombudsmanů k rozhodnutí. Spory jsou přidělovány ombudsmanům pravidelně v daném pořadí. Ombudsman rozhodne neodkladně a rozhodnutí odešle oběma stranám. Rozhodnutí ombudsmana je závazné, pokud výše předmětu sporu nepřekročí částku 5 000 EUR. Řízení před ombudsmanem je pro navrhovatele bez-

platné, náklady nese Spolkový svaz německých bank. Navrhovatel hradí pouze své náklady (např. poštovné). Pokud navrhovatel nesouhlasí s rozhodnutím ombudsmana, může se obrátit na soud. U soudu musí předložit doklad o bezúspěšném pokusu o mimosoudní vyrovnání sporu, které mu vystaví místo pro klientské stížnosti.

V kompetenci ombudsmanů pro soukromé banky jsou tyto oblasti:

- cenné papíry
- platební styk (včetně zneužití platebních karet) a vedení účtu („Účet pro každého“)
- hypoteční úvěry
- spoření
- záruky

Pro soukromé banky trvá celé řízení před ombudsmanem průměrně 3 až 6 měsíců.

Další jednání v Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (Spolkový svaz veřejných bank Německa) proběhlo za účasti paní Claudie Theisen-Wacket – ředitelky právního oddělení a pana Franka Lückeho z místa klientských stížností.

Činnost ombudsmana při tomto svazu je velmi obdobná s činností ombudsmanů při Spolkovém svazu německých bank. Liší se jen počtem sporů, který se odvíjí od počtu cca 30 veřejných bank, pro které je ombudsman příslušný. V roce 1999 byl počet sporů 112 a v roce 2003 již 912.

Zkušenosti z Rakouska

Arbitr se sešel v listopadu 2005 ve Vídni s rakouským ombudsmanem panem Mag. jur. Herbertem Beisteinerem působícím v Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSOK), členem FIN-NETu.

GSOK se skládá z nezávislého ombudsmana, který je jmenován na období nejméně 3 let (může být do funkce jmenován i opakovaně), a kanceláře, která je kontaktním místem pro stížnosti klientů a podporuje ombudsmana administrativně.

Kompetence GSOK:

- přeshraniční převody
- obchody elektronickými platebními kartami
- elektronický obchodní styk
- přeshraniční platby v eurech
- vzdálený přístup k finančním službám
- stížnosti na chybné informace při poskytování hypoték

V tomto systému mimosoudního řešení sporů je v Rakousku účastna většina institucí (cca 600 z 800). Členství v tomto systému je dobrovolné.

Řízení před ombudsmanem probíhá obdobně jako v ČR.

Ombudsman vyhotoví písemně zdůvodněný nález. Pokud toto není možné, může být učiněn návrh na vyrovnání. Nález nebo návrh na vyrovnání jsou neprodleně odeslány oběma stranám. Rozhodnutí ombudsmana je závazné pro instituce do výše 4 000 EUR. Pokud je částka sporu vyšší než 4 000 EUR, může se instituce dobrovolně zavázat k plnění nálezu. Pro navrhovatele je nález závazný, pokud jeho přijetí oznámí písemně v průběhu 4 týdnů. Není-li tomu tak, není nález závazný ani pro instituci. Jinak je instituce povinna nález neprodleně vykonat. Nálezy ombudsmana nejsou zveřejňovány.

Náklady řízení, příp. zastoupení během řízení, si nese každá strana sama. Jinak je řízení u ombudsmana bezplatné.

V roce 2003 řešil ombudsman celkem 23 stížností a v roce 2004 19 stížností.

Zkušenosti z Finska

V říjnu 2005 absolvoval zástupce arbitra cestu do Helsinek. Při jednání byly vyměněny zkušenosti, poznatky a byly porovnávány činnosti obou institucí.

Za Advisory Office for Bank Customers (AOBC) - The Finnish Securities Complain Board se jednání zúčastnili s p. Erik Sirén - ředitel, pí. Helen Laine - právní poradkyně a expertka na oblast bankovníctví, p. Vesa Sainio - právní poradce a experte na oblast bankovníctví a cenných papírů. AOBC vznikl v září 1998 na základě dohody bank a bankovní asociace, zákona na ochranu spotřebitele a směrnice EU. Před 3 roky byla jeho pravomoc rozšířena i na řešení sporů týkajících se z oblasti cenných papírů. AOBC má čtyři pracovníky a oblasti sporů jsou rozděleny tak, že na oblast bankovníctví je vyčleněno 2,5 pracovníka a oblast cenných papírů 1,5 pracovníka. 1 pracovník (právní poradce) řeší tedy spory jak z bankovní oblasti, tak i z oblasti cenných papírů.

Ředitele AOBC nominuje do jeho funkce výbor ředitelů, který je složen z členů Finské bankovní asociace. Činnost úřadu je financována prostřednictvím Finské bankovní asociace z příspěvků institucí, jejichž spory AOBC řeší. Ty odvádějí určitou finanční částku Finské bankovní asociaci. Celý systém financování nefunguje na základě zákona, je to dobrovolná dohoda.

Rozhodnutí AOBC nejsou právně závazná, ale obvykle je banky dodržují. Pokud se stane (zcela mimořádně), že instituce nesouhlasí a nerespektuje rozhodnutí AOBC, ředitel AOBC případ projedná před výborem složeným ze 4 delegátů bankovní asociace. Rozhodnutí výboru instituce vždy respektuje. Za 7 let činnosti AOBC se stalo pouze jednou, že banka žalovala rozhodnutí AOBC u soudu. Spor řešil finský nejvyšší soud. Na rozdíl od finančního arbitra ČR nemá AOBC limit pro řešení sporů (nerespektuje doporučení EU) u přeshraničních převodů – 50 000 EUR. AOBC má pravomoci řešit spory bez ohledu na jejich spornou částku.

V roce 2003 bylo více než 74 % sporů vyřešeno na dálku (telefonicky, e-mailem), a více než 25 % sporů si vyžádalo zkoumání dokumentů a řešení ve spolupráci s bankami. V r. 2005, ke konci září, činily 42 % řešených sporů spory týkající se užívání účtu a platebního styku, 35 % úvěrové spory (hypotéky, půjčky domácností), 7 % spory z bankovního spoření a 16 % činily ostatní spory (např. týkající se bankovního tajemství, dědictví apod.).

Zkušenosti z OECD

Zástupce finančního arbitra se v červnu 2005 účastnil jednání OECD – pracovní skupiny pro přeshraniční finanční transakce a boj s úplatkářstvím a finanční kriminalitou.

Jednání se zúčastnili zástupci členských států OECD. Klíčovou úlohu v činnosti pracovní skupiny (dále jen PS) je monitorování stížností podle standardů platných u mezinárodních finančních transakcí.

PS se opět vrátila ke konferenci „Global Forum on Governance – Fighting Corruption and Promoting Integrity in Public Procurement“ (DAF/INV/BR/WD(2005)7), která se uskutečnila v Paříži ve dnech 29. – 30. listopadu 2004. Dokument z této konference by měl sloužit jako „pracovní průvodce“. Většina zemí ho považuje za velmi dobrý návrh, u kterého je však zapotřebí nejprve definovat tři základní oblasti - důvod „pracovního průvodce“, na jaké země se bude zaměřovat (zda na země OECD nebo na rozvojové země) a vzájemná spolupráce mezi jednotlivými zeměmi.

PS se dále zabývala upravenou verzí návodu týkající se 2. fáze hodnocení jednotlivých členských států. PS souhlasila s navrženými změnami v novém dokumentu a dohodla se, že v budoucnu vydá k této problematice informační brožuru.

V rámci Tour de Table byl sekretariátem distribuován dokument, který shrnoval případy zahraniční korupce v jednotlivých zemích.

K Outreach Strategy se PS vyjádřila, že nejdůležitějším bodem je definování tří skupin zemí – země, které jsou připraveny vstoupit do PS; země, které zatím nejsou připraveny, ale o vstup mají zájem; země, které nemají o vstup zájem. Německo vyjádřilo svůj názor, že by mohla existovat i čtvrtá skupina – země, které sice nejsou připraveny vstoupit do PS a ani o to nemají velký zájem, ale naopak PS se o ně zajímá.

Dalším bodem zasedání byl komentář k Draft Russian Legislation. PS se shodla na tom, že se Rusko chce stát platným členem PS. PS se bude snažit, aby celý přístupový proces proběhl rychle a tudíž v blízké době bude kontaktovat kompetentní představitele Ruska k dojednání požadovaných formalit.

Na závěr následovala stručná informace o proceduře přijetí JAR za člena PS a oznámení, že na říjnové zasedání bude JAR přizvána již jako člen PS.



8. Návrhy změn právních norem

V roce 2005 předložil arbitr novelu zákona o finančním arbitrovi, která byla následně začleněna do projednávaného vládního návrhu zákona o změně zákonů v souvislosti se sjednocováním dozoru nad finančním trhem (vydáno jako zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem - část čtrnáctá s účinností od 1. dubna 2006). Novela se týkala rozšíření kompetence finančního arbitra v rozhodování sporů v oblasti opravného zúčtování i na družstevní záložny. Novela dále mimo jiné obsahovala návrh úpravy volby arbitra a jeho zástupce. Jako pozitivní je nutno hodnotit také návrh na zavedení lhůty pro vydání nálezu i pro finančního arbitra.

Parlament projednal v uplynulém období také novelu zákona o platebním styku (zákon č. 62/2006 Sb., kterým se mění zákon o platebním styku a další zákony ze dne 8. března 2006), ze které mimo jiné vyplývá i rozšíření ochrany spotřebitele v ČR v oblasti převodu peněžních prostředků ve prospěch finančních úřadů nebo celních orgánů podle zákona o správě daní a poplatků¹⁰ nebo platba pojistného na sociální zabezpečení¹¹ či platba pojistného na všeobecné zdravotní pojištění¹².

¹⁰ Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků

¹¹ Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti

¹² Zákon č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění



Závěr

Tato výroční zpráva finančního arbitra za rok 2005 zahrnuje komplexně poznatky z činnosti za třetí rok jeho funkčního období.

Finanční arbitr i v tomto období úzce spolupracoval s médii, aby rozšířil povědomí občanů ČR ve věci využití možnosti mimosoudního řešení sporů právě prostřednictvím finančního arbitra. Aby arbitr ještě více podpořil propagaci své činnosti, spolupracoval aktivně s různými sdruženími či svazy na ochranu spotřebitele a zúčastnil se také seminářů, zaměřených na ochranu spotřebitele, které se konaly pod záštitou členů Parlamentu České republiky.

Ze strany některých členských zemí FIN-NET bylo také velmi kladně hodnoceno zorganizování zasedání FIN-NET kanceláří FA v Praze v červnu 2005, a to i přesto, že finanční arbitr nebyl do této doby řádným členem této platformy, jež sdružuje příslušné členské instituce zabývající se mimosoudním řešením sporů.



PŘÍLOHA Č. 1

Přehled čerpání finančních prostředků v roce 2005

Název položky	částka v mil. Kč
Náklady na rok 2005 celkem	10,4
z toho:	
Osobní náklady	7,4
mzdy 7,1 náklady na vzdělávání 0,3	
Správní činnost tj. např. telekomunikační poplatky (0,3) služby poradenské (0,7), překladatelské (0,1) služby služby typografické (0,1) služby za užívání bytů a nebytových prostor (0,1), cestovné (0,8)	2,1
Provoz objektů a zařízení nájemné (0,7), odpisy majetku (0,2)	0,9

vydává:
FINANČNÍ ARBITR ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1

KONTAKT:
tel.: 221 674 600
fax: 221 674 666
e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Grafika, sazba, produkce: Euro Agency