



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, tel. +420 257 042 094,
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, https://finarbitr.cz

Navrhovatel



Instituce

Česká spořitelna, a.s.
IČO 452 44 782
Olbrachtova 1929/62
140 00 Praha 4

Č. j. FA/SR/PS/1954/2022 – 49

Praha 15. 4. 2024

Nález

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 5. 10. 2022 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Instituci, vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, o uvedení platebního účtu č. ■ do stavu, v němž by byl, kdyby z něho Instituce neodepsala částku 10.612,98 Kč jako část jedné platební transakce, k níž byl dán platební příkaz dne 30. 9. 2022 s použitím údajů platební karty s koncovým čtyřčíslem ■, takto:

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

Odůvodnění:

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhá, aby mu Instituce vrátila neoprávněně stržené peněžní prostředky, jejichž převedení na podvodný platební účet nepotvrdil standardním způsobem, a protože Instituce dostatečně nezajistila bezpečnost převodu.

Navrhovatel se v návrhu na zahájení řízení domáhal, aby Instituce uvedla platební účet č. ■, který pro něho vede (dále jen „Platební účet“), do stavu, ve kterém by byl, kdyby k jeho tíži nezúčtovala částku platební transakce ve výši 839,77 EUR, tj. 21.226,03 Kč (dále jen „Sporná transakce“), provedenou s použitím údajů platební karty, kterou Instituce Navrhovateli vydala k Platebnímu účtu, protože k provedení této platební transakce Navrhovatel nedal platební příkaz, ani k ní nedal souhlas.

Finanční arbitr usnesením ze dne 24. 2. 2023, č. j. FA/SR/PS/1954/2022 – 21, řízení v části uvedení Platebního účtu do stavu, v jakém by byl, kdyby z něj Instituce neodepsala částku 10.613,05 Kč, podle § 14 odst. 1 písm. c) zákona o finančním arbitrovi zastavil, protože Navrhovatel vzal svůj návrh na zahájení řízení v části připsání částky 10.613,05 Kč na Platební účet zpět z důvodu, že „[v] průběhu řízení fin. arbitra s Institucí došlo k poj. plnění ze strany pojišťovny BNP Paribas Cardif P., a.s.[,] ve výši 10.613,05 Kč. Samozřejmě požadují zbytek, tj. 10.613,00 Kč“ (srov. podání Navrhovatele ze dne 8. 2. 2023, č. j. FA/SR/PS/1954/2022 – 19).

Finanční arbitr posoudil v souladu s § 37 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), zpětvzetí návrhu Navrhovatelem podle jeho skutečného obsahu a dovodil, že se Navrhovatel nadále domáhá uvedení Platebního



účtu do stavu, v jakém by byl, kdyby z něj Instituce neodepsala částku 10.612,98 Kč představující rozdíl mezi částkou 21.226,03 Kč odepsanou z Platebního účtu a částkou vyplaceného pojistného plnění ve výši 10.613,05 Kč.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 10. 12. 2015 Rámcovou smlouvu o finančních službách ve znění Přílohy k rámcové smlouvě o finančních službách k účtu číslo ■ (dále jen „Rámcová smlouva“), na základě které Instituce Navrhovateli zřídila a vede Platební účet, vydala platební kartu s koncovým čtyřčíslím ■ (dále jen „Platební karta“) a poskytuje služby internetového a telefonního bankovníctví.

Finanční arbitr dále zjistil, že Navrhovatel a Instituce dne 17. 1. 2019 uzavřeli Smlouvu o Bankovní IDentitě, ve které si sjednali, že „1. Na základě této smlouvy Vám zřídíme Bankovní IDentitu, která bude tvořena: - uživatelským jménem: ■; - mobilním telefonním číslem: ■; 2. Pomocí Bankovní IDentitu můžete používat vybrané aplikace internetového bankovníctví a námi podporované aplikace třetích stran, při dodržování stanovených bezpečnostních pravidel. [...] 3. Mobilní telefonní číslo tvořící Vaši Bankovní IDentitu slouží k zasílání autorizačních SMS zpráv k odchozím úhradám a jiným vybraným jednáním prostřednictvím aplikací internetového bankovníctví [...]“ (dále jen „Smlouva o bankovní identitě“).

Finanční arbitr nezjistil, že by Platební účet nebyl platebním účtem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, tj. ke vkladům peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Současně finanční arbitr nezjistil, že by Rámcová smlouva, rozšířená Smlouvou o bankovní identitě o pravidla elektronického právního jednání uživatele platebních služeb (nejen) v rámci platebního styku a s tím související autentizace, nebyla rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 127 písm. a) zákona o platebním styku, protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět na Platební účet a z Platebního účtu platební transakce jednotlivě neurčené, tedy vklady, výběry a převody peněžních prostředků.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí nevystupoval jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Instituce je bankou podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, tedy osobou oprávněnou mimo jiné poskytovat platební služby. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení poskytovatele platebních služeb, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr je tedy příslušný k rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí, protože se jedná o spor mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb ve smyslu § 1 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.



2. Podklady předložené Navrhovatelem



3. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel ve vztahu ke Sporné transakci, k níž byl dán platební příkaz dne 30. 9. 2022 s použitím údajů Platební karty ve prospěch obchodníka Wyre Payments Inc. (dále jen „Obchodník“), tvrdí, že „[instituce – pozn. finančního arbitra] neochránila moje peníze.. povolila neoprávněno platbu, kterou jsem nepotvrdil standardním způsobem. [N]a podvodný účet. [...] Bohužel došlo z mé strany k nepotvrzení platby (jak uvádí) dvoufaktorovou autentifikací... neboli platba proběhla, přestože jsem ji nepotvrdil bezp. kódem a objevila se nejprve v čekajících platbách (to jsem údajně nemohl reklamovat) a musel jsem čekat, až platba proběhne po zaúčtování.. po reklamaci mi napsali výše uvedené. S tím nesouhlasím a vinu dávám pen. ústavu, který nezajistil dostatečně bezpečnost převodů“.

Navrhovatel Policii České republiky v úředním záznamu o podaném vysvětlení ze dne 23. 11. 2022, č. j. KRPL-114886-1/TČ-2022-180515 (dále jen „Úřední záznam“) sdělil, že „[v] září 2022 jsem inzeroval historická křesla [v] hodnotě 5.000,- Kč. Inzeroval jsem to skrze portál bazos.cz. Dne 24.09.2022 v čase 12:32 hodin mi z tel. čísla ■ se ozval nějaký zájemce, který v[y]stupoval jako žena někde z Lipna nad Vltavou. [...] Domluvili jsme se na doručení zboží skrze Českou poštu, kdy mi byl zaslán odkaz <https://ceskaposta-cz.order8344996.xyz/csh/25077414>. S přístupem na tento odkaz jsem měl problém, že prý je stránka přetížená. [...] Následně mi byl dne 30.09.2022 v čase 15:57 hodin byl zaslán další odkaz <https://ceskaposta-cz.information1419973.xyz/csh/84842644>, na kter[ý] jsem také klikl. Ta osoba už prý převedla peníze na nějaký účet v rámci České pošty a já jsem měl kliknout na ten odkaz, kde jsem měl vyplnit osobní a platební údaje. Po rozkliknutí odkazů se mi zobrazil[y] stránky České spořitelny pro autorizaci platby a přišel mi autorizační kód SMS zprávou na mé telefonní číslo. To jsem zde vyplnil. Vypadalo to, jako by se ten systém zasekl a najednou mi přišli další autorizační kódy, kdy i tyto jsem zde vyplnil. [...] Dne 30.09.2022 jsem chtěl zkontrolovat historii plateb skrze aplikaci George a zjistil jsem, že zde je nějak[á] platba v nezaúčtovaných operacích. Vzhledem k tomu, že jsem tuto platbu já nezadal, tak jsem ihned začal volat na linku České spořitelny, kde mi řekli, že platba je autorizovaná a že se nedá stornovat“.

Navrhovatel namítá, že „[...] došlo k tomu, že se „někdo“ naboural do systému a vytvořil fiktivní stránky (Česká Pošta vs. CSAS), které běžný uživatel nemůže odhalit. CSAS tvrdí, že jsem poskytl e-pin pro potvrzení platby do zahraničí, což není pravda, neboť se jednalo o tuzemskou operaci a e-pin není třeba. Pro tuto částku (21658,63Kč) jsem žádné údaje neposkytoval, byla stažena neoprávněně“.

Navrhovatel v reakci na předběžné právní posouzení finančního arbitra tvrdí, že „[n]emohu souhlasit s vyjádřením a formulací uvedenou v těchto bodech, že jsem: a) [j]ednal hrubě nedbale... a sdělil údaje o kartě třetí osobě. Přes int. odkaz na Českou poštu jsem se snažil zajistit platbu. [T]o, že to byly podvodné stránky[,] vplynulo až z dalších kroků. To, že se jedná o podvodné stránky, nemůže normální občan zjistit, což mi potvrdila i Policie ČR, kde jsem podával trestní oznámení. [...] Vše potom už pokračovalo „standartním“ způsobem autorizováním kroků int. bankovnítví CSAS; b) [d]ále, že jsem neodvolal včas platbu. V čase 18.34 (30.9.2022) transakce probíhala a nedala se „odvolat“. To jsem učinil neprodleně, po tom[,] co jsem zjistil, že jde o neoprávněnou transakci ještě před odesláním e-PINu. Neboli není pravda, že jsem autorizoval platbu zadáním e-PINu (to se provádí při platbách do zahr[aničí] a já k tomu neměl důvod, protože se jednalo o tuzemský styk). Okamžitě jsem kontaktoval Instituci ohledně pravděpodobného zneužití. (v čase 18.53 - zpoždění bylo dáno, že linka bylo obsazena pro možnost okamžité reklamace a dovolal jsem se až v tento čas). Ta mi sdělila, že transakce se už nedá stornovat. Problém je v tom, že „podvodníci“ se „nabourají“ do systému a nikdo není schopen to rozpoznat, navíc pak už nepotřebují



ověřovací kódy. [T]y už jsou jenom „jako“, aby bylo zřejmé, že vše probíhá standartním způsobem. Z tohoto důvodu tvrdím, že ČSAS nemá pro tyto účely dostatečné zabezpečení a to je to[,] co Instituci vyčítám [...]; c)[t]o, že Instituce nemohla ovlivnit odepsání částky[,] je částečný její alibismus, neboť v současné době, kdy dochází takřka denně k různému zneužití a podvodným transakcím a po cca 15 min. nemohou zasáhnout[,] protože jim to neumožňuje povaha a sml. rámec karetních transakcí. [...] Nechápu, proč by instituce, jedná-li se o neoprávněnou transakci, nemohla tuto stornovat (když byla min. dva dny v „čekajících“ platbách“.

4. Podklady předložené Institucí



5. Tvrzení Instituce

Instituce nárok Navrhovatele na uvedení Platebního účtu do stavu před provedením Sporné transakce odmítá, protože „*má za nepochybné, že Navrhovatel vlastním jednáním umožnil podvodníkům převod peněžních prostředků ze svého účtu, když klikl na podvodný odkaz v SMS zprávě, zadal na falešné webové stránce své přihlašovací údaje do internetového bankovníctví a činnost podvodníků osobně autorizoval za pomoci metody George klíč. K provedení plateb bylo nutné znát přihlašovací jméno do aplikace George spolu se způsobem přihlášení, mít přístup k aplikaci George i ověření metodou heslo + SMS. Je tak nepochybné, že Navrhovatel platby vědomě autorizoval, bez jednání Navrhovatele by podvodníci nemohli peníze získat. Instituce provedla veškeré možné kroky k zajištění peněžních prostředků Navrhovatele.*“

Instituce tvrdí, že „[...] jednala vždy v souladu se zákonnou úpravou i smluvním ujednáním, a není jí proto možné klást vznik škody za vinu, zvláště v případě, kdy Navrhovatel platbu osobně autorizoval, a škoda vznikla jeho vlastní činností, když neobezřetně postupoval podle pokynů podvodníka. Činnosti Navrhovatele nemohla Instituce žádným způsobem zabránit [...]“.

6. Opatřené podklady

Za účelem spolehlivého zjištění skutkového stavu věci si finanční arbitr vedle podkladů, které mu předložil Navrhovatel, vyžádal od Instituce zejména:

- a) záznamy z informačního systému Instituce v podobě tzv. logu aktivit v internetovém bankovníctví k Platebnímu účtu za měsíce duben 2018 až září 2022, který zachycuje úplný výpis operací iniciovaných a uskutečněných v prostředí internetového bankovníctví Navrhovatele, jako je zejména přihlášení do internetového bankovníctví, dání platebního příkazu k provedení platební transakce, změna limitů, použití bezpečnostní metody a další elektronická právní jednání včetně jejich autorizace prostřednictvím autorizační SMS a/nebo za využití aplikace George klíč (dále jen „Autorizační log“);

Autorizační log zaznamenává mj. datum a čas provedení operace, kanál (internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví), IP adresy, zadání a provedení operace, apod.;

- b) záznamy z informačního systému Instituce zachycující detaily jednotlivých operací a jejich výsledek, včetně potvrzení o použití bezpečnostních prvků;
- c) záznamy komunikace s Navrhovatelem (zejména telefonické hovory).

Finanční arbitr a pověření zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra současně dne 23. 2. 2023 nahlédli do spisů a elektronických záznamů Instituce za účelem opatření podkladů potřebných pro řádné posouzení sporů ve smyslu § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi a ověření spolehlivosti Institucí předložených záznamů z vnitřních informačních



systemů, což bylo zaznamenáno v protokolu o nahlédnutí do spisů a elektronických záznamů ze dne 23. 2. 2023, č. j. FA/SR/PS/1954/2022 – 36 (dále jen „Místní šetření“).

Finanční arbitr považuje záznamy Instituce předložené Institucí během Místního šetření za spolehlivé ve smyslu § 562 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, protože nezjistil, že by se záznamy údajů o právních jednáních v elektronickém systému neprováděly systematicky a posloupně a nebyly chráněny proti změnám.

7. Jednání o smíru

Finanční arbitr v souladu s § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu.

Navrhovatel finančnímu arbitrovi v doplnění návrhu na zahájení řízení sdělil, že *„[ž]ádám vrátit částku 21 658,63 Kč na účet u CSAS, úhradu ostatních nákladů vzniklých s danou věcí (jízdné, poštovné, atd.) nepožaduji“*. Instituce finančnímu arbitrovi sdělila, že *„[...] nepovažuje smírné řešení za možné, jelikož vždy jednala v souladu se svými zákonnými i smluvními povinnostmi“*.

V předběžném právním posouzení ze dne 24. 7. 2023, č. j. FA/SR/PS/1954/2022 – 37 (dále jen „Předběžné právní posouzení“), vyzval finanční arbitr Navrhovatele, aby zvážil zpětvzetí návrhu na zahájení řízení, protože by mu nemohl na základě shromážděných podkladů vyhovět. Navrhovatel v této souvislosti finančnímu arbitrovi sdělil, že *„nemám důvod k zpětvzetí návrhu.“*

V doplněném předběžném právním posouzení ze dne 22. 12. 2023, č. j. FA/SR/PS/1954/2022 – 41, vyzval finanční arbitr Navrhovatele opětovně, aby zvážil zpětvzetí návrhu na zahájení řízení, neboť finanční arbitr po opatření dalších podkladů setrval na svých předběžných právních závěrech obsažených v Předběžném právním posouzení, tj. že by nemohl Navrhovateli vyhovět.

Navrhovatel finančnímu arbitrovi v rámci telefonického hovoru ze dne 15. 1. 2024 do Protokolu o telefonickém hovoru ze dne 15. 1. 2024, č. j. FA/SR/PS/1954/2022 – 42, sdělil, že žádá o pokračování řízení, neboť se neztotožňuje se závěry finančního arbitra vyjádřenými v Předběžném právním posouzení ani jeho doplnění.

Smírného řešení se mezi stranami sporu před vydáním tohoto nálezu finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

8. Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

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

Předmětem řízení je posouzení nároku Navrhovatele na uvedení Platebního účtu do stavu, v jakém by byl, kdyby k jeho tíži Instituce nezúčtovala částku 10.612,98 Kč jako část Sporné



transakce, protože Navrhovatel k provedení Sporné transakce nedal platební příkaz, ani k ní nedal souhlas.

8.1. Skutková zjištění

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a tvrzení stran pro účely tohoto řízení dovozuje, že

- a) dne 10. 12. 2015 uzavřeli Navrhovatel a Instituce Rámcovou smlouvu, ve které si Navrhovatel a Instituce mj. sjednali zasílání bezpečnostních SMS na telefonní číslo ■■■ (dále jen „Telefonní číslo“);
- b) dne 17. 1. 2019 Navrhovatel a Instituce uzavřeli Smlouvu o bankovní identitě, na základě které se Instituce zavázala Navrhovateli zřídit bankovní identitu tvořenou „uživatelským jménem: ■■■; mobilním telefonním číslem: ■■■“, prostřednictvím které je Navrhovatel oprávněn využívat vybrané aplikace internetového bankovníctví;
- c) Navrhovatel používal ke své autentizaci a autorizaci právních jednání ke dni 30. 9. 2022 bezpečnostní metodu „Heslo + SMS“, tedy Navrhovatelem zvolené heslo a jednorázový autorizační kód obdrženy ve zprávě SMS odesílané Institucí na sjednané Telefonní číslo, to vyplývá z informačního systému Instituce i tvrzení Navrhovatele;
- d) dne 30. 9. 2022 kontaktovala Navrhovatele prostřednictvím aplikace WhatsApp třetí osoba z telefonního čísla ■■■, která projevila zájem o koupi historických křesel inzerovaných Navrhovatelem na prodejním portálu Bazoš, když za účelem sjednání přepravy zboží a přijetí peněz zaslala třetí osoba Navrhovateli odkaz ve tvaru <https://ceskaposta-cz.information1419973.xyz/csh/84842644> (dále jen „Podvodný odkaz“), to vyplývá z Úředního záznamu;
- e) Navrhovatel rozkliknutím Podvodného odkazu vstoupil na webovou stránku, na které měl objednat dopravu a přijmout platbu za jím nabízené zboží, a která dle tvrzení Navrhovatele vypadala shodně jako oficiální internetové stránky Instituce sloužící k přihlášení do internetového bankovníctví;

Navrhovatel na této stránce nebo stránce, na kterou byl přesměrován (dále kterákoli z těchto stránek jen „Podvodná stránka“) v domněnku, že se přihlašuje na oficiálních internetových stránkách Instituce, vyplnil přihlašovací údaje do internetového bankovníctví, údaje Platební karty a rovněž autorizační kódy obsažené v SMS zprávách, které Instituce odeslala na Telefonní číslo a jež sloužily k autorizaci jednání spočívajících v přihlášení do internetového bankovníctví, změny výše limitu Platební karty, zobrazení e-PINu a dání platebního příkazu k provedení Sporné transakce pod body f), h), j) a l), to vyplývá z Úředního záznamu;

- f) dne 30. 9. 2022 v 18:21:18 hod. přijala Instituce ze zařízení přistupujícího do sítě Internet z IP adresy 45.83.9.161, ze které se do té doby Navrhovatel nepřihlašoval (dále jen „Neznámé zařízení“), požadavek na přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele, to vyplývá z informačního systému Instituce;

finanční arbitr dovozuje, že požadavek zadala třetí osoba poté, co jí Navrhovatel zpřístupnil své přihlašovací údaje do internetového bankovníctví jejich vyplněním na Podvodné stránce;

- g) dne 30. 9. 2022 v 18:21:29 hod. Instituce odeslala Navrhovateli na Telefonní číslo SMS zprávu ve znění „CS-George: Dobry den, pro přihlášení do aplikace zadejte Vas prihlasovací SMS kod: [hodnota příslušného kódu]“;

v 18:23:42 hod. došlo k úspěšnému přihlášení do internetového bankovníctví na Neznámém zařízení zadáním autorizačního kódu obsaženého ve shora uvedené SMS zprávě, to vyplývá z informačního systému Instituce;



finanční arbitr dovozuje, že autorizační kód zadala třetí osoba v příslušné kolonce přihlašovacího formuláře poté, co jí ho Navrhovatel zpřístupnil jeho zadáním na Podvodné stránce;

h) dne 30. 9. 2022 v 18:25:41 hod. přijala Instituce z Neznámého zařízení požadavek na změnu transakčního limitu Platební karty pro platby prováděné na internetu z částky 10.000,- Kč na částku 100.000,- Kč, to vyplývá z informačního systému Instituce;

i) dne 30. 9. 2022 v 18:25:46 hod. Instituce odeslala Navrhovateli na Telefonní číslo SMS zprávu ve znění „CS-George: Vas autorizacni SMS kod pro Nastavení limitů na kartě ■ je: [hodnota příslušného kódu]“;

v 18:26:19 hod. došlo ke změně transakčního limitu Platební karty pro platby prováděné na internetu na Neznámém zařízení zadáním autorizačního kódu obsaženého ve shora uvedené SMS zprávě, to vyplývá z informačního systému Instituce;

finanční arbitr dovozuje, že autorizační kód zadala třetí osoba v příslušné kolonce internetového bankovníctví poté, co jí ho Navrhovatel zpřístupnil jeho zadáním na Podvodné stránce;

j) dne 30. 9. 2022 v 18:33:03 hod. přijala Instituce z Neznámého zařízení požadavek na zobrazení e-PINu, to vyplývá z informačního systému Instituce;

k) dne 30. 9. 2022 v 18:33:07 hod. Instituce odeslala Navrhovateli na Telefonní číslo SMS zprávu ve znění „CS-George: Vas autorizacni SMS kod pro požadavek Zobrazení e-PINu ■ je: [hodnota příslušného kódu]“;

v 18:35:13 hod. došlo k zobrazení e-PINu na Neznámém zařízení zadáním autorizačního kódu obsaženého ve shora uvedené SMS zprávě, to vyplývá z informačního systému Instituce;

finanční arbitr dovozuje, že autorizační kód zadala třetí osoba v příslušné kolonce internetového bankovníctví poté, co jí ho Navrhovatel zpřístupnil jeho zadáním na Podvodné stránce;

l) dne 30. 9. 2022 v 18:34:18 hod. dala třetí osoba za použití údajů Platební karty v prostředí internetu platební příkaz k provedení Sporné transakce, tj. platební transakce v částce 839,77 EUR k tíži Platebního účtu ve prospěch Obchodníka (dále jen „Platební příkaz“), to vyplývá z informačního systému Instituce;

m) dne 30. 9. 2022 v 18:34:21 hod. Instituce odeslala Navrhovateli na Telefonní číslo SMS zprávu ve znění „CS: Potvrzení platby kartou na internetu ve vysí amount 839,77 EUR u obchodníka Wyre Payments Inc. Overovací SMS kod: [hodnota příslušného kódu]“;

v 18:34:53 hod. byl Platební příkaz potvrzen zadáním autorizačního kódu obsaženého ve shora uvedené SMS zprávě a v 18:35:18 hod. zadáním e-PINu, jenž si třetí osoba za součinnosti Navrhovatele sama zobrazila v internetovém bankovníctví Navrhovatele, to vyplývá z informačního systému Instituce, a to konkrétně z řádků č. 45 – 56 Autorizačního logu;

finanční arbitr dovozuje, že autorizační kód zadala třetí osoba v příslušné kolonce platební brány poté, co jí ho Navrhovatel zpřístupnil jeho zadáním na Podvodné stránce;

n) dne 30. 9. 2022 v 18:35:19 hod. Instituce na základě Platebního příkazu provedla k tíži Platebního účtu blokaci částky 839,77 EUR, provedením blokace došlo ke snížení disponibilního zůstatku Platebního účtu v korunách českých o částku odpovídající 839,77 EUR podle aktuálního směnného kurzu (pozn. finančního arbitra – konkrétně o částku 21.923,87 Kč), to vyplývá z informačního systému Instituce;



Navrhovatel tak nemohl od okamžiku blokace na Platebním účtu peněžními prostředky v odpovídající výši disponovat;

- o) dne 30. 9. 2022 v 18:53 hod. Navrhovatel poprvé kontaktoval Instituci s žádostí o neprovedení Sporné transakce, to vyplývá ze záznamu telefonického hovoru Navrhovatele s Institucí;
- p) dne 2. 10. 2022 Instituce odepsala z Platebního účtu na základě Platebního příkazu částku 21.226,03 Kč odpovídající částce Sporné transakce podle aktuálního směnného kurzu, to vyplývá z výpisu z Platebního účtu za měsíc říjen 2022.

8.2. Rozhodná smluvní a zákonná úprava

Rozhodnou právní úpravou pro účely posouzení nároku Navrhovatele vzneseného v tomto řízení je zákon o platebním styku, jako speciální právní předpis upravující poskytování platebních služeb, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), jako obecný soukromoprávní předpis, který se použije, pokud zákon o platebním styku neobsahuje speciální úpravu.

Zákon o platebním styku se pro účely posouzení nároku Navrhovatele použije i přesto, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli Rámcovou smlouvu před účinností tohoto právního předpisu, protože podle § 275 zákona o platebním styku platí, že *„[z]ávazek ze smlouvy o platebních službách se řídí tímto zákonem ode dne nabytí jeho účinnosti, i když k uzavření smlouvy o platebních službách došlo před tímto dnem; vznik této smlouvy, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona se však posuzují podle zákona č. 284/2009 Sb., ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona.“*

Finanční arbitr nezjistil, že by se nedílnou součástí Rámcové smlouvy staly ke dni jejího uzavření Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a. s. ve verzi účinné ode dne 15. 7. 2002 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky účinné od 15. 7. 2002“), když v odstavci 1. Rámcové smlouvy si Navrhovatel a Instituce sjednali, že *„[p]odpisem této rámcové smlouvy se stáváte našim klientem a získáváte tak možnost využívat finanční služby, které nabízíme. Se základními podmínkami poskytování našich služeb se můžete seznámit ve Všeobecných obchodních podmínkách České spořitelny, a. s.“*. Rámcová smlouva neodkazuje na tyto podmínky jako na svoji přílohu, ani Navrhovatel ve vztahu k těmto podmínkám neučinil žádné prohlášení.

Podle § 1751 odst. 1 občanského zákoníku, ve znění účinném v době uzavření Rámcové smlouvy, platí, že *„[č]ást obsahu smlouvy lze určit odkazem na obchodní podmínky, které navrhovatel připojí k nabídce nebo které jsou stranám známy. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost“*. Finanční arbitr nezjistil, že by došlo k naplnění předpokladů pro platné včlenění Všeobecných obchodních podmínek účinných od 15. 7. 2002 do Rámcové smlouvy, tedy že by Instituce připojila Všeobecné obchodní podmínky účinné od 15. 7. 2002 k Rámcové smlouvě nebo že by Navrhovateli byly Všeobecné obchodní podmínky účinné od 15. 7. 2002 předem známy.

Oproti tomu, ve Smlouvě o bankovní identitě si Navrhovatel a Instituce v odstavci 5 sjednali, že *„[p]odmínky používání Bankovní IDentity, včetně bezpečnostních pravidel se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami České spořitelny, a.s. („VOP“), které jsou nedílnou součástí této smlouvy. Podpisem této smlouvy potvrzujete, že jste VOP převzal(a), že jste se s jejich obsahem seznámil(a) a že s nimi souhlasíte.“*

Finančnímu arbitrovi je v souladu s § 50 správního řádu z úřední činnosti známo, že ke dni uzavření Smlouvy o bankovní identitě, byly účinné Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. Soukromá klientela ve verzi účinné ode dne 31. 10. 2018 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky účinné od 31. 10. 2018“).

Finanční arbitr dovozuje, že uzavřením Smlouvy o bankovní identitě se od data 17. 1. 2019 nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí založeného Smlouvou



o bankovní identitě a tedy i Rámcovou smlouvou staly Všeobecné obchodní podmínky účinné od 31. 10. 2018 včetně Informace České spořitelny, a.s. k platebním službám – Soukromá klientela, která v souladu s čl. 31.1 Všeobecných obchodních podmínek účinných od 31. 10. 2018 tvoří jejich přílohu.

Možnost změn obchodních podmínek si Navrhovatel a Instituce sjednali ve Všeobecných obchodních podmínkách účinných od 31. 10. 2018 v čl. 5.1 nadepsaném „Jak se mohou tyto obchodní podmínky měnit?“, podle kterého „[p]okud se změní zákony a jiné předpisy, podmínky na trzích finančních služeb, dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů, a s přihlédnutím k obchodní politice naší banky, můžeme tyto obchodní podmínky změnit, a to zejména v oblasti úpravy způsobu uzavírání, změn a ukončování smluv, pravidel komunikace, podmínek jednotlivých finančních služeb, požadavků na prokazování oprávnění jednat vůči nám a informačních povinností. Změnu Vám oznámíme prostřednictvím pošty, prostřednictvím našeho internetového bankovníctví, elektronického úložiště pro datové zprávy nebo prostřednictvím naší zvláštní internetové stránky, jejíž adresu Vám v případě změny obchodních podmínek včas sdělíme. Každou změnu Vám oznámíme nejpozději 2 měsíce před nabytím její účinnosti, a pokud v této lhůtě navrženou změnu písemně neodmítnete, stává se nové znění závazné pro obě strany. Pokud se změnou nebudete souhlasit, můžete před datem účinnosti změny s okamžitou účinností písemně vypovědět smlouvu o platebním účtu, smlouvu nebo ujednání o platební kartě, smlouvu nebo ujednání o telefonním a internetovém bankovníctví a smlouvu o spotřebitelském úvěru jiném než na bydlení, včetně kreditních karet a přečerpání (kontokorentu). Veškeré další smlouvy, kterých se navržená změna týká, s výjimkou smluv uvedených v následujícím odstavci, můžete písemně vypovědět s výpovědní dobou 1 měsíc. Práva a povinnosti z takto vypovězené smlouvy se budou až do uplynutí výpovědní doby řídit dosavadním zněním obchodních podmínek.“

Instituce současně předložila finančnímu arbitrovi Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. Soukromá klientela ve verzi účinné ode dne 23. 7. 2022 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) a Informaci České spořitelny, a.s., k platebním službám Soukromá klientela ve verzi účinné ode dne 23. 7. 2022 (dále jen „Informace k platebním službám“), o kterých tvrdí, že byly nedílnou součástí Rámcové smlouvy a Smlouvy o bankovní identitě ke dni provedení Sporné transakce.

Podle § 152 odst. 1, 3 a 4 zákona o platebním styku, platí, že „(1) Navrhuje-li poskytovatel uživateli změnu závazku z rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 131 odst. 3 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna závazku z rámcové smlouvy nabýt účinnosti. [...] (3) Bylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu závazku z rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu závazku z rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, b) uživatel návrh na změnu závazku z rámcové smlouvy přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu závazku z rámcové smlouvy uživatele o tomto důsledku informoval a d) poskytovatel v návrhu na změnu závazku z rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět závazek z rámcové smlouvy podle odstavce 4. (4) Odmítne-li uživatel návrh na změnu závazku z rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3, má právo závazek z rámcové smlouvy přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“

Podle § 131 zákona o platebním styku dále platí, že „(1) Poskytovatel splní povinnost poskytnout informaci uživateli, jestliže sdělí uživateli informaci zachycenou na trvalém nosiči dat a informuje uživatele o existenci a dostupnosti tohoto sdělení, jestliže sdělení bylo učiněno prostřednictvím komunikačního prostředku, který uživatelé běžně nepoužívají pro komunikaci s poskytovatelem; [...] (3) Poskytovatel uživateli poskytne nebo zpřístupní informaci podle odstavců 1 a 2 určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.“



Ze shromážděných podkladů finanční arbitr zjistil, že Instituce doručovala Navrhovateli na e-mailovou adresu „■■“ dne 22. 4. 2022 v čase 09:11:43 hod. zprávu ve znění „Měníme Všeobecné obchodní podmínky, Ceník a Informaci k platebním službám“ a Instituce vložila do „elektronického úložiště Moje dokumenty“, do kterého měl Navrhovatel možnost se přihlásit prostřednictvím unikátního kódu, který obdržel v této e mailové zprávě, dokument s názvem „Oznámení změn (soukromá klientela)“ obsahující jednotlivé změny ve smluvní dokumentaci, tedy Instituce splnila své povinnosti podle § 152 zákona o platebním styku, protože návrh na změnu závazku z Rámcové smlouvy a Smlouvy o bankovní identitě učinila na trvalém nosiči dat nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy měla podle návrhu změna závazku z Rámcové smlouvy a Smlouvy o bankovní identitě nabýt účinnosti, a současně Navrhovatele poučila o jeho právu na odmítnutí návrhu na změnu závazku z Rámcové smlouvy a Smlouvy o bankovní identitě přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti, a na možnost bezúplatné a okamžité výpovědi.

Finanční arbitr tak považuje za rozhodnou smluvní úpravu pro účely tohoto řízení ujednání Rámcové smlouvy, Smlouvy o bankovní identitě, Všeobecných obchodních podmínek a Informace k platebním službám.

8.3. Přihlášení do internetového bankovníctví, změna transakčního limitu Platební karty a zobrazení e-PINu

Ze shromážděných pokladů vyplývá, že dání Platebního příkazu k provedení Sporné transakce předcházelo přihlášení do internetového bankovníctví k Platebnímu účtu z Neznámého zařízení, a to po zadání přihlašovacích údajů a potvrzení zadáním autorizačního kódu zasláného v SMS zprávě na Telefonní číslo, a rovněž změna limitu Platební karty a zobrazení e-PINu, obojí v rámci jednoho úspěšného přihlášení do internetového bankovníctví.

Ve Smlouvě o bankovní identitě si Navrhovatel a Instituce mj. sjednali, že „3. Mobilní telefonní číslo tvořící Vaši Bankovní IDentitu slouží k zasílání autorizačních SMS zpráv k odchozím úhradám a jiným vybraným jednáním prostřednictvím aplikací internetového bankovníctví, a pokud to umožníme, tak i k odchozím úhradám kartou na internetu, pokud tuto metodu nabízíme nebo nevyužíváte jinou bezpečnostní metodu“.

V čl. 20.1 Všeobecných obchodních podmínek, nazvaném „Proč je nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti?“, si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[d]održování níže stanovených pravidel bezpečnosti při využití telefonního a internetového bankovníctví je zcela zásadní, abychom mohli zabránit, popř. minimalizovat jejich neoprávněné zneužití, a to zejména provedení neautorizovaných plateb z Vašeho účtu. Neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel je porušením Vaší povinnosti používat platební prostředek, tedy internetové bankovníctví, v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou Vám jeho zneužitím v takovém případě nebudeme odpovídat“, přičemž podle čl. 20.2 Všeobecných obchodních podmínek, nazvaném „Co jsou osobní bezpečnostní prvky telefonního a internetového bankovníctví?“, platí, že „[o]sobní bezpečnostní prvky jsou jedinečné prvky, které umožňují přístup k telefonnímu a internetovému bankovníctví a jejich využívání. Mezi osobní bezpečnostní prvky patří zejména heslo, aktivační a kontrolní kód, autorizační SMS, bezpečnostní aplikace pro chytrý telefon nebo tablet, elektronický certifikát, otisk prstu, scan obličeje, hlasový vzorek, námi poskytnuté platební karty nebo PIN kód s kombinací uvedených prvků [...] Osobní bezpečnostní prvky jsou nepřenositelné a smí je používat jen osoba, které jsme je přidělili“.

V čl. 20.3 Všeobecných obchodních podmínek, nazvaném „Jak chránit osobní bezpečnostní prvky?“, si Navrhovatel a Instituce sjednali následující: „[o]sobní bezpečnostní prvky pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, zneužitím a jakýmkoli použitím jinou osobou. Osobní bezpečnostní prvky nesmí být za žádných okolností a žádným způsobem poskytnuty jiné osobě“.



Navrhovatel a Instituce si v článku 20.4 Všeobecných obchodních podmínek, nazvaném „Jaká jsou další bezpečnostní pravidla pro používání internetového bankovníctví?“, sjednali mimo jiné, že „[n]a zařízení, které používáte pro internetové bankovníctví, nenavštěvujte rizikové internetové stránky. Na internetu neotvírejte odkazy na neznámé servery a ty, se kterými se setkáte v podezřelých e-mailech. [...] Své osobní bezpečnostní prvky zadávejte vždy jen na stránkách george.csas.cz, bezpecnost.csas.cz nebo do našich aplikací nebo do aplikací oprávněných poskytovatelů služby nepřímého dání platebního příkazu nebo do aplikací oprávněných poskytovatelů služby informování o platebním účtu. Před jejich zadáním si vždy důkladně ověřte, že jste na těchto stránkách, resp. že se jedná o naši aplikaci (seznam našich aplikací je na www.csas.cz/naseaplikace) nebo že se jedná o aplikaci oprávněného poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu, resp. oprávněného poskytovatele služby informování o platebním účtu (seznam aplikací je na www.csas.cz/aplikacetpp). Internetové bankovníctví spouštějte vždy pouze z našich internetových stránek nebo zadáním george.csas.cz nebo bezpecnost.csas.cz do adresního řádku prohlížeče nebo z námi zasláného odkazu“.

Ve vztahu k ochraně Platební karty si Navrhovatel a Instituce v čl. 17.1 Všeobecných obchodních podmínek, nazvaném „Proč je nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti?“, sjednali, že „[d]održování pravidel bezpečnosti ohledně platební karty a osobních bezpečnostních prvků popsaných níže je zcela zásadní, abychom mohli zabránit, popř. minimalizovat jejich neoprávněné zneužití. Neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel držitelem platební karty je porušením povinnosti používat platební kartu v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou jejím zneužitím v takovém případě nebudeme odpovídat“ a v čl. 17.2 Všeobecných obchodních podmínek, nazvaném „Jak musíte chránit osobní bezpečnostní prvky a platební karty?“, je mimo jiné stanovena „povinnost jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě nebo zneužití Vaší platební karty [...] Nikdy nesdělujte údaje o platební kartě na základě výzev doručených SMS, e-mailem, na sociálních sítích, poštou apod. Žádné takové výzvy nečiníme, vždy se tedy jedná o podvodné výzvy, na které nikdy neodpovídejte“.

Vyplnění přihlašovacích údajů do internetového bankovníctví, včetně jednorázových autorizačních kódů zaslaných v autorizačních SMS zprávách spolu s přepsáním údajů Platební karty na Podvodné stránce, na kterou Navrhovatel vstoupil po rozkliknutí Podvodného odkazu, je porušením povinnosti používat platební prostředek v souladu s Rámcovou smlouvou a Smlouvou o bankovní identitě, resp. výše citovanými ustanoveními článků 17.2, 20.3 a 20.4 Všeobecných obchodních podmínek, podle nichž má uživatel zejména povinnost zadávat své osobní bezpečnostní prvky vždy jen na webových stránkách Instituce, na které se dostane zadáním george.csas.cz nebo bezpecnost.csas.cz do adresního řádku prohlížeče nebo z Institucí zasláného odkazu, případně do aplikací uvedených na seznamu Instituce.

Podle § 223 odst. 1 zákona o platebním styku je Instituce povinna zajistit tzv. silné ověření uživatele platebních služeb, jestliže plátce „a) přistupuje ke svému platebnímu účtu prostřednictvím internetu, b) dává platební příkaz k elektronické platební transakci, c) provádí jiný úkon, který je spojen s rizikem podvodného jednání v oblasti platebního styku, zneužitím platebního prostředku nebo informací o platebním účtu, nebo d) požaduje informace o platebním účtu prostřednictvím poskytovatele služby informování o platebním účtu.“

Podle § 223 odst. 3 zákona o platebním styku platí, že „[s]ilným ověřením uživatele se pro účely tohoto zákona rozumí ověření, které je založeno na použití alespoň 2 z těchto prvků: a) údaje, který je znám pouze uživateli, b) věci, kterou má uživatel ve své moci, c) biometrických údajů uživatele.“, přičemž podle odstavce 4 téhož ustanovení „[p]rvky podle odstavce 3 musí být vzájemně nezávislé a prolomení jednoho prvku nesmí ovlivnit spolehlivost prvků ostatních. Postup ověření musí zabránit zneužití prvků, které jsou k ověření používány“.



Finanční arbitr považuje provedení změny limitu i zobrazení e-PINu za jiné úkony, jež jsou spojeny s rizikem podvodného jednání v oblasti platebního styku ve smyslu § 223 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku, u kterých je Instituce povinna zajistit silné ověření uživatele platebních služeb, shodně jako při samotném přihlášení do internetového bankovníctví podle § 223 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by Instituce při přihlášení třetí osoby do internetového bankovníctví Navrhovatele, při provedení změny transakčního limitu Platební karty ani při zobrazení hodnoty e-PINu nezajistila tzv. silné ověření uživatele ve smyslu § 223 odst. 1 a 3 zákona o platebním styku, protože k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele třetí osobou došlo po zadání správného uživatelského jména a hesla, které je známo pouze Navrhovateli (prvek znalosti), a po potvrzení pomocí jednorázového autorizačního kódu zasláného v SMS zprávě odeslané na Telefonní číslo (prvek držby), když shodným způsobem byly autorizovány rovněž požadavky na změnu transakčního limitu Platební karty a zobrazení e-PINu (kombinace hesla jako prvku znalosti a pro každou operaci unikátního autorizačního kódu jako prvku držby).

8.4. *Sporná transakce jako neautorizovaná transakce*

Navrhovatel popírá, že by potvrdil (autorizoval) Platební příkaz ke Sporné transakci.

Podle § 156 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[p]latební transakce je autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas“, podle § 2 odst. 3 písm. a) téhož zákona pak platí, že „[p]ro účely tohoto zákona se dále rozumí plátcem uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce“.

Navrhovatel a Instituce si způsob autorizace, resp. udělení souhlasu s platebními transakcemi sjednali ve Všeobecných obchodních podmínkách v čl. 26.1 nazvaném „Jak můžete udělit souhlas s provedením platby?“, podle kterého „[k] provedení platby potřebujeme dostat Váš souhlas dohodnutým způsobem nejpozději při doručení platebního příkazu, pokud se nedohodneme jinak. Udělením Vašeho souhlasu považujeme Váš platební příkaz za autorizovaný. Souhlas s provedením platebního příkazu (tj. autorizaci platebního příkazu) můžete udělit: [...] d) při použití platební karty: [...] při platbě kartou přes internet tak, že na příslušné internetové stránce zadáte požadované údaje uvedené na Vaší platební kartě. Pokud je k provedení platby vyžadováno také Vaše potvrzení (systém 3D Secure), je vyjádřením Vašeho souhlasu zadání údajů na kartě společně s tímto potvrzením“.

V čl. 17.5 Všeobecných obchodních podmínek nazvaném „Jak zajišťujeme bezpečnost při platbách kartou na internetu?“ si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[b]ezpečnost při některých platbách kartou na internetu zajišťujeme pomocí systému 3D Secure. Při použití tohoto systému budete své platby na internetu u zabezpečených obchodníků potvrzovat dohodnutým způsobem“.

Podle § 223 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku je Instituce povinna zajistit tzv. silné ověření uživatele platebních služeb v případě dání platebního příkazu k elektronické platební transakci, tedy i k platbě Platební kartou na internetu. Silné, dvoufázové, ověření uživatele Instituce u tohoto druhu platebních transakcí potvrzovaných prostřednictvím systému 3D Secure zajišťuje prostřednictvím jejich potvrzení v mobilní aplikaci Instituce (tzv. George klíč) nebo v případě autorizační metody „Heslo + SMS“ prostřednictvím jejich potvrzení zadáním jednorázového autorizačního kódu obdrženého v SMS zprávě zasláné Institucí na sjednané telefonní číslo a zadáním tzv. e-PINu, numerického kódu, který si nastavil a který je znám jen uživateli platebních služeb, v posuzovaném případě Navrhovateli.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že souhlas k provedení Sporné transakce byl dán zadáním příslušného autorizačního kódu spolu se zadáním e-PINu, tj. v souladu s tím, co si Navrhovatel a Instituce pro autorizaci platebních příkazů k platebním transakcím shodného druhu jako je Sporná transakce sjednali.



Finanční arbitr k námitce Navrhovatele obsažené ve vyjádření k Předběžnému právnímu posouzení finančního arbitra, že „[n]eboli není pravda, že jsem autorizoval platbu zadáním e-PINu (to se provádí při platbách do zahr[aničí] a já k tomu neměl důvod, protože se jednalo o tuzemský styk)“, nezjistil, že by si Instituce a Navrhovatel sjednali povinnost autorizovat platební příkaz k provedení platby zadáním e-PINu výlučně v případě zahraniční platby.

Naopak finanční arbitr zjistil, že při dání platebního příkazu za použití údajů Platební karty Instituce opakovaně požadovala po Navrhovateli kromě zadání autorizačního kódu rovněž zadání e-PINu, jak vyplývá z Autorizačního logu (např. při dání platebního příkazu dne 4. 9. 2022 v 8:41:01 hod. na částku 59,- Kč ve prospěch obchodníka STUDENT AGENCY či dne 17. 9. 2022 v 20:45:19 hod. na částku 15.480,- Kč ve prospěch obchodníka Invia.cz).

Pro úplnost finanční arbitr odkazuje na výsledky Místního šetření, konkrétně na protokol o Místním šetření zachycující závěry z tohoto šetření, kdy zjistil, že „Instituce po provedení zkušební platební transakce a změny limitu pro platební transakce demonstrovala, jak se tyto akce zaznamenaly ve vnitřním systému Instituce „Trace“, kdy po zadání jedinečného identifikátoru (cluid) a příslušného data (23. 2. 2023) se zobrazily akce provedené v internetovém bankovníctví v zadaný den pro daný cluid [...] Instituce ze systému prostřednictvím možnosti „Detail transakce“ vyhotovila PDF soubor s názvem „Detail zadané operace“, jehož obsah se shodoval s údaji obsaženými v systému Trace“.

Ze shromážděných podkladů tedy vyplývá, že Instituce obdržela souhlas s provedením Sporné transakce ve formě sjednané mezi Navrhovatelem a Institucí, tento souhlas udělila třetí osoba na Neznámém zařízení.

Aby mohla být platební transakce označena za autorizovanou platební transakci, je nezbytné, aby souhlas s ní udělil výhradě plátce, tedy majitel platebního účtu, k jehož tíži má být tato platební transakce zúčtována. Pokud souhlas s provedením Sporné transakce udělila osoba od plátce odlišná, i když při tom dodržela dohodnutou formu a způsob (tj. udělení souhlasu se Spornou transakcí zadáním jednorázového autorizačního kódu zaslaného v SMS zprávě spolu se zadáním e-PINu), nelze Spornou transakci považovat za platební transakci, ke které udělil souhlas plátce, a proto musí finanční arbitr Spornou transakci posuzovat jako neautorizovanou platební transakci. A to i v případě, že finanční arbitr nezjistil, že by Instituce neprovedla Spornou transakci v souladu s tím, co si s Navrhovatelem pro autorizaci platebních transakcí stejného druhu sjednala.

8.5. Náprava neautorizované platební transakce

Podle § 187 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[t]vrdí-li uživatel, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, doloží poskytovatel tomuto uživateli, že tato platební transakce byla ověřena, správně zaznamenána, zúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou, jinak platí, že je platební transakce neautorizovaná nebo nesprávně provedená“.

Podle § 182 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[p]látce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí a) do částky odpovídající 50 eurům, byla-li tato ztráta způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku, nebo b) v plném rozsahu, způsobil-li tuto ztrátu svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 165“.

Podle § 165 písm. a) zákona o platebním styku platí, že „[u]živatel používá platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijme veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků a bez zbytečného odkladu po zjištění oznámí poskytovateli nebo osobě jím určené ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku“.

Právní pojem hrubá nedbalost převzal zákon o platebním styku ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním



trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES (dále jen „Směrnice“). Podle úvodního ustanovení č. 72 Směrnice „[p]ři posuzování možné nedbalosti nebo hrubé nedbalosti na straně uživatele platebních služeb by se mělo přihlídnout ke všem okolnostem. Důkazy a stupeň údajné nedbalosti by se obecně měly hodnotit podle vnitrostátních právních předpisů. Zatímco pojem nedbalost znamená porušení povinnosti péče, hrubá nedbalost však musí znamenat více než pouhou nedbalost a musí být spojena s jednáním vykazujícím značnou míru neopatrnosti, jako například uchovávání osobních údajů používaných k autorizaci platební transakce vedle platebního prostředku v otevřené formě snadno rozpoznatelné pro třetí osoby“.

Navrhovatel a InSTITUTE si v čl. 17.1 a 17.2 a v čl. 20.1 až 20.4 Všeobecných obchodních podmínek citovaných výše sjednali odpovědnost Navrhovatele za škodu (ztrátu) z neautorizovaných platebních transakcí v plné výši, pokud by Navrhovatel tuto ztrátu způsobil tím, že by z hrubé nedbalosti porušil povinnost dodržovat pravidla bezpečnosti, zejména nepředat údaje o platební kartě na základě výzvy třetí osoby, přistupovat do internetového bankovníctví pouze z oficiálních webových stránek InSTITUTE a chránit osobní bezpečnostní prvky (tedy přihlašovací údaje, autorizační SMS atp.) před zneužitím a jakýmkoli použitím jinou osobou.

Finanční arbitr tak nezjistil, že by si Navrhovatel a InSTITUTE pro nápravu neautorizované platební transakce sjednali odlišné podmínky od zákonem předpokládaných podmínek v § 182 odst. 1 zákona o platebním styku, když zákonná spoluúčast plátce ve výši 50 eur na ztrátě z neautorizovaných platebních transakcí způsobených použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku se podle § 182 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku uplatní pouze v případě, že plátce tuto ztrátu nezpůsobil „svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 165“. V opačném případě odpovídá plátce za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu.

Navrhovatel a InSTITUTE si tedy sjednali odpovědnost Navrhovatele za škodu (ztrátu) z neautorizovaných platebních transakcí v plné výši, pokud by Navrhovatel tuto ztrátu způsobil tím, že z hrubé nedbalosti porušil povinnosti stanovené za účelem prevence zneužití a bezpečnosti platebního prostředku.

Sám Navrhovatel potvrzuje, že na Podvodné stránce zadal, a tím třetí osobě zpřístupnil, údaje Platební karty, přihlašovací údaje do svého internetového bankovníctví včetně jednorázových autorizačních kódů zaslaných v SMS zprávách odeslaných na Telefonní číslo, s jejichž použitím mohla třetí osoba provádět a autorizovat v internetovém bankovníctví jednotlivé úkony, včetně dání Platebního příkazu k provedení Sporné transakce v prostředí internetu na platební bráně Obchodníka.

Navrhovatel tím porušil smluvně sjednané povinnosti v čl. 17.1, 17.2 a v čl. 20.1 až 20.4 Všeobecných obchodních podmínek, tedy zejména povinnost chránit své přihlašovací údaje do internetového bankovníctví a jednorázové autorizační kódy potřebné k autorizaci jednotlivých úkonů před zneužitím třetí osobou, povinnost přistupovat do internetového bankovníctví pouze z oficiálních webových stránek InSTITUTE a povinnost nezadávat údaje o platební kartě na základě výzev třetích osob, včetně výzev ve formě odkazů obdržených v rámci vzájemné komunikace s třetími osobami, k jejichž dodržování se uzavřením Rámcové smlouvy a Smlouvy o bankovní identitě zavázal.

K námitce Navrhovatele, že „[t]o, že se jedná o podvodné stránky, nemůže normální občan zjistit, což mi potvrdila i Policie ČR, kde jsem podával trestní oznámení.“ [...] Vše potom už pokračovalo „standardním“ způsobem autorizováním kroků [v] internetovém bankovníctví ČSAS“, finanční arbitr sděluje, že tvrzení Navrhovatele o podobnosti Podvodné stránky s oficiální internetovou stránkou InSTITUTE nemůže ani potvrdit ani vyvrátit, když ze shromážděných podkladů nezjistil vizuální podobu Podvodné stránky ani její url adresu.



I v případě, že by Podvodná stránka napodobovala oficiální internetové stránky Instituce zcela věrohodně, bylo by akceptovatelné, že by Navrhovatel na této stránce zadal pouze Přihlašovací údaje a autorizační kód z SMS zprávy učený pro potvrzení přihlášení. Přepisování dalších jednorázových autorizačních kódů zaslaných v SMS zprávách, v nichž byl Navrhovatel jasně a srozumitelně informován o účelu, ke kterému příslušné kódy slouží (tj. k navýšení transakčního limitu Platební karty, k zobrazení e-PINu, resp. k provedení Sporné transakce), na Podvodné stránce nelze považovat za Navrhovatelem tvrzený standardní postup v případě očekávání přijetí peněžních prostředků za inzerované zboží.

Navrhovatel měl a mohl věnovat textu SMS zpráv obsahujících jednorázové autorizační kódy sloužící k potvrzení požadavků činěných v internetovém bankovníctví (včetně samotného potvrzení Sporné transakce) náležitou pozornost, neboť z jejich textu bylo bez pochybností zřejmé, k potvrzení jakého požadavku příslušné kódy slouží a bez jejichž zadání Navrhovatelem na Podvodné stránce by Instituce Spornou transakci neprovedla.

Jednání Navrhovatele, který zadal přístupové údaje do svého internetového bankovníctví, údaje Platební karty a navíc i veškeré jednorázové autorizační kódy obsažené v SMS zprávách, jež obsahují jasný popis toho, k čemu slouží, aniž by ověřil adresní řádek stránky, na které tyto údaje zadává, ačkoliv se v Rámcové smlouvě zavázal přihlašovat se do internetového bankovníctví pouze na internetových stránkách george.csas.cz či bezpecnost.csas.cz, tedy nemůže finanční arbitr posoudit jinak než jako hrubě nedbalé ve smyslu § 182 odst. 1 písm. b) a § 165 písm. a) zákona o platebním styku a ve smyslu čl. 17.1 a 17.2 a čl. 20.1 až 20.4 Všeobecných obchodních podmínek, a za ztrátu ze Sporné transakce tak odpovídá Navrhovatel v plném rozsahu ve smyslu § 182 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku.

8.6. Odvolání Platebního příkazu, odvolání souhlasu ke Sporné transakci

Souhlas s platební transakcí i platební příkaz lze jako jednostranná adresovaná právní jednání za určitých podmínek odvolat, přičemž podmínky odvolání souhlasu i platebního příkazu upravuje zákon o platebním styku.

Podle § 157 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[p]látce může odvolat svůj souhlas s platební transakcí, dokud lze odvolat platební příkaz k této platební transakci*“. Podle § 160 odst. 1 zákona o platebním styku dále platí, že „*[u]živatel, který dává platební příkaz, jej může odvolat, dokud není platební příkaz přijat*“ a podle § 160 odst. 3 zákona o platebním styku, platí, že „*[p]latební příkaz, který dává plátce prostřednictvím příjemce, nelze odvolat poté, co jej plátce předal příjemci*“.

Poměrně krátká lhůta pro odvolání platebního příkazu podle § 160 odst. 1 je vyjádřením snahy zákonodárce umožnit poskytovateli platebních služeb rychlé a hladké provádění platebních transakcí prostřednictvím moderních platebních systémů, jak vyplývá i z důvodové zprávy: „*[d]ůsledkem rychlosti, s jakou moderní plně automatizované platební systémy zpracovávají platební transakce, je skutečnost, že po určitém okamžiku již nelze platební příkaz odvolat, aniž by vznikly vysoké náklady v důsledku zásahu do systému. Proto je nezbytné stanovit jasnou lhůtu pro odvolání příkazu*“.

V případě platební transakce iniciované plátcem prostřednictvím příjemce je tedy okamžik neodvolatelnosti platebního příkazu stanoven jako okamžik, kdy plátce předal platební příkaz příjemci, tedy v okamžiku potvrzení (autorizace) platební transakce prováděné na základě platebního příkazu. Finanční arbitr dovozuje, že § 160 odst. 3 zákona o platebním styku dopadá i na platební transakce provedené s použitím platební karty u obchodníka na internetu.

Finanční arbitr odkazuje, že plátce při placení kartou zároveň odebírá zboží nebo služby na základě podkladového právního vztahu mezi ním a příjemcem, a proto karetní transakce plní zároveň určitou garanční funkci, která by byla popřena, jestliže by plátce mohl platební příkaz později odvolat.



Jakmile jsou karetní platební transakce potvrzeny, poskytovatel platebních služeb, který je vydavatelem platební karty, nemůže sám do procesu provádění těchto platebních transakcí zasáhnout, např. tak, že by provádění platebních transakcí přerušil. Potvrzením takových platebních transakcí se tyto platební transakce stávají neodvolatelnými, tedy plátce reálně nemá možnost takovou platební transakci po jejím potvrzení odvolat, protože by jinak karetní platební transakce neplnila garanční funkci.

Navrhovatel tedy Platební příkaz k provedení Sporné transakce a souhlas s ní mohl odvolat u Instituce do doby, než Platební příkaz byl předán a potvrzen jednorázovým autorizačním kódem obsaženým v SMS zprávě a e-PINem.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že třetí osoba Spornou transakci potvrdila zadáním příslušného autorizačního kódu dne 30. 9. 2022 v 18:34:53 hod. a zadáním e-PINu téhož dne v 18:35:18 hod., tedy Instituce obdržela souhlas s dáním Platebního příkazu dne 30. 9. 2022 v 18:35:18 hod.

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel dne 30. 9. 2022 v čase před 18:35:18 hod., Spornou transakci účinně odvolal, když Navrhovatel kontaktoval Instituci téhož dne až v 18:53 hod.

Ve vztahu k odepsání částky Sporné transakce z Platebního účtu Navrhovatel ve vyjádření k Předběžnému právnímu posouzení finančního arbitra namítá „[n]echápu, proč by instituce, jedná-li se o neoprávněnou transakci, nemohla tuto stornovat (když byla min. dva dny v „čekajících“ platbách)“.

V případě platebních transakcí provedených s použitím platební karty u obchodníků na internetu (tedy Sporné transakce), poskytovatel platebních služeb (v tomto případě Instituce) poté, co přijme autorizovaný platební příkaz k provedení platební transakce od plátce (v tomto případě třetí osoby se součinností Navrhovatele), částku platební transakce neprodleně rezervuje prostřednictvím automatizovaného systému ve prospěch účtu kartové společnosti (v tomto případě Visa) a v systému kartové společnosti pak dochází ke konečnému vypořádání a k zúčtování částky ve prospěch obchodníka jako příjemce.

To se projeví a projevilo v internetovém bankovníctví Navrhovatele jako „blokace“ anebo „rezervace“ a od tohoto okamžiku již Instituce peněžními prostředky z takové platební transakce nedisponuje a nedisponovala, resp. neměla reálnou možnost takovou platební transakci zrušit, protože jí to automatizovaný systém kartové společnosti neumožňuje.

Ke konečnému vypořádání a k zúčtování částky ve prospěch příjemce (obchodníka) dojde poté, co si částku vyžádá jeho poskytovatel platebních služeb, který částku platební transakce zúčtuje ve prospěch účtu příjemce, resp. obchodníka (v tomto případě společnosti Wyre Payments Inc.).

Instituce následně zruší „blokaci“, resp. „rezervaci“ a zaúčtuje částku platební transakce k tíži platebního účtu plátce (Navrhovatele).

Zrušení „blokace“, resp. „rezervace“, aniž by následně došlo k zaúčtování k tíži platebního účtu, by Instituce mohla povést pouze v případě, že by nedošlo k vyžádání částky platební transakce poskytovatelem platebních služeb obchodníka, resp. samotným příjemcem (obchodníkem).

Lhůtu pro zaúčtování platební transakce, k níž byl dán platební příkaz s použitím údajů platební karty, si Navrhovatel a Instituce sjednali v čl. 16.1 Všeobecných obchodních podmínek nazvaném „Jaké jsou lhůty zúčtování plateb u karet?“, podle něhož „[p]latby a výběry platební kartou zúčtujeme na Vašem účtu obvykle ve lhůtě 1 až 45 dnů podle druhu platby“. Skutečnost, že okamžik „blokace“, resp. „rezervace“ částky platební transakce, k níž byl dán platební příkaz s použitím údajů platební karty, neodpovídá okamžiku jejího zaúčtování, vyplývá rovněž z čl. 16.2 Všeobecných obchodních podmínek nazvaného „Jak můžete kartu použít?“, podle kterého „[s] ohledem na možné čekající platby, které ještě



nebyly zaúčtovány, má informace o zůstatku pro použití platební karty pouze orientační charakter a nepředstavuje aktuální informaci o stavu peněz na účtu“.

Ačkoliv byla tedy částka Sporné transakce zaúčtována k tíži Platebního účtu až dne 2. 10. 2022, Instituce neměla možnost tuto částku na základě telefonního hovoru Navrhovatele zahájeného dne 30. 9. 2022 v 18:53 hod., ani na základě reklamace Navrhovatele anebo podkladů od Policie České republiky k tíži Platebního účtu nezaúčtovat a na Platební účet ji „vrátit“, protože by tak musela učinit z vlastních peněžních prostředků. Takovou povinnost však Instituci žádný právní předpis neukládá.

V případě platební transakce, k níž byl dán platební příkaz v cizí měně, si Navrhovatel a Instituce v čl. 4.1 Informace k platebním službám sjednali, že *„[v]šeškeré operace na platebních účtech provádíme a zúčtováváme v měně, ve které je platební účet veden. Pokud zadáte platbu v jiné měně, nejprve provedeme přepočít (konverzi) částky do měny účtu“* a dále, že *„zúčtování mezinárodní platby kartou (platba u obchodníka, výběr hotovosti) provádíme v české měně. Pokud platbu uskutečníte v měně, která je uvedena v našem kurzovním lístku pro kartové transakce, použijeme pro přepočít na CZK kurz z tohoto kurzovního lístku platného v den provedení platby (výjimečně můžeme použít i kurz ze dne zpracování)“.*

V souladu s výše citovanými ustanoveními Instituce provedla k okamžiku přijetí Platebního příkazu k provedení Sporné transakce přepočít částky Sporné transakce vyjádřené v cizí měně na měnu, v níž je Platební účet veden, tj. přepočít částky ve výši 839,77 EUR na částku 21.923,87 Kč. Instituce následně zaúčtovala k tíži Platebního účtu částku Sporné transakce, tj. částku 21.226,03 Kč v souladu s kurzem z kurzovního lístku pro kartové transakce postupem sjednaným ve shora citovaném ustanovení Informace k platebním službám, v důsledku čehož je konečná částka odepsaná z Platebního účtu nižší než částka, kterou Instituce blokovala k okamžiku přijetí Platebního příkazu.

9. K výroku nálezu

Finanční arbitr nemůže ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení dovodit jinak, než že Sporná transakce je platební transakcí, kterou Instituce provedla na základě Platebního příkazu, který byl autorizován způsobem sjednaným mezi Navrhovatelem a Institucí, tj. zadáním správného jednorázového autorizačního kódu obsaženého v SMS zprávě odeslané na Telefonní číslo a zadáním správného e-PINu, když oba tyto prvky Navrhovatel zpřístupnil třetí osobě zadáním svých bezpečnostních prvků na Podvodné stránce, čímž umožnil třetí osobě, aby si sama zjistila e-PIN a aby potvrdila Spornou transakci správným autorizačním kódem.

Finanční arbitr současně nezjistil, že by Sporná transakce nebyla ověřena, správně zaznamenána, zaúčtována, ani že by byla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.

Finanční arbitr v řízení posuzoval i případnou povinnost Instituce neprovést Spornou transakci poté, co ji Navrhovatel informoval o zneužití platebního prostředku, přičemž finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel Spornou transakci včas, tj. před předáním a potvrzením Platebního příkazu k provedení Sporné transakce, účinně odvolal a že by Instituce v době oznámení Navrhovatelem mohla jakkoli zakročít za účelem zajištění peněžních prostředků ze Sporné transakce.

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

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné a nevyžaduje se, aby byl spotřebitel právně zastoupen (náklady právního zastoupení se v řízení před finančním arbitrem nepřiznávají).



Finanční arbitr proto musí posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout u soudu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně by neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

Řízení před soudem o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra je řízením soudním, ve kterém vystupují jako žalobce a žalovaný spotřebitel a finanční instituce, nikoli finanční arbitr.

Kdyby finanční arbitr Navrhovateli přisvědčil, aniž pro to měl oporu v právních předpisech, vystavil by Navrhovatele soudnímu přezkumu rozhodnutí finančního arbitra.

Pokud by soud dal za pravdu Instituci, rozsudkem by nahradil rozhodnutí finančního arbitra a Navrhovateli by s největší pravděpodobností uložil povinnost k náhradě nákladů soudního řízení (zpravidla soudní poplatek a náklady právního zastoupení protistrany), protože platí, že v soudním řízení má účastník řízení, který má ve sporu úspěch, zpravidla právo na náhradu nákladů řízení od účastníka, který spor prohrál.

Poučení:

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námítky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námítky se lze vzdát. Včas podané námítky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námítkami, je v právní moci.

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

Doručuje se
Navrhovatel – do vlastních rukou na adresu ■■■
Instituce – datová schránka wx6dkif

