



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/1619/2023 – 43

Praha 18. 3. 2025

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 27. 6. 2023 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 zaplacení 255.000 Kč, 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 zaplatila částku výběrů hotovosti z bankomatu provedených s použitím platební karty k tíži účtu vedeného Institucí pro otce Navrhovatele, který zemřel, protože Navrhovatel tyto výběry neprovedl ani Navrhovatel (jako dědic, tj. nový majitel účtu), ani otec Navrhovatele (jako zůstavitel a původní majitel účtu).

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že otec Navrhovatele, ■ (dále jen „Zůstavitel“), a Instituce uzavřeli dne 6. 9. 2021 Rámcovou smlouvu o finančních službách (dále jen „Rámcová smlouva“), na základě které Instituce vedla pro Zůstavitele účet č. ■ (dále jen „Účet“). Instituce současně Zůstaviteli vydala k nakládání s peněžními prostředky na Účtu platební kartu s koncovým čtyřčíslím ■ (dále jen „Karta“) a sjednala si s ním denní limit pro výběry peněžních prostředků v hotovosti z bankomatu na částku 15.000 Kč (ke zřízení Účtu a vydání Karty došlo ještě před 6. 9. 2021 na základě předchozí smluvní dokumentace). Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce poskytovala Zůstaviteli ke správě Účtu službu internetového bankovníctví.

Navrhovatel následně vstoupil ke dni úmrtí Zůstavitele do jeho právního postavení v závazkovém vztahu s Institucí, když z Usnesení Okresního soudu ve Zlíně, č. j. 33 D 104/2022-146 (dále jen „Usnesení“) vyplývá, že Navrhovatel jako dědic nabyl „*práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o vedení účtu č. ■ [..]*“.

Účet je 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“), protože byl zřízen za účelem 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.

Rámcová smlouva je rámcovou smlouvou ve smyslu § 127 písm. a) zákona o platebním styku, protože se v ní Instituce zavázala pro Zůstavitele 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 poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb ve smyslu § 1 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

2. Podklady předložené Navrhovatelem

Navrhovatel finančnímu arbitrovi na podporu svých tvrzení v průběhu řízení předložil:



3. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel ohledně výběrů hotovosti z bankomatu, které jsou předmětem řízení před finančním arbitrem (dále jen „Sporné výběry“), tvrdí, že „*sporné transakce od 25. 12. 2021 do 2. 1. 2022 (úmrtí zůstavitele) neprovedl majitel účtu a transakce po 2. 1. 2022 nemohl logicky provést také. Banka majitele účtu nijak neupozornila na tyto nestandardní transakce a dále zamítly moji reklamaci s tím, že k účtu měl přístup disponent, což je rozporné s vyjádřením ombudsmana banky. [...]*“.

Navrhovatel dále tvrdí, že „*zdravotní stav mého otce se velmi zhoršil od 20. 12. a nebyl schopen se o sebe postarat, stal se z něj tzv. ležák. Dojížděla za ním jeho sestra [redacted] se svým přítelem [redacted] a její syn [redacted] nebo bývala sousedka [redacted], jak je uvedeno ve spisech od soudu. Tito lidé měli přístup do bytu mého otce a možná i k platební kartě jako disponenti. Bohužel mi byly sděleny rozporné informace od ČS ohledně disponentů nebo zmocněnců k účtu [...] Co se týče PINU, ten mu byl zaslán elektronicky, platební kartu měl vždy u sebe doma i PC*“.

Navrhovatel namítá, že „*[j]edná se o neautorizovanou platbu, neboť Instituce nedoložila, že platební transakce byla ověřena ve smyslu ustanovení § 187 zákona o platebním styku*“, když „*Instituce nemůže doložit důkazy o tom, že výběry činil beze všech pochybností Zůstavitel*“. Navrhovatel dále trvá na tom, že „*Zůstavitel ani úmyslně ani z hrubé nedbalosti neporušil některou z povinností uvedených v § 165 zákona o platebním styku. Neměl napsaný PIN na platební kartě, chránil se, k odcizení nebo ztrátě nedošlo v důsledku chování Zůstavitele. K výběrům došlo pravděpodobně v důsledku toho, že Zůstavitel byl těžce nemocný, vyžadoval péči, a jeho špatného zdravotního stavu zřejmě využil někdo jiný, kdy mu bez jeho vědomí kartu sebral*“.

Navrhovatel namítá, že „*výběry byly zcela v rozporu a typickým chováním zůstavitele, resp. byly zcela v rozporu s jeho běžným užíváním účtu. Zůstavitel VŽDY vybíral pouze částku 10.000 Kč, v intervalu 1x/měsíc, a to v bankomatu u obchodního domu [redacted]. Všechny výběry byly provedeny jednak v jiném bankomatu, druhak ve vyšší částce a mnohem vyšší frekvenci. Bance měl být takový způsob nakládání s prostředky na účtu podezřelý a měla na to Zůstavitele upozornit*“.

Navrhovatel odkazuje, že „*[v]zhledem k neobvyklým transakcím, které probíhaly 17 dní za sebou denně, což dříve nikdy neprobíhalo, jak je uvedeno z Výpisů, nikdy dříve neproběhl výběr z bankomatu jinde, než v místě bydliště a nikdy částka nepřesáhla 20.000Kč/měs.*



3 indicie, které jasným způsobem dokazují, že šlo o podezřelé transakce, které byly neobvyklé - Počet transakcí v měsíci + jejich výše + místa výběru“.

Navrhovatel dovozuje, že „[b]yl by asi omluvitelný týden, tj. 7 dní těchto NEOBVYKLÝCH a PODEZŘELÝCH výběrů, kdy by se mohlo jednat o výběry mého otce třeba na potřebu vyšší částky, výběrem tímto NESTANDARDNÍM způsobem, jak uvádí banka. (I když tak NIKDY dříve neučinil). Po týdnu -7 dní - NEOBVYKLÝCH a PODEZŘELÝCH transakcí, které dále pokračovaly, však měla již banka podle zákona klienta kontaktovat a ověřit si, zda transakce provádí sám majitel účtu, nebo jím pověřená osoba. Bohužel ČS porušila tímto bezpečnostní kontrolu účtů svých klientů, které má ze zákona - tzv. MONITORING“.

Navrhovatel současně dovozuje, že „PODEZŘELÉ transakce jsou takové, které se liší např. kvůli NEOBVYKLÉ VÝŠI, FREKVENCI, ZPŮSOBU PROVÁDĚNÍ, NEJASNÉMU PŮVODU ČI DŮVODU transakce. Jedná se o tzv. PRŮBĚŽNOU KONTROLU KLIENTA - sledování jeho standardního a vyhodnocování jeho nestandardního chování.“ Navrhovatel v této souvislosti tvrdí, že „ČBA na svých internetových stránkách uvádí - CO JE PODEZŘELÁ TRANSAKCE - je transakce, u které existuje pochybnost, zda byla provedena oprávněným držitelem karty, nebo o které držitel prohlásil, že ji neuskutečnil. AML zákon ukládá povinnost identifikovat klienta VŽDY v případě, že hodnota transakce dosáhne 1000€ a více. V případě mého otce hodnota neoprávněné a podezřelé transakce dosáhla 105.000Kč + 150.000Kč = 255.000Kč (17x15.000Kč). Banky prověřují i malé finanční transakce, podezřelých je i pár tisíc. Pozvat klienta do banky mohou i v případě, že pohyb na jeho účtě činí jen několik desítek tisíc korun. Většina českých bank zvládne provést kontrolu na dálku pomocí telefonu, e-mailu nebo formuláře. TRANSAKČNÍ MONITORING - banky mají povinnost sledovat a vyhodnocovat transakce svých klientů. Pokud banka zjistí, že na vašem účtu proběhla podezřelá transakce, měla by vás o tom informovat a požádat vás o potvrzení nebo zamítnutí této transakce. Cílem politiky "POZNEJ SVÉHO KLIENTA" jsou pravidla - metody sledování obrátů na účtech. Tímto způsobem banka identifikuje všechny neobvyklé transakce, které se neshodují s klientovým ekonomickým profilem“.

4. Podklady předložené Institucí

Instituce finančnímu arbitrovi na podporu svých tvrzení v průběhu řízení předložila:



5. Tvrzení Instituce

Instituce odmítá smírné řešení sporu a argumentuje, že „má na základě svého šetření a informací, které Navrhovatel sdělil, za to, že Instituce nepochybila. Ze záznamů Instituce je zjevné, že došlo k opakovaným výběrům hotovosti použitím platební karty zemřelého klienta zadáním správného PINu, který byl sdělen pouze zemřelému klientovi a který měl zemřelý klient povinnost uchovávat v tajnosti. K části výběrů došlo ještě za jeho života a k části po jeho smrti. Došlo-li tedy k výběrům hotovosti za použití platební karty zemřelého klienta zadáním správného PINu třetí osobou (tj. nikoliv zemřelým klientem), ať už u části či u všech předmětných výběrů, pak se ze strany klienta jednalo o porušení dodržování bezpečnostních pravidel. Klient ■ měl jako jediný právo používat platební kartu v souladu s článkem 15.2 Všeobecných obchodních podmínek a v souladu s článkem 17.2 měl povinnost uchovávat PIN v tajnosti. Zároveň měl povinnost jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě nebo zneužití platební karty. Uvedenému odpovídá i právní úprava zákona o platebním styku, jmenovitě § 165“.

Instituce tvrdí, že se „dozvěděla o úmrtí klienta až zasláním žádosti ze strany České správy sociálního zabezpečení“.

Instituce navrhuje, aby finanční arbitr návrh Navrhovatele zamítl.



6. Jednání o smíru

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

Navrhovatel se nejprve na výzvu finančního arbitra ohledně možností smírného řešení sporu nevyjádřil a posléze poté, co se seznámil s podklady pro vydání nálezu, sdělil, že za smírné řešení sporu s Institucí považuje, aby Instituce „*uhradila zbývající částku 150.000Kč, která by zůstala na účtu, pokud by banka splnila a provedla bezpečnostní kontrolu účtů svých klientů*“.

Instituce finančnímu arbitrovi sdělila, že „*s ohledem na veškeré okolnosti sporu nepovažovala v tomto případě smírné řešení za vhodné, neboť k pochybení na její straně nedošlo*“ a rovněž na návrh smíru předložený Navrhovatelem reagovala, že „*má na základě svého šetření a informací, které Navrhovatel sdělil, za to, že Instituce nepochybila*“.

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

7. 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 zaplacení částky odpovídající 17 výběrům hotovosti z bankomatu (každý ve výši 15.000 Kč) provedených s použitím Karty k tíži Účtu ode dne 25. 12. 2021 do dne 11. 1. 2022, protože žádný ze Sporných výběrů neprovedl ani Navrhovatel ani Zůstavitel.

7.1 *Skutková zjištění*

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

- a) dne 26. 11. 2016 Instituce vydala Zůstaviteli k Účtu Kartou a PIN k ní mu zaslala „*poštou*“, to vyplývá z otisků z informačního systému Instituce;
Instituce tvrdí, že Zůstavitel si PIN nikdy nezměnil a vzhledem k tomu, že nevyužíval internetové bankovníctví, nemohl si jej ani zobrazit;
- b) v měsíci březnu 2019 Instituce vydala pro Zůstavitele novou Kartou v rámci automatické obnovy platebních karet, spolu s Kartou Zůstavitel neobdržel údaj o čísle PIN, když ten zůstal nezměněný oproti Kartě vydané v listopadu 2016, to finanční arbitr dovozuje z otisků z informačního systému Instituce a z tvrzení Instituce;
- c) dne 25. 12. 2021 v 11:48:05 hod. byl proveden prostřednictvím bankomatu na adrese J. A. Bati 5637, Zlín (dále jen „Bankomat 1“) výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 11:47:15 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;



- d) dne 26. 12. 2021 v 9:37:42 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 9:37:21 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- e) dne 27. 12. 2021 v 14:00:34 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 14:00:21 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- f) dne 27. 12. 2021 v 14:01 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- g) dne 28. 12. 2021 v 9:26:49 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 9:26:34 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- h) dne 28. 12. 2021 v 9:27:40 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- i) dne 29. 12. 2021 v 11:36:57 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 11:36:46 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- j) dne 29. 12. 2021 v 11:37:36 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- k) dne 30. 12. 2021 v 9:26:02 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 9:25:51 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- l) dne 30. 12. 2021 v 9:26:36 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- m) ode dne 30. 12. 2021 v 11:24 hod. byl Zůstavitel hospitalizován v Krajské nemocnici ■, pro „celkové zhoršení stavu“; to vyplývá z propouštěcí zprávy z ■, kterou předložil Navrhovatel (dále jen „Propouštěcí zpráva“);
- n) dne 31. 12. 2021 v 13:10:17 hod. byl proveden prostřednictvím bankomatu na adrese ■ (dále jen „Bankomat 2“) výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 13:10:09 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- o) dne 31. 12. 2021 v 13:10:49 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 2 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- p) dne 1. 1. 2022 v 17:12:55 hod. byl proveden prostřednictvím bankomatu na adrese ■ (dále jen „Bankomat 3“) výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 17:12:47 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- q) dne 1. 1. 2022 v 17:13:35 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;



- r) dne 2. 1. 2022 v 8:46:01 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 8:45:52 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- s) dne 2. 1. 2022 v 8:46:34 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- t) dne 2. 1. 2022 Zůstavitel zemřel; to vyplývá z Propouštěcí zprávy;
- u) dne 3. 1. 2022 v 9:46:54 hod. byl proveden prostřednictvím bankomatu na adrese ■ (dále jen „Bankomat 4“), výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 9:46:46 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- v) dne 3. 1. 2022 v 9:47:33 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 4 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- w) dne 4. 1. 2022 v 10:13:34 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 10:13:25 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- x) dne 4. 1. 2022 v 10:14:10 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- y) dne 5. 1. 2022 v 16:30:13 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 16:30:06 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- z) dne 5. 1. 2022 v 16:30:50 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- aa) dne 6. 1. 2022 v 9:24:44 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 9:24:35 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- bb) dne 6. 1. 2022 v 9:25:49 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- cc) dne 7. 1. 2022 v 16:14:29 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 2 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 16:14:21 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- dd) dne 7. 1. 2022 v 16:15:03 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 2 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- ee) dne 8. 1. 2022 v 13:26:51 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 13:26:43 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- ff) dne 8. 1. 2022 v 13:27:24 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- gg) dne 10. 1. 2022 v 15:52:25 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 15:52:16 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;



- hh) dne 10. 1. 2022 v 15:52:56 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 3 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- ii) dne 11. 1. 2022 v 11:19:35 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 výběr hotovosti v částce 15. 000 Kč k tíži Účtu s použitím Karty a po zadání správného PIN kódu na první pokus v 10:19:27 hod., to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- jj) dne 11. 1. 2022 v 11:20:14 hod. byl proveden prostřednictvím Bankomatu 1 a Karty (se zadáním správného PIN kódu na první pokus) dotaz na zůstatek na Účtu, to vyplývá ze záznamů z informačního systému Instituce;
- kk) počínaje dnem 12. 1. 2022 již neproběhla žádná platební transakce s použitím Karty ani výběr hotovosti z bankomatu k tíži Účtu, ani pokusy o takové operace, to vyplývá z tvrzení Instituce a z autorizačního logy Karty;
- ll) dne 21. 1. 2022 Instituce obdržela zprávu České správy sociálního zabezpečení o úmrtí Zůstavitele, to vyplývá z kopie této zprávy;
- mm) dne 21. 1. 2022 v 12:26 hod. Instituce vložila do svého informačního systému údaj o smrti Zůstavitele a provedla blokaci Karty, to vyplývá z otisků z informačního systému Instituce;
- nn) dne 11. 5. 2023 nabylo právní moci Usnesení, ve kterém bylo potvrzeno dědické právo Navrhovatele ve vztahu k Účtu;
- oo) dne 11. 5. 2023 Navrhovatel požádal Instituci o ukončení smluvních závazků z Rámcové smlouvy a o výplatu zůstatku z Účtu, to vyplývá z kopie této žádosti;
- pp) dne 18. 5. 2023 Instituce dopisem sdělila Navrhovateli, že mu vyplatila zůstatek z Účtu ve výši 111.842,61 Kč na jeho platební účet vedený u jiného poskytovatele platebních služeb, to vyplývá z kopie tohoto dopisu.

7.2 Rozhodná právní úprava

Rozhodnou právní úpravu tvoří zákon o platebním styku jako speciální 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 zvláštní právní úpravu.

Pro posouzení námitek Navrhovatele, že Instituce měla přinejmenším část ze Sporných výběrů zdržet jako podezřelé transakce, se použije úprava zákona č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen „zákon proti praní peněz“).

Dále se uplatní ustanovení přímo použitelného nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. 11. 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečných otevřených standardů komunikace (dále jen „Nařízení“).

Finanční arbitr nezjistil, že by se nedílnou součástí Rámcové smlouvy nestaly Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. účinné ode dne 1. 1. 2021 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“), když Zůstavitel a Instituce si v části „*Čím se dále řídí tato smlouva*“ sjednali, že „*[p]odmínky výslovně v této smlouvě neupravené se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami České spořitelny, a.s., a dalšími dokumenty, na které tato smlouva odkazuje*“ a Zůstavitel potvrdil, že „*jsme Vám [...] Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s., [...] předali, že znáte jejich obsah a že s nimi souhlasíte*“.

Finanční arbitr tak považuje za rozhodnou smluvní úpravu pro účely tohoto řízení ujednání Rámcové smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek.



7.3 Způsob provedení Sporných výběrů

Instituce a Zůstavitel si ohledně provádění výběrů z bankomatu sjednali v čl. 26.1 Všeobecných obchodních podmínek nadepsaném „*Jak můžete udělit souhlas s provedením platby?*“, že „*[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 můžete udělit: [...] d) při použití platební karty: [...] v bankomatu nebo platomatu zadáním PIN*“.

Pro doložení způsobu, jakým byly Sporné výběry provedeny, Instituce finančnímu arbitrovi předložila žurnály bankomatů, za použití kterých došlo k jejich provedení, a autorizační log Karty.

Žurnály bankomatů jsou ucelené záznamy všech jednotlivých operací provedených na daných bankomatech včetně zaznamenání konkrétních údajů ke všem jednotlivým krokům. Autorizační log platebního prostředku (Karta) je elektronickým záznamem v informačním systému poskytovatele platebních služeb o všech požadavcích uskutečněných za použití konkrétního platebního prostředku (v tomto případě Karty).

Z těchto podkladů finanční arbitr zjistil, že Sporné výběry byly výběry v hotovosti z bankomatu za použití plastové platební Karty spolu se zadáním správného čísla PIN (pokaždé na první pokus), protože v žurnálu je u každého ze Sporných výběrů zaznamenáno „*CARD_INSERTED*“, „*PIN ENTERED*“, „*PIN VALIDATION: OK*“ a „*CARD TAKEN*“ a v autorizačním logu je u každého ze Sporných výběrů zaznamenáno „*čipová transakce*“, přičemž Instituce tvrdí, že „*[ú]daj čipová transakce totiž značí, že v případě výběrů z ATM byla fyzická plastová platební karta použita*“. Finanční arbitr nadto nezjistil, že by Instituce k Účtu vydala jakoukoliv jinou (například virtuální) platební kartu, a to ani Zůstaviteli ani žádné třetí osobě.

Finanční arbitr dále k požadavku Navrhovatele „*ať Instituce sdělí, jaké ochranné prostředky banka implementovala pro ochranu svých klientů*“ vysvětluje, že právě z důvodu ochrany uživatelů a snahy o eliminaci případů, kdy provádí platební transakce k tomu neoprávněná osoba, má Instituce povinnost provádět v zákonem vyjmenovaných případech tzv. silné ověření uživatele platebních služeb. Mezi tyto případy patří i situace, kdy uživatel dává platební příkaz k elektronické platební transakci. Podle § 223 odst. 3 zákona o platebním styku pak platí, že „*[s]ilným ověřením uživatele se pro účely tohoto zákona rozumí ověření, které je založeno na použití alespoň 2 z těchto prvků: údaje, který je znám pouze uživateli; věci, kterou má uživatel ve své moci; biometrických údajů uživatele*“.

Finanční arbitr přitom nezjistil, že by Instituce silné ověření uživatele při provedení Sporných výběrů nepoužila, když samotná Karta splňuje prvek držby (jedná se o věc, „*kterou má uživatel ve své moci*“) a PIN kód splňuje prvek znalosti (jedná se o údaj, „*který je znám pouze uživateli*“).

Finanční arbitr na základě výše uvedeného nezjistil, že by Instituce při provedení Sporných výběrů jednala v rozporu se zákonem anebo v rozporu s tím, co si se Zůstavitelem sjednala v Rámcové smlouvě.

7.4 K povaze Sporných výběrů

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 v této souvislosti tvrdí, že Sporné výběry Zůstavitel jako majitel Účtu neprovedl, když dne 2. 1. 2022 zemřel a před tímto dnem mu provádění výběrů z bankomatu jeho vážný zdravotní stav nedovoloval, ale rovněž tvrdí, že „*[d]ojížděla za ním jeho sestra ■ se svým přítelem ■ a její syn ■ nebo bývala sousedka ■, jak je uvedeno ve spisech od soudu. Tito lidé měli přístup do bytu mého otce a možná i k platební kartě jako disponenti*“. Navrhovatel tedy



nevylučuje, že by třetí osoba mohla mít k dispozici Kartu se souhlasem Zůstavitele (v této souvislosti finanční arbitr sice ověřil, že v období od 25. 12. 2021 do 11. 1. 2022 neměla žádná třetí osoba dispoziční právo k Účtu a že jediná platná platební karta, kterou Instituce vydala k Účtu, byla Karta, to však nevylučuje, že s Kartou mohla fakticky nakládat třetí osoba se souhlasem Zůstavitele i přesto, že nebyla jejím oprávněným držitelem).

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů (zejména na základě informací zjištěných z Propouštěcí zprávy) považuje za doložené, že Zůstavitel osobně s největší pravděpodobností neprovedl ani ty ze Sporných výběrů, ke kterým došlo před okamžikem jeho smrti. Avšak za situace, pokud by Zůstavitel předal Kartu a PIN třetí osobě za účelem, aby prováděla platební transakce, pak by bylo možné i Sporné výběry posuzovat jako autorizované platební transakce (tj. platební transakce provedené se souhlasem majitele platebního účtu, k jehož tíži byly provedeny). Takový skutkový stav však finanční arbitr nepovažuje za doložený, a proto musí Sporné výběry posuzovat jako neautorizované platební transakce.

Výše uvedené platí i přesto, že Instituce doložila předložením žurnálů příslušných bankomatů a autorizačního logu Karty, že Sporné výběry byly řádně ověřeny a správně zaznamenány a zaúčtovány a že nebyly ovlivněny technickou poruchou nebo závadou ve smyslu § 187 zákona o platebním styku, podle kterého platí, že „[t]vrdí-li uživatel, že provedenou platební transakcí neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, doloží poskytovatel tomuto uživateli, že tato platební transakce byla ověřena, správně zaznamenána, zaúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou, jinak platí, že je platební transakce neautorizovaná nebo nesprávně provedená“.

Správnému ověření, zaznamenání a zaúčtování Sporných výběrů ze strany Instituce pak nemůže být na újmu skutečnost, že Sporné výběry neprovedl Zůstavitel, ale třetí osoba s použitím jeho Karty a PIN kódu, když Instituce toto nemůže ovlivnit. Instituce má možnost pouze ověřit, zda osoba, která výběr provádí, má k dispozici platební kartu daného uživatele a zda zná jeho PIN (který by měl znát pouze tento uživatel), ale nemůže ovlivnit skutečnost, zda výběry provádí sám oprávněný uživatel, tj. držitel použité platební karty, anebo osoba, kterou k tomu držitel použité platební karty zmocnil (platební kartu mu půjčil a sdělil mu PIN), anebo osoba, která získala přístup k použité platební kartě a současně k PIN kódu neoprávněně. K právnímu posouzení takových situací slouží právě úprava neautorizovaných platebních transakcí v zákoně o platebním styku.

7.5 Odpovědnost za provedení Sporných výběrů

Podle § 182 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku platí, že „[p]látce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí 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 zákona o platebním styku platí, že „[u]živatel a) 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 b) bez zbytečného odkladu po zjištění oznámí poskytovateli nebo osobě jím určené ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku“.

Zůstavitel a Instituce si v odst. 15.2 nadepsaném „Kdo je držitel platební karty?“ Všeobecných obchodních podmínek sjednali, že „[d]ržitel platební karty je ten, komu byla vydána a zpravidla je na ní uvedeno jeho jméno. Kartu smí používat jen její držitel. Platební kartu vydáme Vám nebo osobě, kterou zmocníte k čerpání peněz z účtu prostřednictvím karty. Je povinností každého držitele karty dodržovat veškerá pravidla jejího používání, zejména ta bezpečnostní“.

Finanční arbitr přitom zjistil, že držitelem Karty byl Zůstavitel.

Zůstavitel a Instituce si v odst. 17.1 nadepsaném „Proč je nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti?“ Všeobecných obchodních podmínek dále sjednali, že „[d]održování pravidel bezpečnosti ohledně platební karty a osobních bezpečnostních prvků popsanych 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 odst. 17.2 nadepsaném „Jak musíte chránit osobní bezpečnostní prvky a platební karty?“ si sjednali, že „[a]byste předešli neoprávněnému použití platební karty, je nutné dodržovat bezpečnostní pravidla, především povinnost uchovávat svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód v tajnosti (zejména nepsat PIN na platební kartu, její obal nebo jiný předmět, který nosíte společně s platební kartou, chránit zadávání PIN před odpozorováním z okolí apod.) a dále povinnost jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě nebo zneužití Vaší platební karty. [...]“.

Ze shromážděných podkladů (zejména z tvrzení Navrhovatele) nevyplývá, že by osoba, která provedla Sporné výběry, vnikla do bydliště Zůstavitele neoprávněně a Kartou a PIN v bydlišti Zůstavitele našla a odcizila, když Sporné výběry začaly probíhat ještě v době, kdy se Zůstavitel ve svém bydlišti zdržoval, a z žádných tvrzení ani podkladů nevyplývá, že by Zůstavitel například nahlásil vloupání na Policii České republiky apod.

Naopak Navrhovatel tvrdí, že v bydlišti Zůstavitele se běžně nacházely třetí osoby, které za Zůstavitelem docházely, aby o něco pečovaly z důvodu jeho horšícího se zdravotního stavu. Za takových okolností, kdy si Zůstavitel byl vědom, že se po jeho bydlišti mohou volně pohybovat osoby, které s ním nesdílejí společnou domácnost, a to i mimo jeho dohled, lze požadovat, aby pro splnění svých povinností „uchovávat svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód v tajnosti“ a „jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě nebo zneužití Vaší platební karty“ svou Kartou a případnou poznámku o čísle PIN umístil tak, aby k nim tyto osoby nemohly získat přístup (například do zamykatelného šuplíku apod.).

Finanční arbitr se zabýval námitkami Navrhovatele, že „Zůstavitel ani úmyslně ani z hrubé nedbalosti neporušil některou z povinností uvedených v § 165 zákona o platebním styku. Neměl napsaný PIN na platební kartě, chránil se, k odcizení nebo ztrátě nedošlo v důsledku chování Zůstavitele. K výběrům došlo pravděpodobně v důsledku toho, že Zůstavitel byl těžce nemocný, vyžadoval péči, a jeho špatného zdravotního stavu zřejmě využil někdo jiný, kdy mu bez jeho vědomí kartu sebral“ a v té souvislosti se zabýval různými způsoby, jak mohlo dojít k získání Karty a informace o PIN kódu ze strany třetí osoby, tak, aby je mohla použít k provedení Sporných výběrů.

Finanční arbitr zjistil, že InSTITUTE zaslala Zůstaviteli Kartou v rámci automatické výměny platebních karet, přičemž v souvislosti s tím nedošlo ke změně PIN kódu (informace o PIN kódu současně nebyla součástí zásilky s Kartou). Ke Kartě tak Zůstaviteli zůstal PIN, který používal ke své předešlé platební kartě, a nikdy nedošlo k jeho změně, tedy jej měl nezměněný více než 5 let. Je proto vyloučené, že by osoba, která získala Kartou, získala PIN v době zdravotní indispozice Zůstavitele tak, že by například otevřela zásilku od InSTITUTE adresovanou Zůstaviteli s informací o PIN kódu, kterou by našla v jeho poštovní schránce, případně v jeho bydlišti.

InSTITUTE dále sdělila, že Zůstavitel neměl zřízenou bankovní IDentitu a nemohl využívat internetové bankovníctví InSTITUTE. Je tak vyloučené, aby osoba, která získala Kartou, zjistila jakýmkoliv způsobem PIN v internetovém bankovníctví Zůstavitele, například když se pohybovala v jeho bydlišti.

Z Propouštěcí zprávy nadto vyplývá, že Zůstavitel byl sice ke dni 30. 12. 2021, kdy byl přijat do Krajské nemocnice ■■■, ve špatném zdravotním stavu a zřejmě již nebyl plně pohyblivý, ale byl „lucidní, orientován, spolupracuje“. Z Propouštěcí zprávy tedy nevyplývá, že by Zůstavitel byl v době před svým přijetím do nemocnice v takovém duševním stavu, že by si neuvědomoval dění kolem sebe, anebo by třetí osobě mohl sdělit údaje o Kartě a předat Kartou (resp. sdělit, kde se Karta nachází), aniž by si uvědomoval důsledky svého jednání.

Finanční arbitr připouští, že lze považovat za možné, že třetí osoba mohla zneužít špatného zdravotního stavu Zůstavitele a odcizit samotnou Kartou. Co se týče jeho PIN kódu, třetí osoba jej však nemohla získat bez přičinění Zůstavitele, tedy bez toho, že by jí ho sám vědomě sdělil,



anebo bez toho, že by si Zůstavitel PIN zapsal a zapsaný si jej umístil na místo, kde si jej třetí osoba mohla snadno přečíst a současně rozpoznat, že se jedná právě o PIN ke Kartě.

Je velice nepravděpodobné, že by třetí osoba, která použila Kartu ke Sporným výběrům, PIN bez dalšího uhodla na první pokus, když finanční arbitr zjistil, že žádné pokusy o výběr s nesprávně zadaným číslem PIN v rozhodném období neproběhly.

Finanční arbitr vychází ze skutečnosti, že PIN je obecně kombinací čtyř číslic. V případě, že lze jako číslo PIN zvolit veškeré kombinace od 0000 do 9999, pravděpodobnost správného zadání čísla PIN na první pokus bez jeho předchozí znalosti je rovna 0,0001, tj. 1/10000 (0,01 %). Pravděpodobnost správného zadání čísla PIN bez jeho předchozí znalosti se tedy limitně blíží nule.

Bez významu přitom není ani skutečnost, že třetí osoba neměla vědomost pouze o PIN kódu, ale rovněž o transakčním limitu pro výběry hotovosti z bankomatu za použití Karty. Třetí osoba provedla veškeré Sporné výběry v maximální částce, kterou bylo možné v rámci tohoto transakčního limitu za jeden kalendářní den vybrat. Třetí osoba se ani jednou nepokusila vybrat ani větší částku, ani výběr v ten samý den zopakovat. Stejně tak se třetí osoba nepokoušela vybrat ani částku menší (v případě, že neoprávněná osoba provádí platební transakce a nemá vědomost o výšce transakčního limitu, typickým chováním je, že nejprve provádí výběry v menších částkách a tyto případně postupně zvyšuje, dokud nedosáhne limitu, anebo se naopak nejprve pokouší vybrat vysokou částku a tuto sníží, když zjistí, že překračuje transakční limit). Finanční arbitr dovozuje, že v tomto případě třetí osoba, která Sporné výběry provedla, měla vědomost o přesné výši transakčního limitu ke Kartě pro výběry z bankomatu.

Výše uvedené naznačuje, že třetí osoba získala veškeré potřebné informace pro provedení Sporných výběrů od Zůstavitele. Přitom pokud Zůstavitel sdělil svůj PIN, výši svého transakčního limitu pro výběry z bankomatu a předal svou Kartu jakékoliv třetí osobě (i kdyby se mělo jednat o rodinného příslušníka apod.), takové jednání bylo velmi lehkomyšlné a nelze jej posoudit jinak, nežli jako úmyslné porušení jeho povinností stanovených v § 165 zákona o platebním styku a porušení odst. 15. 2 a odst. 17. 2 Všeobecných obchodních podmínek, ve kterém si s Institucí kromě jiného sjednal, že bude udržovat svůj PIN v tajnosti a že bude jednat tak, aby nedošlo k odcizení anebo zneužití jeho Karty (součástí této povinnosti je bezpochyby rovněž povinnost Kartu a informaci o čísle PIN nikomu nepředávat).

Ovšem i v případě, že by Zůstavitel žádné třetí osobě svůj PIN vědomě nesdělil a Kartu jí nepředal, musel se s největší pravděpodobností dopustit porušení výše jmenovaných povinností z hrubé nedbalosti, když by v takovém případě musel uchovávat Kartu, zaznamenaný PIN a nadto informaci o výši limitu tak, že k nim třetí osoba získala přístup a že jí bylo zřejmé, o jaké informace se jedná, a to i v situaci, kdy věděl, že se po jeho bydlišti často pohybují další osoby, které za ním pravidelně docházely (pokud by Zůstavitel měl potřebu mít svůj PIN zaznamenaný pro vlastní potřebu, ale takový záznam by nečinil přímo na Kartu anebo v bezprostřední blízkosti Karty, případně na viditelné místo s označením, že se jedná o PIN, ale naopak by si učinil poznámku, kterou by neopatřil informací, že se jedná o PIN, a uložil jí na vhodné, nikoliv volně přístupné místo nesouvisející s Kartou, třetí osoba by mohla jen stěží s jistotou dovodit, že se jedná právě o PIN a na první pokus jej použít; to samé pak platí v souvislosti s výší transakčního limitu, nadto ohledně výše transakčního limitu je nepravděpodobné, že by Zůstavitel měl vůbec potřebu si tento údaj poznamenávat).

Na základě chování osoby, která prováděla Sporné výběry, se však jeví jako nepravděpodobné, že by se tato třetí osoba zmocnila Karty a PIN kódu bez vědomí Zůstavitele (respektive Kartu a poznámku o PIN kódu v bydlišti Zůstavitele bez jeho vědomí našla a odcizila s úmyslem Zůstaviteli odcizit peněžní prostředky z Účtu), když ode dne 11. 1. 2022 (kdy proběhl poslední ze Sporných výběrů) až do dne 21. 1. 2022 (kdy Instituce provedla blokaci Karty) se ani nepokusila provést další výběr hotovosti anebo například platbu za použití Karty u obchodníka, ačkoliv jí v tom nic nebránilo, protože zřejmě stále měla k dispozici jak Kartu, tak informaci o PIN kódu. Tato třetí osoba nadto měla vědomost o tom, že na Účtu zbývá zůstatek téměř 200.000 Kč, když po provedení posledního ze Sporných výběrů provedla prostřednictvím



Bankomatu dotaz na Zůstatek na Účtu, který jí bankomat po zadání správného PIN kódu zobrazil. Přesto se tato třetí osoba zřejmě rozhodla další výběry hotovosti neprovádět ani se nepokusila vyvést peněžní prostředky z Účtu jiným způsobem. Přitom lze očekávat, že osoba, která by Kartu a poznámku o PIN kódu odcizila s úmyslem odcizit Zůstaviteli peněžní prostředky, by se velmi pravděpodobně alespoň pokusila provést výběry hotovosti v maximální možné výši, jinými slovy by se pravděpodobně pokusila odcizit z Účtu co možná nejvíce peněz. V posuzovaném případě k tomu však nedošlo a třetí osoba od dalších výběrů hovorovosti z Účtu i přes všechno výše uvedené bez zjevného důvodu v určitý okamžik upustila.

Finanční arbitr stejně jako soud v určitých případech pracuje s určitou mírou pravděpodobnosti.

Finanční arbitr odkazuje na závěry, které vyslovil Nejvyšší soud ve svém usnesení ze dne 4. 6. 2008, sp. zn. 28 Cdo 1938/2008, že „[v] civilním řízení nemusí nepřímé důkazy tvořit zcela uzavřenou soustavu, která nepřipouští jiný skutkový závěr než ten, k němuž soud dospěl, nýbrž dostačuje, jestliže nepřímé důkazy s velkou mírou pravděpodobnosti k tomuto závěru (na rozdíl od možných závěrů jiných) vedou.“

Finanční arbitr přitom na základě shromážděných podkladů výše vysvětluje, z jakých důvodů považuje za nejvíce pravděpodobný takový běh událostí, že Zůstavitel třetí osobě vědomě předal jak Kartu, tak informaci o PIN kódu a o výši transakčního limitu pro výběry z bankomatu, případně méně pravděpodobně, že svůj PIN dostatečně neochránil. Naopak běh událostí, že třetí osoba PIN napoprvé uhodla anebo jej získala a napoprvé správně použila, přestože Zůstavitel s ním zacházel s dostatečnou obezřetností, považuje finanční arbitr za krajně nepravděpodobný.

Finanční arbitr na základě výše uvedeného nemůže dovodit, že by Zůstavitel úmyslně (případně z hrubé nedbalosti) neporušil svou povinnost stanovenou v § 165 písm. a) zákona o platebním styku a své povinnosti sjednané s Institucí v Rámcové smlouvě. Za ztrátu ze Sporných výběrů tak nemůže nést odpovědnost Instituce.

Finanční arbitr je toho názoru, že výše uvedené platí i v případě, kdy mezi úmyslným, případně hrubě nedbalým jednáním plátce (majitele účtu) a provedením neautorizovaných platebních transakcí plátce zemře a majitelem účtu se stane jeho dědic anebo dědicové, jako tomu bylo v posuzovaném případě. Sporné výběry provedené po smrti Zůstavitele by nemohly být provedeny, pokud by to Zůstavitel svým jednáním za života neumožnil. Již v okamžiku jeho úmyslného anebo hrubě nedbalého jednání tak vznikla jeho povinnost nést ztrátu z potenciálních neautorizovaných platebních transakcí provedených v důsledku tohoto jeho jednání, přičemž tato povinnost přešla v důsledku univerzální sukcese (právního nástupnictví) na Navrhovatele jako jeho dědice, který nabyl práva a povinnosti k Účtu.

Obdobně Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí ze dne 30. 1. 2013, sp. zn. 29 Cdo 5/2012, dovodil, že dědic může být odpovědný za porušení povinnosti zůstavitele, kterého se dopustil za svého života.

Finanční arbitr současně nezjistil, že by Instituce měla povinnost zablokovat Kartu dříve, nežli tak učinila, když nezjistil, že by Navrhovatel anebo jiná osoba Instituci kontaktoval a informoval jí o smrti Zůstavitele, a ani nezjistil, že by Instituce měla k dispozici jiné informace, které by nasvědčovaly závěru, že Zůstavitel zemřel a s Kartou disponuje jiná osoba.

Finanční arbitr tedy nezjistil, že by se Instituce dozvěděla anebo se měla a mohla dozvědět o úmrtí Zůstavitele dříve, než ze zprávy České správy sociálního zabezpečení, resp. z její výzvy o vrácení částek starobního důchodu připsaného na Účet po úmrtí Zůstavitele.

Finanční arbitr zjistil, že v okamžiku, kdy se Instituce o úmrtí Zůstavitele výše uvedeným způsobem dozvěděla, okamžitě provedla blokaci Karty.

7.6 K povinnostem Instituce podle zákona proti praní peněz a podle Nařízení

Navrhovatel v řízení namítá, že Sporné výběry měla Instituce vyhodnotit jako podezřelé transakce, protože Zůstavitel „v minulosti NIKDY nevybral 105.000Kč ani 150.000Kč /za měsíc



z bankomatu. NIKDY nevybíral 17 krát po sobě jdoucích dní maximální limit na kartě z bankomatu. NIKDY nevybíral hotovost z bankomatu mimo město svého trvalého bydliště“. Navrhovatel trvá na tom, že Instituce se měla pokusit v souvislosti se Spornými výběry Zůstavitele kontaktovat, a to nejpozději po prvních 7 dnech, ve kterých byly prováděny. Navrhovatel současně odkazuje na řadu úryvků z článků z různých webových stránek, jejichž otisky finančnímu arbitrovi předložil, a které vesměs pojednávají o povinnostech poskytovatelů platebních služeb podle zákona proti praní peněz.

Finanční arbitr předně vysvětluje, že zákon proti praní peněz upravuje zejména opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a práva a povinnosti povinných osob (povinnou osobou je i Instituce) při uplatňování těchto opatření. Finanční arbitr zdůrazňuje, že povinné osoby jsou zejména povinny kontrolovat původ peněžních prostředků na platebních účtech (tj. zejména původ peněžních prostředků, které uživatel vkládá na svůj účet v hotovosti, anebo peněžních prostředků, které jsou na jeho účet připsány bezhotovostně a vykazují znaky podezřelé platební transakce).

V této souvislosti finanční arbitr zdůrazňuje, že nezjistil, že by Instituce měla mít jakékoliv pochybnosti ohledně původu peněžních prostředků Zůstavitele, které evidovala na Účtu, respektive, že by Instituce měla mít jakékoliv podezření, že peněžní prostředky na Účtu jsou výnosem z trestné činnosti anebo mají sloužit k financování terorismu. Instituce tedy neměla žádný důvod Zůstavitele v této souvislosti kontrolovat.

K tomu finanční arbitr dále odkazuje na § 6 odst. 1 zákona proti praní peněz, podle kterého platí, že „[p]odezřelým obchodem se pro účely tohoto zákona rozumí obchod uskutečněný za okolností vyvolávajících podezření ze snahy o legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo podezření, že v obchodu užitě prostředky jsou určeny k financování terorismu, nebo že obchod jinak souvisí nebo je spojen s financováním terorismu, anebo jiná skutečnost, která by mohla takovému podezření nasvědčovat, zejména pokud a) klient provádí výběry nebo převody na jiné účty bezprostředně po hotovostních vkladech, b) během jednoho dne nebo ve dnech bezprostředně následujících uskuteční klient nápadně více peněžních operací, než je pro jeho činnost obvyklé, c) počet účtů zřizovaných klientem je ve zjevném nepoměru k předmětu jeho podnikatelské činnosti nebo jeho majetkovým poměrům, d) klient provádí převody majetku, které zjevně nemají ekonomický důvod, anebo provádí složité nebo neobvykle objemné obchody, e) prostředky, s nimiž klient nakládá, zjevně neodpovídají povaze nebo rozsahu jeho podnikatelské činnosti nebo jeho majetkovým poměrům, f) účet je využíván v rozporu s účelem, pro který byl zřízen, g) klient vykonává činnosti, které mohou napomáhat zastření jeho totožnosti nebo zastření totožnosti skutečného majitele, h) klientem nebo skutečným majitelem je osoba ze státu, který nedostatečně nebo vůbec neuplatňuje opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, i) povinná osoba má pochybnosti o pravdivosti získaných identifikačních údajů o klientovi, nebo j) klient odmítá podrobit se kontrole nebo odmítá uvést identifikační údaje osoby, za kterou jedná“. Podle odst. 2 téhož paragrafu pak platí, že „[p]odezřelým je obchod vždy, pokud a) klientem, osobou ve vlastnické nebo řídicí struktuře klienta, skutečným majitelem klienta, osobou jednající za klienta nebo osobou, která se jinak podílí na obchodu a je povinné osobě známa, je osoba, vůči níž Česká republika uplatňuje mezinárodní sankce podle zákona o provádění mezinárodních sankcí, nebo b) předmětem obchodu je nebo má být zboží nebo služby, vůči nimž Česká republika uplatňuje sankce podle zákona o provádění mezinárodních sankcí“.

Finanční arbitr nepovažuje žádný ze Sporných výběrů za podezřelý obchod ve smyslu tohoto ustanovení. Finanční arbitr pro úplnost vysvětluje, že Sporné výběry nemůže považovat za podezřelé obchody ani ve smyslu § 6 odst. 1 písm. b) ani písm. e) zákona proti praní peněz, když nemůže považovat provedení jednoho výběru hotovosti z Účtu denně za provedení nápadně více peněžních operací, než bylo pro činnost Zůstavitele obvyklé, protože kritérium nápadnosti nelze vykládat široce do té míry, aby ho naplnila již jediná transakce denně, přestože Zůstavitel dříve běžně neprováděl výběry každý den. Kritérium nápadnosti by mohlo splňovat v závislosti na dalších proměnných například provádění vyšších desítek výběrů hotovosti z Účtu v krátkém časovém úseku. Stejně tak nelze tvrdit, že by peněžní prostředky, se



kterými bylo v důsledku Sporných výběrů nakládáno, zjevně neodpovídaly majetkovým poměrům Zůstavitele, když Zůstavitel těmito peněžními prostředky na Účtu disponoval a více nežli 190 tisíc korun na Účtu i po provedení Sporných výběrů zůstalo.

Co se týče identifikace a kontroly klienta, podle § 7 odst. 1 zákona proti praní peněz platí, že *„[p]ovinná osoba provede identifikaci klienta nejpozději tehdy, kdy je zřejmé, že hodnota obchodu překročí částku 1 000 EUR, pokud tento zákon dále nestanoví jinak“* a podle odst. 2 téhož paragrafu dále platí, že *„[b]ez ohledu na limit stanovený v odstavci 1 identifikuje povinná osoba klienta rovněž vždy, pokud jde o a) podezřelý obchod, b) vznik obchodního vztahu, c) nákup nebo přijetí kulturních památek, předmětů kulturní hodnoty, použitého zboží nebo zboží bez dokladu o jeho nabytí ke zprostředkování jejich prodeje anebo přijímání věcí do zástavy, nebo d) výplatu zůstatku zrušeného vkladu z vkladní knížky na doručitele“*.

Přitom hodnotou obchodu, na kterou odkazuje i Navrhovatel (*„AML zákon ukládá povinnost identifikovat klienta VŽDY v případě, že hodnota transakce dosáhne 1000€ a více. V případě mého otce hodnota neoprávněné a podezřelé transakce dosáhla 105.000Kč + 150.000Kč = 255.000Kč“*) se rozumí částka jedné platební transakce, nikoliv souhrnná částka více platebních transakcí, jak se zřejmě Navrhovatel domnívá, když podle § 4 odst. 1 zákona proti praní peněz platí, že *„[o]bchodem se pro účely tohoto zákona rozumí každé jednání povinné osoby jednající v tomto postavení s jinou osobou, pokud takové jednání směřuje k nakládání s majetkem této jiné osoby jednající v tomto postavení nebo k poskytnutí služby této jiné osobě“*.

Kontrolu klienta pak povinná osoba podle § 9 odst. 1 písm. b) zákona proti praní peněz provádí, pokud klient chce provést obchod, který Instituce vyhodnotí jako podezřelý obchod (ve smyslu více citovaného § 6 odst. 1 zákona proti praní peněz) anebo při vzniku obchodního vztahu. Kontrolu klienta pak může povinná osoba provádět i v průběhu obchodního vztahu.

Finanční arbitr připouští, že za určitých okolností může poskytovatel vyhodnotit jako rizikové i provedení nízkého počtu platebních transakcí anebo provedení platebních transakcí i v nízké částce, takovou transakci neprovést a zahájit kontrolu klienta. Takový postup však přichází v úvahu zpravidla pouze tehdy, kdy k samotnému pokusu o provedení posuzované platební transakce anebo transakcí přistoupí další okolnosti, podle kterých lze usuzovat, že se jedná o neautorizované platební transakce, anebo že jejich cílem je legalizace výnosů z trestné činnosti. Typicky se bude jednat o situace, kdy dojde k pokusu o vyvedení peněžních prostředků z platebního účtu bezprostředně poté, co byla vyváděná částka na tento platební účet připsána, anebo například o situaci, kdy číslo účtu příjemce, které plátce vyplní do platebního příkazu, poskytovatel již interně eviduje jako platební účet, který byl v minulosti použit právě pro legalizaci výnosů z trestné činnosti apod.

Finanční arbitr musí na základě výše uvedeného uzavřít, že nezjistil, že by Instituce jednala v rozporu se zákonem proti praní peněz, když umožnila provedení Sporných výběrů.

Nadto finanční arbitr upozorňuje, že Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí ze dne 17. 5. 2022, č. j. 25 Cdo 418/2022-474 dovodil, že i v případě, že by došlo k porušení povinností poskytovatele stanovených v zákoně proti praní peněz, nelze na základě takového porušení přiznat poškozenému nárok na náhradu škody, protože zákon proti praní peněz *„není zaměřen na ochranu fyzických či právnických osob před vznikem újmy způsobené podvodným jednáním osob vstupujících do bankovních převodů, nýbrž jeho účelem je zabránit zneužití finančního systému státu k legalizaci výnosů z trestné činnosti a k financování terorismu. AML [v tomto textu zákon proti praní peněz, pozn. fin arbitra] tedy neslouží k ochraně individuálních zájmů osob poškozených trestnou činností, a proto není ve vztahu k žalobkyni tzv. ochrannou normou ve smyslu § 2910 věty druhé o. z.“*

V souvislosti s námitkami Navrhovatele však finanční arbitr dále posuzoval, zda Instituce dostala svým povinnostem ve smyslu čl. 2 odst. 1 Nařízení, podle kterého platí, že *„[z]a účelem uplatňování bezpečnostních opatření uvedených v čl. 1 písm. a) a b) zavedou poskytovatelé platebních služeb mechanismy sledování transakcí, které jim umožňují odhalit neautorizované nebo podvodné platební transakce. Tyto mechanismy jsou založeny na analýze platebních*



transakcí, přičemž se zohlední prvky, jež jsou typické pro uživatele platebních služeb v případě běžného použití osobních bezpečnostních údajů“, podle odst. 2 téhož ustanovení pak „[p]oskytovatelé platebních služeb zajistí, aby mechanismy sledování transakcí zohledňovaly minimálně všechny tyto rizikové faktory a) seznamy vyzrazených nebo odcizených ověřovacích prvků, b) částku každé platební transakce; c) známé scénáře podvodů při poskytování platebních služeb, známky napadení malwarem při spojení v rámci postupu ověření; e) v případě, že poskytovatel platebních služeb poskytuje zařízení nebo software pro přístup, záznam o použití zařízení nebo softwaru pro přístup poskytnutého uživateli platebních služeb a neobvyklé použití zařízení nebo softwaru pro přístup“.

Mechanismy podle tohoto ustanovení však nikdy nemohou odhalit veškeré neautorizované anebo podvodné platební transakce, zejména pak takové, které nevykazují typické znaky neoprávněného použití platebního prostředku. Takovými typickými znaky mohou být například pokusy o přihlášení do internetového bankovníctví uživatele anebo o provádění platebních transakcí anebo výběrů hotovosti z bankomatu s použitím nesprávných osobních bezpečnostních prvků uživatele (tj. heslo, PIN k platební kartě apod.), případně provádění řady platebních transakcí bezprostředně po sobě, dání platebního příkazu v částce rovnající se celému zůstatku na platebním účtu, provádění platebních transakcí anebo výběrů hotovosti v neobvyklých částkách v zahraničí, přestože v blízké časové souvislosti uživatel prováděl platební transakce v okolí svého bydliště apod.

Finanční arbitr v posuzovaném případě nemá za to, že by Instituce mohla zavést takový mechanismus sledování transakcí, který by byl s to odhalit, že Sporné výběry neprovádí Zůstavitel, ale třetí osoba.

Finanční arbitr vysvětluje, že aby mechanismy sledování platebních transakcí mohly plnit svůj účel, pak kritéria, na základě kterých poskytovatel hodnotí míru rizikovosti platebních transakcí, nemohou být nastavena příliš široce, aby jejich použitím nedošlo k ochromení platebního styku a aby poskytovatel byl kapacitně schopen v adekvátním čase posoudit jednotlivé platební transakce, které zavedený mechanismus vyhodnotí jako rizikové, a nebyl zahlcen množstvím pozastavených platebních transakcí, které jsou ve skutečnosti autorizovanými platebními transakcemi, tzv. *false positive*. Příliš široce nastavená kritéria by v konečném důsledku bránila Instituci v plnění jejích povinností podle zákona o platebním styku a uživatele by zcela nepřiměřeně omezovala v dispozici s jejich peněžními prostředky, které mají uloženy na svých platebních účtech.

Finanční arbitr v této souvislosti odkazuje, že Instituce musí především umožnit svým klientům, aby volně nakládali se svými peněžními prostředky, které mají u Instituce uloženy, tzn., aby rovněž mohli provádět platební transakce ve vyšších částkách anebo aby si mohli vybrat vyšší částku ze svého platebního účtu v hotovosti při nákupech hodnotnějšího zboží, případně pokud si přejí někoho obdarovat apod. K blokadě platebního prostředku anebo k neprovedení určité platební transakce může Instituce přistoupit pouze v zákonem stanovených případech.

Finanční arbitr připomíná, že ze shromážděných podkladů [respektive z výpisů z Účtu za období od dubna 2021 do listopadu 2021, nezjistil, že by bylo pravdou, že „Zůstavitel VŽDY vybíral pouze částku 10.000 Kč, v intervalu 1x/měsíc“. Finanční arbitr naopak zjistil, že Zůstavitel za výše zmíněné období vybíral z bankomatu různé částky v rozpětí od 2.000 Kč do 45.000 Kč, kdy za jeden měsíc v tomto období provedl nejvíce 4 výběry a nejméně 1 výběr. K námitce Navrhovatele, že „[v] případě výběru vyšší částky 45.000Kč se jednalo o jednorázový výběr z bankomatu na pobočce banky a to OSOBNĚ“ finanční arbitr upřesňuje, že bankomat, ze kterého Zůstavitel provedl tento výběr, se skutečně nacházel na pobočce Instituce, ale to nic nemění na skutečnosti, že se jednalo o výběr hotovosti z bankomatu (tj. typově totožnou transakci, jako byly Sporné výběry), nikoliv o výběr hotovosti na pokladně Instituce. Finanční arbitr nemůže přisvědčit ani argumentaci Navrhovatele, že „[z] toho vyplývá, že v případě potřeby výběru vyšší částky, šel by otec vybrat do banky osobně“, když Instituce nemůže v žádném případě předjímat, že pokud Zůstavitel nějakým způsobem postupoval jedenkrát,



podruhé bude postupovat stejně a jinou variantu mu napříště neumožnit, když takové jednání Instituce by bylo v rozporu s Rámcovou smlouvou, kterou se Zůstavitelem uzavřela.

Částka 15.000 Kč jako částka každého ze Sporných výběrů se proto nijak nevymykala běžnému transakčnímu chování Zůstavitele. Ani frekvence Sporných výběrů (1 výběr za den) nebyla netypická do té míry, že by finanční arbitr mohl dovodit pochybení Instituce, když Kartu nezablokovala a Sporné výběry umožnila. Jak finanční arbitr naznačil výše, případem, kdy by Instituce mohla vyhodnotit výběry hotovosti z bankomatu jako potenciálně neautorizované transakce by mohla být například situace, pokud by došlo k provedení desítek výběrů z bankomatu bezprostředně po sobě, případně pokud by jim předcházely pokusy o výběr, při kterých by došlo k nesprávnému zadání PIN kódu, případně opakované pokusy o výběry částky převyšující denní transakční limit anebo by se uživatel pokoušel vybrat částku, kterou bezprostředně předtím na svůj platební účet obdržel a nebyl by zřejmý její původ, apod., k ničemu z výše uvedeného ale v posuzovaném případě nedošlo.

Finanční arbitr nemůže přijmout ani argumentaci Navrhovatele, že Instituce neměla provést Sporné výběry a vyhodnotit je jako podezřelé proto, že k nim byl použit jiný bankomat, než Zůstavitel obvykle používal. Ke Sporným výběrům byl použit bankomat nacházející se přibližně 10 km od bydliště Zůstavitele. Instituce nemůže takovou okolnost považovat za adekvátní důvod pro blokaci platební karty uživatele ani mu z toho důvodu neumožnit provést výběr hotovosti z takového bankomatu, aniž by tím uživatele velice nepřiměřeně omezovala. Výše uvedené platí i v případě, že uživatel z převážné většiny provádí výběry hotovosti na jednom konkrétním místě (například v místě svého bydliště). K takovému kroku by Instituce mohla přistoupit, pokud by lokalita použitého bankomatu napovídala, že daný uživatel se na místě ani teoreticky nacházet nemůže (například by daný uživatel provedl platbu kartou v České republice a o několik minut později by se třetí osoba pokusila použít platební kartu, jejímž držitelem by byl týž uživatel, na jiném kontinentu apod.), ale nemůže k němu v žádném případě přistoupit bez dalšího, když se naopak v Rámcové smlouvě zavázala Zůstaviteli výběry z bankomatů umožnit, aniž by tato její povinnost byla omezena pouze na jeden konkrétní bankomat.

Finanční arbitr tak na základě shromážděných podkladů nemůže dovodit, že by Instituce postupovala v rozporu s Nařízením.

8. K výroku nálezu

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce měla nést ztrátu ze Sporných výběrů, protože i přestože posuzoval Sporné výběry jako neautorizované platební transakce, musel uzavřít, že k nim muselo dojít v důsledku úmyslného jednání anebo hrubé nedbalosti Zůstavitele.

Finanční arbitr nezjistil, že by způsob provedení Sporných výběrů byl v rozporu se zákonem anebo v rozporu s tím, co si Instituce a Zůstavitel sjednali v Rámcové smlouvě.

Finanční arbitr rovněž nezjistil, že by Instituce tím, že nezabránila provedení Sporných výběrů, porušila své povinnosti stanovené zákonem proti praní peněz a Nařízením.

Finanční arbitr tedy nezjistil, že by Instituce byla povinna zaplatit Navrhovateli částku 255.000 Kč, které se v řízení před finančním arbitrem domáhá.

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

Pokud má Navrhovatel povědomí o totožnosti osoby, která použila Kartu ke Sporným výběrům, může se domáhat svého nároku právě vůči této osobě u obecného soudu.

Pokud se Navrhovatel domnívá, že tato osoba spáchala svým jednáním trestní čin, může na ní podat trestní oznámení. Na orgány činné v trestním řízení se může Navrhovatel obrátit rovněž v případě, že nemá povědomí o totožnosti dané osoby (a podat trestní oznámení na neznámého pachatele).



Finanční arbitr je mimosoudním orgánem řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu. Je povinen rozhodnout spor 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; vždy usiluje o smírné řešení sporu. Finanční arbitr v řízení postupuje tak, aby dostatečně zjistil skutkový stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a mohl objektivně rozhodnout. Pokud se finančnímu arbitrovi nepodaří strany sporu přivést ke smíru, rozhodne finanční arbitr ve věci nálezem, kterým návrh buď zamítne, nebo navrhovateli úplně nebo zčásti vyhová. Proti nálezu může navrhovatel i instituce podat odůvodněné námitky, o kterých znovu rozhoduje finanční arbitr. Rozhodnutím o námitkách finanční arbitr nález buď potvrdí, nebo ho změní.

Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách proti nálezu je konečné. Doručením rozhodnutí o námitkách stranám sporu nabývá jak nález, tak rozhodnutí o námitkách právní moci, stává se vykonatelným a nelze se proti němu již dále k finančnímu arbitrovi odvolat.

V případě nesouhlasu s rozhodnutím finančního arbitra o námitkách může navrhovatel i instituce do dvou měsíců od doručení rozhodnutí finančního arbitra o námitkách podat žalobu k obecnému soudu. S podáním žaloby lze požádat soud o odložení právní moci nebo vykonatelnosti rozhodnutí finančního arbitra. Účastníky soudního řízení jsou navrhovatel a instituce, nikoli finanční arbitr, a to ani jako vedlejší účastník. Pokud soud spor posoudí stejně jako finanční arbitr, žalobu zamítne jako nedůvodnou a rozhodnutí finančního arbitra zůstane nedotčeno, tedy v právní moci a vykonatelné.

Finanční arbitr rozhoduje ve věci tak, jak by rozhodoval soud, přesto může soud posoudit spor jinak a zcela nebo zčásti nahradit rozhodnutí finančního arbitra. Soud není vázán skutkovým stavem zjištěným finančním arbitrem, to znamená, že může na základě podané žaloby znovu provádět dokazování ke zjištění skutkového stavu věci.

Soudní řízení je ovládáno zásadou úspěchu ve věci, tj. ten účastník řízení, který měl v řízení úspěch, má právo na náhradu nákladů řízení od účastníka, který spor prohrál (např. pokud by instituce podala žalobu k soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra a byla úspěšná, soud by velmi pravděpodobně navrhovateli uložil povinnost k úhradě nákladů řízení, které instituci v řízení před soudem vznikly, zejména uhrazení soudního poplatku nebo nákladů na právní zastoupení instituce).

Proti rozhodnutí soudu, ať už o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra nebo o zamítnutí žaloby, se mohou navrhovatel i instituce odvolat, v zákonem předvídaných případech i dovolat.

Poučení:

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

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

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

Doručuje se



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

