



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

Air Bank a.s.
IČO 290 45 371
Evropská 2690/17
160 00 Praha 6

Č. j. FA/SR/PS/1985/2023 – 88

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 7. 8. 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 12.669.236,43 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 po Instituci domáhá vrácení částek platebních transakcí, které Instituce provedla z účtu, který pro něho vede, a ke kterým, dal platební příkazy manžel Navrhovatele prostřednictvím internetového bankovníctví a s použitím platebních karet, o jejichž vydání sám požádal, aniž by měl dispoziční oprávnění k účtu.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 14. 8. 2015 Rámcovou smlouvu číslo ■■■ (dále jen „Rámcová smlouva“), na základě které Instituce pro Navrhovatele zřídila a vede účet č. ■■■ (dále jen „Účet“) a vydala pro Navrhovatele jako držitele mj. platební karty s koncovými čtyřčíslími ■■■ (dále také „Karta 1“), ... (dále také „Karta 2“) a ■■■ (dále také „Karta 3“; společně s Kartou 1 a Kartou 2 také „Karty“).

Finanční arbitr nezjistil, že by se nedílnou součástí Rámcové smlouvy ke dni jejího uzavření nestaly Obchodní podmínky účinné od 10. 1. 2015 (dále také „Obchodní podmínky 2015“), protože v článku 1. „Úvodem“ Rámcové smlouvy si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[n]edílnou součástí rámcové smlouvy jsou naše další dokumenty: a) Obchodní podmínky [...]“ Současně si Navrhovatel s Institucí v tomtéž ustanovení Rámcové smlouvy sjednali, že „[u] těchto dokumentů je důležité, abyste si je přečetla a rozuměla jim, protože podpisem rámcové smlouvy se vzájemně zavazujeme k jejich dodržování.... Pokud jsme Vám tyto dokumenty nedoručili, tak jak jsme se dohodli, nebo jste se s nimi nemohla dostatečně seznámit, pak tuto rámcovou smlouvu nepodepisujete.“

V článku 1. „Úvodem“ Rámcové smlouvy si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „Rámcovou smlouvou se zavazujeme poskytovat Vám bankovní a platební služby“.

V článku s názvem „Platební styk“, odst. 1. Obchodních podmínek 2015 si Navrhovatel a Instituce současně sjednali, že „[b]ereme na sebe povinnost přijímat na běžný a spořicí



účet peníze a zase z něj podle Vašeho platebního příkazu a v souladu s rámcovou smlouvou peníze vyplácet.“

V tomto případě je Účet podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku 2017“), platebním účtem, protože slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku 2017, tj. ke vkladům peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Rámcová smlouva, kterou Navrhovatel a Instituce uzavřeli, je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 127 písm. a) zákona o platebním styku 2017, protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět na Účet a z Účtu platební transakce jednotlivě neurčené, tedy vklady, výběry a převody peněžních prostředků.

Internetové bankovníctví a Karty jsou platebními prostředky podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku 2017, neboť se jedná o „[z]ařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu na základě platebního příkazu daného prostřednictvím internetového bankovníctví nebo s použitím platební karty je v tomto případě platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku 2017.

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 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

3.1. *Tvrzení Navrhovatele obsažená v návrhu na zahájení řízení*

Navrhovatel tvrdí, že Instituce „dopustila, aby můj manžel, bez dispozičního práva k účtu, mohl ovládat moje finanční prostředky. Můj manžel nikdy ode mě nedostal žádné přihlašovací údaje k tomuto účtu, natož dispoziční právo a já jsem neměla tušení, že se na účtě pohybuje a odesílá z něj velké finanční obnosy bez mého souhlasu. Můj manžel zcela ovládl můj účet ze svých zařízení a proto jsem nedostala ani oznámení o prováděných transakcích, dokonce mě banka telefonicky nekontaktovala s tím, že jsou převáděny poměrně vysoké částky. [...] Dle výpisu z banky jsou jasná zařízení Lenovo XP ■ a telefon Honor 8 vlastníkem ■. Nějakým nevysvětlitelným způsobem se pan ■ naboural do mého účtu a vyvedl velké finanční obnosy bez mého vědomí.“



3.2. Dispoziční oprávnění, způsob provedení sporných platebních transakcí

Navrhovatel dále tvrdí, že „[j]á jsem ve svém internetovém bankovníctví vůbec nic neměnila ani nezažádala, používala jsem jen svoji kartu k platbám a výběrům, což je zelená s kroužky. O žádné jiné karty jsem nežádala ani neobdržela. Měla jsem jednou dotaz, chtěl abych si vyžádala kartu pro něj, ale bylo mi sděleno, že to nejde, že je to jen můj účet a tím to bylo vyřešeno. A dispoziční právo k účtu jsem měla také poptat, ale bylo mi sděleno, že musíme na pobočku a osobně vyřešit. Ani to se pak nestalo, žádné dispoziční právo jsem neudělila v bance nebyla. Nic tedy nebylo změněno, ani podepsáno. Tudíž byl účet jen můj a žádný jiný přístup nebyl udělen.“

Současně Navrhovatel komentuje zprávu Instituce v internetovém bankovníctví, ve kterém mu sděluje, že dispoziční oprávnění může zřídit prostřednictvím internetového bankovníctví, takto: „Nic takového jsem nepoptávala, musel to zjišťovat on, aby asi legalizoval své vstupy bez dispozičního práva. Myslel si, že to půjde asi beze mě, jen přes internet, jenže tady to nešlo“.

Navrhovatel tvrdí, že „[m]usel bez mého vědomí pracovat s účtem celou dobu, jak sdělila banka, měl o mém účtu naprostý přehled a ovládal jej úplně. V jedné odpovědi i banka píše, od kdy měl a do kdy obsluhovat můj účet a potom asi když nebylo již co brát, tak tam nasadil na poslední 3 převody můj telefon, tudíž ho musel nějak naklonovat, aby se do něj dostal, Huawei, jsem měla nově a rozhodně jsem ho tam nedávala. Já žasnu, co je možné od „nejbližšího“ člověka zažít, vůbec mě nenapadlo, že banka umožní ovládat účet bez dispozičního práva, aniž by mě na to upozornila a vydávala a rušila karty bez mého vědomí. Volala jsem tam, kdy a jak jsem kartu zrušila, já vůbec netušila, jak se karta ruší a žádá o novou, protože jsem to nikdy nepotřebovala. Obchodnice mi po telefonu vysvětlila, že vše jde žádat jen přes internet a nikam nemusím. Tudíž díky tomu on mohl ovládat vše, protože se nějak naboural do mého účtu a vůbec netuším jak. Od ní jsem se dozvěděla, kdy jsem kartu zrušila a kdy on požádal o novou, ale já jsem žádnou nepotřebovala, měla jsem svoji stále v peněženke a plně využívala, nebyl důvod ji rušit a žádat o novou. Stále ji mám a používám. [...] Vůbec netuším, nevím, naklonoval můj mobilní telefon nebo počítač, aby zjistil ? Přes domácí skryté kamery?? [...] Absolutně mi nedocházelo, že to dělal celé období existence mého účtu a do dnešního dne nepochopím jeho úmysly mě okrást a podvést. Nechápu, že mě banka vůbec neinformovala a nezablokovala účty, když byly převody v takhle velkých částkách vyvedeny bez dispozičního práva. [...] Kartu, kterou jsem používala a zde se nedomáhám náhrady škody je číslo karty ■■■ . [...] Já jsem na účet moc nechodila, platby jsem hlavně dělala přes kartu a výběry. Nic jsem nepotřebovala platit, vše platil ze svých účtů ■■■ a tady musím konstatovat, že z mých peněz. [...] Dozvěděla jsem se o sporných platbách až z výpisu od banky, kde jsem žádala, kdo prováděl a autorizoval platby na účty ■■■ , že já jsem žádné nezažádala. Na vše jsem přišla, až když byly všechny finance pryč a ■■■ oznámil rozvod a že nejsou žádné finance. Absolutně jsem nemohla pochopit, že by se vše utratilo, tak jsem začala hledat. Postupně jsem začala hledat velké transakce a filtrovat tabulky. To už bylo pozdě, protože mě to vůbec nenapadlo, že mi vyváděl finance z účtu bez mého vědomí.“

Navrhovatel tvrdí, že „[p]oslední 3 transakce byly provedeny na telefonním zařízení s číslem ■■■ a na mém telefonním zařízení Huawei P30, tudíž jsou splněny smluvní podmínky s AIR Bank. Tudíž není zahrnuto ve vzniklé škodě.“

Navrhovatel současně tvrdí, že „[c]o jsem si všimla, že zásadní údaj v tabulce, kde jsou sporné převody chybí kolonka, která by obsahovala telefonní čísla, která ovládala můj účet. Jelikož ve smlouvě mám uvedené jen své číslo a aktivaci sms jen na moje číslo ■■■ . Z tabulky od banky však není vyplněno telefonní číslo, na kterém aktivace byla provedena. Jelikož je Honor 8 a počítač Lenovo RP X2 ovládal pan ■■■ , tudíž musel ovládat všechny tyto pohyby svým telefonním číslem a tím by se prokázalo porušení smlouvy bankou, kdy muselo být vyplněno číslo jiné a to ve smlouvě není. Pan ■■■ neměl dispoziční právo a ve smlouvě jiné telefonní číslo není uvedeno, proto banka mlží a nechce mi předat informace. Skrývá to nejdůležitější a viní z toho mě. Věděla o tom a nikdy mi účet nebyl zablokován a tudíž mohl



■ s účtem dělat co chtěl aniž bych o něčem věděla, protože já jsem žila v domněnání, že účet ovládám jen já a nikdo jiný. Jasný důkaz je o tom, že já jsem tyto platby ze svého telefonu nikdy neautorizovala. Možná první 3 kde bylo posláno sms, ale číslo také není uvedené. Pokud se Vám podaří získat tabulku včetně telefonního čísla, tak to bude jasné, šlo to z jiného telefonu než je ve smlouvě ■ to mělo vždy autorizaci provést a proto banka nechce odhalit to nejdůležitější. Já jsem platby opravdu neautorizovala a banka udělala od té doby zabezpečení a volá klienta, aby věděl kdo spároval v jeho účtu aplikaci s jiným zařízením. Tady bylo nastaveno nové zabezpečení.“

3.3. Způsob používání internetového bankovníctví a platebních karet Navrhovatelem

Navrhovatel tvrdí, že „■ svůj účet používala jen přes výběry v bankomatu a platby kartou. Jiný způsob jsem nevyužívala a službu internetového bankovníctví jsem nepotřebovala využívat.“

Navrhovatel dále tvrdí, že „[j]á jsem svůj účet ovládala jen přes platební kartu a výběry z bankomatu na pokyn ■, který chtěl vybrat vždy finanční obnos na zaplacení stavebních prací na našem domě. Tudíž jsem neměla vůbec přehled o zůstatcích na účtě. Věděla jsem, že je tam dostatek financí a že není důvod, aby někdo bez dispozičního práva se k účtu dostal, brala jsem to za 100% spolehlivost banky.“

Navrhovatel současně tvrdí, že „[j]á jsem nejvíce pro svůj účet používala pro platby kartu a výběry také kartu. Moc jsem na účet nestupovala. [...] První autorizace probíhala přes SMS a telefon s číslem ■ a potvrzení přišlo na můj telefon. S manželem bylo dohodnuto, když bude potřebovat finance z mého účtu, tak mi řekne a já pošlu a budu autorizovat. Nikdy nebyla žádná jiná dohoda. Nikdy jsem mu své přihlašovací hesla neřekla ani do telefonu. Měla jsem telefon na svůj otisk prstu, takže nikdo jiný by se k němu nedostal. Odhaduji, že jsem mohla po sms provést tak tak 3 až 4 platby a potvrdit za svým účtě, ale už je to dlouho a přesně nevím [...] Banka musí mít jasně v záznamu, na koho to bylo odeslané a které číslo to autorizovalo. Oni se vymlouvají, že nemohou vědět komu jaká zařízení patří, ale všechno se váže na telefonní číslo. ■ používala tyto zařízení: číslo vždy telefonu ■ nikdy nezměněn doposud stejný [...] Telefony: Huawei Honor 6X zlatý vlastník ■, Xiaomi zlatý vlastník ■ Huawei P30 vlastník ■ Můj počítač – Huawei, ACER ■ používal zařízení: Honor 8 Počítač Lenovo X2 RP [...] O sporných transakcích jsem se dozvěděla až od banky, kde jsem obdržela tabulku a tam bylo, kdo vše provedl. To vše se dozvídám po notářském zápisu.“

3.4. Tvzení Navrhovatele k internetovému bankovníctví obsažená v nahrávkách telefonních hovorů s Institucí

Navrhovatel současně v nahrávce telefonního hovoru s Institucí ze dne 4. 7. 2019 tvrdí, že „[j]o ale já mobilní aplikaci teda nemám, nemám nainstalovanou [...] Manžel ji má jako do mé banky. [...] Manžel právě dneska něco posílal jako školný pro děti“ Tuto skutečnost Navrhovatel v řízení před finančním arbitrem interpretuje tak, že „[d]omnívala jsem se, že může ■ pouze nahlížet do mého účtu s tím, že platby budu autorizovat pouze já přes své číslo telefonu. V obou nahrávkách je uvedeno, že smart banku nemám instalovanou. Všechny platby jsem dle smlouvy měla autorizovat pouze svým telefonním číslem. Domnívala jsem se, že moje smlouva s bankou zaručuje provádění plateb z mých zařízení a z čísla mého telefonu. Že je smlouva závazná k mému telefonnímu číslu pro autorizaci plateb.“

Navrhovatel současně v nahrávce telefonního hovoru s Institucí ze dne 5. 2. 2020 tvrdí, že „[n]o, mobilní aplikaci teda já sice mám, ale nepoužívám ji, protože jsme to zkrížili s manželem a vono to chodí, to je právě to, co jsem chtěla probírat, že vždycky jakoukoliv platbu já dělám, tak musím volat manželovi, aby mi to potvrdil, protože tam je prostě to přesměrovaný ty platby na jeho telefon. A vono to právě nechodí ke mně, já jsem si pak tu aplikaci samozřejmě spustila, nebo prostě stáhla, ale už mi to nešlo přenastavit, aby právě to potvrzování chodilo ke mně na ten telefon, takže nevím, jestli tam právě není nějaká, nějaký problém“, dále že „[j]ako já jí v telefonu mám, ale zatím prostě se mi to nedaří, protože



vždycky ty smsky nebo ty potvrzovací kódy vždycky já mu musím volat a říct, aby mi to potvrdil, aby mi potvrdil platbu, když něco posílám nebo prostě když něco potřebuju“ a současně k upozornění operátorky, že instalace mobilní aplikace na mobilním telefonu manžela Navrhovatele znamená porušení obchodních podmínek a pro přístup manžela Navrhovatele do internetového bankovníctví by bylo potřeba mu zřídit dispoziční oprávnění k Účtu, že „[n]o teď já právě nevím jako, jak to udělat, protože samozřejmě jsou to společný finance, který, že jo, máme, takže já potřebuju, aby měl k tomu přístup i von, takže proto je to takhle udělaný, no.“

Navrhovatel tato svá tvrzení v řízení před finančním arbitrem interpretuje tak, že „[u]pozorňuji na to, že mi nejde se přihlásit. Nechápu, jak je možné, že přihlášení chodí na manželův telefon. Ke své bance se tedy nemohu dostat. On tvrdil, že má také air bank a má náhledový přístup a že v mojí bance je chyba, že to nejde přihlásit na můj účet. Že banka tedy vše nastavila na něho, aby nám účet fungoval. Byla jsem z toho zmatená, že nemám sama přístup ke své bance. [...] Dále mě zaráží, jak může být v mém bankovníctví, které jsem měla nainstalované až v roce 2020 zařízení jmenovaná telefonistkou, která vůbec moje nejsou a já jsem je nikdy nemohla vkládat. Musel být i jiný telefon v mém bankovníctví uveden, který není na smlouvě, jak je možné, že to banka umožnila bez smlouvy a jakým způsobem a kdy se tam dostal? Bez dispozičního práva a bez mého souhlasu změnit telefon, bez dodatku smlouvy? Okamžitě mě měla banka informovat, že účet ovládá někdo jiný a proto se nemohu dostat ke svému účtu. To pak vysvětluje, že banka beze mě změnila telefon, který není ve smlouvě a tudíž ■ mohl naprosto ovládat můj účet bez mého souhlasu. Našel tedy díru v zabezpečení banky a té zneužil.“

Navrhovatel současně v řízení před finančním arbitrem k nahrávce tvrdí, že „[a]plikaci jsem měla staženou, ale nepoužívala, jelikož mi to nefungovalo. Tento hovor je z roku 2020, kdy jsem z toho zmatená a nechápu proč to tak je. Přesně tam zmateně říkám, že nechápu proč to tam je, že to je nějaký problém a proto jsem volala na linku, jelikož jsem na to nemohla přijít proč. Manžel tvrdil, že banka má poruchu a musí to být na jeho bankovníctví a jeho účet propojeno, aby to mohlo fungovat. Vůbec jsem neměla tušení proč to tak je a kdo to tak udělal, vysvětlil mi, že banka. [...] Operátorce vysvětluji, že nechápu proč mu to chodí na jeho telefon a nemohu ovládat tedy svůj účet svým telefonem. Absolutně nechápu operátorku, že mi sděluje, že jsem porušila obchodní podmínky. Vůbec mi nesdělila jak jsem je porušila a navrhuje zřídit dispoziční právo. [...] Vše se dozvídám až po vyžádání tabulky kdo obsluhoval můj účet a dělal platby. Tam banka předala tabulku a opět však v tabulce jen uvedla zařízení a sdělila, že nemohou vědět, komu zařízení patří. Tak jsem si všimla, že autorizace dělal telefon honor 8 a to byl telefon ■ a tím pádem celou dobu banka věděla, že porušila smlouvu, když ve smart bance byl uvedený telefon ■ a já jsem to nevěděla do poslední chvíle. Tudíž jsem žádné platby ani reklamovat nemohla, protože jsem nevěděla, že ty platby probíhají absolutně beze mě. S manželem byla dohoda, že žádný dispoziční přístup nechce a že si vždy řekne a já platbu udělám a tak mu to bude vyhovovat. A druhou kartu manžel na jeho jméno vystavit nechtěl.“

3.5. Tvrzení Navrhovatele k platebním kartám

Navrhovatel tvrdí, že „prokazují, že od samého počátku používám jen jednu kartu s kolečky - číslo ■ na jméno ■ a jinou jsem nepoužívala a tu máte vyfocenou v příloze a zde jsem všechny výběry prováděla a dál tuto kartu využívám a platím jen s ní.“ Navrhovatel současně tvrdí, že „[k]arta nová mi žádná nebyla doručena a do dnešního dne používám jednu jedinou kartu. Žádná nová karta mi nebyla nikdy doručena.“

3.6. Tvrzení Navrhovatele k platebním kartám obsažená v nahrávkách telefonních hovorů s Institucí

K upozornění finančního arbitra, že Navrhovatel se dne 1. 8. 2017 telefonicky obrátil na Instituci s reklamací platební transakce v částce 22.863,43 Kč, která byla provedena s použitím Karty 1, a tedy o existenci Karty 1 nemohl nevědět, Navrhovatel tvrdí, že „[z] této nahrávky vůbec nevyplyvá tvrzení Instituce, že by navrhovatel o této kartě věděl. Reklamoval



platbu z internetového bankovníctví a číslo karty v nahrávce nebylo vůbec zmíněno a tudíž jsem si nemohla pamatovat ani číslo karty o které jsem nevěděla. Reklamovala jsem platbu z internetového bankovníctví nikoli platbu kartou. Po celou dobu existence jednoho účtu jsem žila stále v domněnání, že mám stále jen jednu platební kartu a to s číslem ■■■, kterou používám dodnes.“ Svou větu z nahrávky ve znění „[d]ávala ji z ruky tu kartu?“ Navrhovatel v řízení před finančním arbitrem současně interpretuje tak, že „[v] nahrávce je dotaz na manžela, zda jsem dávala z ruky svou kartu. Stále navrhovatel žije v domněnání, že existuje pouze jedna jediná karta k účtu. Prokazuje to, že třetí osoba vstoupila na účet a provedla platbu o které jsem nevěděla a proto jsem ji neprodleně reklamovala.“ Navrhovatel současně v nahrávce tvrdí, že „ještě se zeptám, je možný tu náhradní kartu, aby to bylo na manžela? Protože ona je vydaná na mě, že by měl manžel vlastně na sebe, já jednu mám, je možný teda že by to bylo na manžela?“ a k upozornění operátora, že by manžela musel učinit tzv. držitelem karty, tvrdí „aha, tak nic, tak to dejte tak jak to bylo.“

K upozornění finančního arbitra, že žádost o vydání Karty 1 byla podána prostřednictvím internetového bankovníctví dne 24. 8. 2015 a téhož dne byla potvrzena kódem zaslaným na telefonní číslo Navrhovatele ■■■, které si Navrhovatel a Instituce sjednali v Rámcové smlouvě pro vzájemnou komunikaci, Navrhovatel tvrdí, že „jsem o žádnou nežádala, protože nešla vystavit na jeho jméno a tvrdil, že si nechá vydat kartu ke svému účtu u air bank. Žádnou tedy mojí kartu neměl o žádnou jsem nežádala ani nedávala. Víím, že si o kartu zažádal ke svému účtu a tvrdil, že omylem vyplnil moje číslo a že to má v mém telefonu potvrdit, ale o jakou kartu s jakým číslem se jednalo nevím. Takže jsem mu nic nepředala. Prostě kartu jsem měla jen já svojí ke svému účtu Bez dispozičního práva bych mu nic nedala.“

Navrhovatel současně v nahrávce telefonního hovoru s Institucí ze dne 5. 2. 2020 k dotazu operátorky, zda používal obě platební karty vydané k účtu, tj. platební kartu s koncovým čtyřčíslím ■■■ i Kartu 2 (kterou Instituce vydala jako náhradu za Kartu 1 k žádosti Navrhovatele vznesené v telefonním hovoru ze dne 1. 8. 2017), tvrdí, že „[p]oužívám, vobě dvě, s tím že víc používám asi tu první ■■■.“ K dotazu operátorky, zda chce za Kartu 2 vydat náhradní kartu, Navrhovatel tvrdí: „[n]o určitě. Já ty dvě karty fakt jako využívám.“ K upozornění operátorky, že po zřízení dispozičního oprávnění k účtu pro manžela Navrhovatele je možné vydat platební kartu na jeho jméno, Navrhovatel dodává: „No a tam teďkom já bych spíš teda viděla, když se tadleta karta zruší, tak to udělejme rovnou jako na něj tu druhou kartu.“

K upozornění finančního arbitra na zjištěné skutečnosti týkající se Karty 2 Navrhovatel tvrdí, že „[v]zpomínám si, že jsem nemohla delší dobu najít kartu a tak jsem si dočasně požádala o novou, abych měla možnost platby, protože jsem se nemohla dostat na svůj účet. Pak jsem kartu našla v jiné peněžence, ale tu novou jsem vůbec nepoužívala, protože jsem našla původní“, dále že „asi po týdně jsem původní našla a náhradní dala do trezoru a nepoužívala“ a že „[v] trezoru jsem se dívala poté mojí kartě a ona tam opravdu není, takže ji musel odcizit a přes bankovníctví měl všechny piny a ovládání pro žádosti a rušení karet k dispozici ■■■. Já jsem o dalších kartách neměla vůbec tušení a do poslední chvíle, jsem myslela, že karta je uložena v trezoru a jelikož nikdo neměl dispoziční právo, tak se nemohl dostat k pinu na mém účtu, aby karta byla zneužita.“

Navrhovatel tvrdí, že [t]o, že tedy vybírá a obsluhuje jiné karty a k jakému účtu tedy patří jsem nevěděla, až když mi banka na moje vyžádání v roce 2020 dala všechny výpisy k existujícím a zrušeným kartám mého účtu, tak jsem se zhrozila, jak to banka mohla vydávat bez mého souhlasu a jak se o karty žádá jsem se ptala ještě na info lince, kde mi sdělila, že se to dá jen zaklíknout v internetové bance a ani nikam nemusíme a domů vám ji zašlou obyčejným dopisem. Já jsem žádné jiné karty nepřebírala, takže je musel v poště převzít on, abych na to nepřišla. Tudíž jsem nemohla reklamovat něco o čem jsem neměla ani tušení. Jelikož jsem platby neprováděla a karty ostatní vůbec netušila, že existují, tak jsem nemohla ani nic reklamovat. Banka mi nikde a nikdy nesdělila, že můj účet ovládá jiné telefonní číslo než je uvedeno ve smlouvě. To, že autorizace chodily na jeho číslo mi došlo, až po převzetí tabulky od banky, kde byl napsán honor 8 a tím pádem se vysvětlila porucha, závada, kterou mi banka nikdy nesdělila. Operátorka mi sdělila, že to semnou projde



a postupně se ptala jaký mám telefon zařízení a jaké mám telefonní číslo. Nikdy však nesdělila, že tam je uložen telefon ■, protože věděla, že je to porušení smlouvy a transakce všechny tak byly potvrzeny jiným telefonem, než obsahuje smlouva. Nikdy by mě nenapadlo, že banka umožní bez dispozičního práva vstup a změnu na jiný telefon bez mého souhlasu. Za celou dobu co jsem u banky jsem číslo telefonu ve smlouvě nezměnila a měla jsem ho stejné až do roku 2024. Nyní mám nové ■.“ Navrhovatel současně tvrdí, že „■ tvrdil, že má náhledový přístup umožněný bankou.“

3.7. Ostatní tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel dále tvrdí, že „[b]anka v roce 2020 mi dala výpis všech zažádaných a zrušených karet. Na tomto základu jsem volala do banky, jak se vlastně žádá o karty, jelikož jsem o žádné nežádala a nevěděla jsem, jak se to dělá. Určitě mají hovor nahraný a operátorka mi sděluje, že přes internet. A můj dotaz byl i na zrušení karty. Také operátorka mi sděluje, že přes internet. Můj dotaz další, jak byla karta předána, prý doručena do schránky, ale já jsem žádnou nemohla převzít, jelikož jsem o žádnou nežádala. Tam mi došlo, že vše dělal ■ a banka nechala ovládat můj účet dvěma tel. čísly a nikdy mě o tom neinformovala, že bych porušila smlouvu a hlavně čím????“

Navrhovatel tvrdí, že „[d]omnívám se, že došlo k porušení zákona o AML a vyvedení nezdaněných financí z mého účtu bez dispozičního práva ■, který je momentálně vyšetřován u SKPV ■ po dvou letech finanční kontroly bylo vše předáno na vyšetřování pro zkruslování hospodářských výsledků a krácení daní.“

Navrhovatel také tvrdí, že „[v] dubnu 2020 oznámil rozvod 9. 10. 2020 podepsán notářský zápis“.

Navrhovatel dále tvrdí, že „[n]ikdy jsem v době před notářským zápisem smart banku neměla instalovanou. Takže jsem svůj účet smart bankou nemohla nikdy ovládat.“

Navrhovatel namítá, že „neměl vůbec žádné tušení o tom, co se na jeho účtu děje a tím pádem nemohlo včas dojít k reklamacím, jelikož jsem to jako klient banky nevěděla. Začala jsem to řešit s bankou až po notářském zápisu, kdy jsem z banky požadovala informace, tak abych dohledala všechny finance, které zmizely z mého účtu. Byla jsem si vědoma, že finančních prostředků mám na účtu dostatek a že je mám dostatečně dobře zajištěny na základě smlouvy o vedení účtu. K mému úžasu realita byla však úplně jiná a tehdy jsem to začala vše okamžitě řešit. Bohužel neúspěšně. Za zásadní považuji fakt, že kdyby mě banka informovala včas (a tím by splnila svojí základní povinnost vůči klientovi), že pan ■ ovládá neoprávněně můj účet, nikdy by nemohlo dojít k výběrům a přesunům finančních prostředků bez mého vědomí. Zde je jasné, že tedy banka vůbec nepotřebuje dispoziční právo a ponechá kohokoliv na cizím účtě, aby ovládal finance klienta a finanční arbitr to ještě posvětlí. Takže finanční arbitr potvrzuje bance, že nemusí dodržovat smlouvy a s klientem si může manipulovat jak chce banka i bez smluv. Domnívám se, že tedy banka a finanční arbitr souhlasí vědomě s trestnou činností pana ■ a porušení zákona o AML.“

Navrhovatel současně namítá, že „Air bank měla okamžitě můj účet zablokovat a informovat mě, že pan ■ bez dispozičního práva ovládá můj účet a nevznikly by další převody, u kterých nyní banka dokládá, že jsem je měla reklamovat a už nemám na reklamaci nárok. Když o těch transakcích nevíte, jak je můžete reklamovat!!!! Je potřeba nyní zjistit příčinu a tam pochybila banka, měla okamžitě účet zablokovat a informovat mě, že to ovládá jiné telefonní číslo, které patří jinému majiteli. Dále banka pochybila, kdyby ověřovala původ peněz, tak by mě musela také kontaktovat a nenechala by ■ vyvádět z mého účtu přes 11 mil a přes 5 mil v hotovosti. Hotovost je přeci u bankomatu také hlídána kamerou a tam ■ tedy musel být v záznamech kamer, to já nemohu vědět, ale banka ano. Banka odmítla vydat kamerový záznam. I zde banka pochybila a vůbec mě o výběrech z bankomatu ■ neinformovala. Banka se nyní jen ohání smluvními podmínkami reklamace, ale já to nemohla reklamovat, když jsem nebyla na prvním místě bankou informována a účet nebyl zablokován!!!! [...] Žádám, aby banka doložila kontrolu AML financí za 5 let na mém účtě, které si převedl pan ■ bez povšimnutí banky na své účty. Kde je vzal!!!!!!Původ peněz!!!!“



Navrhovatel dále tvrdí, že „[v] roce 2020 až poté, co jsem zjistila všechny finanční přesuny pana ■ z mého účtu, jsem to neprodleně začala řešit s bankou, protože jsem uvedené transakce nikdy nedělala a nevěděla o nich. Manžel mi tvrdil, že transakce musí potvrzovat v jeho internetovém bankovníctví, že má u Air Bank také účet a banka to po něm takto požaduje. Jasně zde sděluji, že jsem si aplikaci stáhla a nešlo mi to nastavit, abych byla informována o převodech. To je důkaz reklamace, že služba nešla používat, tak jak jí banka prezentovala a já jsem to s bankou řešila, ale to bylo bankou odmítnuto. Byla jsem v roce 2020 upozorněna na porušování obchodních podmínek . Ano, uvedla jsem, že to jsou společné peníze, ale nic na tom nemění, že bez dispozičního práva pan ■ neměl na účtě co dělat a zde jsem teprve od banky zjistila, že se pohybuje na mém účtu, a ne na svém, jak mě informoval. Byla dohoda, že dispoziční právo mít nebude a vždy když budou finance potřeba, tak je pošlu dle společné dohody na zaplacení faktur ze staveb. Dle výpisu z banky, to přesně takto fungovalo asi u prvních 3 nebo 4 převodů, kdy bylo provedeno z mého telefonu a SMS. Takže jak je možné, že se to následně bez mého vědomí změnilo a já to zjistila až v hovoru 2020 s bankou??? O tom, že něco porušuji jsem netušila, protože jsem nevěděla, že se „někdo“ pohybuje na mém účtu, bez mého souhlasu. Stále mě informoval, že ovládá pouze svůj účet u Air Bank. Jsem přesvědčena, že banka měla okamžitě účet při změně telefonního čísla zablokovat. Žádám banku o informaci, kdy došlo ke změně telefonního čísla bez změny uzavřené obchodní smlouvy? Banka pro komunikaci volala na moje číslo a jiné jsem v bance neuvedla, takže jak je možné, že můj účet ovládalo jiné telefonní číslo, které není v žádné smlouvě uvedeno! Žádám, aby banka uvedla, na jakém telefonním čísle komunikovala se mnou od kdy do kdy a z jakého telefonního čísla od kdy do kdy byl ovládán můj účet přes smart banku nebo internet banku? Dále mám dotaz na banku, jakou váhu tedy má smlouva o dispozičním právu k účtu, když 5. let byl můj účet ovládán neoprávněnou osobou bez dodatku k této smlouvě? Dotaz na banku - takže bez dispozičního práva může můj účet ovládat kdokoli? **NENÍ TO ZABEZPEČENO A JAK SE TO TEDY DĚLÁ! TO TEDY MŮŽE KDOKOLI OVLÁDAT JAKÝKOLIV ÚČET? 1. PŘÍČINA -BANKA DOSTATEČNĚ NEZABEZPEČILA MOJE FINANCE NA MÉM ÚČTĚ A DOŠLO BEZ DISPOZIČNÍHO PRÁVA K NEOPRÁVNĚNÝM PŘEVODŮM 2 NÁSLEDKY: BANKA VYHROŽUJE NÁSLEDKY ZA NEDORŽENÍ SMLOUVY A ŘEŠÍ AŽ V ROCE 2020 MOJE HOVORY, KDE JSEM V HOVORECH S BANKOU ODHALILA ZNEUŽITÍ SVÉHO ÚČTU. DO TÉTO DOBY MĚ BANKA O NIČEM NEINFORMOVALA, ŽE BYCH OBCHODNÍ PODMÍNKY PORUŠILA, NIKDE V HOVORECH NENÍ JASNĚ ŘEČENO, ŽE TAM JE JINÝ TELEFON, ŽE ÚČET OBSLUHUJE NĚKDO JINÝ. CELÉ HOVORY JSOU VEDENY TAK, ABY MĚ BANKA ZMANIPULOVALA A CELÉ NÁSLEDKY NEDODRŽENÍ SMLOUVY PŘENESLA NA MĚ. TELEFONNÍ HOVORY Z ROKU 2020 JASNĚ DOKAZUJÍ V JAKÉM ČASE JSEM SE O POVODU DOZVĚĎELA. BYL TO ROK AŽ 2020 PO PODPISU NOTÁŘSKÉHO ZÁPISU, KDE JSEM ŘEŠILA ZMIZENÍ VŠECH FINANCÍ.“**

Navrhovatel dále namítá, že „požaduji od Air bank splnění podmínek AML. Nikdy jsem nebyl bankou kontaktována ani ■ u tak velkých převodů, které prováděl bez dispozičního práva. Nikde není v bankovních převodech vidět, kdo platby prováděl, takže je není jak reklamovat a až když mě banka předala tabulku, kde u všech převodů bylo vidět, že jsem je neprováděla já, tak bylo teprve jasné, že bez dispozičního práva banka nechala s jiným telefonním číslem ovládat můj účet. O tom mě banka informuje až na můj dotaz, aby mi předala všechny převody na účty ■, tak až v roce 2020 na mojí žádost mi banka předává doklad, ke kterému bych se nikdy nedostala a nikdy jsem o tom nemohla vědět.“

Navrhovatel současně namítá, že „[z]ásadně nesouhlasím, že bych o tom věděla or roku 2015 kde jsem sama dělala první dva nebo 3 převody dle dodané tabulky z Air bank, kde je to jasně vidět, že jsem svůj účet ovládala já a následně nevím co se v bance stalo a vše je ovládáno ■ bez mého souhlasu. Banka nikde nedoložila můj souhlas a nikde nemá můj podpis. To, že jsou finance společné, neznamená, že banka může porušit smlouvu, smlouvy se mají plnit.“

Navrhovatel dále tvrdí, že „1. Banka mě nikdy neinformovala, že můj účet užívá někdo jiný. Nedoložila žádný dopis nebo telefon, čistě kde mě informuje o jiné uživateli bez dispozičního práva. Použila výhradně moje telefonické hovory, kde se snažím zjistit, co je s mojí účetem



a proč nefunguje. V nahrávce jsem jasně uvedla, že nemám smart banku a tím pádem ji nemohu ani používat. Z hovoru jsem zmatená, jelikož bankovní úředníci mě chtějí zmanipulovat, že o všem vím. Vůbec nechápu, jak mohu používat něco, co nemám staženo v telefonu a ani nevím jak se to používá. 2. Dle tabulky, kterou jsem si z banky vyžádal, je jasně vidět, že jsem si smart banku instalovala po telefonickém hovoru z bankovním poradcem, že jsem ani nevěděla, jak to funguje a on mě naváděl, jak to mám instalovat a co mám vyplnit a to až v roce 16.11.2020 po dohodnutém rozvodu, Do té doby jsem nikdy smart banku nepoužívala a nikdy neměla instalovanou ve svém telefonu. [...] 4. Banka mě nikdy nekontrolovala na AML zákon!!!! Praní špinavých peněz a teď se tedy prokáže, že pan ■■■ můj účet využil na praní špinavých a nezdaněných financí a banka mu to umožnila. [...] 6. Vydával nesplacené úvěry a nezdani finance, které bance nevrátil z jeho podnikání a mě nechal dluhy. 7. Účty úplně vybíli!!!! [...] 10. Finanční arbitr nezáskal žádný jasný doklad, že mě banka informuje písemnou nebo telefonickou formou. Banka zneužívá moje hovory, kdy se snažím zjistit co se děje s mojí účet a snaží se zahladit, že je to jasné porušení smlouvy!!! 11. Smlouvy se mají dodržovat a žijeme v právním státě a nelze je jen tak okecat v telefonu!!! 12. Pacta sunt servanda“ [...] Byla jsem jasně bankou podvedena a zneužita. Smlouva jednoznačně bankou byla porušena a nikdo jiný to nemohl vědět než banka!!! Včas mě měla informovat a ne, když jsem začala sama zjišťovat a zneužít moje hovory proti mně a celou věc mě obvinít!!!!“

3. Podklady předložené Institucí

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

■■■

4. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že „[v] ustanovení § 188 Zákona (tedy zákona o platebním styku 2017 – pozn. finančního arbitra) je stanovena lhůta, ve které musí uživatel oznámit neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli, tedy Bance. Při nedodržení lhůty vzniká Bance právo odepřít nápravu z důvodu opožděného oznámení. Zákon rozlišuje subjektivní lhůtu „bez zbytečného odkladu“ a objektivní lhůtu v délce trvání 13 měsíců. Uplynutím byť jen jedné z uvedených lhůt vzniká právo Banky namítnout opožděné oznámení, v důsledku čehož soud nebo jiný příslušný orgán právo nepřizná. Výjimkou jsou případy, kdy Banka nesplní svoji informační povinnost dle ustanovení § 142, § 143, § 146 nebo § 147 Zákona. [...] Navrhovatelka Banku poprvé v souvislosti s transakcemi, o nichž tvrdila, že byly provedeny jejím manželem a jím vydanou platební kartou bez jejího vědomí, kontaktovala dne 28. 10. 2021. Předmětem reklamace byly Navrhovatelkou blíže neurčené výběry platebními kartami s koncovým čtyřčíslím ■■■ a dále všechny odchozí transakce z Účtu, jež byly poukázány ve prospěch účtů č. ■■■ “

Instituce současně tvrdí, že „veškeré karetní transakce byly provedeny v následujícím časovém rozmezí: 1. Karta s koncovým čtyřčíslím ■■■ - od 7. 6. 2016 do 8. 5. 2017 2. Karta s koncovým předčíslím ■■■ - od 20. 1. 2020 do 30. 1. 2020 3. Karta s koncovým předčíslím ■■■ - od 14. 2. 2020 do 30. 7. 2020 Z Bankou doložených podkladů je zřejmé, že v případě transakcí pod bodem 1. uplynula Zákonem daná lhůta 13 měsíců, s níž se váže možnost Navrhovatelky následně uplatnit právo na nápravu neautorizované transakce u soudu či jiného orgánu (tedy i finančního arbitra) nejpozději dne 8. 6. 2018. V případě transakcí pod bodem 2. uplynula tato lhůta nejpozději dne 1. 3. 2021 (v roce 2021 připadl poslední den lhůty na den 28. 2., tedy na neděli a nejbližším pracovním dnem byl den 1. 3. 2021). V případě transakcí pod bodem 3. uplynula tato lhůta nejpozději dne 30. 8. 2021. S ohledem na skutečnost, že Navrhovatelka přistoupila k reklamaci transakcí provedených výše uvedenými platebními kartami až dne 28. 10. 2021, uplynula Zákonem daná lhůta marně a Navrhovatelce tak právo na nápravu, respektive uplatnění práva na nápravu neautorizovaných karetních transakcí, nesvědčí. [...] Pokud jde o odchozí transakce, které byly poukázány z Účtu ve prospěch účtů č. ■■■, jak plyne z přílohy Odchozí transakce, byly



tyto provedeny v rozmezí od 14. 10. 2015 až do 14. 12. 2020. Časově „nejmladší“ odchozí transakce ze dne 16. 11. 2020 v čase 12:23:02, ze dne 18. 11. 2020 v čase 9:55:47, ze dne 7. 12. 2020 v čase 10:34:52 a ze dne 14. 12. 2020 v čase 01:07:04 jsou, jak plyne z vyjádření samotné Navrhovatelky, transakce, které byly autorizovány jejím vlastním, nikdy nerozporovaným autorizačním zařízením (mobilním telefonem Navrhovatelky Huawei P30 se spárovanou mobilní aplikací Banky). Dne 28. 6. 2023 se Navrhovatelka obrátila na Banku opětovně, kdy reklamovala již konkrétně odchozí transakce, které údajně její manžel provedl za pomoci mobilní aplikace na jeho telefonu Honor 8 a tabletu Lenovo X2 RP a jako podklad pro svou reklamaci využila seznam Odchozí transakce, poskytnutý Bankou v rámci první reklamace. Navrhovatelka jej Bance předložila v tiskové kopii opatřené jejími ručně psanými poznámkami, z nichž plyne, že právě výše zmíněné čtyři transakce provedené na mobilním telefonu Navrhovatelky Huawei P30 nepovažuje za transakce neautorizované a reklamace se k nim nevztahuje. Tyto čtyři jmenované transakce tak ani nemohou být předmětem řízení u finančního arbitra. [...] Pokud jde o transakce, které byly učiněny zařízeními manžela Navrhovatelky, jedná se tedy dle výše doložených příloh o transakce z rozmezí 14. 10. 2015 až 3. 6. 2020. I u těchto transakcí však uplynula 13měsíční lhůta marně, a to dne 3. 7. 2021, respektive 5. 7. 2021. [...] Banka je přesvědčena, že je výše vedené řízení u finančního arbitra z důvodu marného uplynutí lhůty a Bankou uplatněné námitky v tomto vyjádření zcela bezpředmětné v celém rozsahu, přesto se však vyjádří k Navrhovatelkou tvrzenému zneužití účtu manželem, zpochybnění autorizace transakcí a jejímu vyjádření že: „jsem neměla tušení, že se na účtě pohybuje a odesílá z něj velké finanční obnosy bez mého souhlasu“. Dne 1. 8. 2017 kontaktovala Navrhovatelka Banku telefonicky mj. s požadavkem týkajícím se vydání platební karty pro manžela. Banka Navrhovatelku instruovala o možnosti založení držitele. [...] Dne 4. 7. 2019 proběhl další hovor Navrhovatelky s Bankou, kde mj. zaznělo, že ona sama nemá k dispozici mobilní aplikaci, ale že jí má k jejímu účtu právě manžel. [...] Dne 15. 7. 2019 proběhl další hovor Navrhovatelky s Bankou, kdy již při procesu autentizace Navrhovatelky operátorem klientského centra je zcela zřejmé, že je tato prováděna spolu s jejím manželem za použití jeho mobilní aplikace. [...] S ohledem na výše uvedené je tak dle názoru Banky zcela vyloučeno, že by Navrhovatelka o přístupu manžela k jejímu bankovníctví nevěděla. Současně je zřejmé, že si musela být vědoma svého hrubě nedbalého jednání v podobě nedostatečné přístupů do svého bankovníctví, ochrany svých bezpečnostních prvků, jakož i porušování dalších povinností sjednaných rámcovou smlouvou uzavřenou mezi Navrhovatelkou a Bankou, potažmo stanovených v § 165 Zákona. [...] Navrhovatelka byla mimo jiné rovněž pravidelně informována o transakcích na Účtu, když každý měsíc obdržela do svého internetového bankovníctví výpis z Účtu. To dokládáme otiskem z testovacího prostředí Navrhovatelčina IB, konkrétně z její schránky dokumentů, ze které plyne, že Navrhovatelka obdržela každý výpis z Účtu za arbitrem dotazované období srpen 2015 až prosinec 2020. Navrhovatelka tedy měla právo na nápravu neautorizované transakce u Banky uplatit nikoliv v nejzazší lhůtě 13 měsíců, ale bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dověděla. Lze tedy uzavřít, že je více než pravděpodobné, že došlo k porušení i subjektivní lhůty k uplatnění práva na nápravu daných transakcí stanovenou jak příslušnými smluvními ujednáními s Bankou, tak Zákonem. [...] Banka závěrem shrnuje, že tímto podáním vznáší námitku marného uplynutí výše specifikované lhůty stanovené Zákonem. Banka proto tímto podáním dokládá pouze ty důkazy, které svědčí o marném uplynutí lhůty a nedůvodnosti návrhu. Dokládání jakýchkoliv dalších podkladů a detailů k daným transakcím považuje Banka za bezpředmětné, resp. jej hodnotí jako neúměrné a neopodstatněné zatěžování Banky v situaci vyřizování rodinných záležitostí Navrhovatelky. Dle tvrzení Navrhovatelky bylo navíc jí popsání počínání bezpochyby hrubě nedbalé, neboť bylo evidentně v rozporu s jejími smluvními i zákonnými povinnostmi. Banka se domnívá, že jsou splněny podmínky pro to, aby byl návrh Navrhovatelky zamítnut, pokud se jej sama nerozhodne vzít zpět. V takovém případě navrhuje zastavení řízení. Návrh Navrhovatelky je očividně jedním z nástrojů řešení manželského majetkového sporu, neboť z jejího vyjádření plyne, že je u Okresního soudu v Mělníku vedeno rozvodové řízení. Navrhovatelka nadto prokazatelně věděla, že má její manžel přístup k jejímu bankovníctví a tento stav po celou dobu schvalovala. Z tohoto důvodu je tak Banka přesvědčena, že se dokonce nejedná



ani o spor náležející do působnosti finančního arbitra. Je nutné, aby Navrhovatelka řešila vzniklou situaci mimo instituty upravené Zákonem.“

Instituce dále tvrdí, že „[s]oučasně však upozorňujeme na pasáž hovoru (tj. telefonního hovoru ze dne 5. 2. 2020 – pozn. finančního arbitra), kde Navrhovatelka uvádí, že: „no, mobilní aplikaci teda já sice mám, ale nepoužívám ji, protože jsme to zkřížili s manželem, a vono to chodí... to je právě to, co jsem chtěla probírat, že vždycky jakoukoliv platbu já dělám, tak musím volat manželovi, aby mi to potvrdil, že tam je prostě to přesměrovaný ty platby na jeho telefon. A vono to právě nechodí ke mně, já jsem si pak tu aplikaci samozřejmě spustila anebo prostě stáhla, a už mi to nešlo přenastavit, aby právě to potvrzování chodilo ke mně na ten telefon (...).“ Později v hovoru poté, co byla Navrhovatelka upozorněna na porušování Obchodních podmínek a možnost zřízení disponentských oprávnění Navrhovatelka uvedla“ „(...) jsou to společný finance, který, že jo, máme, takže já potřebuju, aby měl k tomu přístup i von, takže proto je to takhle udělaný, no.“ Navrhovatelka později doplňuje, že: „uděláme postupný kroky tak, ať to máme v pořádku, protože říkám, my jsme hledali nějaké řešení, tak on to asi nastavil tak jak to nastavil, samozřejmě nevíme, že něco porušujeme že jo.“ Tímto tedy doplňujeme naše vyjádření ze dne 20. 12. 2023, kde jsme [...] doložili několik hovorů z doby v rozmezí let 2017 až 2019, kde Navrhovatelka shodně uvádí, že manžel má přístup k jejímu platebnímu prostředku, ovládá mobilní aplikaci spárovanou s její Rámcovou smlouvou, je s tím srozuměna a i přes opakovaná upozornění ze strany Banky tento stav dále vědomě udržuje, neboť má zájem na tom, aby měl manžel přístup ke společným peněžním prostředkům.“

Instituce současně tvrdí, že „nedohledala v historii komunikace z roku 2020 žádnou, jejímž obsahem by byl „seznam všech platebních karet“. Navrhovatelka se tak ve svém podání zřejmě odkazuje na komunikaci ze dne 29. 10. 2021. Tato žádost Navrhovatelky nám byla doručena v čase 8:13:38 a odpověď na ni jsme Navrhovatelce zaslali dne 29. 10. 2021 a komunikace pak pokračovala dále až do listopadu roku 2021. Komunikaci přikládáme. Sdělení v podání Navrhovatelky je tak značně zavádějící a především v části týkající se její nevědomosti o přístupu manžela, spárovaných aplikacích a porušování obchodních podmínek též nepravdivé. Přesto dokládáme i zbývající hovory z roku 2020, ze kterých je zřejmé, že Navrhovatelka v tomto roce žádné transakce, které jsou předmětem řízení, neoznačila za neautorizované.“

5. Jednání o smíru

Finanční arbitr v souladu s § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Instituce se k výzvě finančního arbitra, aby sdělila, za jakých podmínek považuje za možné smírné řešení sporu s Navrhovatelem, nevyjádřila. Smírného řešení se proto mezi stranami sporu před vydáním tohoto nálezu finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

6. 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 vrácení částky 12.669.236,43 Kč na Účet, k tíži kterého Instituce tuto částku zúčtovala na základě 127 platebních transakcí, k jejichž provedení Navrhovatel, jak tvrdí, nedal platební příkaz, ani neudělil souhlas.

7.1 Rozhodná právní úprava

Rozhodnou právní úpravou pro účely posouzení nároku Navrhovatele vzneseného v tomto řízení je zákon o platebním styku 2017 jako speciální právní předpis upravující poskytování platebních služeb.

Podle § 275 věty druhé zákona o platebním styku 2017, který nabyl účinnosti dne 13. 1. 2018, 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“.

Protože k provedení části sporných platebních transakcí došlo přede dnem 13. 1. 2018 (konkrétně platebních transakcí provedených v období od 14. 10. 2015 do 17. 11. 2017), tedy za účinnosti zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku 2009“), rozhodnou právní úpravu pro posuzování nároku na náhradu ztráty z těchto transakcí tvoří zákon o platebním styku 2009 jako speciální předpis upravující poskytování platebních služeb.

Tam, kde zákon o platebním styku 2009 ani zákon o platebním styku 2017 neobsahuje speciální úpravu, se použije zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), jako obecný soukromoprávní předpis.

Finanční arbitr nezjistil, že by se nedílnou součástí Rámcové smlouvy ke dni jejího uzavření nestaly Obchodní podmínky účinné od 10. 1. 2015 (dále také „Obchodní podmínky 2015“).

Instituce finančnímu arbitrovi předložila Obchodní podmínky účinné ode dne 18. 2. 2019 (dále také „Obchodní podmínky z února 2019“), Obchodní podmínky účinné ode dne 19. 6. 2019 (dále také „Obchodní podmínky z června 2019“), Obchodní podmínky účinné ode dne 14. 9. 2019 (dále také „Obchodní podmínky ze září 2019“), Obchodní podmínky účinné ode dne 30. 1. 2020 (dále také „Obchodní podmínky z ledna 2020“) a Obchodní podmínky účinné ode dne 3. 11. 2020 (dále také „Obchodní podmínky z listopadu 2020“), o kterých tvrdí, že byly postupně součástí Rámcové smlouvy v období provádění Sporných transakcí, tj. v období od 14. 10. 2015 do 30. 7. 2020. Finanční arbitr z dosud shromážděných podkladů nezjistil, že by se všechny tyto podmínky nestaly součástí smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí.

Podle § 152 odst. 1, 3 a 4 zákona o platebním styku 2017 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 poskytovatel navrhl změnu závazku z rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, uživatel návrh na změnu závazku z rámcové smlouvy přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, neodmítl, poskytovatel v návrhu na změnu závazku z rámcové smlouvy uživatele o tomto důsledku informoval a 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 2017 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.“

Zákon o platebním styku 2009 upravuje změnu závazku z rámcové smlouvy o platebních službách obdobně.

Finanční arbitr zjistil, že Instituce doručila Navrhovateli dne 10. 12. 2018 do internetového bankovníctví zprávu s informacemi o změně Obchodních podmínek 2015 na Obchodní podmínky z února 2019, a téhož dne mu Obchodní podmínky 2019 nahrála do internetového bankovníctví. Současně mu dne 10. 12. 2018 tyto informace zaslala také e-mailem. Instituce dále doručila Navrhovateli dne 17. 4. 2019 do internetového bankovníctví zprávu s informacemi o změně Obchodních podmínek z února 2019 na Obchodní podmínky z června 2019, jejíž přílohou byly Obchodní podmínky z června 2019. Současně mu dne 17. 4. 2019 tyto informace zaslala také e-mailem. Instituce dále doručila Navrhovateli dne 10. 7. 2019 do internetového bankovníctví zprávu s informacemi o změně Obchodních podmínek z června 2019 na Obchodní podmínky ze září 2019, jejíž přílohou byly Obchodní podmínky ze září 2019. Současně mu dne 10. 7. 2019 tyto informace zaslala také e-mailem. Instituce dále doručila Navrhovateli dne 28. 11. 2019 do internetového bankovníctví zprávu s informacemi o změně Obchodních podmínek ze září 2019 na Obchodní podmínky z ledna 2020, jejíž přílohou byly Obchodní podmínky z ledna 2020. Současně mu dne 28. 11. 2019 tyto informace zaslala také e-mailem. Instituce dále doručila Navrhovateli dne 24. 8. 2020 do internetového bankovníctví zprávu s informacemi o změně Obchodních podmínek z ledna 2020 na Obchodní podmínky z listopadu 2020, jejíž přílohou byly Obchodní podmínky z listopadu 2020. Současně mu dne 24. 8. 2020 tyto informace zaslala také e-mailem.

Ve všech těchto případech tak Instituce splnila své povinnosti podle § 152 zákona o platebním styku, protože návrh na změnu závazku z Rámcové smlouvy poskytla, resp. učinila na trvalém nosiči dat nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy měla podle návrhu změna závazku z Rámcové smlouvy nabýt účinnosti, a současně Navrhovatele poučila o jeho právu na odmítnutí návrhu na změnu závazku z Rámcové smlouvy přede dnem, kdy měla 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, Obchodních podmínek 2015, Obchodních podmínek z února 2019, Obchodních podmínek z června 2019, Obchodních podmínek ze září 2019, Obchodních podmínek z ledna 2020 a Obchodních podmínek z listopadu 2020 (všechny Obchodní podmínky dále společně také „Obchodní podmínky“).

7.2 Skutková zjištění

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení ze shromážděných podkladů zjistil, že:

- a) Instituce dne 10. 8. 2015 v 10:14:01 hod. zaslala na telefonní číslo ■■■, o němž Navrhovatel tvrdí, že jde o jeho telefonní číslo, a které si Navrhovatel a Instituce následně dne 14. 8. 2015 sjednali v Rámcové smlouvě pro vzájemnou komunikaci (dále jen „Telefonní číslo“) SMS zprávu s kódem pro nastavení přihlašovacího hesla do internetového bankovníctví; Instituce tak dne 10. 8. 2015 zpřístupnila Navrhovateli internetové bankovníctví;
- b) od 14. 10. 2015 do 30. 7. 2020 došlo k provedení sporných platebních transakcí (dále společně také „Sporné transakce“):
 1. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■■■ ze dne 14. 10. 2015 ve výši 500.000 Kč;
 2. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■■■ ze dne 9. 11. 2015 ve výši 1.000.000 Kč;
 3. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■■■ ze dne 18. 11. 2015 ve výši 1.000.000 Kč;



4. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 30. 5. 2016 ve výši 4.870,53 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 1. 6. 2016;
5. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 1. 6. 2016 ve výši 2.918,92 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 6. 6. 2016;
6. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 4. 6. 2016 ve výši 3.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 6. 6. 2016;
7. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 7. 6. 2016 ve výši 2.935,96 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 8. 6. 2016;
8. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 20. 6. 2016 ve výši 1.000.000 Kč;
9. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 19. 6. 2016 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 21. 6. 2016;
10. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 27. 6. 2016 ve výši 250.000 Kč;
11. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 7. 7. 2016 ve výši 1.000 Kč;
12. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 4. 8. 2016 ve výši 50.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 5. 8. 2016;
13. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 4. 8. 2016 ve výši 50.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 5. 8. 2016;
14. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 16. 8. 2016 ve výši 5.500 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 18. 8. 2016;
15. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 18. 8. 2016 ve výši 5.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 22. 8. 2016;
16. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 23. 8. 2016 ve výši 15.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 25. 8. 2016;
17. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 29. 8. 2016 ve výši 15.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 30. 8. 2016;
18. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 24. 9. 2016 ve výši 60.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 9. 2016;
19. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 24. 9. 2016 ve výši 60.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 9. 2016;
20. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 24. 9. 2016 ve výši 60.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 9. 2016;
21. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 24. 9. 2016 ve výši 60.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 9. 2016;
22. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 24. 9. 2016 ve výši 60.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 9. 2016;
23. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 29. 9. 2016 ve výši 400.000 Kč;
24. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 4. 10. 2016 ve výši 1.382,10 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 7. 10. 2016;
25. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 25. 10. 2016 ve výši 500.000 Kč;
26. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 7. 11. 2016 ve výši 25.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 9. 11. 2016;
27. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 14. 11. 2016 ve výši 500.000 Kč;
28. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 20. 11. 2016 ve výši 5.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 22. 11. 2016;
29. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 22. 11. 2016 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 23. 11. 2016;
30. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 25. 11. 2016 ve výši 500.000 Kč;
31. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 30. 11. 2016 ve výši 100.000 Kč;



32. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 2. 12. 2016 ve výši 80.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 5. 12. 2016;
33. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 2. 12. 2016 ve výši 80.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 5. 12. 2016;
34. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 2. 12. 2016 ve výši 50.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 5. 12. 2016;
35. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 13. 12. 2016 ve výši 100.000 Kč;
36. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 19. 12. 2016 ve výši 100.000 Kč;
37. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 19. 12. 2016 ve výši 50.000 Kč;
38. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 23. 12. 2016 ve výši 500.000 Kč;
39. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 27. 12. 2016 ve výši 100.000 Kč;
40. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 18. 1. 2017 ve výši 50.000 Kč;
41. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 20. 2. 2017 ve výši 30.000 Kč;
42. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 9. 4. 2017 ve výši 70.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 10. 4. 2017;
43. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 9. 4. 2017 ve výši 70.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 10. 4. 2017;
44. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 9. 4. 2017 ve výši 70.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 10. 4. 2017;
45. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 28. 4. 2017 ve výši 50.000 Kč;
46. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 1 ze dne 8. 5. 2017 ve výši 4.568,57 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 10. 5. 2017;
47. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 2. 8. 2017 ve výši 800.000 Kč;
48. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 11. 9. 2017 ve výši 500.000 Kč;
49. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 9. 10. 2017 ve výši 300.000 Kč;
50. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 27. 10. 2017 ve výši 500.000 Kč;
51. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 9. 11. 2017 ve výši 500.000 Kč;
52. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 10. 11. 2017 ve výši 50.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 13. 11. 2017;
53. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 17. 11. 2017 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 20. 11. 2017;
54. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 22. 2. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 2. 2018;
55. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 27. 2. 2018 ve výši 80.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 1. 3. 2018;
56. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 28. 2. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 2. 3. 2018;
57. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 3. 3. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 6. 3. 2018;
58. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 7. 3. 2018 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 9. 3. 2018;
59. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 29. 3. 2018 ve výši 40.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 3. 4. 2018;



60. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 31. 3. 2018 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 4. 4. 2018;
61. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 3. 4. 2018 ve výši 25.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 5. 4. 2018;
62. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 5. 4. 2018 ve výši 15.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 9. 4. 2018;
63. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 24. 4. 2018 ve výši 6.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 4. 2018;
64. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 1. 6. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 4. 6. 2018;
65. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 2. 6. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 5. 6. 2018;
66. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 19. 6. 2018 ve výši 4.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 21. 6. 2018;
67. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 19. 6. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 21. 6. 2018;
68. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 5. 7. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 9. 7. 2018;
69. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 14. 7. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 17. 7. 2018;
70. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 17. 7. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 19. 7. 2018;
71. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 25. 7. 2018 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 27. 7. 2018;
72. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 26. 7. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 30. 7. 2018;
73. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 28. 7. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 31. 7. 2018;
74. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 3. 8. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 6. 8. 2018;
75. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 22. 8. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 24. 8. 2018;
76. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 23. 8. 2018 ve výši 50.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 27. 8. 2018;
77. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 4. 9. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 6. 9. 2018;
78. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 6. 10. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 8. 10. 2018;
79. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 31. 10. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 2. 11. 2018;
80. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 5. 11. 2018 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 7. 11. 2018;
81. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 8. 11. 2018 ve výši 2.760,35 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 12. 11. 2018;
82. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 15. 11. 2018 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 19. 11. 2018;
83. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 22. 11. 2018 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 11. 2018;
84. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 22. 11. 2018 ve výši 40.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 26. 11. 2018;
85. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. 1020722144/6100 ze dne 28. 11. 2018 ve výši 50.000 Kč;
86. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 18. 3. 2019 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 21. 3. 2019;
87. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 21. 3. 2019 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 25. 3. 2019;



88. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 28. 3. 2019 ve výši 40.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 1. 4. 2019;
89. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 3. 5. 2019 ve výši 50.000 Kč;
90. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 13. 5. 2019 ve výši 55.000 Kč;
91. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 27. 5. 2019 ve výši 50.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 29. 5. 2019;
92. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 31. 5. 2019 ve výši 100.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 3. 6. 2019;
93. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 6. 6. 2019 ve výši 30.000 Kč;
94. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 17. 6. 2019 ve výši 30.000 Kč;
95. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 27. 6. 2019 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 1. 7. 2019;
96. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 4. 7. 2019 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 8. 7. 2019;
97. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 9. 7. 2019 ve výši 50.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 11. 7. 2019;
98. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 15. 7. 2019 ve výši 100.000 Kč;
99. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 15. 7. 2019 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 17. 7. 2019;
100. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 25. 7. 2019 ve výši 100.000 Kč;
101. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 1. 8. 2019 ve výši 100.000 Kč;
102. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 14. 8. 2019 ve výši 50.000 Kč;
103. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 17. 8. 2019 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 20. 8. 2019;
104. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 2. 9. 2019 ve výši 70.000 Kč;
105. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 17. 9. 2019 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 19. 9. 2019;
106. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 23. 9. 2019 ve výši 50.000 Kč;
107. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 24. 9. 2019 ve výši 15.000 Kč;
108. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 25. 9. 2019 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 27. 9. 2019;
109. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 21. 11. 2019 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 25. 11. 2019;
110. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 4. 12. 2019 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 6. 12. 2019;
111. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 20. 12. 2019 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 23. 12. 2019;
112. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 24. 12. 2019 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 28. 12. 2019;
113. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 23. 1. 2020 ve výši 20.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 27. 1. 2020;
114. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 28. 1. 2020 ve výši 15.000 Kč;
115. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 27. 1. 2020 ve výši 8.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 29. 1. 2020;



116. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 2 ze dne 30. 1. 2020 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 3. 2. 2020;
 117. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 18. 2. 2020 ve výši 50.000 Kč;
 118. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 3 ze dne 25. 2. 2020 ve výši 30.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 27. 2. 2020;
 119. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 3. 3. 2020 ve výši 35.000 Kč;
 120. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 10. 3. 2020 ve výši 50.000 Kč;
 121. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 17. 3. 2020 ve výši 60.000 Kč;
 122. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 3 ze dne 26. 3. 2020 ve výši 700 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 30. 3. 2020;
 123. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 3 ze dne 26. 3. 2020 ve výši 800 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 30. 3. 2020;
 124. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 3 ze dne 26. 3. 2020 ve výši 800 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 30. 3. 2020;
 125. převod peněžních prostředků z Účtu na účet č. ■ ze dne 3. 6. 2020 ve výši 50.000 Kč;
 126. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 3 ze dne 25. 6. 2020 ve výši 15.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 29. 6. 2020;
 127. výběr hotovosti z bankomatu s použitím Karty 3 ze dne 30. 7. 2020 ve výši 10.000 Kč zaúčtovaný k tíži Účtu dne 3. 8. 2020.
- c) od 14. 10. 2015 do 3. 8. 2020 Instituce Sporné transakce zaúčtovala k tíži Účtu tak jak je uvedeno shora;
- d) Instituce doručila Navrhovateli do internetového bankovníctví
1. dne 1. 11. 2015 výpis z Účtu za měsíc říjen 2015, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 1.;
 2. dne 1. 12. 2015 výpis z Účtu za měsíc listopad 2015, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 2. až 3.;
 3. dne 1. 7. 2016 výpis z Účtu za měsíc červen 2016, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 4. až 10.;
 4. dne 1. 8. 2016 výpis z Účtu za měsíc červenec 2016, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 11.;
 5. dne 1. 9. 2016 výpis z Účtu za měsíc srpen 2016, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 12. až 17.;
 6. dne 1. 10. 2016 výpis z Účtu za měsíc září 2016, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 18. až 23.;
 7. dne 1. 11. 2016 výpis z Účtu za měsíc říjen 2016, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 24. až 25.;
 8. dne 1. 12. 2016 výpis z Účtu za měsíc listopad 2016, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 26. až 31.;
 9. dne 1. 1. 2017 výpis z Účtu za měsíc prosinec 2016, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 32. až 39.;
 10. dne 1. 2. 2017 výpis z Účtu za měsíc leden 2017, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 40.;
 11. dne 1. 3. 2017 výpis z Účtu za měsíc únor 2017, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 41.;



12. dne 1. 5. 2017 výpis z Účtu za měsíc duben 2017, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 42. až 45.;
13. dne 1. 6. 2017 výpis z Účtu za měsíc květen 2017, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 46.;
14. dne 1. 9. 2017 výpis z Účtu za měsíc srpen 2017, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 47.;
15. dne 1. 10. 2017 výpis z Účtu za měsíc září 2017, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 48.;
16. dne 1. 11. 2017 výpis z Účtu za měsíc říjen 2017, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 49. až 50.;
17. dne 1. 12. 2017 výpis z Účtu za měsíc listopad 2017, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 51. až 53.;
18. dne 1. 3. 2018 výpis z Účtu za měsíc únor 2018, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 54.;
19. dne 1. 4. 2018 výpis z Účtu za měsíc březen 2018, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 55. až 58.;
20. dne 1. 5. 2018 výpis z Účtu za měsíc duben 2018, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 59. až 63.;
21. dne 1. 7. 2018 výpis z Účtu za měsíc červen 2018, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 64. až 67.;
22. dne 1. 8. 2018 výpis z Účtu za měsíc červenec 2018, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 68. až 73.;
23. dne 1. 9. 2018 výpis z Účtu za měsíc srpen 2018, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 74. až 76.;
24. dne 1. 10. 2018 výpis z Účtu za měsíc září 2018, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 77.;
25. dne 1. 11. 2018 výpis z Účtu za měsíc říjen 2018, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 78.;
26. dne 1. 12. 2018 výpis z Účtu za měsíc listopad 2018, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 79. až 85.;
27. dne 1. 4. 2019 výpis z Účtu za měsíc březen 2019, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 86. až 87.;
28. dne 1. 5. 2019 výpis z Účtu za měsíc duben 2019, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 88.;
29. dne 1. 6. 2019 výpis z Účtu za měsíc květen 2019, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 89. až 91.;
30. dne 1. 7. 2019 výpis z Účtu za měsíc červen 2019, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 92. až 94.;
31. dne 1. 8. 2019 výpis z Účtu za měsíc červenec 2019, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 95. až 100.;
32. dne 1. 9. 2019 výpis z Účtu za měsíc srpen 2019, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 101. až 103.;
33. dne 1. 10. 2019 výpis z Účtu za měsíc září 2019, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 104. až 108.;
34. dne 1. 12. 2019 výpis z Účtu za měsíc listopad 2019, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 109.;



35. dne 1. 1. 2020 výpis z Účtu za měsíc prosinec 2019, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 110. až 112.;
 36. dne 1. 2. 2020 výpis z Účtu za měsíc leden 2020, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 113. až 115.;
 37. dne 1. 3. 2020 výpis z Účtu za měsíc únor 2020, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 116. až 118.;
 38. dne 1. 4. 2020 výpis z Účtu za měsíc březen 2020, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 119. až 124.;
 39. dne 1. 7. 2020 výpis z Účtu za měsíc červen 2020, který obsahoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 125. až 126.;
 40. dne 1. 9. 2020 výpis z Účtu za měsíc srpen 2020, který obsahoval Spornou transakci uvedenou shora pod pořadovým číslem 127.;
- e) Navrhovatel zaslal Instituci dne 11. 9. 2021 v 12:42 hod. do internetového bankovníctví zprávu s předmětem „Zjistit kdo zadal z jakého telefonu trvalý příkaz a kdo jej zrušil“; v textu zprávy Navrhovatel pouze vyjmenoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 117., 119., 120., 121. a 125.;
- f) Navrhovatel zaslal Instituci dne 28. 10. 2021 v 19:54:13 hod. e-mailovou zprávu s předmětem „Požaduji pomoc při zjištění zneužití mého účtu manželem“ ve znění „Dobrý den, požaduji k dohledání zneužití mého účtu manželem. Věděl moje přístupy a pravděpodobně nechal vystavit třetí kartu, kterou před rozvodem zrušil a já o ni vůbec nevím. Potřebuji zjistit, které výběry dělal ■ z bankomatu, Já používala jen kartu ■ Další kartu měl on ■ A nyní jsem zjistila podle výběrů, že ještě existovala další karta o které vůbec nevím ■ a ■ jen dva výběry, A v roce 2020 byla zrušena před zahájením rozvodového řízení. Je možné u všech karet zjistit, která osoba vybírala z bankomatu? Kdo z mého účtu odesílal na tyto 3 další účty: ■ Z jakého počítače byly platby odesílány. Zmizelo přes 11, 6 mil z mého účtu. Předem děkuji ■“.

7.3 Sporné transakce jako neautorizované platební transakce

Podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku 2009 platí, že „[j]estliže uživatel tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je poskytovatel povinen doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou“.

Podle § 187 odst. 1 zákona o platebním styku 2017 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, zaúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou, jinak platí, že je platební transakce neautorizovaná nebo nesprávně provedená.“

Protože Navrhovatel tvrdí, že Sporné transakce neautorizoval, posuzuje finanční arbitr ztrátu ze Sporných transakcí podle ustanovení zákona o platebním styku 2009 a zákona o platebním styku 2017 o nápravě neautorizované platební transakce.

7.4 Oznámení neautorizované platební transakce poskytovateli platebních služeb

Instituce namítá, že „[v] ustanovení § 188 Zákona (tedy zákona o platebním styku 2017 – pozn. finančního arbitra) je stanovena lhůta, ve které musí uživatel oznámit neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli, tedy Bance. Při nedodržení lhůty vzniká Bance právo odepřít nápravu z důvodu opožděného oznámení. Zákon rozlišuje subjektivní lhůtu „bez zbytečného odkladu“ a objektivní lhůtu v délce trvání 13 měsíců. Uplynutím byť jen jedné z uvedených lhůt vzniká právo Banky namítnout opožděné oznámení, v důsledku čehož soud nebo jiný příslušný orgán právo nepřizná. [...] S ohledem



na skutečnost, že Navrhovatelka přistoupila k reklamaci transakcí provedených výše uvedenými platebními kartami až dne 28. 10. 2021, uplynula Zákonem daná lhůta marně a Navrhovatelce tak právo na nápravu, respektive uplatnění práva na nápravu neautorizovaných karetních transakcí, nesvědčí. [...] Banka závěrem shrnuje, že tímto podáním vznáší námitku marného uplynutí výše specifikované lhůty stanovené Zákonem.“

Podle § 121 odst. 1 zákona o platebním styku 2009 platí, že „[p]látce může právo vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu plátce nebo kdy byla plátcem jinak dána k dispozici k provedení platební transakce.“

Podle § 121 odst. 4 zákona o platebním styku 2009 platí, že „[n]eoznámí-li uživatel neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci včas a namítne-li poskytovatel opožděné oznámení, soud nebo jiný příslušný orgán právo vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce uživateli nepřizná.“

Podle § 188 odst. 1 zákona o platebním styku 2017 platí, že „[p]látce může právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu plátce nebo kdy byla plátcem jinak dána k dispozici k provedení platební transakce.“

Podle § 188 odst. 4 zákona o platebním styku 2017 platí, že „[n]eoznámí-li uživatel neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci včas a namítne-li poskytovatel opožděné oznámení, soud nebo jiný příslušný orgán právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce uživateli nepřizná.“

Navrhovatel a Instituce se v čl. „Platební styk“, odst. 27. Obchodních podmínek 2015 dohodli, že „[p]okud jsme z Vašeho účtu provedli nepotvrzenou platební transakci, uvedeme příslušný účet do stavu, ve kterém by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo. Uděláme to neprodleně, nejpozději do pěti pracovních dnů poté, co nám nepotvrzenou transakci oznámíte. Oznámení nám musíte sdělit ihned, jakmile zjistíte, že došlo k nepotvrzené transakci. Pokud to uděláte po uplynutí 13 měsíců ode dne, kdy k nepotvrzené platební transakci došlo, nemusíme Vaše oznámení přijmout.“

Obdobně se Navrhovatel a Instituce v čl. „Platební styk“, odst. 36. Obchodních podmínek z února 2019, Obchodních podmínek z června 2019, Obchodních podmínek ze září 2019, Obchodních podmínek z ledna 2020 a Obchodních podmínek z listopadu 2020 dohodli, že „[o] nepotvrzené nebo nesprávně provedené platební transakci nás musíte informovat, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se o ní dovíte, nejpozději 13 měsíců ode dne, kdy k nepotvrzené nebo nesprávně provedené platební transakci došlo. Po uplynutí této doby nemusíme Vaše oznámení přijmout.“

Navrhovatel a Instituce se neodchýlili od zákona o platebním styku 2009 ani zákona o platebním styku 2017 ve prospěch Navrhovatele, pokud jde o lhůtu, ve které je Navrhovatel povinen Instituci oznámit provedení neautorizované platební transakce.

7.5 Informační povinnosti Instituce

Podle § 121 odst. 3 zákona o platebním styku 2009 však současně platí, že „[p]oruší-li poskytovatel povinnost uvedenou v § 86, 87, 90 nebo 91 (tedy informační povinnost informovat uživatele platebních služeb o provedených platebních transakcích prostřednictvím výpisů – pozn. finančního arbitra), lhůty pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce neběží, dokud poskytovatel tuto povinnost nesplní alespoň dodatečně.“



Stejně tak podle § 188 odst. 3 zákona o platebním styku 2017 platí, že „[p]oruší-li poskytovatel povinnost uvedenou v § 142, 143, 146 nebo 147 (tedy informační povinnost informovat uživatele platebních služeb o provedených platebních transakcích prostřednictvím výpisů – pozn. finančního arbitra), lhůty pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce neběží, dokud poskytovatel tuto povinnost nesplní alespoň dodatečně“.

Zákon o platebním styku 2009 i zákon o platebním styku 2017 tedy sice stanoví lhůtu pro oznámení neautorizované platební transakce ze strany plátce (v tomto případě Navrhovatele) poskytovateli platebních služeb (v tomto případě Instituci), současně ale podmiňuje běh této lhůty splněním informační povinnosti o platebních transakcích ze strany poskytovatele platebních služeb vůči plátcí.

Navrhovatel a Instituce se v čl. „Jaké od nás můžete čekat služby“, odst. 27. in fine Obchodních podmínek dohodli, že „výpis z účtu od nás dostanete elektronicky každý měsíc.“

Navrhovatel a Instituce se v čl. „Zprávy o zúčtování“, odst. 1. Obchodních podmínek 2015 dohodli, že „o stavu peněz na Vašem účtu, stejně jako o provedení platebních transakcí Vám dáme vědět zprávou o zúčtování nebo prostřednictvím internetového bankovníctví. Dohodli jsme se, že zpráva o zúčtování má formu výpisů z účtu v elektronické formě, který Vám jednou za měsíc v internetovém bankovníctví poskytujeme zdarma. Můžete si sjednat i další aktuálně poskytovanou formu výpisů z účtu a frekvenci zasílání s tím, že zasílání těchto výpisů můžeme podle platného ceníku zpoplatnit.“ Obdobně se Navrhovatel a Instituce dohodli v čl. „Zprávy o zúčtování“, odst. 1. Obchodních podmínek z února 2019, Obchodních podmínek z června 2019, Obchodních podmínek ze září 2019, Obchodních podmínek z ledna 2020 a Obchodních podmínek z listopadu 2020, s tím rozdílem, že Instituce podle těchto podmínek měla Navrhovateli výpis v internetovém bankovníctví pouze zpřístupnit, nikoliv poskytnout.

Navrhovatel a Instituce si tak v souladu se zákonem o platebním styku 2009 a zákonem o platebním styku 2017 sjednali, že Instituce Navrhovateli poskytuje informace o provedených platebních transakcích v podobě pravidelných elektronických výpisů z Účtu zpřístupňovaných (poskytovaných) v internetovém bankovníctví.

Instituce finančnímu arbitrovi předložila otisky obrazovky internetového bankovníctví Navrhovatele zobrazující doručení výpisů obsahujících všechny Sporné transakce do internetového bankovníctví Navrhovatele. Finanční arbitr tak nezjistil, že by Instituce v souladu s tím, co si s Navrhovatelem sjednala, neumožnila Navrhovateli se dozvědět o Sporných transakcích.

Finanční arbitr z dosud shromážděných podkladů nezjistil, že by Instituce nezpřístupňovala Navrhovateli výpisy z Účtu v jeho internetovém bankovníctví.

Současně finanční arbitr zjistil, že Instituce Navrhovateli zpřístupnila internetové bankovníctví již dne 10. 8. 2015 prostřednictvím SMS doručené na Telefonní číslo, o němž Navrhovatel tvrdí, že jde o jeho telefonní číslo. Nadto Navrhovatel sám tvrdí, že „[p]rvní autorizace probíhala přes SMS a telefon s číslem ■ a potvrzení přišlo na můj telefon“.

Finanční arbitr současně zdůrazňuje, že přístup do internetového bankovníctví nebyl závislý na tom, zda Navrhovatel měl či má nainstalovanou aplikaci mobilního bankovníctví, neboť Instituce přístup do internetového bankovníctví umožňuje současně prostřednictvím svého webového rozhraní.

7.6 Povinnost Navrhovatele kontrolovat výpis z účtu

Peněžní prostředky vložené na Účet představují, jak konstatoval Nejvyšší soud ve svém rozsudku ze dne 10. 11. 2004, sp. zn. 35 Odo 801/2002, pohledávku Navrhovatele za Institucí: „Peněžní prostředky na účtu vedeném peněžním ústavem na základě smlouvy o běžném účtu nebo na základě smlouvy o vkladovém účtu z tohoto pohledu nejsou v majetku majitele účtu, v jehož prospěch byl tento účet zřízen, nýbrž v majetku peněžního



ústavu. ... Oprávnění majitele účtu, spočívající v tom, aby na základě jeho příkazu byly vyplaceny peněžní prostředky z účtu u peněžního ústavu, totiž představuje, jak výše uvedeno, pouze pohledávku z účtu u peněžního ústavu. Jinak řečeno, nejde o „věc“, nýbrž o „nárok majitele účtu na výplatu peněžních prostředků z tohoto účtu“ (pohledávku z účtu) při splnění sjednaných podmínek.“

Navrhovatel a Instituce se v čl. „Zprávy o zúčtování“, odst. 3. Obchodních podmínek 2015 dohodli, že *„[j]e Vaší povinností ve výpisu z účtu kontrolovat správnost zúčtování a případnou nesrovnalost nám neprodleně oznámit.“* Stejně se Navrhovatel a Instituce dohodli v čl. „Zprávy o zúčtování“, odst. 2. Obchodních podmínek z února 2019, Obchodních podmínek z června 2019, Obchodních podmínek ze září 2019, Obchodních podmínek z ledna 2020 a Obchodních podmínek z listopadu 2020.

Navrhovatel a Instituce si tak sjednali povinnost Navrhovatele kontrolovat správnost zúčtování, v tomto případě výpisy z Účtu.

Tato povinnost nepřímo vyplývá také ze zákona o platebním styku 2009 a zákona o platebním styku 2017, ačkoliv ji výslovně nestanoví, neboť na jedné straně stanoví informační povinnost poskytovatele platebních služeb (tedy Instituce) týkající se provedených platebních transakcí a současně omezuje možnost plátce (tedy Navrhovatele) uplatnit právo z neautorizovaných transakcí u soudu nebo jiného příslušného orgánu v případě, že je plátce neoznámí poskytovateli platebních služeb včas. Plátce tak musí výpisy kontrolovat, neboť v opačném případě se vystavuje riziku, že uplatní-li následně nárok na náhradu ztráty z neautorizovaných platebních transakcí u soudu nebo jiného příslušného orgánu, ten mu jej k námitce poskytovatele platebních služeb nepřizná.

Navrhovatel opakovaně namítá, že o provádění Sporných transakcí nevěděl (resp. nemohl vědět) až do doby, kdy získal od Instituce seznam Sporných transakcí provedených prostřednictvím internetového bankovníctví s uvedením zařízení, prostřednictvím kterého byly potvrzeny. Finanční arbitr dovozuje, že Navrhovatel má za to, že bez uvedení zařízení není uživatel platebních služeb schopen poznat, jakou platební transakci neprovedl. Takovému závěru však finanční arbitr nemůže přisvědčit.

Zákon o platebním styku 2009 ve svém § 90 odst. 1 a zákon o platebním 2017 ve svém § 146 odst. 1 shodně stanoví rozsah informační povinnosti poskytovatele platebních služeb, konkrétně jde o tyto informace: *„a) údaj umožňující plátcí identifikovat platební transakci, a připadá-li to v úvahu, také údaje o příjemci, b) částku platební transakce v měně, v níž byla odepsána z platebního účtu plátce, nebo v měně použité v platebním příkazu, c) údaj o úplatě, kterou je plátce povinen zaplatit poskytovateli za provedení platební transakce, a skládá-li se úplata z více samostatných položek, i rozpis těchto položek, d) tam, kde to připadá v úvahu, směnný kurz použitý poskytovatelem plátce a částku platební transakce po této směně měn a e) den valuty částky odepsané z platebního účtu plátce nebo datum přijetí platebního příkazu.“*

„Poskytovatel plátce je povinen plátcí sdělit údaj, který mu umožní identifikovat platební transakci. Jednoznačná identifikace platební transakce může být dána jejím číselným označením nebo slovním popisem.“ (Beran, J., Nýdrle, T., Strnadel, D.: Zákon o platebním styku: Komentář. Praha: Wolters Kluwer, 2020).

Zákon o platebním styku 2009 ani zákon o platebním styku 2017 tak nestanoví pro informační povinnost Instituce podmínku uvedení údaje o zařízení, ze kterého byla platební transakce potvrzena (autorizována), a Navrhovatel a Instituce si takovou podmínku nesjednali ani v Rámcové smlouvě.

Zákon o platebním styku 2009 a zákon o platebním styku 2017 totiž vychází z logického předpokladu, že uživatel platebních služeb musí vědět, jaké platební transakce sám provedl, a prostým vyloučením vlastních transakcí jednoduše identifikovat jakoukoliv, resp. všechny ostatní transakce jako ty, které neprovedl. V tomto případě nadto šlo u platebních transakcí provedených prostřednictvím internetového bankovníctví o transakce provedené ve velmi vysokých částkách, kde si nelze představit, že by si Navrhovatel nebyl jist, zda je sám



prováděl (zvláště pokud současně tvrdí, že sám neprováděl žádné). U karetních platebních transakcí pak finanční arbitr zdůrazňuje, že u každé z nich je ve výpise současně uvedeno číslo platební karty, se kterou byly provedeny. Navrhovatel tak nemůže argumentovat, že by snad z výpisu nebyl schopen je identifikovat jako provedené Kartou 1 až 3.

Jestliže Navrhovatel výpisy z Účtu nekontroloval, ačkoliv tak podle Rámcové smlouvy a zákona o platebním styku 2009 a zákona o platebním styku 2017 činit měl a mohl, nemůže z tohoto porušení svých povinností dovozovat, že mu lhůta k oznámení Sporných transakcí jako neautorizovaných neběžela.

7.7 Lhůta pro oznámení neautorizované platební transakce

Předpokladem úspěšné žádosti uživatele platebních služeb (v tomto případě Navrhovatele) o vrácení částek neautorizovaných platebních transakcí (v tomto případě částek Sporných transakcí) proti poskytovateli platebních služeb (v tomto případě Instituci) je tedy jejich včasné oznámení bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce (v tomto případě Sporných transakcí) odepsána z platebního účtu plátce (v tomto případě z Účtu).

Zákon o platebním styku stanovuje subjektivní lhůtu „bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl“ a objektivní lhůtu 13 měsíců „ode dne odepsání částky z účtu“. Pro posouzení, že plátce neautorizovanou transakci včas neoznámil, postačuje, aby uplynula pouze jedna z nich.

Pro běh objektivní lhůty 13 měsíců přitom není rozhodné, zda se plátce (v tomto případě Navrhovatel) o provedení platební transakce (resp. o odepsání částky platební transakce z účtu) dozvěděl či nikoliv (např. proto, že nekontroloval výpisy z účtů, což, jak finanční arbitr vysvětlil výše, bylo jeho povinností), pokud jeho poskytovatel platebních služeb (v tomto případě Instituce) vůči němu v souladu s rámcovou smlouvou o platebních službách (v tomto případě s Rámcovou smlouvou) splnil svou povinnost ho o platební transakci informovat.

7.8 Promlčení a jeho právní následky

Pokud uživatel platebních služeb provedení neautorizované platební transakce včas neoznámí a poskytovatel platebních služeb namítne promlčení, nelze nárok na vrácení částky neautorizované platební transakce uživateli platebních služeb přiznat.

Promlčení je právní institut, kterým dochází k oslabení určitého práva v důsledku plynutí času. Po marném uplynutí zákonem stanovené promlčecí lhůty vzniká povinnému (v tomto případě Instituci) oprávnění vznést námitku promlčení, jejíž uplatnění následně vylučuje možnost přiznání promlčeného práva oprávněnému (v tomto případě Navrhovateli) orgánem veřejné moci. Z ustálené rozhodovací praxe obecných soudů České republiky (viz například rozsudek Nejvyššího soudu 28 Cdo 2749/2021) vyplývá, že „dovolá-li se účastník řízení důvodně promlčení, nelze promlčené právo (nárok) přiznat; návrh na zahájení řízení v takovém případě soud zamítne. Podstatné přitom je, že nárok není možno pro promlčení soudním rozhodnutím žalobci přiznat ani v případě, že by bylo prokázáno, že existoval. Je-li tedy v řízení uplatněna námitka promlčení, je na soudu, aby se v souladu se zásadou hospodárnosti řízení obsaženou v § 6 o. s. ř. přednostně zabýval otázkou promlčení práva, pokud to vede rychleji a účinněji k vydání rozhodnutí ve věci samé, a nikoliv nárokem samým [...]“

Finanční arbitr dále odkazuje Navrhovatele na závěry Nejvyššího soudu v rozhodnutí ze dne 29. 8. 2007, sp. zn. 26 Odo 683/2006, podle kterého „dovolá-li se dlužník odůvodněně námitky promlčení, soud žalobu zamítne, aniž by zkoumal, zda uplatňované právo věřitele vůbec existuje či nikoliv“.



7.9 Oznámení Sporných transakcí Instituci jako neautorizovaných

Finanční arbitr zjistil, že Instituce zpřístupňovala Navrhovateli výpisy v internetovém bankovníctví, do kterého mu umožnila přístup již dne 10. 8. 2015 prostřednictvím Telefonního čísla. Finanční arbitr opakuje, že přístup do internetového bankovníctví nebyl závislý na tom, zda Navrhovatel měl či má nainstalovanou aplikaci mobilního bankovníctví, neboť Instituce přístup do internetového bankovníctví umožňuje současně prostřednictvím svého webového rozhraní.

V tomto případě proto musela lhůta 13 měsíců k oznámení Sporných transakcí začít běžet dnem odepsání částky každé ze Sporných transakcí z Účtu, tj. dnem zaúčtování každé ze Sporných transakcí. První ze Sporných transakcí byla zaúčtována dne 14. 10. 2015 a poslední ze Sporných transakcí dne 3. 8. 2020.

Podle § 605 odst. 2 občanského zákoníku platí, že „[k]onec lhůty nebo doby určené podle týdnů, měsíců nebo let připadá na den, který se pojmenováním nebo číslem shoduje se dnem, na který připadá skutečnost, od níž se lhůta nebo doba počítá...“

Konec třináctiměsíční objektivní lhůty pro oznámení Sporných transakcí Instituci tak u poslední ze Sporných transakcí připadá na den 3. 9. 2021. U ostatních Sporných transakcí tato lhůta uplynula již přede dnem 3. 9. 2021.

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel oznámil Instituci provedení kterékoliv ze Sporných transakcí jako učiněné bez jeho souhlasu přede dnem 3. 9. 2021.

Navrhovatel zaslal Instituci dne 11. 9. 2021 v 12:42 hod. do internetového bankovníctví zprávu s předmětem „Zjistit kdo zadal z jakého telefonu trvalý příkaz a kdo jej zrušil“; v textu zprávy Navrhovatel pouze specifikoval Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 117., 119., 120., 121. a 125. I pokud by tuto zprávu finanční arbitr posoudil jako oznámení, že Sporné transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 117., 119., 120., 121. a 125. Navrhovatel sám neautorizoval, učinil Navrhovatel toto oznámení až po dni 3. 9. 2021.

Ostatní Sporné transakce oznámil Navrhovatel Instituci jako neautorizované až dne 28. 10. 2021, i v tomto případě tak tedy učinil až po dni 3. 9. 2021.

Navrhovatel sice tvrdí, že „[v] roce 2020 až poté, co jsem zjistila všechny finanční přesuny pana ■ z mého účtu, jsem to neprodleně začala řešit s bankou, protože jsem uvedené transakce nikdy nedělala a nevěděla o nich. Manžel mi tvrdil, že transakce musí potvrzovat v jeho internetovém bankovníctví, že má u Air Bank také účet a banka to po něm takto požaduje. Jasně zde sděluji, že jsem si aplikaci stáhla a nešlo mi to nastavit, abych byla informována o převodech. To je důkaz reklamace, že služba nešla používat, tak jak jí banka prezentovala a já jsem to s bankou řešila, ale to bylo bankou odmítnuto.“

Z žádného z podkladů shromážděných v řízení však nevyplývá, že by Navrhovatel kdykoliv v průběhu roku 2020 oznámil Instituci kteroukoliv ze Sporných transakcí jako neautorizovanou, tedy provedenou bez jeho souhlasu, naopak Navrhovatel v roce 2019 i 2020 opakovaně vyjádřil srozumění s tím, že jeho manžel může provádět platební transakce z Účtu („já mobilní aplikaci teda nemám, nemám nainstalovanou [...] Manžel ji má jako do mé banky“ [...] Manžel právě dneska něco posílal jako školný pro děti“ „vždycky jakoukoliv platbu já dělám, tak musím volat manželovi, aby mi to potvrdil, protože tam je prostě to přesměrovaný ty platby na jeho telefon. [...] vždycky já mu musím volat a říct, aby mi to potvrdil, aby mi potvrdil platbu, když něco posílám nebo prostě když něco potřebuju“). Z těchto vyjádření vyplývá, že Navrhovatel se nemohl domnívat, že jeho manžel má pouze náhled na Účet, ale věděl, že může provádět z Účtu platební transakce.

Navrhovatel tak Instituci v roce 2020 neoznámil, že by s provedením jakékoliv platební transakce z Účtu neudělil souhlas, naopak z jeho vyjádření vyplývá, že s potvrzováním platebních transakcí svým manželem je srozuměn. Finanční arbitr upozorňuje, že vyjádření Navrhovatele v podobě zachycené v nahrávkách by byla pro rozhodnutí sporu zásadní i v případě, že by Navrhovatel Sporné transakce Instituci řádně a včas oznámil, neboť bez ohledu na jejich zpětnou interpretaci Navrhovatelem, s níž se finanční arbitr neztotožňuje, je



z nich zřejmé, že Navrhovatel musel předat platební prostředky (tj. internetové bankovníctví a Karty 1 až 3) určené jemu osobně do dispozice třetí osoby (svého manžela), s vědomím a souhlasem k tomu, aby je tato třetí osoba používala a prováděla jejich prostřednictvím platební transakce. Pokud lze platební transakce provedené touto třetí osobou vůbec považovat za neautorizované (tedy provedené bez souhlasu Navrhovatele), nesl by Navrhovatel ztrátu z nich v takovém případě sám, neboť vědomé předání platebních prostředků třetí osobě k provádění platebních transakcí nelze vyhodnotit jinak, než že došlo z hrubé nedbalosti k porušení povinnosti přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu osobních bezpečnostních prvků těchto platebních prostředků.

Z vyjádření Navrhovatele nadto vyplývá, že Navrhovateli uplynula také subjektivní lhůta k oznámení Sporných transakcí jako neautorizovaných (tedy lhůta „bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl“), neboť Navrhovatel tvrdí, že „[v] roce 2020 až poté, co jsem zjistila všechny finanční přesuny pana ■ z mého účtu, jsem to neprodleně začala řešit s bankou“, „[v] dubnu 2020 oznámil rozvod 9. 10. 2020 podepsán notářský zápis“, „[n]a vše jsem přišla, až když byly všechny finance pryč a ■ oznámil rozvod a že nejsou žádné finance“ a „TELEFONNÍ HOVORY Z ROKU 2020 JASNĚ DOKAZUJÍ V JAKÉM ČASE JSEM SE O POVODU DOZVĚĎELA. BYL TO ROK AŽ 2020 PO PODPISU NOTÁŘSKÉHO ZÁPISU, KDE JSEM ŘEŠILA ZMIZENÍ VŠECH FINANCÍ“.

Navrhovatel tak opakovaně označuje rok 2020 za dobu, kdy zjistil, že z Účtu měly být odčerpány peněžní prostředky manželem Navrhovatele. Přesto Instituci za účelem oznámení této skutečnosti nekontaktoval přede dnem 11. 9. 2021.

7. K výroku nálezů

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení nezjistil, že by Navrhovateli svědčil nárok na nápravu Sporných transakcí jako neautorizovaných platebních transakcí, protože je neoznámil Instituci v zákonné a sjednané lhůtě, tedy do 13 měsíců poté, co byly částky Sporných transakcí odepsány z Účtu, ani bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl, a protože současně finanční arbitr nezjistil, že by Instituce nesplnila vůči Navrhovateli svou informační povinnost, tedy povinnost informovat Navrhovatele v pravidelných intervalech o provedených platebních transakcích.

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

Poučení:

Proti tomuto nálezů 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 – datová schránka ■
Instituce – datová schránka u7sk5zf

