



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/291/2023 – 58

Praha 21. 1. 2025

N á l e z

Finanční arbitř 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 1. 2. 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 uvedení platebních účtů č. ■ a č. ■, které pro Navrhovatele vede Instituce, do stavu, ve kterém by byly, kdyby Instituce dne 6. 9. 2022 neodepsala z platebního účtu č. ■ ve prospěch platebního účtu č. ■ částku 61.000 Kč a z platebního účtu č. ■ ve prospěch účtu třetí osoby částku 80.000 Kč jako souhrnnou částku 2 platebních transakcí, takto:

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

Odůvodnění:

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem domáhá, aby Instituce uvedla platební účty, které pro něho vede, do stavu, v němž by byly, kdyby ze spořicího účtu neodepsala částku platební transakce ve prospěch běžného účtu a z běžného účtu neodepsala částku dvou platebních transakcí ve prospěch účtu třetí osoby, protože Navrhovatel k jejich provedení nedal platební příkaz, ani neudělil souhlas.

Finanční arbitř ze shromážděných podkladů zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 22. 11. 2011 rámcovou smlouvu číslo ■ ve znění dodatku číslo 1 k rámcové smlouvě číslo ■ ze dne 22. 4. 2014 (dále jen „Rámcová smlouva“), ve které si sjednali, že Instituce pro Navrhovatele bude vést platební účty č. ■ (dále jen „Běžný účet“) a č. ■ (dále jen „Spořicí účet“, společně s Běžným účtem dále jen „Účty“), ke správě Účtů mu zřídí internetové bankovníctví a v čl. 3 Rámcové smlouvy si Navrhovatel a Instituce sjednali jako telefonní číslo pro zaslání hesla a autorizačních SMS zpráv číslo ■ (dále jen „Telefonní číslo“).

Účty jsou platebními účty podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť byly zřízeny za účelem provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, tj. ke vkladům peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Rámcová smlouva, kterou Navrhovatel a Instituce uzavřeli, je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 127 písm. a) zákona o platebním styku, protože se v ní



Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět na Účty a z Účtů platební transakce jednotlivě neurčené, tedy vklady, výběry a převody peněžních prostředků.

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

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

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

2. Podklady předložené Navrhovatelem

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



3. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že sám nedal dne 6. 9. 2022 platební příkaz k provedení platební transakce k tíži Spořicího účtu v částce 61.000 Kč ve prospěch Běžného účtu (dále jen „Sporná transakce mezi vlastními účty“) ani platební příkazy k provedení dvou platebních transakcí k tíži Běžného účtu v celkové částce 80.000 Kč (dále jen „Sporné transakce z Běžného účtu“), ani s jejich provedením neudělil souhlas (Sporná transakce mezi vlastními účty a Sporné transakce z Běžného účtu společně dále jen „Sporné transakce“).

Navrhovatel v návrhu na zahájení řízení tvrdí, že „[s]tal jsem se obětí podvodu, kdy jsem na falešné stránce banky předal své přihlašovací údaje podvodníkovi, který mně pak vybral z účtu veškeré peníze (80tis. Kč). To byla moje chyba. Banka však mohla a měla vzniklé škodě zabránit, ale neučinila vůbec NIC. [...] Pochybe[n]í banky vidím v tom, že přihlášení podvodníka z cizího telefonu sice považovala za podezřelé a poslala mi o tom zprávu, ale nedala mi ani čas z[p]rávu přečíst a transakci provedla. Když jsem se chtěl [...] přihlásit k účtu, abych zjistil co se děje, banka účet zablokovala. Jakákoliv má předchozí transakce na účtu mus[e]jla být ještě potvrzena kódem zaslaným na můj u banky registrovaný telefon, v tomto případě to banka nevyžadovala. O tom, že se jedná o podvod, jsem banku neprodleně informoval (v řádu minut). Operátorka mi sdělila, že příslušnému útvaru už bude končit pracovní doba a že to budou [ř]ešit nazítří a hned ráno se mi ozvou. Po několika (4-5) urgencích se ozvali až třetí den a sdělili mi[,] že nic dělat nemohou“.

Navrhovatel v doplnění návrhu na zahájení řízení tvrdí, že „obdržel jsem odkaz: <https://dpd-cz.platinum-pay.site/cash3610433641> [...] na který jsem se připojil z desktopu [...] Tato stránka mne přesměrovala na stránky, které se tvářily jako stránky banky a přihlásil jsem se přihlašovacím jménem heslem a kódem z SMS [...] dne 6.9.22 jsem se na falešné stránce přihlásil včetně potvrzovací SMS, a to dvakrát, protože se stránka chovala divně. Proto jsem se pak pokusil přihlásit přes pravé stránky banky, ale přístup mi byl bankou zablokován“.



Navrhovatel v reakci na výzvu finančního arbitra tvrdí, že „banka v 18,42 poslala zprávu o podezřelém přihlášení k účtu s tím, že obratem zavolá a prověří to [...] nikdo nezavolal a podezřelé transakce nechala banka proběhnout. V 18,47 jsem banku kontaktoval sám, protože mi cca 5 minut před tím [...] jako oprávněnému majiteli účtu zablokovala přístup k účtu [...] při přihlášení podvodníka z mobilního telefonu banka nedodržela zásadu silného ověření nejméně ze dvou prvků. [...] autorizaci prostřednictvím biometrických údajů banka v žádném případě provést nemohla, protože žádné mé biometrické údaje prokazatelně k dispozici nemá. [...] souhlas se spornými transakcemi jsem nemohl odvolat, protože mi v tom banka sama zabránila tím, že mi [...] znemožnila přístup k účtu. [...] že se jedná o podvodné transakce věděla banka již několik minut po jejich provedení, tak přestože mohla a měla jednat, tak k odvrácení vzniklé škody neudělala vůbec nic [...] Banka se mohla pokusit účet podvodníka zablokovat - peníze na něm ležely dva dny. [...] banka pochybila v tom, že umožnila připojení k účtu z cizího u banky neregistrovaného mobilu, provedené transakce nebyly řádně autorizovány a banka, ačkoliv mě informovala o podezřelém přístupu k účtu [...] neautorizované transakce nechala proběhnout“.

4. Podklady předložené Institucí

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



5. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že „Navrhovatel jednal v rozporu se svou zákonnou povinností danou ustanovením § 165 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, podle nějž platí, že „[a] uživatel a) používá platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijme veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků, a b) bez zbytečného odkladu po zjištění oznámí poskytovateli nebo osobě jím určené ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku“. Bohužel toto jednání Navrhovatele vyústilo ke vzniku situace, kdy se stal obětí tzv. phishingového útoku ze strany neznámého pachatele a Banka má za to, že z hlediska odborné péče nebo obezřetnosti již nemohla učinit více. Ačkoliv jen nám líto, do jaké situace se Navrhovatel dostal, pochybení na naší straně s odkazem na vše výše uvedené neshledáváme a na návrh smíru nemůžeme přistoupit. Je třeba, aby se Navrhovatel dále domáhal náhrady škody vůči neznámému pachateli v trestním řízení“.

6. Opatření podklady

Za účelem spolehlivého zjištění skutkového stavu věci si finanční arbitr vyžádal od Instituce zejména:

- a) záznamy z informačního systému Instituce v podobě tzv. logu aktivit v internetovém a mobilním bankovníctví Navrhovatele ze dne 6. 9. 2022, který zachycuje výpis operací iniciovaných a uskutečněných v prostředí internetového a mobilního bankovníctví, jako je zejména přihlášení do internetového a mobilního bankovníctví, dání platebních příkazů k provedení platebních transakcí, změna limitů, propojení aplikace My Air s internetovým bankovníctvím Navrhovatele a další elektronická právní jednání včetně jejich autorizace prostřednictvím autorizační SMS a/nebo za využití aplikace My Air (dále jen „Autorizační log“).

Autorizační log zaznamenává mj. datum a čas iniciace a provedení operace, kanál (internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví), elektronické zařízení, ze kterého byla operace potvrzena apod.;



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

Finanční arbitr si navíc vyžádal od společnosti Raiffeisenbank a.s., IČO 492 40 901, se sídlem, Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4 jako poskytovatele platebních služeb příjemce (dále jen „Dožádaná osoba“), tj. majitele platebního účtu č. ■■■, na který byly připsány částky Sporných transakcí z Běžného účtu (dále jen „Cílový účet“), přehled platebních transakcí uskutečněných ve prospěch a k tíži Cílového účtu dne 6. 9. 2022 v čase od 18:44 hod.

Pověření zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra současně v rámci řízení vedených o obdobném předmětu sporu (kybernetické útoky) dne 12. 9. 2023 nahlédli do spisů a elektronických záznamů Instituce za účelem opatření podkladů potřebných pro řádné posouzení sporů ve smyslu § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi a ověření spolehlivosti Institucí předložených záznamů z vnitřních informačních systémů (dále jen „Místní šetření“).

Finanční arbitr považuje Autorizační log a otisky obrazovky z informačního systému Instituce zaznamenávající provedení Sporných transakcí předložené Institucí za spolehlivé ve smyslu § 562 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), protože nezjistil, že by se záznamy údajů o právních jednáních v elektronickém systému neprováděly systematicky a posloupně a nebyly chráněny proti změnám.

7. Jednání o smíru

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

Navrhovatel finančnímu arbitrovi sdělil, že „[s]mírné řešení považuji za možné, pokud mi banka z podvodem odepsané částky z účtu uhradí (vrátí zpět na účet) aspoň částku 60 000 Kč“.

Instituce finančnímu arbitrovi sdělila, že „pochybení na naší straně s odkazem na vše výše uvedené neshledáváme a na návrh smíru nemůžeme přistoupit“.

V předběžném právním posouzení ze dne 19. 7. 2023, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 16, a v doplněném předběžném právním posouzení ze dne 3. 1. 2024, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 31, vyzval finanční arbitr Navrhovatele, aby se vyjádřil k dosud shromážděným podkladům a jejich pečlivému předběžnému právnímu posouzení, současně Navrhovatele vyzval, aby doložil, že předběžné právní posouzení není správné anebo zvážil zpětvzetí návrhu na zahájení řízení. Finanční arbitr odkázal na podrobné odůvodnění předběžného právního posouzení s tím, že by mu nemohl na základě dosud shromážděných podkladů vyhovět. Finanční arbitr současně dne 8. 9. 2024, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 46, vyzval Instituci k podání ústního vysvětlení, kde Instituci shrnul dosavadní skutková zjištění a poučil ji o možném výkladu právních předpisů relevantních pro právní posouzení sporu, jak zachycuje protokol ze dne 7. 10. 2024, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 50. Dne 21. 11. 2024, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 54, Instituce reagovala na zjištění a závěry prezentované na ústním vysvětlení a odmítla smírné řešení sporu s Navrhovatelem.

Navrhovatel svůj návrh zpět nevzal a smírného řešení se mezi stranami sporu před vydáním tohoto nálezu finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

8. Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními



předpisy. Finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

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

Předmětem řízení je posouzení nároku Navrhovatele na uvedení Účtů do stavu, ve kterém by byly, kdyby Instituce dne 6. 9. 2022 neodepsala ze Spořicího účtu částku 61.000 Kč ve prospěch Běžného účtu a neodepsala z Běžného účtu částku 80.000 Kč jako souhrnnou částku 2 platebních transakcí, protože Navrhovatel k provedení těchto platebních transakcí nedal platební příkaz, ani neudělil souhlas.

8.1. Skutková zjištění

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

- a) Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 22. 11. 2011 Rámcovou smlouvu, ve které si sjednali Telefonní číslo pro zasílání hesla a autorizačních SMS zpráv a kontaktní e-mailovou adresu ■ (dále jen „E-mailová adresa“);
- b) Navrhovatel měl propojenou mobilní aplikaci My Air s internetovým bankovníctvím na elektronickém zařízení typu „WP12 Pro“ s operačním systémem Android 11 nazvaném jako „můj telefon“ v období od 13. 5. 2022 do 15. 7. 2022, jak vyplývá z informačního systému Instituce;
- c) dne 6. 9. 2022 Navrhovatel obdržel v chatu aplikace Whatsapp od uživatele ■ zprávu, která obsahovala odkaz, na který Navrhovatel klikl, a který ho přesměroval na webové stránky <https://dpd-cz.platinum-pay.site/cash3610433641>, které Navrhovatel považoval za přihlašovací stránku do internetového bankovníctví Instituce (dále jen „Podvodná stránka“).

Navrhovatel se na Podvodné stránce pokusil přihlásit do svého internetového bankovníctví k Účtům, tedy vyplnil uživatelské jméno a heslo (dále jen „Přihlašovací údaje“) a přepsal kód z autorizační SMS zprávy; jak finanční arbitr zjistil ze záznamů telefonního hovoru, který vedl Navrhovatel s Institucí dne 6. 9. 2022 v 18:55:41 hod., z usnesení Policie České republiky ze dne 16. 1. 2023, č. j. KRPU-164651-55/TČ-2022-040781-27, a z tvrzení Navrhovatele v návrhu na zahájení řízení a v doplnění návrhu na zahájení řízení ze dne 21. 2. 2023, č. j. FA/SR/PS/291/2023 – 4, a z podkladů, které předložil;

- d) dne 6. 9. 2022 v čase 18:34:51 hod. byl zadán požadavek k přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z IP adresy ■ (elektronické zařízení s touto IP adresou dále jen „Zařízení třetí osoby“), když při tomto přihlášení byly zadány oba Přihlašovací údaje a rovněž datum narození Navrhovatele;

v čase 18:35:02 hod. odeslala Instituce na Telefonní číslo SMS zprávu s textem „Přihlaseň do internetového bankovníctví prosím potvrďte přepsaním kodu ■“, zadáním tohoto autorizačního kódu došlo k úspěšnému přihlášení do internetového bankovníctví ze Zařízení třetí osoby; jak vyplývá z informačního systému Instituce a z tvrzení stran sporu.

Finanční arbitr dovozuje, že se do internetového bankovníctví úspěšně přihlásila třetí osoba z jiného zařízení, než se dosud přihlašoval Navrhovatel, v důsledku toho, že Navrhovatel na



Podvodné stránce zadal své Přihlašovací údaje, datum narození a autorizační kód z SMS zprávy v domněnání, že se sám přihlašuje do internetového bankovníctví, a tím je třetí osobě zpřístupnil.

Finanční arbitr nezjistil, že by se bez zadání Přihlašovacích údajů a autorizačního kódu bylo možné do internetového bankovníctví Instituce úspěšně přihlásit; tuto skutečnost finanční arbitr ověřil na Místním šetření.

Finanční arbitr dále ze shromážděných podkladů dovozuje, že

- e) dne 6. 9. 2022 v čase 18:36:29 hod. dala třetí osoba v internetovém bankovníctví Navrhovatele v rámci přihlášení podle písmene d) požadavek na propojení aplikace My Air nainstalované na novém elektronickém zařízení, konkrétně na zařízení ■ nazvaném „Air bank“ s operačním systémem Android 12 (dále jen „Nové zařízení“), s internetovým bankovníctvím Navrhovatele;

v čase 18:36:30 hod. odeslala Instituce na Telefonní číslo SMS zprávu s jednorázovým potvrzovacím kódem pro propojení aplikace My Air na Novém zařízení s internetovým bankovníctvím Navrhovatele a pro její nastavení jako primární autorizační metody s textem „Chystate se propojit aplikaci My Air se svým uctem v Air bank. Nove zarizeni pro potvrzovani nebo nahled plateb schvalite kodem ■. Kod nikomu nepredavejte“;

v čase 18:37:21 hod. došlo zadáním tohoto autorizačního SMS kódu k propojení aplikace My Air na Novém zařízení s internetovým bankovníctvím Navrhovatel;

Navrhovatel v této souvislosti finančnímu arbitrovi potvrdil, že obdržel i druhou SMS zprávu s jednorázovým kódem a sdělil, že „[d]ne 6.9.22 jsem se na falešné stránce přihlásil včetně potvrzovací SMS, a to dvakrát, protože se stránka chovala divně“; to vše vyplývá z tvrzení stran sporu a ze záznamů z informačního systému Instituce;

- f) dne 6. 9. 2022 v čase 18:37:46 hod. došlo k přihlášení do mobilního bankovníctví Navrhovatele prostřednictvím aplikace My Air z Nového zařízení s IP adresou 216.131.109.58, když při tomto přihlášení třetí osoba zadala heslo, které si zvolila v rámci procesu propojení aplikace My Air na Novém zařízení podle písmene e); jak vyplývá z informačního systému Instituce;
- g) dne 6. 9. 2022 v čase 18:37:52 hod. Instituce Navrhovateli odeslala na Telefonní číslo SMS zprávu s textem „BEZPECNOSTNI UPOZORNENI: Prave jste dali novemu telefonu pristup k penezum na svem uctu. Pokud o tom nevite, volejte ihned 547 134 134. Vase Air Bank“;
- h) dne 6. 9. 2022 v čase 18:37:57 hod. Instituce Navrhovateli odeslala na Telefonní číslo SMS zprávu s textem „Dobry den, potvrzujeme, ze jsme uspesne zmenili zpusob podepisovani v internetovem bankovnictvi. Vase Air Bank“;

Finanční arbitr shrnuje, že Navrhovatel tím, že třetí osobě zpřístupnil vedle Přihlašovacích údajů rovněž autorizační SMS kód sloužící pro potvrzení požadavku na propojení aplikace My Air aktivované na Novém zařízení, které ovládala třetí osoba, umožnil třetí osobě ovládat rovněž Účty skrze mobilní bankovníctví Instituce, a to včetně dání a potvrzování platebních příkazů na vrub Účtů.

Finanční arbitr dále ze shromážděných podkladů dovozuje, že

- i) dne 6. 9. 2022 v 18:41:36 hod. třetí osoba v aplikaci My Air na Novém zařízení dala platební příkaz k převodu peněžních prostředků v částce 61.000 Kč ze Spořicího účtu ve prospěch Běžného účtu (dále jen „Platební příkaz 1“), který současně třetí osoba potvrdila v aplikaci My Air na Novém zařízení v čase 18:41:36 hod. kliknutím na tlačítko „Zaplatit“; jak vyplývá z informačního systému Instituce;
- j) dne 6. 9. 2022 v čase 18:42:37 hod. dal Navrhovatel požadavek na přihlášení do internetového bankovníctví z IP adresy ■, avšak Instituce tento pokus o přihlášení zamítla z důvodu identifikace nestandardní IP adresy a současně sama bez přičinění



Navrhovatele zablokovala přístup do internetového bankovníctví Navrhovatele prostřednictvím webového rozhraní, jak vyplývá z informačního systému Instituce;

- k) dne 6. 9. 2022 v čase 18:42:43 hod. Instituce Navrhovateli odeslala na Telefonní číslo SMS zprávu s textem „Dobry den, zaznamenali jsme podezrely pokus o prihlaseni do internetoveho bankovnictvi. Obratem Vam zavolame z tel. c. 515 202 202 a proverime to. Vaše Air Bank“;
- l) dne 6. 9. 2022 v 18:43:39 hod. třetí osoba v aplikaci My Air na Novém zařízení dala platební příkaz k převodu peněžních prostředků, tzv. okamžitou platbou, v částce 40.000 Kč z Běžného účtu ve prospěch Cílového účtu (dále jen „Platební příkaz 2“), který třetí osoba potvrdila v aplikaci My Air na Novém zařízení v čase 18:43:41 hod. prostřednictvím biometrie, kterou si nastavila v rámci procesu propojení aplikace My Air na Novém zařízení podle písmene e); jak vyplývá z informačního systému Instituce;
- m) dne 6. 9. 2022 v 18:44:02 hod. třetí osoba v aplikaci My Air na Novém zařízení dala platební příkaz k převodu peněžních prostředků, tzv. okamžitou platbou, v částce 40.000 Kč z Běžného účtu ve prospěch Cílového účtu (dále jen „Platební příkaz 3“; Platební příkaz 1, Platební příkaz 2 a Platební příkaz 3 společně dále jen „Platební příkazy“), který třetí osoba potvrdila v aplikaci My Air na Novém zařízení v čase 18:44:04 hod. prostřednictvím biometrie, kterou si nastavila v rámci procesu propojení aplikace My Air na Novém zařízení; jak vyplývá z informačního systému Instituce;
- n) dne 6. 9. 2022 v 18:47:11 hod. (v 18:55:41 hod. hovor spojen) Navrhovatel telefonicky kontaktoval Instituci prostřednictvím běžné klientské linky Instituce a sdělil, že „[z]ablokovali jste mi účet z mně neznám[é]ho důvodu“;

Navrhovatel tedy kontaktoval Instituci 5 minut poté, co Instituce zablokovala přístup do internetového bankovníctví Navrhovatele podle písmene j) a odeslala Navrhovateli informativní SMS zprávu;

z průběhu hovoru vyplývá, že Navrhovatel v době spojení nevěděl, že jeho internetové a mobilní bankovníctví zneužila třetí osoba a že Instituce zablokovala pouze přístup do internetového bankovníctví, nikoliv do mobilního bankovníctví či Účty jako takové, protože jako podezřelé zaznamenala pouze shora uvedené přihlášení do internetového bankovníctví a Navrhovatel ji zneužití internetového a mobilního bankovníctví dosud neoznámil;

Navrhovatel na dotaz zaměstnankyně Instituce, zda prodával nějaké zboží na internetu nebo co se stalo, odpověděl, že „ano a měl jsem dostat přes DPD [...] peníze prostřednictvím karty a nedaří se mi přihlásit, a teď když jsem se chtěl přihlásit normálně tak mi to hlásí, že tam byla podezřelá transakce, že jste mi účet zablokovali“, tedy až v tento okamžik Navrhovatel oznámil Instituci, na základě návodné otázky položené její zaměstnankyní, zneužití internetového a mobilního bankovníctví;

- o) dne 6. 9. 2022 v 18:49 hod., neznámá osoba vybrala v hotovosti z Cílového účtu prostřednictvím bankomatu částku 80.000 Kč, tedy částku odpovídající částce Sporných transakcí;
- p) dne 6. 9. 2022 Instituce v 18:56 hod. zablokovala Účty.

Finanční arbitr shrnuje, že ze shromážděných podkladů nelze dovodit jinak, než že Navrhovatel zpřístupnil třetí osobě své Přihlašovací údaje a autorizační kód k potvrzení přihlášení do internetového bankovníctví, byť v domněnku, že se sám přihlašuje do internetového bankovníctví, a poté zpřístupnil i další autorizační kód k potvrzení propojení aplikace My Air na Novém zařízení, tedy na zařízení třetí osoby. Třetí osoba tak za faktické součinnosti Navrhovatele úspěšně aktivovala aplikaci My Air na Novém zařízení, prostřednictvím které bylo mimo jiného možné dávat a potvrzovat platební příkazy k provedení platebních transakcí. Následně sama třetí osoba sama dala a autorizovala Platební příkazy k provedení Sporných transakcí. Ačkoli Instituce pojala podezření na



neoprávněný požadavek na přihlášení do internetového bankovníctví, třetí osoba dala a potvrdila platební příkazy k provedení Sporných transakcí z Běžného účtu jen 58 vteřin, resp. 81 vteřin poté a dříve, než Navrhovatel oznámil zneužití platebního prostředku.

8.2. Rozhodná právní úprava

Rozhodnou právní úpravou pro účely posouzení nároku Navrhovatele vzneseného v tomto řízení je zákon o platebním styku, jako speciální právní předpis upravující poskytování platebních služeb, a občanský zákoník, jako obecný soukromoprávní předpis, který se použije, pokud zákon o platebním styku neobsahuje speciální úpravu.

Finanční arbitr nezjistil, že by se nedílnou součástí Rámcové smlouvy ke dni jejího uzavření nestaly Obchodní podmínky účinné ode dne 5. 8. 2011, protože Navrhovatel a Instituce v čl. 1 nazvaném „Úvodem“ Rámcové smlouvy si sjednali mj., že „[n]edílnou součástí rámcové smlouvy jsou ještě další dokumenty: a) obchodní podmínky, b) ceník, c) podmínky pro používání jednotlivých sjednaných služeb, u kterých je důležité, abyste si je přečetli a rozuměl jim, protože podpisem rámcové smlouvy se vzájemně zavazujeme k jejich dodržování. Pokud jsme Vám tyto dokumenty dohodnutým způsobem nedoručili nebo jste se s nimi nemohl dostatečně seznámit, pak tuto rámcovou smlouvu nepodepisujte. Po podpisu smlouvy Vám jakoukoliv změnu v těchto dokumentech dáme vědět vždy nejméně dva měsíce předem“.

V článku nazvaném „Změny rámcové smlouvy a smluvní dokumentace“ v odst. 1. Obchodních podmínek účinných ode dne 5. 8. 2011 si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[p]rotože se často mění zákony a také Vám chceme poskytovat stále nové služby, máme právo jednostranně měnit smluvní dokumentaci. O chystané změně Vás budeme informovat v internetovém bankovníctví a na našich internetových stránkách nejpozději 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat. Zároveň Vám poskytneme nové znění příslušného smluvního dokumentu na trvalém nosiči dat. O tom, jestli se změny týkají nových nebo již existujících bankovních služeb, Vám dáme vždy vědět. Navrhovanou změnu smluvní dokumentace máte právo odmítnout. Pokud to neuděláte nejpozději v poslední pracovní den před její účinností, souhlasíte s tím, že je Vámi přijatá“.

Instituce doložila, že dne 8. 11. 2021 Navrhovatele informovala zprávou zaslanou do internetového bankovníctví o návrhu změny obchodních podmínek s účinností od 12. 1. 2022, a že téhož dne vložila návrh změny těchto obchodních podmínek do schránky dokumentů v internetovém bankovníctví Navrhovatele, o čemž Navrhovatele informovala v e-mailu, který dne 9. 11. 2021 Navrhovateli zaslala na E-mailovou adresu.

Finanční arbitr proto dovozuje, že Instituce splnila zákonné požadavky pro jednostrannou změnu smluvní dokumentace ve smyslu § 152 zákona o platebním styku a že se nedílnou součástí Rámcové smlouvy ke dni 6. 9. 2022 sjednaným způsobem staly Obchodní podmínky účinné ode dne 12. 1. 2022 (dále jen „Obchodní podmínky“).

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

8.3. Přihlášení do internetového bankovníctví

Ze shromážděných pokladů vyplývá, že propojení aplikace My Air na Novém zařízení předcházelo přihlášení do internetového bankovníctví k Účtům z IP adresy ■■■, ze které se Navrhovatel do té doby nepřihlašoval, a to zadáním Přihlašovacích údajů, tj. uživatelského jména a hesla, data narození a autorizačního SMS kódu k potvrzení příslušného požadavku.

Navrhovatel v řízení potvrzuje, že na Podvodnou stránku, tedy webovou stránku připomínající stránku Instituce, vstoupil kliknutím na odkaz, který obdržel ve zprávě v chatu



aplikace Whatsapp, a že na této stránce zadal Přihlašovací údaje a autorizační SMS kód k potvrzení přihlášení do internetového bankovníctví.

V článku nazvaném „*Internetové bankovníctví*“ odst. 1 Obchodních podmínek si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[d]o internetového bankovníctví se můžete přihlásit na adrese <https://ib.airbank.cz>“.

Navrhovatel se tedy pokoušel v rozporu s Rámcovou smlouvou přihlásit do internetového bankovníctví na jiné stránce, než oficiální stránce Instituce, kterou si za tímto účelem Navrhovatel a Instituce sjednali. Navrhovateli nic nebránilo v tom, aby si ověřil, že Přihlašovací údaje a autorizační kód zadává na správné internetové stránce provozované Institucí.

8.4. *Propojení aplikace My Air s internetovým bankovníctvím*

Ze shromážděných pokladů vyplývá, že dání Platebních příkazů k provedení Sporných transakcí a jejich potvrzení, předcházelo propojení aplikace My Air na Novém zařízení s Účty.

Navrhovatel a Instituce si ohledně potvrzování operací v internetovém bankovníctví v článku nazvaném „*Vzájemná komunikace, jazyk, naše úkony, podepisování a potvrzování*“ odst. 17 Obchodních podmínek sjednali, že „[o]perace potvrzujete v závislosti na svém nastavení, verzi mobilní aplikace, druhu operace a na našem požadavku níže uvedenými způsoby. K potvrzování operací často využíváme Vaše bezpečnostní prvky. Při vyžadování takzvaného silného ověření je vždy potřeba kombinace alespoň dvou z prvků z kategorie znalost nebo vlastnictví nebo Vaše biometrie. Prvkem znalosti může být například heslo, prvkem vlastnictví třeba ověření vlastnictví hlavního telefonu přes potvrzovací kód zaslaný SMS nebo vlastnictví mobilní aplikace propojené s Vaší rámcovou smlouvou a prvkem biometrie například Váš otisk prstu“, a současně podle článku nazvaném „*Definice pojmů*“ se pojmem „Operace“ rozumí „úkon, který vůči nám provádíte v prostředí internetového, mobilního nebo telefonního bankovníctví, případně na naší pobočce a který je potvrzován některým ze sjednaných způsobů. Příkladem je potvrzení nahrání vzorové fotografie nebo potvrzení platebního příkazu“.

Finanční arbitr v této souvislosti posuzoval, zda Instituce ve vztahu k propojení aplikace My Air na Novém zařízení s internetovým bankovníctvím Navrhovatele splnila povinnost silného ověření uživatele platebních služeb ve smyslu čl. 25 nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečných otevřených standardů komunikace (dále jen „Nařízení“) označeného jako „Poskytování údajů a zařízení a softwaru pro ověřování“, a to ve spojení s čl. 24 odst. 2 písm. b) Nařízení a § 223 zákona o platebním styku.

Finanční arbitr za zařízení a software pro ověřování ve smyslu Nařízení považuje mobilní aplikaci poskytovatele platebních služeb, kterou si uživatel platebních služeb aktivuje a propojí s internetovým bankovníctvím, a prostřednictvím které autorizuje požadavky zadané v internetovém bankovníctví, příp. zadané v této aplikaci. V posuzovaném případě se tedy jedná o mobilní aplikaci My Air. Uživatel platebních služeb má díky této aplikaci přístup ke svému platebnímu účtu, může nakládat s platebními prostředky evidovanými na platebním účtu, měnit nastavení platebního účtu, potvrzovat přístup do internetového bankovníctví prostřednictvím webového rozhraní a další požadavky a sjednávat s poskytovatelem platebních služeb další produkty atp.

Podle čl. 25 odst. 1 Nařízení platí, že „[p]oskytovatelé platebních služeb zajistí, aby se poskytování osobních bezpečnostních údajů a zařízení a softwaru pro ověřování uživatel



platebních služeb uskutečnilo bezpečným způsobem, který odstraňuje rizika související s jejich neautorizovaným použitím v důsledku jejich ztráty, odcizení či zkopírování“.

Podle čl. 25 odst. 2 Nařízení platí, že „[p]ro účely odstavce 1 uplatňují poskytovatelé platebních služeb přinejmenším všechna tato opatření: a) účinné a bezpečné mechanismy poskytování, které zajišťují, aby byly osobní bezpečnostní údaje a zařízení a software pro ověřování poskytnuty oprávněnému uživateli platebních služeb; b) mechanismy, které poskytovateli platebních služeb umožňují ověřit pravost softwaru pro ověřování poskytnutého uživateli platebních služeb prostřednictvím internetu; c) ujednání, která zajišťují, že pokud k poskytnutí osobních bezpečnostních údajů dochází mimo prostory poskytovatele platebních služeb nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku: i) nemůže neoprávněná strana při poskytování prostřednictvím téhož kanálu získat více než jeden prvek osobních bezpečnostních údajů, zařízení nebo softwaru pro ověřování; ii) poskytnuté osobní bezpečnostní údaje a zařízení nebo software pro ověřování vyžadují před použitím aktivaci; d) ujednání, která zajišťují, že se v případech, kdy je nutno osobní bezpečnostní údaje a zařízení nebo software pro ověřování před prvním použitím aktivovat, tato aktivace uskuteční v bezpečném prostředí v souladu s postupy přiřazování uvedenými v článku 24“.

Podle čl. 24 odst. 2 písm. b) Nařízení platí, že „[p]oskytovatelé platebních služeb zajistí, aby byly splněny všechny tyto požadavky: [...] přiřazení totožnosti uživatele platebních služeb prostřednictvím prostředků komunikace na dálku k osobním bezpečnostním údajům a zařízení nebo softwaru pro ověřování se provádí pomocí silného ověření klienta“.

Podle § 223 odst. 3 zákona o platebním styku „[s]ilným ověřením uživatele se pro účely tohoto zákona rozumí ověření, které je založeno na použití alespoň 2 z těchto prvků: údaje, který je znám pouze uživateli; věci, kterou má uživatel ve své moci; biometrických údajů uživatele“.

Instituce předložila podklady, ze kterých vyplývá, že při propojení aplikace My Air na Novém zařízení zajistila silné ověření Navrhovatele, a to prostřednictvím hesla, které si Navrhovatel sám nastavil pro přístup do internetového bankovníctví k Účtům a které zadal při přihlášení do internetového bankovníctví, v jehož rámci byl dán požadavek na aktivaci aplikace My Air na Novém zařízení, a prostřednictvím jednorázového kódu, který Navrhovateli zaslala v pořadí druhé SMS zprávě na Telefonní číslo. Tím splnila použití prvku znalosti „údaje, který je znám pouze uživateli“ a prvku držby „věci, kterou má uživatel ve své moci“, tedy použití hesla k internetovému bankovníctví Navrhovatele a použití mobilního zařízení se sjednaným Telefonním číslem.

Finanční arbitr tak nezjistil, že by Instituce při propojení aplikace My Air na Novém zařízení s internetovým bankovníctvím Navrhovatele postupovala v rozporu s právními předpisy stanovujícími povinnosti uplatnit silné ověření uživatele anebo s tím, co si s Navrhovatelem sjednala v Rámcové smlouvě.

I kdyby nebylo v silách Navrhovatele odhalit, že se pokouší přihlásit do internetového bankovníctví na podvodných stránkách (kde zpřístupnil třetí osobě své přihlašovací údaje, datum narození a autorizační kód), není omluvitelné, že na těchto stránkách zadal rovněž autorizační kód určený pro potvrzení propojení aplikace My Air na Novém zařízení a který Navrhovatel obdržel prostřednictvím SMS zprávy, pokud se Navrhovatel podle svého tvrzení zamýšlel pouze přihlásit do svého internetového bankovníctví. Navrhovatel propojení Nové aplikace s Účty nezamýšlel a neprováděl.

Ze znění obou autorizačních SMS zpráv přitom bylo bez pochyb jasné a srozumitelné k potvrzení jakého požadavku který autorizační kód slouží (první pro přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele, druhý pro propojení aplikace My Air s Účty). Bez součinnosti Navrhovatele nebylo možné propojit mobilní aplikaci My Air na Novém zařízení s internetovým bankovníctvím Navrhovatele.



8.5. Sporné transakce jako neautorizované transakce

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

Souhlas plátce s platební transakcí je tak nutnou podmínkou autorizace platební transakce.

Navrhovatel a Instituce si způsob autorizace, resp. udělení souhlasu s platebními transakcemi, k nimž byl dán platební příkaz prostřednictvím aplikace My Air, sjednali v Obchodních podmínkách v článku nazvaném „*Definice pojmů*“, kdy pojem „*Heslo do mobilní aplikace nebo také vstupní heslo*“ znamená „*přístupový kód pro přihlášení do mobilní aplikace a zároveň do mobilního bankovníctví, kterým zároveň můžete v mobilní aplikaci podepsat rámcovou smlouvu nebo v mobilním bankovníctví podepisovat dokumenty a potvrzovat operace*“, pojem „*Mobilní aplikace*“ znamená „*aplikace My Air, kterou si stáhnete a nainstalujete do svého zařízení a prostřednictvím které u nás můžete sjednávat a ovládat svoje účty a jiné vybrané služby*“ a pojem „*Mobilní bankovníctví*“ znamená „*internetové bankovníctví ovládané prostřednictvím mobilní aplikace. Vzniká až po propojení mobilní aplikace s Vaší rámcovou smlouvou. Do mobilního bankovníctví se musíte přihlásit. Pro účely těchto obchodních podmínek a další smluvní dokumentace rozlišujeme pojmy internetové bankovníctví a mobilní bankovníctví*“. Podle článku nazvaného „*Potvrzování platebního příkazu*“ odst. 3. Obchodních podmínek platí, že „*Platební příkaz zadáný v mobilním bankovníctví nebo v mobilní aplikaci můžete podle našeho požadavku, svého nastavení a verze mobilní aplikace potvrdit: a. zadáním hesla do mobilní aplikace nebo b. pomocí biometrie nebo c. ťuknutím na potvrzovací tlačítko po zadání příkazu*“.

Navrhovatel a Instituce si dále sjednali v Obchodních podmínkách v článku nazvaném „*Internetové, mobilní a telefonní bankovníctví*“ odst. 3, že Navrhovatel odpovídá za to, že s Institucí „*prostřednictvím internetového, mobilního a telefonního bankovníctví nebo mobilní aplikace budete komunikovat jen Vy (rozuměj Navrhovatel, pozn. fin. arbitra), disponent nebo držitel. Zároveň odpovídáte za to, že s penězi na svých účtech budete nakládat opět pouze Vy, disponent nebo držitel*“.

Ze shromážděných podkladů vyplývá, že Instituce obdržela souhlas s provedením Sporných transakcí udělený třetí osobou prostřednictvím aplikace My Air na Novém zařízení, a to v případě Platebního příkazu 1 prostřednictvím tlačítka „Zaplatit“, v případě Platebního příkazu 2 a Platebního příkazu 3 prostřednictvím biometrických údajů. Finanční arbitr tak nezjistil, že by Instituce neprovedla Sporné transakce v souladu s tím, co si Navrhovatel a Instituce pro autorizaci platebních transakcí sjednali.

Aby mohla být platební transakce označena za autorizovanou platební transakci, je nezbytné, aby souhlas s ní udělil výhradně plátce, tedy majitel platebního účtu, k jehož tíži má být tato platební transakce zúčtována. Pokud souhlas s provedením Sporných transakcí udělila osoba od plátce odlišná, i když při tom dodržela dohodnutou formu a způsob (tj. udělení souhlasu se Spornými transakcemi prostřednictvím aplikace My Air použitím biometrických údajů, byť třetí osoby), nelze Sporné transakce považovat za platební transakce, ke kterým udělil plátce souhlas, a proto musí finanční arbitr Sporné transakce posuzovat jako neautorizované platební transakce.

8.6. Náprava neautorizovaných platebních transakcí obecně

Podle § 181 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[b]yla-li provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou platební transakci zjistil nebo mu ji plátce oznámil,



a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo b) vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplaty a ušlé úroky plátcí, jestliže postup podle písmene a) nepřípadá v úvahu“.

Finanční arbitr dovozuje, že smyslem citované právní úpravy je náprava závadného stavu spočívajícího v provedení neautorizované platební transakce, tedy navození stavu, jako by k neautorizované platební transakci nedošlo, a tam, kde provedením platební transakce vznikla ztráta, tuto ztrátu uživateli nahradit.

Podle § 181 odst. 4 zákona o platebním styku současně platí, že „[o]dstavec 1 se nepoužije, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce“. V takovém případě Instituce není povinna uvést platební účet do správného stavu, příp. vrátit částku platební transakce.

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

Podle § 182 odst. 3 písm. c) zákona o platebním styku platí, že „[o]dstavec 1 se nepoužije, jestliže plátce nejednal podvodně a poskytovatel nepožadoval silné ověření uživatele v případech podle § 223 odst. 1 nebo 6“.

8.7. Povinnosti Navrhovatele sjednané v Rámcové smlouvě k využívání platebního prostředku a ochraně osobních bezpečnostních prvků

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

V již citovaném článku nazvaném „Internetové bankovníctví“ odst. 1 Obchodních podmínek si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[d]o internetového bankovníctví se můžete přihlásit na adrese <https://ib.airbank.cz>“.

V článku nazvaném „Provádění Vaší první identifikace, bezpečnostní prvky a získávání informací od klienta“ odst. 6 Obchodních podmínek si Navrhovatel a Instituce sjednali, že mezi tzv. bezpečnostní prvky patří „uživatelské jméno, heslo (nebo také heslo do internetového bankovníctví), Vaše hlavní telefonní číslo, primární mailová adresa, bezpečnostní otázky, bezpečnostní obrázky, heslo do mobilní aplikace (nebo také vstupní heslo), kontrolní otázky, datum narození, PIN k Vaší debetní kartě nebo platební nálepce a CVC2 kód Vaší debetní karty. Bezpečnostním prvkem je rovněž mobilní aplikace propojená s Vaším mobilním zařízením a Vaší rámcovou smlouvou. Dále jsou jimi jednorázové kódy, které Vám posíláme prostřednictvím SMS na Vaše hlavní telefonní číslo nebo které si pomocí námi poskytnutých zařízení a aplikací vytváříte, a potvrzovací oznámení z mobilní aplikace“.

V článku nazvaném „Vaše odpovědnost a další povinnosti“ odst. 3 Obchodních podmínek si Navrhovatel a Instituce sjednali, že Instituce „[n]eodpovíd[á] za újmy, které jste Vy (rozuměj zde i dále v textu Navrhovatel), případně disponent, držitel nebo třetí osoba způsobili nedostatkem požadované součinnosti, protiprávním jednáním nebo porušením smluvních povinností [...]“ a dále v odst. 4 tohoto článku, že Instituce „[n]enes[e] odpovědnost za újmy, které vzniknou Vaším zpřístupněním zpráv poslaných na Vámi určený telefon nebo mailovou



adresu třetí osobě“. Toto ujednání jinými slovy vyjadřuje povinnost Navrhovatele nezpřístupnit třetí osobě jakoukoli SMS zprávu, resp. její obsah, třetí osobě.

V článku nazvaném „Vaše odpovědnost a další povinnosti“ odst. 7 Obchodních podmínek si dále Instituce a Navrhovatel sjednali, že Navrhovatel má „povinnost přijmout na své náklady veškerá opatření zajišťující ochranu bezpečnostních prvků, která jsou vzhledem k běžným rizikům porušení ochrany bezpečnostních prvků možná a přiměřená. V rámci ochrany bezpečnostních prvků máte zejména povinnost: a. neumožnit jakýmkoliv způsobem komukoliv přístup k bezpečnostním prvkům; b. neukládat je na trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám; c. neukládat je do internetových prohlížečů tak, aby jimi byly automaticky vyplňovány (našeptávány); d. zadávat své bezpečnostní prvky jen na našich internetových stránkách, do našich aplikací nebo aplikací zpracovatelů plateb kartou nebo do aplikací poskytovatelů služby placení mobilem při aktivaci této služby; [...]“.

V návaznosti na toto ujednání si Navrhovatel a Instituce v článku nazvaném „Vaše odpovědnost a další povinnosti“ odst. 8 Obchodních podmínek sjednali, že „[p]orušení povinností uvedených v bodě 7 (poznámka finančního arbitra - tj. v ujednání citovaném v předchozím odstavci) považujeme za hrubou nedbalost. V důsledku této nedbalosti odpovídáte v plné výši za veškeré újmy způsobené Vám třetí osobou až do okamžiku nahlášení ztráty, odcizení nebo zneužití bezpečnostních prvků. Odpovídáte také za veškerou škodu, která bude v důsledku Vaší hrubé nedbalosti způsobena nám“.

Navrhovatel a Instituce si tedy v článku nazvaném „Vaše odpovědnost a další povinnosti“ v odst. 7 a 8 ve spojení s odst. 1, 4 a 6 Obchodních podmínek sjednali odpovědnost Navrhovatele za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plné výši, pokud tato ztráta vznikla v důsledku některého z vyjmenovaných jednání Navrhovatele, tedy např. pokus o přihlášení do internetového bankovníctví na jiné než sjednané webové stránce <https://ib.airbank.cz>, zpřístupnění přihlašovacích údajů k internetovému bankovníctví a zpřístupnění autorizačních kódů z SMS zpráv odeslaných Institucí na Telefonní číslo třetí osobě, umožnění třetí osobě v přístupu k mobilní aplikaci Instituce a zejména pak zadání bezpečnostních prvků, tedy i obdrženého autorizačního kódu, na jiné než webové stránce Instituce.

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

8.8. Absence silného ověření uživatele platebních služeb

Poskytovatel platebních služeb je podle § 223 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku mimo jiné povinen jako „[o]soba oprávněná poskytovat platební služby použít silné ověření uživatele, jestliže plátce [...] b) dává platební příkaz k elektronické platební transakci“.

Smyslem zavedení požadavku na silné ověření uživatele je zvýšení bezpečnosti platebních služeb, jejichž poskytování se v posledních letech významně digitalizovalo, a snížení rizika kybernetických podvodů.

Zákon o platebním styku současně upravuje oprávnění poskytovatele nepoužít silné ověření uživatele v případech, kdy tak stanoví přímo použitelný předpis Evropské unie, tj. Nařízení, když podle § 223 odst. 6 zákona o platebním styku platí, že „[u]stanovení odstavců 1 a 2 se



nepoužijí v případech, které stanoví přímo použitelný předpis Evropské unie, kterým se provádí čl. 98 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366“.

Podle čl. 1 Nařízení platí, že „[t]oto nařízení stanoví požadavky, jež musí splňovat poskytovatelé platebních služeb za účelem provádění bezpečnostních opatření, která jim umožňují: a) uplatňovat postup silného ověření klienta v souladu s článkem 97 směrnice (EU) 2015/2366“ a podle odstavce 1 recitálu Nařízení platí, že „[p]latební služby nabízené elektronicky by měly být prováděny bezpečným způsobem, za použití technologií, které jsou schopny zaručit bezpečné ověření uživatele a v maximální možné míře snížit riziko podvodu. Postup ověření by měl obecně zahrnovat mechanismy sledování transakcí k odhalení pokusů o použití osobních bezpečnostních údajů uživatele platebních služeb, které byly ztraceny, odcizeny nebo zneužity, a měl by rovněž zajistit, aby byl uživatel platebních služeb oprávněným uživatelem, který tudíž udělil souhlas s převodem peněžních prostředků a s přístupem k informacím o jeho účtu prostřednictvím běžného použití osobních bezpečnostních údajů“.

Zákon o platebním styku ve věci nápravy neautorizovaných platebních transakcí rozlišuje situace, kdy se uživatel nebo poskytovatel dopustili takového jednání, které mělo za následek provedení neautorizované platební transakce (srov. § 182 odst. 1 a 2 zákona o platebním styku), a situace, kdy je poskytovatel povinen uvést platební účet do správného stavu bez ohledu na to, kdo svým jednáním provedení neautorizované platební transakce fakticky způsobil (srov. § 182 odst. 3 zákona o platebním styku).

Finanční arbitr dovozuje, že § 182 odst. 3 zákona o platebním styku nezakládá odpovědnostně právní vztah v obecně chápaném slova smyslu, neboť nevyžaduje příčinnou souvislost mezi jednáním konkrétní osoby a způsobeným následkem, nýbrž představuje *de facto* sankci pro poskytovatele za nepřijetí dostatečných opatření předcházejících, příp. eliminujících dopady neautorizovaných platebních transakcí. Hypotéza, tj. absence některého z požadavků vyjmenovaných v odst. 3 včetně absence silného ověření uživatele, i dispozice právní normy, tj. povinnost napravit neautorizovanou platební transakci bez dalšího, jsou v tomto případě jasné.

Jazykovým výkladem § 182 odst. 3 písm. c) zákona o platebním styku lze dospět k závěru, že poskytovatel je povinen vždy bez dalšího uvést platební účet, k jehož tíži byla provedena neautorizovaná platební transakce, do správného stavu, když nezajistil silné ověření uživatele, a to bez ohledu na to, zda tak učinil v rozporu s požadavky zákona, tj. nevyžadoval silné ověření, ačkoli měl (srov. § 223 odst. 1 zákona o platebním styku) nebo zda využil zákonem předpokládané výjimky ze silného ověření uživatele stanovené Nařízením (srov. § 223 odst. 6 zákona o platebním styku).

Finanční arbitr smysl právní úpravy § 182 odst. 3 zákona o platebním styku spatřuje v tom, aby poskytovatel pod pohrůžkou odrazující sankce jednal požadovaným způsobem, tj. zajistil existenci vhodného prostředku pro oznámení ztráty, odcizení nebo zneužití platebního prostředku a zajistil blokaci platebního prostředku bezprostředně poté, co mu uživatel oznámil jeho ztrátu, odcizení nebo zneužití, tak, aby mohl uživatel nebo poskytovatel provedení neautorizovaných platebních transakcí zabránit nebo eliminovat jejich rozsah [srov. písm. a) a b)]. Stejně tak, nezajištění silného ověření je rovněž sankcionováno povinností k nápravě neautorizované platební transakce bez ohledu na to, kdo její provedení svým jednáním způsobil [srov. písm. c)]. V některých případech zajištění silného ověření uživatele může zabránit provedení neautorizované platební transakce, v některých nikoli.

8.9. Sporné transakce z Běžného účtu

Ve vztahu k Platebnímu příkazu 2 a Platebnímu příkazu 3 ke Sporným transakcím z Běžného účtu a jejich autorizaci finanční arbitr nezjistil, že by Instituce silné ověření



uživatelé nepoužila, protože finančnímu arbitrovi doložila autorizaci Sporných transakcí z Běžného účtu v aplikaci My Air na Novém zařízení prostřednictvím biometrie.

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů nemohl dovodit jinak, než že ke Sporným transakcím z Běžného účtu by nemohlo dojít, pokud by Navrhovatel neporušil konkrétní smluvně sjednané povinnosti na ochranu osobních bezpečnostních prvků, konkrétně pokud by zkontroloval, že do internetového bankovníctví přistupuje z oficiální stránky Instituce a neposkytl tak třetí osobě Přihlašovací údaje, a pokud by nezadal své bezpečnostní prvky, v posuzovaném případě dva autorizační SMS kódy odeslané na Telefonní číslo, na Podvodné stránce.

K námitce Navrhovatele, že se chtěl dne 6.9.2022 pouze přihlásit do internetového bankovníctví, avšak přihlašovací stránka se „chovala divně“, finanční arbitr posuzoval, zda Navrhovatel jednal v omylu, příp. kdo v něm takový omyl vyvolal, a zda mohl vyvolaný omyl mít vliv na platnost právního jednání Navrhovatele, případně vliv na odpovědnost za ztrátu z provedených Sporných transakcí z Běžného účtu.

Podle § 583 občanského zákoníku platí, že „*[j]jednal-li někdo v omylu o rozhodující okolnosti a byl-li v omyl uveden druhou stranou, je právní jednání neplatné*“.

Občanský zákoník tedy jednání v omylu stíhá neplatností právního jednání (např. smlouvy), avšak pouze za podmínky, že se jednalo o omyl v rozhodující okolnosti a jednajícím byl v omyl uveden druhou stranou. Finanční arbitr připouští, že Navrhovatel mohl být uveden v omyl třetí osobou, příp. více osobami, která za účelem získání peněžních prostředků od Navrhovatele navodila stav, že se Navrhovatel přihlašuje do internetového bankovníctví prostřednictvím webových stránek Instituce, tedy v omylu o rozhodující skutečnosti, avšak ze shromážděných podkladů nevyplyvá, že by Instituce měla na omylu Navrhovatele podíl.

Navíc, finanční arbitr nemůže v tomto případě dovodit, že by byl Navrhovatel v omluvitelném omylu, neboť omylu se nemůže dovolávat ten, kdo jednal s nedostatečnou pečlivostí a nevěnoval svému právnímu jednání potřebnou pozornost.

Finanční arbitr v této souvislosti sdílí závěry Nejvyššího soudu, který ve svém rozhodnutí ze dne 19. 12. 2002, sp. zn. 30 Cdo 1251/2002, dovodil, že o „*omluvitelný omyl, kterým je pravidelně omyl jednajících osoby týkající se skutkových okolností (error facti), pak nepochybně nejde, byl-li omyl jednajících osoby zaviněn její nedbalostí při využití možnosti ověřit si skutečnosti rozhodné pro uskutečnění zamýšleného právního úkonu. Tj. jinak řečeno, o omyl, který lze omluvit, nepůjde tehdy, měla-li jednající, a omylu se pak dovolávající osoba, možnost se takovému omylu vyhnout vlastní pečlivostí při seznání skutečností pro uskutečnění právního úkonu rozhodujících. Nelze totiž akceptovat možnost, že by se bylo lze účinně dovolat neplatnosti pro omyl podle ustanovení § 49a obč. zák. za situace, kdy by omylu se dovolávající osoba zanedbala pro ni ve věci objektivně existující možnost přesvědčit se o pravém stavu věci, a bez příčiny se ve svém úsudku nechala mylně ovlivnit případnými dojmy, náznaky řešení, resp. hypotézami o vlastnostech předmětu zamýšleného právního úkonu*“.

Finanční arbitr nemůže považovat zjištěné jednání Navrhovatele za jednání s obvyklou mírou opatrnosti (tj. že vyvinul obvyklou péči), kterou lze se zřetelem k okolnostem konkrétního případu po každém požadovat k tomu, aby se omylu vyhnul, když Navrhovatel na Podvodné stránce (<https://dpd-cz.platinum-pay.site/cash3610433641>), která byla svou adresou nápadně odlišná od oficiálních, skutečných webových stránek Instituce (<https://ib.airbank.cz>) zadal své Přihlašovací údaje, datum narození a potvrdil toto přihlášení a následně potvrdil i propojení aplikace My Air na Novém zařízení, i když z příslušné SMS zprávy, kterou Instituce Navrhovateli zaslala, bylo srozumitelné, že se jedná o propojení aplikace My Air na Novém zařízení. Pokud by Navrhovatel textu této SMS zprávy věnoval řádnou pozornost, mělo by mu být zřejmé, že se jedná o operaci, kterou sám neprovádí.



Navrhovatel proto ani nemohl jednat při zpřístupnění autorizačních kódů obdržených na Telefonní číslo třetí osobě v omluvitelném omylu, byť by do něj byl uveden třetí osobou, protože při vynaložení přiměřené pozornosti měl a mohl vědět, k jakým požadavkům autorizační kódy zadává.

V takovém případě finanční arbitr nezkoumá, zda Instituce o aktivitě třetí osoby věděla či musela vědět (srov. § 585 občanského zákoníku: „*Vyvolala-li omyl jednajícího osoba třetí, je právní jednání platné. Měla-li však osoba, s níž se právně jednalo, na činu třetí osoby podíl, anebo o něm věděla či alespoň musela vědět, považuje se i tato osoba za původce omylu*“), neboť má za to, že Navrhovatel nejednal v omluvitelném omylu.

Finanční arbitr shrnuje, že Navrhovatel umožnil propojení a tedy využívání aplikace My Air třetí osobě na Novém zařízení, tedy na zařízení, které sám neovládá, a tím porušil povinnost neumožnit třetím osobám přístup k bezpečnostním prvkům, v tomto případě k aplikaci My Air. Protože Navrhovatel měl již v minulosti aktivní aplikaci My Air, mohl a měl pojmout při obdržení druhého autorizačního kódu v SMS zprávě podezření, že jeho pokus o přihlášení je nestandardní, když toto propojení ani sám provádět nechtěl (chtěl se pouze přihlásit do internetového bankovníctví).

Instituce navíc bezprostředně po aktivaci aplikace My Air na Novém zařízení Navrhovateli odeslala na Telefonní číslo informativní SMS zprávy o propojení aplikace My Air na Novém zařízení a změně způsobu autorizace, Navrhovatel tak nejpozději v tento okamžik měl kontaktovat Instituci, aby si ověřil, z jakého důvodu se tak stalo, když se chtěl pouze přihlásit do internetového bankovníctví. Nelze vyloučit, že pokud by Navrhovatel kontaktoval Instituci bezprostředně po obdržení informativních SMS zpráv, mohl ztrátu z neautorizovaných transakcí alespoň eliminovat.

Sporné transakce by nebyly s největší pravděpodobností provedeny, pokud by Navrhovatel vynaložil alespoň minimální míru obezřetnosti, protože k provedení Sporných transakcí došlo v důsledku toho, že Navrhovatel porušil několik bezpečnostních zásad, čímž umožnil provedení Sporných transakcí, i když si mohl a měl uvědomit, že nepostupuje správně.

Právní pojem hrubá nedbalost převzal zákon o platebním styku ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES (dále jen „Směrnice“). Podle úvodního ustanovení č. 72 Směrnice „*[p]ři posuzování možné nedbalosti nebo hrubé nedbalosti na straně uživatele platebních služeb by se mělo přihlídnout ke všem okolnostem. Důkazy a stupeň údajné nedbalosti by se obecně měly hodnotit podle vnitrostátních právních předpisů. Zatímco pojem nedbalost znamená porušení povinností péče, hrubá nedbalost však musí znamenat více než pouhou nedbalost a musí být spojena s jednáním vykazujícím značnou míru neopatrnosti, jako například uchovávání osobních údajů používaných k autorizaci platební transakce vedle platebního prostředku v otevřené formě snadno rozpoznatelné pro třetí osoby*“.

Finanční arbitr nemůže jednání Navrhovatele posoudit jinak než jako hrubě nedbalé ve smyslu § 182 odst. 1 písm. b) a § 165 písm. a) zákona o platebním styku a ve smyslu článku nazvaném „*Vaše odpovědnost a další povinnosti*“ odst. 7 a 8 Obchodních podmínek, a za ztrátu ze Sporných transakcí z Běžného účtu tak Navrhovatel odpovídá v plném rozsahu.

8.10. Sporná transakce mezi vlastními účty

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by Instituce v případě dání Platebního příkazu 1 požadovala silné ověření uživatele ve smyslu § 223 zákona o platebním styku.



Instituce tvrdí, že Spornou transakci mezi vlastními účty považuje za úhradu mezi platebními účty téže fyzické osoby, na kterou se vztahuje výjimka podle čl. 15 Nařízení, tedy že „[p]oskytovatelům platebních služeb je umožněno, aby s výhradou splnění požadavků stanovených v článku 2 neuplatňovali silné ověření klienta, pokud plátce iniciuje úhradu v situaci, kdy plátcem a příjemcem je stejná fyzická nebo právnická osoba a oba platební účty jsou vedeny týměž poskytovatelem platebních služeb, který vede účet“.

Nařízení upravuje výjimky ze silného ověření uživatele pro různé případy platebních transakcí, které jsou poskytovateli oprávněni za určitých okolností využívat.

Finanční arbitr vnímá zásadní rozdíl mezi výjimkou zakotvenou v čl. 15 Nařízení a ostatními výjimkami, když v případě převodu mezi vlastními účty téhož uživatele právně nedochází k žádnému omezení uživatele platebních služeb v dispozici s peněžními prostředky v odpovídající výši, jelikož ty jsou pouze připsány z jednoho účtu uživatele na druhý a je jen na uživateli platebních služeb, jak s peněžními prostředky dále naloží.

Oproti tomu, ostatní platební transakce, u kterých Nařízení připouští výjimku ze silného ověření, jsou prováděny k tíži platebního účtu ve prospěch cílového účtu vedeného pro jiného uživatele, příp. téhož uživatele, avšak u jiného poskytovatele. S peněžními prostředky z těchto platebních transakcí může nakládat pouze osoba oprávněná nakládat s cílovým účtem (kterou může a nemusí být tentýž uživatel). Ačkoli tedy provedením všech platebních transakcí vyjmenovaných v Nařízení dochází fakticky ke snížení zůstatku na příslušném platebním účtu, ne ve všech případech dochází k úbytku peněžních prostředků nacházejících se v dispoziční sféře uživatele.

Je pravda, že absence silného ověření uživatele u převodu mezi vlastními účty je stížena povinností napravit tuto neautorizovanou platební transakci, a to bez ohledu na to, že provedením této platební transakce se peněžní prostředky nedostaly z dispoziční sféry uživatele, neboť byly připsány na jiný účet téhož uživatele vedený týměž poskytovatelem.

Jinými slovy, poskytovatel platebních služeb je povinen na platební účet, k jehož tíži byl převod mezi vlastními účty proveden, připsat částku této platební transakce v plné výši zpět a musí tak učinit z vlastních zdrojů, bez ohledu na to, zda se peněžní prostředky z neautorizované platební transakce nacházely stále v dispozici Navrhovatele na jiném jeho účtu nebo nikoli.

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr se vždy tam, kde je to možné, opírá o relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů nebo Ústavního soudu.

Právě Ústavní soud např. např. v nálezu ze dne 29. 8. 2017, sp. zn. III. ÚS 593/17, vyložil jednu ze základních zásad soukromého práva vyjádřenou v § 2 občanského zákoníku, že výklad právních norem nesmí bránit rozumnému a spravedlivému uspořádání poměrů mezi stranami a že při řešení sporů vyvěrajících ze soukromého práva musí soud hledat především spravedlivé řešení sporu, přihlídnout ke všem okolnostem projednávané věci a důsledně se vyvarovat formalistického postupu.

Ústavní soud pak v nálezu ze dne 13. 12. 2007, sp. zn. I. ÚS 318/06, vyložil, že v případě právní normy, jejíž gramatický výklad je sice jednoznačný, ale její aplikace by vedla ke zjevně nepřiměřenému řešení, které se vymyká smyslu a účelu právní úpravy, je ve výjimečných případech přípustné tuto normu neaplikovat, když výslovně odůvodnil své rozhodnutí, že „[p]rincip právní jistoty vylučuje nejen existenci otevřených teleologických mezer v zákoně, k jejichž uzavření slouží analogie, nýbrž i tzv. zakryté teleologické mezery v zákoně. O takovou mezeru se jedná tehdy, pokud díkce právní úpravy je širší, než vyžadují právní principy, hodnoty a účely, ze kterých tato právní úprava vychází. Právní předpis tedy postrádá pravidlo, které by v souladu s teleologií příslušné právní úpravy stanovilo výjimku



z příliš široce pojatého pravidla. Nástrojem uzavření této zakryté teleologické mezery je odepření aplikace daného ustanovení na případy, na které sice dopadá jeho dikce, nikoli však smysl a účel (teleologická redukce). Mezní případ představuje prohlášení určité právní úpravy z teleologických důvodů za obsoletní a tím vyloučení jeho aplikace vůbec“.

K teleologické redukci se připojil i Nejvyšší soud, který např. v rozsudku ze dne 21. 5. 2020, sp. zn. 32 Cdo 2101/2018, potvrdil, že „[j]de o jednu z metod tzv. soudcovského dotváření práva, o nástroj umožňující řešit situaci, v níž je dikce právního předpisu z hlediska jazykového vyjádření jednoznačná, avšak jeho mechanická aplikace na určitý případ by byla v rozporu s jeho účelem a vedla by k důsledkům neslučitelným s hodnotami a principy, na nichž je založen právní řád v materiálním právním státě. Dikce právní úpravy je v takovém případě širší, než odpovídá právním principům, hodnotám a účelu, ze kterých tato právní úprava vychází, a právní předpis tudíž z pohledu své teleologie (svého smyslu a účelu) postrádá ustanovení, které by stanovilo výjimku z příliš rozsáhlé dikce (nedostatečně diferencuje, nerozlišuje skupiny případů, které by vzhledem ke svému smyslu a účelu rozlišovat měl). Nástrojem uzavření této tzv. zakryté teleologické mezery v právu je právě teleologická redukce jakožto odepření aplikace daného ustanovení na případy, na které sice dopadá jeho dikce, nikoli však smysl a účel; jde o omezení věcného rozsahu právní normy jejím účelem“.

Finanční arbitr opakuje, že Navrhovatel svým jednáním zpřístupnil třetí osobě své internetové bankovníctví a umožnil jí aktivaci aplikace My Air na Novém zařízení v držení třetí osoby, ačkoli v průběhu kybernetického útoku měl a mohl vědět, že potvrzuje operace, které sám neinicioval, a současně jej Instituce informovala o aktivaci aplikace My Air na Novém zařízení prostřednictvím varovné SMS zaslané na sjednané Telefonní číslo.

Navrhovatel svým jednáním porušil povinnosti, které si s Institucí sjednali na ochranu osobních bezpečnostních prvků a v souvislosti s používáním platebního prostředku, zejména si neověřil, zda se přihlašuje do internetového bankovníctví na oficiálních stránkách Instituce a zpřístupnil třetí osobě mobilní bankovníctví propojené s rámcovou smlouvou, resp. platebními účty Navrhovatele. Finanční arbitr současně nezjistil, že by sjednané povinnosti k ochraně osobních bezpečnostních prvků a k používání platebního prostředku byly nepřiměřené, neurčité nebo snad pro průměrného spotřebitele nesrozumitelné.

Navrhovatel nereagoval na dvě varovné SMS zprávy, když text těchto zpráv nebyl neurčitý nebo nesrozumitelný.

Průměrný spotřebitel, za kterého finanční arbitr Navrhovatele považuje, který využívá elektronické prostředky a aplikace pro správu platebního účtu, resp. peněžních prostředků evidovaných na platebním účtu, si musí počínat obezřetně a věnovat svému jednání alespoň minimální míru pozornosti.

Pokud si Navrhovatel jako uživatel a Instituce jako poskytovatel výslovně sjednali, že se do internetového bankovníctví bude přihlašovat pouze skrze konkrétní webové stránky poskytovatele, musí si uživatel vždy ověřit, že se na těchto stránkách skutečně přihlašuje. Stejně tak musí pečlivě číst veškeré výzvy k autorizaci či SMS, které mu Instituce v souvislosti s poskytováním platebních služeb zasílá, aby předešel vyzrazení, resp. zpřístupnění svých osobních bezpečnostních prvků a platebních prostředků neoprávněným osobám.

Finanční arbitr zjistil, že Instituce Navrhovatele při jeho přihlášení do internetového bankovníctví řádně sjednaným způsobem identifikovala a že v souvislosti s aktivací aplikace My Air na Novém zařízení přijala bezpečnostní opatření, která měla jasný cíl Navrhovatele varovat, pokud aktivaci aplikace neprováděl sám.

Samotná aktivace aplikace my Air na Novém zařízení po úspěšném přihlášení do internetového bankovníctví totiž nepředstavuje podezřelé jednání, a je v souladu s obecně



přijímaným principem poctivosti, že Instituce v tu dobu mohla důvodně předpokládat, že veškeré operace následně potvrzované v aplikaci My Air činí Navrhovatel.

V tomto případě to byl Navrhovatel, kdo z hrubé nedbalosti porušil své povinnosti ve smyslu § 165 zákona o platebním styku, v důsledku čehož umožnil třetí osobě ovládat mobilní bankovníctví propojené s platebními účty Navrhovatele a nabýt dispozici nad platebními účty Navrhovatele.

Samotným provedením Sporné transakce mezi vlastními účty Navrhovatel neztratil dispozici nad peněžními prostředky odpovídající částce Sporné transakce mezi vlastními účty. Až svým hrubě nedbalostním jednáním umožnil třetí osobě jejich vyvedení z Běžného účtu.

V tomto případě by ani zajištění silného ověření platebního příkazu k převodu mezi vlastními účty nemohlo zabránit ztrátě Navrhovatele, kterou finanční arbitr chápe v obecném významu tohoto slova jako újmu, úbytek, snížení majetku, v oblasti platebních služeb tedy jako snížení celkové pohledávky uživatele za poskytovatelem, protože až provedením Sporných transakcí k tíži Běžného účtu, se dostaly peněžní prostředky mimo dispozici Navrhovatele.

Finanční arbitr na Místním šetření ověřil, že pokud by třetí osoba dala platební příkaz k provedení platební transakce k tíži Spořicího účtu přímo ve prospěch účtu třetí osoby, tedy již mimo dispoziční sféru Navrhovatele, Instituce by vyžadovala silné ověření uživatele a za takový převod by ve světle výše uvedeného při stejných skutkových okolnostech neodpovídala.

Finanční arbitr shrnuje, že vzhledem k výše uvedeným konkrétním skutkovým okolnostem se tak jeví požadovat po Instituci uvést Spořicí účet do správného stavu jako zjevně nepřiměřené a nespravedlivé, neboť takový požadavek by vedl k bezdůvodnému zvýhodnění Navrhovatele.

Finanční arbitr nemůže jinak, než uzavřít, že v tomto případě se právní úprava § 182 odst. 3 písm. c) zákona o platebním styku na Spornou transakci mezi vlastními účty nepoužije.

8.11. Odvolání Platebních příkazů; odvolání souhlasu ke Sporným transakcím

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

Podle článku „*Přijetí a provedení platebního příkazu*“ odst. 3 Obchodních podmínek platí, že „*[p]latební příkaz můžete zrušit před jeho provedením. Udělte to alespoň den předem. [...]*“.

Podle § 157 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[p]látce může odvolat svůj souhlas s platební transakcí, dokud lze odvolat platební příkaz k této platební transakci*“. Podle § 160 odst. 1 zákona o platebním styku dále platí, že „*[u]živatel, který dává platební příkaz, jej může odvolat, dokud není platební příkaz přijat*“.

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

Podle informací uveřejněných na webových stránkách České národní banky (<https://www.cnb.cz/cs/platebni-styk/certis/popis-okamzitych-plateb/>) postup zpracování okamžitých plateb, tedy i Sporných transakcí, probíhá následovně: „*Plátce zadá platbu prostřednictvím své banky. Okamžik zadání platby jsme si označili jako čas T1. Následně*



jeho banka provádí interní kontroly platby jako např. kontrolu dostatečného zůstatku na účtu klienta pro provedení platby. V momentě, kdy banka odesílá platbu do systému okamžitých plateb, přidá k této platbě časovou značku T2. Z pohledu infrastruktury systému okamžitých plateb začíná sledování doby zpracování platebního příkazu právě v momentě odeslání z banky plátce v čase T2. [...] CERTIS posílá platbu bance příjemce, která ji přijme v čase T3. Banka příjemce neprodleně po přijetí platby dá peněžní prostředky příjemci k dispozici v čase T4. [...] pokud od okamžiku T2 do okamžiku TR uběhne více než 6 sekund, je platba odmítnuta. [...] S podobnou rychlostí probíhá platba obvykle i na straně bank, takže celková doba od plátce k příjemci je obvykle cca 3 sekundy“.

Navrhovatel tedy Platební příkazy k provedení Sporných transakcí a souhlas s nimi (byť udělený třetí osobou v aplikaci My Air na Novém zařízení) mohl odvolat u Instituce do doby, než Platební příkazy byly předány a potvrzeny v aplikaci My Air na Novém zařízení.

Navrhovatel kontaktoval Instituci telefonicky více jak 3 minuty po provedení poslední ze Sporných transakcí. Navrhovatel Instituci nekontaktoval v souvislosti s odvoláním platebních příkazů k provedení Sporných transakcí, ale z důvodu nemožnosti se přihlásit do internetového bankovníctví. Navrhovatel zjistil, že byly provedeny Sporné transakce až díky zaměstnanci Instituce, se kterým hovořil.

K námitce Navrhovatele, že mu Instituce znemožnila přístup k účtu, finanční arbitr zjistil, že Instituce vyhodnotila požadavek na přihlášení do internetového bankovníctví z nestandardní IP adresy jako rizikový, a zamítla jej, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k internetovému bankovníctví Navrhovatele. Platební příkazy k provedení Sporných transakcí v posuzovaném případě ale nesouvisely s tímto pokusem o přihlášení do internetového bankovníctví, protože byly dány a potvrzeny v aplikaci My Air na Novém zařízení z IP adresy, která sama o sobě nevykazovala žádné rizikové znaky, stejně jako Nové zařízení, tedy Instituce neměla bez informace od Navrhovatele důvod přístup do mobilního bankovníctví z tohoto zařízení blokovat a Sporné transakce neprovést.

K námitce Navrhovatele, že v důsledku blokace internetového bankovníctví nemohl odvolat souhlas s dáním Platebních příkazů, finanční arbitr odkazuje na článek nazvaný „Vzájemná komunikace, jazyk, naše úkony, podepisování a potvrzování“ odst. 1 Obchodních podmínek, ve kterém si Navrhovatel a Instituce sjednali, že „[v]e spojení jsme spolu hlavně prostřednictvím internetového, mobilního a telefonního bankovníctví. Zprávu v internetovém bankovníctví za Vás může poslat i náš bankovní asistent na pobočce“, ve spojení s článkem nazvaným „Vaše odpovědnost a další povinnosti“ odst. 9 Obchodních podmínek, ve kterém si Navrhovatel a Instituce dále sjednali, že „[z]trátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nebo bezpečnostních prvků nám oznamujete na telefonním čísle +420 547 134 134, které je přístupné nepřetržitě. V provozní době nám můžete zavolat i na číslo +420 515 202 202. Všechny důležité kontakty najdete také na našich internetových stránkách“, z čehož finanční arbitr dovodil, že Navrhovatel mohl odvolat platební příkazy telefonicky, jak nakonec sám učinil, tedy nepotřeboval pro odvolání Platebních příkazů přístup do internetového bankovníctví.

Finanční arbitr tedy nezjistil, že by Instituce nesplnila svou povinnost podle § 166 odst. 1 písm. c) bodu 1. zákona o platebním styku, podle kterého platí, že „[p]oskytovatel, který vydává platební prostředek [...] zajistí, aby uživatelům byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku“, když Navrhovatel uskutečnil hovor s Institucí, na základě, kterého mu Instituce zablokovala internetové a mobilní bankovníctví.



8.12. Prevenční a zakročovací povinnost

Podle § 2900 občanského zákoníku platí, že „[v]yžadují-li to okolnosti případu nebo zvyklosti soukromého života, je každý povinen počínat si při svém konání tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo na vlastnictví jiného“.

Podle § 2901 občanského zákoníku platí, že „[v]yžadují-li to okolnosti případu nebo zvyklosti soukromého života, má povinnost zakročit na ochranu jiného každý, kdo vytvořil nebezpečnou situaci nebo kdo nad ní má kontrolu, anebo odůvodňuje-li to povaha poměru mezi osobami. Stejnou povinnost má ten, kdo může podle svých možností a schopností snadno odvrátit újmu, o níž ví nebo musí vědět, že hrozící závažností zjevně převyšuje, co je třeba k zákroku vynaložit“.

Ke kybernetickému útoku, jehož důsledky jsou předmětem tohoto řízení, došlo v září 2022, tedy v době, kdy Instituci byly známy typické znaky a průběh kybernetických útoků. Finanční arbitr posuzoval, zda Instituce měla implementována taková opatření, která by kybernetickým útokům bránila nebo alespoň mírnila jejich dopady.

Ze shromážděných podkladů plyne, že Instituce při přihlášení do internetového bankovníctví postupovala smluvně sjednaným způsobem, když vyžadovala zadání Přihlašovacích údajů, data narození a zadání SMS kódu, který zaslala na smluvně sjednané Telefonní číslo na zařízení, které měl v držení Navrhovatel. K potvrzení požadavku na aktivaci nové aplikace My Air na Novém zařízení Instituce vyžadovala zadání dalšího SMS kódu, který zaslala rovněž na smluvně sjednané Telefonní číslo. Na totéž číslo okamžitě po aktivaci aplikace My Air na Novém zařízení zaslala dvě informativní, varovné SMS zprávy, na které Navrhovatel nereagoval. Instituce se tak mohla domnívat, že aktivaci aplikace My Air na Novém zařízení provádí Navrhovatel.

V řízení vyšlo najevo, že Instituce ještě před provedením Sporných transakcí z Běžného účtu identifikovala podezřelé přihlášení do internetového bankovníctví Navrhovatele z nestandardní IP adresy a tento přístupový kanál sama bez přičinění Navrhovatele blokovala, o čemž Navrhovatele informovala v SMS zprávě.

Finanční arbitr dovozuje, že Instituce měla implementovány postupy pro odhalování podezřelých aktivit uživatelů platebních služeb, když Instituce poté, co sama pojala podezření na zneužití platebního prostředku, blokovala přístup do internetového bankovníctví Navrhovatele skrze webové rozhraní a informovala Navrhovatele o tom, že celou záležitost prověří a že ho bude bezodkladně kontaktovat. Finanční arbitr sice považuje text SMS zprávy za způsobit v Navrhovateli vzbudit dojem, že Instituce přijme opatření, kterým zabrání odčerpání peněžních prostředků z účtů Navrhovatele, avšak nelze klást Instituci k tíži, že potřebné šetření k dalším přístupovým kanálům nedokončila dříve, než třetí osoba dala a autorizovala Platební příkaz 2 a Platební příkaz 3 k provedení Sporných transakcí z Běžného účtu, když třetí osoba Platební příkaz 2 autorizovala 58 vteřin a Platební příkaz 3 autorizovala 81 vteřin poté, co Instituce informovala Navrhovatele o podezřelém přihlášení.

Finanční arbitr dále posuzoval, zda Instituce mohla zabránit ztrátě Navrhovatele, pokud by kontaktovala Dožádanou osobu a požádala ji o blokaci částky Sporných transakcí z Běžného účtu na Cílovém účtu dříve, než učinila.

Finanční arbitr nezjistil, že by se Instituce o tom, že došlo k dání a autorizaci Sporných transakcí z Běžného účtu, které byly provedeny v důsledku kybernetického útoku spáchaného na Navrhovatele, mohla dozvědět dříve, než jí Navrhovatel tuto skutečnost potvrdil telefonicky. Instituce před telefonickým hovorem sice měla podezření na neoprávněné přihlášení do internetového bankovníctví, v tu dobu však ke Sporným transakcím z Běžného účtu ještě nedošlo.

Ze shromážděných podkladů vyplývá, že již cca 6 minut předtím, než došlo ke spojení Navrhovatele na informační lince s Institucí, třetí osoba vybrala v hotovosti z Cílového účtu



prostřednictvím bankomatu částku 80.000 Kč, tedy částku odpovídající částce Sporných transakcí z Běžného účtu.

Instituce byla v první řadě povinna zabránit jakémukoli užití platebního prostředku Navrhovatele (internetového bankovníctví k Účtům a aplikace My Air). Protože Navrhovatel nebyl majitelem Cílového účtu a poskytovatelem platebních služeb majitele Cílového účtu nebyla Instituce, ale Dožádaná osoba, mohla Instituce až následně kontaktovat v rámci mezibankovní spolupráce Dožádanou osobu.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce mohla zabránit ztrátě Navrhovatele, kdyby bezprostředně po telefonickém hovoru s Navrhovatelem kontaktovala Dožádanou osobu, když Instituce tak učinila až dne 7. 9. 2022 v čase 12:23 hod., neboť peněžní prostředky ze Sporných transakcí se na Cílovém účtu nenacházely již v době před obdržením informace o provedení Sporných transakcí z Běžného účtu od Navrhovatele. I kdyby finanční arbitr vzal v úvahu, že se Navrhovatel pokoušel Instituci kontaktovat již cca 8 minut před spojením hovoru, nelze Instituci vyčítat, že ve velmi krátkém čase dvou minut nezajistila u Dožádané osoby blokaci Cílového účtu, když prvořadě měla povinnost zabránit užití platebních prostředků Navrhovatele, tedy zejména zablokovat Účty.

Finanční arbitr proto nemůže dovodit ani odpovědnost Instituce za škodu z důvodu porušení prevenční a zakročovací povinnosti podle § 2900 a § 2901 občanského zákoníku.

9. K výroku nálezu

Finanční arbitr nemůže ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení dovodit jinak, než že Sporné transakce jsou platebními transakcemi, které Instituce provedla na základě platebních příkazů, které dala a autorizovala třetí osoba v aplikaci My Air na Novém zařízení, což Navrhovatel třetí osobě umožnil tím, že jí zpřístupnil své Přihlašovací údaje, datum narození a autorizační kód k potvrzení přihlášení do svého internetového bankovníctví na jiné než skutečné stránce Instituce, a že potvrdil rovněž propojení aplikace My Air na Novém zařízení v držení třetí osoby.

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel měl nárok, aby Instituce uvedla Účty, které pro něho vede, do stavu, v němž by byly, kdyby z nich neodepsala částku Sporných transakcí, protože za ztrátu ze Sporných transakcí z Běžného účtu odpovídá Navrhovatel a protože přiznání nároku na uvedení Spořicího účtu do správného stavu by představovalo zjevně nespravedlivé řešení, jak finanční arbitr řádně zdůvodnil. Finanční arbitr nedovodil odpovědnost za Sporné transakce ani na základě jiného titulu.

Finanční arbitr současně nezjistil, že by Sporné transakce nebyly ověřeny, správně zaznamenány, zaúčtovány, ani že by byly ovlivněny technickou poruchou nebo jinou závadou.

Finanční arbitr v řízení posuzoval i dodržení prevenční a zakročovací povinnosti Instituce a neshledal v tomto směru pochybení Instituce, které by bylo způsobilé založit odpovědnost za škodu.

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

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

Finanční arbitr proto musí posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout



u soudu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně by neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

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

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

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

Poučení:

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné 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

