Z BLOGU IUSTORIA

Banka musí peníze z neautorizované platby vrátit hned. O hrubé nedbalosti se rozhoduje až potom

> *Soudní dvůr EU 15. 10. 2026 rozhodl, že banka nesmí odmítnout vrátit peníze z neautorizované platby jen proto, že klientovi vyčítá hrubou nedbalost. Co to znamená v Česku.*

TÝM IUSTORIA

5. 11. 2026 · 8 min čtení

Scénář bývá pořád stejný. Někdo prodává na internetu kolo nebo kočárek, ozve se „kupující“ a pošle odkaz, přes který si má prodávající „převzít platbu“. Odkaz vede na stránku k nerozeznání podobnou internetovému bankovnictví. Člověk zadá přihlašovací údaje, potom i kód z SMS, a za pár minut je z účtu pryč několik tisíc nebo desítek tisíc korun. Druhý den volá do banky a slyší: ztrátu nesete sami, údaje jste vyzradili z hrubé nedbalosti.

Kdo takovou odpověď dostal, musel peníze vymáhat sám. Dne 15. října 2026 ale rozhodl Soudní dvůr Evropské unie, že banka takhle postupovat nesmí. Peníze z neautorizované platby musí vrátit hned. Jestli klient jednal hrubě nedbale, se může řešit až potom, a dokázat to musí banka.

Projdeme, o co ve věci šlo, co přesně soud řekl, jak to dopadá na český zákon o platebním styku, na co rozsudek nedopadá a jak ho použít v reklamaci.

O co šlo v polské věci

Rozsudek ze dne 15. 10. 2026, věc C-70/25 (soud jí dal fiktivní název Tukowiecka), vydal první senát Soudního dvora na žádost Okresního soudu v Košalíně. Klientka polské banky prodávala věc na online aukční platformě. Údajný zájemce jí poslal odkaz, který vypadal jako potvrzení prodeje. Přes něj se dostala na falešnou stránku své banky a zadala přihlašovací údaje. Podvodník pak převedl z jejího účtu 3 000 zlotých, tedy asi 705 eur, a platbu potvrdil kódem z SMS, který od ní vylákal (bod 15).

Klientka podvod zjistila druhý den a hned ho oznámila bance i policii (bod 16). Banka peníze nevrátila. Podle ní klientka z hrubé nedbalosti porušila povinnost chránit platební prostředek (bod 17). Banka u soudu tvrdila, že si hrubou nedbalost může posoudit sama, a když ji prokáže, vracet nemusí (bod 20).

Polský soud v předkládacím rozhodnutí popsal, že banky výjimky z povinnosti vracet peníze uplatňují jako pravidlo a klienti se pak musí soudit (bod 24). Proto se zeptal, zda banka smí okamžité vrácení odmítnout s odkazem na hrubou nedbalost klienta.

Co Soudní dvůr řekl

Odpověď je jednoznačná: nesmí. Výrok rozsudku zní tak, že poskytovatel platebních služeb nemůže odmítnout okamžité vrácení částky neautorizované platební transakce z důvodu, že plátce transakci umožnil hrubou nedbalostí (bod 52 a výrok).

Soud k tomu došel obvyklou cestou: přes znění, souvislosti, účel a historii směrnice.

Znění. Článek 73 odst. 1 směrnice 2015/2366 ukládá bance vrátit částku neautorizované platby okamžitě, nejpozději do konce následujícího pracovního dne. Připouští přitom jedinou výjimku: banka má důvodné podezření, že došlo k podvodu, a tyto důvody písemně sdělí příslušnému orgánu (body 31 a 33). Výjimku pro podezření z hrubé nedbalosti klienta směrnice nezná (bod 34).

Souvislosti. Článek 73 říká, že se peníze vracejí okamžitě. Článek 74 říká, kdo nakonec nese ztrátu. Podle soudu jde o dvě fáze: nejdřív okamžité vrácení, potom případné rozdělení odpovědnosti (bod 42). Zapadá do toho i důkazní břemeno: hrubou nedbalost klienta musí prokázat banka (čl. 72 odst. 2 směrnice, bod 40).

Účel. Kdyby banka mohla vrácení rovnou odmítnout, povinnost vracet peníze okamžitě by ztratila smysl a klient by musel své právo vymáhat u soudu a nést náklady řízení. To se podle soudu jen těžko slučuje s cílem zaručit vysokou úroveň ochrany spotřebitele (bod 45).

Historie. Starší směrnice z roku 2007 žádnou výjimku z okamžitého vrácení neznala. Výjimku pro důvodné podezření z podvodu doplnil unijní zákonodárce až při přijímání nové směrnice a členským státům nedovolil ponechat ani zavádět odchylná pravidla (body 48 a 49).

Pro Česko je zajímavý ještě jeden detail. Česká vláda v řízení podala písemné vyjádření a spolu s italskou vládou tvrdila, že takový výklad obchází mimosoudní řešení sporů. Soud to odmítl. Mimosoudní řešení sporů, u nás finanční arbitr, slouží všem sporům z platebních služeb. Nelze ho proto chápat jako stupeň, ve kterém se musí hrubá nedbalost klienta posoudit dřív, než banka peníze vrátí (body 50 a 51).

Banka ale o své nároky nepřichází. Po vrácení peněz může od klienta požadovat náhradu ztráty, pokud prokáže, že ji způsobil hrubou nedbalostí (bod 46).

Jak to dopadá na český zákon

Směrnici v Česku provádí zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Jeho § 181 odst. 1 ukládá bance, aby neautorizovanou platbu napravila neprodleně, nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co ji zjistila nebo jí ji plátce oznámil. Banka buď vrátí účet do stavu, v jakém by byl bez odepsání, nebo vrátí částku, zaplacenou úplatu a ušlé úroky. Lhůta nezačne běžet, dokud má banka důvod se domnívat, že plátce jednal podvodně, a písemně to s odůvodněním oznámí orgánu dohledu (§ 181 odst. 3). To odpovídá jediné výjimce, kterou Soudní dvůr uznal.

Potíž je v § 181 odst. 4. Podle něj se povinnost vrátit peníze nepoužije, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce. A plátce nese ztrátu v plném rozsahu, způsobil-li ji podvodně nebo úmyslným či hrubě nedbalým porušením svých povinností, mezi které patří přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu bezpečnostních prvků (§ 182 odst. 1 písm. b) a § 165 písm. a)). Na spojení těchto dvou ustanovení může banka postavit odmítnutí: ztrátu podle ní nesete vy, a proto nic nevrací. Přesně takový postup polské banky Soudní dvůr odmítl.

Směrnice se mezi bankou a klientem přímo nepoužije. Soudní dvůr ale dlouhodobě vyžaduje, aby soudy členských států vykládaly vnitrostátní právo v co možná největším rozsahu ve světle znění a účelu směrnice. Nesmějí přitom jít proti jasnému znění zákona (rozsudek velkého senátu ze dne 24. 1. 2012, věc C-282/10, Dominguez, body 24, 25 a 42).

Podle nás § 181 odst. 4 takový výklad snese. Zda ztrátu nese plátce, nerozhodne banka tím, že to napíše do odpovědi na reklamaci. Je to otázka, kterou musí banka prokázat a o které rozhoduje finanční arbitr nebo soud. Dokud se to nestane, platí odstavec 1 a peníze se vracejí. Právě takové pořadí Soudní dvůr požaduje. Směrnice je navíc v

této části úplně harmonizující: členský stát nesmí ponechat pravidlo, které by výjimky z okamžitého vrácení rozšiřovalo (čl. 107 odst. 1 směrnice, bod 49 rozsudku). Výklad, podle kterého by si banka mohla vrácení odepřít sama, by z § 181 odst. 4 právě takové pravidlo udělal.

Dvě další ustanovení stojí za pozornost. Plátce nenese ztrátu vůbec, pokud nejednal podvodně a banka u platby nepožadovala silné ověření uživatele tam, kde ho zákon vyžaduje (§ 182 odst. 3 písm. c)). A s firemními klienty se banka smí dohodnout odchylně od pravidel o tom, kdo nese ztrátu (§ 182 až 185), nikoli však od povinnosti napravit neautorizovanou platbu podle § 181 (§ 128 odst. 6). Smí si s nimi ale zkrátit lhůtu k oznámení neautorizované platby (§ 188 odst. 1), a podnikatel by si proto měl lhůtu v rámcové smlouvě zkontrolovat.

Na co rozsudek nedopadá

Rozsudek pomůže jen u neautorizované platby, tedy takové, ke které jste nedali souhlas (§ 156 odst. 1 zákona o platebním styku). V polské věci zadal převod podvodník sám, s údaji a kódem, které od klientky vylákal. Že šlo o neautorizovanou platbu, tam nikdo nezpochybňoval (bod 2) a Soudní dvůr to neřešil. Právě o to se ale spor může vést, zvlášť když klient vydal kód z SMS nebo něco potvrdil v aplikaci. Samotný záznam banky, že byl použit váš platební prostředek, k prokázání souhlasu nemusí stačit (čl. 72 odst. 2 směrnice). Rozhodující je, kdo platbu zadal a k čemu jste dávali souhlas.

Volal vám „pracovník bezpečnostního oddělení banky“ a vy jste na jeho pokyn sami převedli peníze na „bezpečný účet“? Pak banka bude tvrdit, že jste platbu autorizovali, protože jste k ní dali souhlas, i když pod vlivem podvodu. Na takovou platbu rozsudek C-70/25 nedopadá a povinnost vrátit peníze do konce následujícího pracovního dne se na ni nevztahuje. Co můžete dělat v takovém případě, rozebíráme v článku Podvodník vybral účet.

Rozsudek také neříká, že nedbalost klienta nehraje roli. Banka může po vrácení peněz požadovat jejich náhradu, pokud prokáže hrubou nedbalost (bod 46). Pokud jste hrubě nedbalí nebyli, nesete ze ztráty nejvýše částku odpovídající 50 eurům (§ 182 odst. 1 písm. a)). Za platby provedené až po oznámení zneužití nenesete nic, ani kdybyste předtím byli nedbalí (§ 182 odst. 3 písm. a)).

Nic se nemění ani na tom, že podvod musíte bance oznámit rychle. Nárok na nápravu lze uplatnit jen tehdy, oznámíte-li neautorizovanou platbu bez zbytečného odkladu poté, co jste se o ní dozvěděli, nejpozději do 13 měsíců od odepsání peněz (§ 188 odst. 1). Opožděné oznámení může banka namítnout a soud pak nárok nepřizná (§ 188 odst. 4). Polská klientka podvod oznámila hned druhý den, jakmile ho zjistila.

Jak rozsudek použít v reklamaci

Zavolejte bance hned, jakmile podvod zjistíte, nechte zablokovat přístup i karty a výslovně řekněte, že jste platbu nezadali a nesouhlasili s ní. Banka vám musí na žádost vydat doklad, že jste zneužití oznámili (§ 166 odst. 1 písm. d)). Chtějte ho.

Potom pošlete písemnou reklamaci. Popište věcně a pravdivě, co se stalo, kdy jste podvod zjistili a kdy jste ho oznámili. Požadujte vrácení částky podle § 181 odst. 1 zákona o platebním styku a výslovně odkažte na rozsudek Soudního dvora ve věci C-70/25, bod 52. Nepouštějte se do úvah o tom, jestli jste byli nedbalí; to je otázka, kterou má prokazovat banka.

Nevrátí-li banka peníze do konce následujícího pracovního dne a odvolá se na § 181 odst. 4, máte jako spotřebitel u finančního arbitra, firma u soudu, silný argument v bodech 33, 34, 42 a 49 rozsudku (§ 3 odst. 2 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi). Co udělat v prvních hodinách, jaké důkazy si uložit a jak probíhá řízení u finančního arbitra, popisujeme v článku Podvodník vybral účet.

V písemné reklamaci neautorizované platby žádejte vrácení podle § 181 odst. 1 zákona o platebním styku a odkažte na rozsudek Soudního dvora C-70/25, bod 52. Banka nemůže vrácení odmítnout jen proto, že vám vyčítá hrubou nedbalost.
Oznamte podvod bance hned, jakmile ho zjistíte, a vyžádejte si doklad o oznámení (§ 166 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku). Na pozdní oznámení rozsudek nic nemění (§ 188).
Odmítla-li vám banka v posledních třech letech vrátit peníze z neautorizované platby s odkazem na hrubou nedbalost a o věci ještě nerozhodl soud ani arbitr, napište jí znovu s odkazem na tento rozsudek. Obecná promlčecí lhůta je tři roky (§ 629 odst. 1 občanského zákoníku).

Přehled

Otázka	Odpověď	Ustanovení
Do kdy musí banka vrátit neautorizovanou platbu?	Neprodleně, nejpozději do konce následujícího pracovního dne po zjištění nebo oznámení	§ 181 odst. 1 zákona o platebním styku; čl. 73 odst. 1 směrnice 2015/2366
Smí banka vrácení odmítnout kvůli hrubé nedbalosti klienta?	Ne, nejdřív musí peníze vrátit	Rozsudek SDEU C-70/25, bod 52 a výrok
Jaká je jediná výjimka z okamžitého vrácení?	Důvodné podezření z podvodu klienta, písemně oznámené příslušnému orgánu	čl. 73 odst. 1 směrnice; bod 33 rozsudku; § 181 odst. 3 zákona o platebním styku
Kdo prokazuje hrubou nedbalost?	Banka	čl. 72 odst. 2 směrnice 2015/2366; rozsudek C-70/25, bod 40
Smí český zákon výjimky z okamžitého vrácení rozšířit?	Ne, směrnice v této části odchylky nepřipouští	čl. 107 odst. 1 směrnice; bod 49 rozsudku
Rozhodl soud, kdy je platba neautorizovaná?	Ne, v polské věci to nikdo nezpochybňoval	Rozsudek C-70/25, bod 2; § 156 odst. 1 zákona o platebním styku

Banka vám odmítla vrátit peníze s odkazem na hrubou nedbalost? Projdeme reklamaci a odpověď banky, posoudíme, zda šlo o neautorizovanou platbu, a připravíme výzvu, návrh finančnímu arbitrovi nebo žalobu. Spory s bankami vedeme v rámci specializace na soudní spory. Napište nám.

Závěr

Rozsudek C-70/25 mění hlavně pořadí. Klient, kterému banka vyčítala hrubou nedbalost, se s ní musel přít a na peníze čekat. Teď musí banka peníze z neautorizované platby vrátit do konce následujícího pracovního dne a spor o nedbalost může vést až potom, s důkazním břemenem na své straně. Odmítne-li to s odkazem na § 181 odst. 4, má spotřebitel u finančního arbitra a firma u soudu silný argument. Pro klienta z toho plyne: oznámit podvod hned a v reklamaci na rozsudek výslovně odkázat.

Prameny

- Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, § 128 odst. 6, § 156, § 165, § 166, § 181, § 182 a § 188 (znění účinné od 1. 10. 2025).
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, § 3 odst. 2 (znění účinné od 15. 2. 2025).
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 629 odst. 1.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu, čl. 69, 72, 73, 74 a 107.
- Rozsudek Soudního dvora (první senát) ze dne 15. 10. 2026, věc C-70/25, Tukowiecka.
- Rozsudek Soudního dvora (velký senát) ze dne 24. 1. 2012, věc C-282/10, Dominguez.

Tento článek má informativní charakter a nepředstavuje právní poradenství. Vychází z právního stavu ke dni publikace; zda šlo o neautorizovanou platbu a zda klient jednal hrubě nedbale, se vždy posuzuje podle okolností konkrétní věci.

Banka musí peníze z neautorizované platby vrátit hned. O hrubé nedbalosti se rozhoduje až potom

Tým IUSTORIA · Publikováno 5. 11. 2026

https://www.iustoria.cz/blog/banka-musi-vratit-penize-po-podvodu-hned/

Text je dílem chráněným autorským právem. Sdílení celého dokumentu bez úprav je vítáno; přebírání částí do jiných textů jen s uvedením zdroje. © IUSTORIA, advokátní kancelář, s.r.o.