



Finanční arbitr České republiky

Washingtonova 25, 110 00 Praha 1
Tel. 221 674 660, e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: /2007
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): xx/2006

N á l e z

Finanční arbitr České republiky rozhodl podle ust. § 15 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, ve věci zneužití platební karty č. 1111111111 navrhovatele XY. s.r.o., IČ 00000000 se sídlem Praha, zastoupeného advokátem XY, sídlem Praha proti instituci AA, a.s. IČ 11111111 se sídlem Praha, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

t a k t o :

Návrh společnosti XY. s.r.o. o vrácení odčerpaných peněžních prostředků v celkové výši 399 000,- Kč se z a m í t á.

O d ů v o d n ě n í :

Návrhem ze dne 27. 9. 2006 se navrhovatel domáhal proti AA, a.s. (dále jen „instituci“) vrácení finančních prostředků v celkové výši 399 000,- Kč odčerpaných prostřednictvím neoprávněných výběrů z ATM s použitím platební karty č. 1111111111 vydané institucí k účtu č. 2222222/0000.

Prostředky ve výši 399 000,- Kč byly odčerpány z účtu navrhovatele č. 2222222/0000 vedeného u instituce užitím platební karty č. 11111111. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že platební karta mu byla dne 7. 9. 2005 zcizena. Po zjištění této skutečnosti ještě týž den, tj. dne 7. 9. 2005 ve 14:15 hodin instituci telefonicky požádal o blokaci uvedené platební karty.

Navrhovatel ve svém návrhu uvedl, že sporné transakce u instituce reklamoval dne 13. 9. 2005, tj. po obdržení výpisů k výše uvedenému účtu. Reklamace nebyla úspěšná, instituce dle navrhovatele náležitě nereagovala na jeho otázky týkající se :

- 1) uvedení přesných časových údajů blokace zcizené karty,
- 2) časových údajů samotných sporných výběrů
- 3) sdělení, jaký PIN byl při neoprávněných výběrech použit.

Navrhovatel v návrhu rovněž vyslovil domněnku, že obálka s PINem ke zcizené platební kartě je uložena v jeho trezoru a nebyla jím nikdy použita, neboť uvedenou platební kartu nikdy nepoužil k výběru hotovosti, tj k transakci, u které je nutné zadat PIN. Jelikož instituce v rámci reklamace navrhovateli nesdělila, za pomoci jakého PINu byly sporné transakce provedeny, navrhovatel se domnívá, že instituce dostatečně nedostála své zákonné povinnosti předcházet škodám a tudíž je instituce odpovědná za finanční ztrátu, která navrhovateli neoprávněnými výběry vznikla.

Instituce ve svém vyjádření arbitrovi sdělila, že všechny reklamované transakce byly provedeny před žádostí o blokaci platební karty, při transakcích byl vždy použit správný PIN (celkem to bylo 17 transakcí, které se uskutečnily v časovém rozpětí od 13:51 hod. do 14:23 hod., kdy poslední transakce již nebyla z důvodu zablokování platební karty provedena, předposlední transakce, která byla ještě úspěšná se uskutečnila ve 14:16:36 hod., tj. 24 vteřin před tím, než systém instituce ve 14:17 hod. platební kartu zablokoval). U všech neoprávněných výběrů došlo k vydání hotovosti bankomatem a na žádném z nich nebyl vykázán finanční přebytek.

Instituce se ve vyjádření odvolává na „Podmínky pro platební karty klientů AA“, a to na odstavec xx, ve kterém je výslovně uvedeno, že „AA však v žádném případě nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých držitel karty jednal podvodně“.

Instituce dále podala vysvětlení k otázkám, které navrhovatel uvedl ve svém návrhu :

ad 1) k blokaci platební karty došlo dne 7. 9. 2005 ve 14:17 hod., což instituce doložila výpisem ze systému Unicard, který čas zaznamenává automaticky

ad 2) k údajnému rozporu v časových záznamech uvedených transakcí instituce uvedla, že čas, který je uveden v interním systému Profile, není časem samotného provedení karetních transakcí, nýbrž časem, kdy byly uvedené transakce zúčtovány, a to vč. poplatků za výběr hotovosti z bankomatů. U všech karetních transakcí je v systému Profile uváděno vždy pouze datum provedení transakce, přesný čas je uveden u data zaúčtování transakce.

ad 3) k navrhovatelově žádosti o sdělení PINu ke zcizené platební kartě instituce opakovaně sdělila (jak vyplývá z příložené dokumentace), že toto není technicky možné, neboť hodnota PINu k platebním kartám je generována zcela automaticky, poté je rovněž zcela automaticky tato hodnota zapečetěna do obálky s perforací, jejíž převzetí a kontrolu nepoškozenosti stvrzuje klient svým podpisem při jejím převzetí. Hodnota PINu není známa žádnému zaměstnanci instituce.

Instituce ve vyjádření finančnímu arbitrovi dále sdělila, že všechny neoprávněné výběry, jak vyplývá z autorizačních záznamů, byly provedeny za pomoci PINu, který byl zadán vždy napoprvé.

K navrhovatelově domněnce, že vlastní PIN ke zcizené platební kartě ve svém trezoru v ještě neotevřené obálce, instituce sdělila, že je ochotna toto prověřit, tuto možnost mu již nabídla v rámci reklamačního řízení. Znalecký posudek k tomuto případu nebyl vypracován.

Instituce přiložila k vyjádření veškerou dostupnou dokumentaci, vztahující se ke zcizené platební kartě a k neoprávněným výběrům, které se uskutečnily dne 7. 9. 2005, tj. potvrzení o převzetí platební karty č. 111111111, příkaz k zablokování platební karty, výpis ze systému s uvedením přesného času blokace platební karty, záznamy o autorizacích platební karty ze dne jejího zcizení, tj. ze dne 7. 9. 2005, kopie žurnálů k provedeným transakcím a podmínky pro platební karty klientů AA.

V průběhu řízení a dokazování byly prostudovány veškeré dostupné záznamy a dokumenty vztahující se k předmětu sporu, jejich návaznosti a časové posloupnosti, zkoumána tvrzení navrhovatele a tvrzení instituce a posuzovány jednotlivé skutečnosti i s ohledem na plnění závazkových vztahů a smluvních ujednání mezi navrhovatelem a institucí.

Finanční arbitr v rámci důkazního řízení zjistil, že z dostupných záznamů, jako jsou žurnály předmětných bankomatů a výpisy autorizací, nelze konstatovat, že by došlo k porušení povinností instituce a nelze prokázat ani tvrzení navrhovatele. Na základě dostupných záznamů lze pouze konstatovat, že karta byla při výběru fyzicky přítomna, byl zadán správně PIN a hotovost byla bankomatem vydána a odebrána. Dále nebylo zjištěno žádné nestandardní chování u použitých bankomatů či jejich porucha v uvedeném období ani bankomaty nevykázaly při uzávěrce finanční přebytek či jiné nesrovnalosti.

I přes tato zjištění finanční arbitr zajistil jednání s navrhovatelem, zástupci instituce a se soudním znalcem, které se uskutečnilo dne 24. 11. 2006 z důvodu předání neotevřené navrhovatelovy obálky s PINem ke zcizené platební kartě soudnímu znalci z oboru kriminalistiky a písmoznalectví, aby přezkoumal neporušenost obálky a následně zjistil její obsah.

Finanční arbitr v rámci důkazního řízení oslovil na navrhovatelovu žádost i společnost Global Payments Europe, s.r.o, s požadavkem o zaslání autorizovaných výstupů reklamovaných transakcí, neboť ze strany navrhovatele byla vyslovena pochybnost o věrohodnosti předložených výstupů instituce z interního systému Profile, které dokazovaly samotné provedení neoprávněných transakcí a jejich následné zaúčtování. I přes vysvětlení zástupců instituce, že předložené výstupy jsou zcela standardní a pro instituci zajišťuje jejich nastavení společnost Global Payments Europe, s.r.o., navrhovatel trval na tom, aby byla oslovena přímo tato společnost. Finančnímu arbitrovi bylo touto společností sděleno, že není dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitroví, ve znění pozdějších předpisů převádějí institucí a požadované dokumenty tudíž nepředložila.

Pověřený soudní znalec RNDr. KK vypracoval v rámci řízení znalecký posudek, z jehož závěru vyplynulo, že obálka s PINem poškozena nebyla. Při následném otevření inkriminované obálky, které se uskutečnilo dne 7. 12. 2006 za účasti soudního znalce, zástupců kanceláře finančního arbitra, navrhovatele a jeho právního zástupce a zástupců instituce bylo prokázáno, že PIN, který byl v obálce uložen nepatřil ke zcizené platební kartě. Inkriminovaná obálka s PINem obsahovala mj. i část číselné řady konkrétní platební karty, ke které byl PIN vydán a z této číselné informace bylo tudíž zřejmé, ke které platební kartě PIN patří. Toto číslo se neshodovalo s číslem zcizené platební karty č. 111111111.

Z průběhu dokazování jednoznačně vyplynulo, že provedené sporné transakce byly potvrzeny zadáním platného PINu. Osoba, která použila navrhovatelovu platební kartu a neoprávněně ji použila k odčerpání peněžních prostředků z účtu navrhovatele, musela znát platný PIN k této kartě.

V případě, že by byl elektronický platební prostředek užit na dálku, tj. bez fyzického předložení a bez identifikace držitele osobním identifikačním číslem, bylo by možné aplikovat ustanovení § 18 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), v platném znění, ze kterého vyplývá, že prohlásí-li držitel, že tento elektronický platební prostředek neužil, má právo požadovat neprodlené vrácení odčerpaných peněžních prostředků takovýmto užitím elektronického platebního prostředku. Vzhledem k tomu, že nedošlo k užití elektronického platebního prostředku na dálku, nemá navrhovatel nárok na vrácení peněžních prostředků.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že navrhovatel neprokázal svá tvrzení a zároveň, že instituce neporušila ustanovení zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), v platném znění.

P o u ě n í : Proti tomuto nálezu lze do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi ČR. Práva podat námitky se lze vzdát. Námitky mají odkladný účinek.

Nález je vykonatelný podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne 12. ledna 2007

finanční arbitr