



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město
Tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x,
e-mail: arbitr@finarbitr.cz,
www.financniarbitr.cz

| |
|---|
| Evidenční číslo: FA/1659/2016 |
| Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/333/2015 |

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 24. 4. 2015 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatelky ■■■, zastoupené na základě plné moci ze dne 21. 10. 2014 JUDr. Karolinou Zelenkovou, evid. č. 11249, se sídlem Panská 6/895, 110 00 Praha 1 (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci mBank S.A., se sídlem Senatorska 18, 00 950 Warszawa, Polská republika, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby mBank S.A., organizační složka, IČO 27943445, se sídlem Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8 – Karlín, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 58319 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o vrácení částky 94.528,38 Kč a úroků z prodlení, takto:

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

O d ů v o d n ě n í :

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků ve výši částek platebních transakcí, které neprovedl, a ušlých úroků.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel s Institucí uzavřeli dne 1. 2. 2011 Smlouvu o vedení účtu (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které mu Instituce zřídila účet č. ■■■ (dále jen „Účet“), a smlouvu o užívání platebních karet mBank (dále jen „Smlouva o kartě“).

Instituce na základě Smlouvy o kartě vydala Navrhovateli platební kartu č. ■■■ (dále jen „Karta“), kterou Navrhovatel aktivoval dne 15. 1. 2014.

Účet byl do 31. 12. 2013 běžným účtem ve smyslu § 708 an. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, resp. ve znění účinném do 31. 12. 2013, a od 1. 1. 2014 je účtem ve smyslu § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

Smlouva o účtu je společně se Smlouvou o kartě rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené. To vyplývá z § 1 odst. 2 Smlouvy o účtu, kde se Instituce zavázala zřídit účty uvedené v § 1 odst. 1 Smlouvy o účtu, na tyto účty přijímat vklady a platby a na pokyn Navrhovatele z nich uskutečňovat výplaty a platby.

Dále pak, Účet je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku bez dispozičních omezení, tj. ke vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům.

Pokud se týká dalšího obsahu Smlouvy o účtu a Smlouvy o kartě vztahujícího se k předmětu sporu, Smlouva o účtu označuje ve svém § 1 odst. 3 za svou nedílnou součást Podmínky pro zakládání a vedení účtů v mBank, v tomto případě účinné od 16. 3. 2009 (dále též „Podmínky vedení účtů“). Smlouva o kartě označuje ve svém § 1 odst. 2 za svou nedílnou součást Podmínky pro vydávání a používání platebních karet v mBank, v tomto případě účinné od 1. 11. 2009 (dále též „Podmínky platebních karet“).

Podmínky vedení účtů ve své „Kapitole X – Změna Smlouvy, ukončení Smlouvy“, § 47 stanoví: „1. Změny Podmínek (tedy Podmínek vedení účtů – pozn. finančního arbitra) prováděné v období platnosti Smlouvy (tedy Smlouvy o účtu – pozn. finančního arbitra) jsou Majiteli účtu (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra) doručovány společně s uvedením dne, kdy nabývají účinnosti. mBank může doručovat tyto změny pomocí elektronických informačních nosičů. 2. Ve lhůtě 14 dní ode dne obdržení změn Podmínek je Majitel účtu oprávněn Smlouvu vypovědět. 3. Pokud Majitel účtu nevypraví Smlouvu ve lhůtě 30 dní ode dne, ve kterém mBank zaslala informaci o změnách, platí změny ode dne uvedeného v odst. 1. Podmínek“.

Totéž platí pro Podmínky platebních karet, které ve své „Kapitole XV – Závěrečná ustanovení“, § 46 stanoví: „1. Změny Podmínek jsou Majiteli doručovány společně s uvedením dne, kdy nabývají účinnosti. ... 3. mBank může také doručovat změny Podmínek pomocí elektronických nosičů informací. 4. Ve lhůtě 14 dní ode dne obdržení změn Podmínek je Majitel oprávněn Smlouvu vypovědět. 5. Pokud Majitel nevypraví Smlouvu ve lhůtě 30 dní ode dne, ve kterém mBank zaslala informaci o změnách, platí změny ode dne uvedeného v odst. 1. Podmínek“.

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku „[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti.“ Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku „[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.“ Trvalým nosičem dat je podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebním styku „[j]akýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.“ Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku „[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, b) uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy uživatele o tomto důsledku informoval, d) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu podle odstavce 4.“ Podle § 94 odst.

4 zákona o platebním styku „[j]estliže uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce Navrhovateli navrhla změnu Smlouvy o účtu či Smlouvy o kartě způsobem podle § 94 zákona o platebním styku a v jeho rámci podle § 47 Podmínek vedení účtů, resp. § 46 Podmínek platebních karet. Instituce tvrdí, že o změně smluvních podmínek informuje klienty zasláním zprávy do internetového bankovníctví 2 měsíce před nabytím jejich účinnosti, z kapacitních důvodů však tyto zprávy nezůstávají v historii jejího core systému.

Instituce tvrdí, že o posledních dvou změnách klienty informovala také e-mailem.

Instituce finančnímu arbitrovi předložila e-mail ze dne 16. 12. 2014 adresovaný Navrhovateli, ve kterém mu oznámila změnu Všeobecných obchodních podmínek mBank s účinností od 1. 3. 2015.

Finanční arbitr nezjistil, že by Všeobecné obchodní podmínky mBank byly (podle předložených podkladů) součástí Smlouvy o účtu nebo Smlouvy o kartě, neboť součástí těchto smluv byly Podmínky vedení účtů a Podmínky platebních karet. Instituce tak oznámila Navrhovateli změnu podmínek, které nebyly součástí jeho smluv s Institucí, a tedy se Navrhovatele netýkaly. Tento e-mail navíc neobsahoval ani informaci o tom, že Navrhovatel může smlouvy přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.

Finanční arbitr na základě shora uvedených zjištění považuje pro účely tohoto řízení za součást Smlouvy o účtu pouze Podmínky vedení účtů, tj. s účinností ke dni 16. 3. 2009, a za součást Smlouvy o kartě pouze Podmínky platebních karet, tj. s účinností ke dni 1. 11. 2009.

Převod peněžních prostředků na základě platebního příkazu daného platebním prostředkem (v tomto případě platební kartou) je platební službou ve smyslu § 3 odst. 1 písm. c), příp. d) zákona o platebním styku.

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, neboť z jeho Účtu jako platebního účtu byly peněžní prostředky, které jsou předmětem tohoto sporu, odepsány. Poskytovatelem platebních služeb příjemce je pak v tomto případě Instituce.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť 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.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že Třetí osoba provedla prostřednictvím Karty bez souhlasu Navrhovatele následující platební transakce, které Instituce zúčtovala k tíži Účtu:

- 1) platební transakci ze dne 12. 6. 2014 na částku 100 Kč, příjemce [REDACTED];
- 2) platební transakci ze dne 12. 6. 2014 na částku 500 Kč, příjemce [REDACTED];
- 3) platební transakci ze dne 12. 6. 2014 na částku 4.558,38 Kč, příjemce [REDACTED];
- 4) platební transakci ze dne 12. 6. 2014 na částku 5.807 Kč, příjemce [REDACTED];
- 5) platební transakci ze dne 12. 6. 2014 na částku 18.716 Kč, příjemce [REDACTED];
- 6) platební transakci ze dne 12. 6. 2014 na částku 5.807 Kč, příjemce [REDACTED];

- 7) platební transakci ze dne 13. 6. 2014 na částku 21.960 Kč, příjemce ■;
- 8) platební transakci ze dne 22. 7. 2014 na částku 29.994 Kč, příjemce ■;
- 9) platební transakci ze dne 24. 7. 2014 na částku 3.543 Kč, příjemce ■;
- 10) platební transakci ze dne 24. 7. 2014 na částku 3.543 Kč, příjemce ■;
- 11) platební transakci ze dne 14. 10. 2014 platba ve výši 49.977 Kč, příjemce ■;
- 12) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 17.669 Kč, příjemce ■;
- 13) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 5.182 Kč, příjemce ■;
- 14) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 5.182 Kč, příjemce ■;
- 15) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 5.182 Kč, příjemce ■;
- 16) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 5.182 Kč, příjemce ■;
- 17) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 4.454 Kč, příjemce ■;
- 18) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 5.825 Kč, příjemce ■;
- 19) platební transakci ze dne 15. 10. 2014 na částku 4.454 Kč, příjemce ■ (všechny platební transakce dále společně také „Provedené platební transakce“, platební transakce zaúčtované od 12. 6. 2014 do 24. 7. 2014 dále společně také „Sporné platební transakce“, platební transakce zaúčtované od 14. 10. 2014 do 15. 10. 2014 dále společně také „Vracené platební transakce“).

Navrhovatel tvrdí, že na základě těchto platebních transakcí nepřijal ve svůj prospěch ani ve prospěch třetí osoby žádnou službu, výrobek, ani nic jiného.

Navrhovatel tvrdí, že Třetí osoba pro něho v minulosti, poprvé v průběhu prvního pololetí roku 2011, zajišťovala koupi letenek pro vlastní potřebu Navrhovatele, resp. prostřednictvím Navrhovatele i pro potřebu dalších osob, s použitím Karty a platební karty vydané společností ■ (dále jen „■“), neboť Třetí osoba prostřednictvím společnosti ■ (dále jen „Společnost“), podniká mj. v oblasti provozování cestovní agentury. Navrhovatel dále tvrdí, že Třetí osoba zařizovala po celá léta nákup letenek pro širší okruh osob, přičemž s mnohými z nich se Navrhovatel znal, ať již osobně, či zprostředkovaně.

Navrhovatel tvrdí, že objednávky probíhaly zpravidla tím způsobem, že Navrhovatel Třetí osobu telefonicky kontaktoval a potom při osobní schůzce vyplnil tzv. mail order formulář s uvedením čísla platební karty, data expirace, jména držitele platební karty, podpisu držitele a jeho souhlasu s užitím platební karty na úhradu konkrétních letenek, přičemž zde byla uvedena i cena za letenky. Navrhovatel dále tvrdí, že Třetí osobě nikdy nesdělil CVV/CVC kód a že Kartou Třetí osobě sice ukázal, avšak Třetí osoba si z ní určitě nepořídila kopii, ani ji neměla přímo v ruce. Navrhovatel dále tvrdí, že Třetí osoba poté provedla rezervaci letenek v rezervačním systému Amadeus, který vygeneroval rezervační kód, a nechala si letenky vystavit u jiných cestovních agentur. Navrhovatel tvrdí, že stejný postup Navrhovatel a Třetí osoba aplikovali v případě nákupu letenek pro jiné osoby, pro které Navrhovatel letenky u Třetí osoby objednal; tyto osoby pak Navrhovateli letenky hradily v hotovosti nebo na účet.

Navrhovatel dále tvrdí, že se o uskutečnění Provedených platebních transakcí dozvěděl poté, co objednal u Třetí osoby zajištění koupě 6 letenek na Madeiru pro ■ (dále jen „Zákazník“), na které mu Zákazník dne 10. 10. 2014 zaslal na Účet částku 75.235 Kč. Navrhovatel tvrdí, že u těchto letenek zvolili s Třetí osobou jiný než obvyklý postup, neboť vše bylo příliš narychlo, týden před odletem, „*takže se to rychle jakoby muselo provést a on nechtěl čekat několik dní třeba, než já bych mu to dovolila nebo než bych mu to třeba přivezla já, takže se zastavil, já jsem mu to dala hotově a on to následně vystavil.*“ Navrhovatel tvrdí, že tento postup zvolili s Třetí osobou poprvé.

Navrhovatel dále tvrdí, že objednané letenky skutečně dne 13. 10. 2014 prostřednictvím e-mailu od Třetí osoby obdržel, avšak bez informace o cestovní kanceláři, která je vystavila. Navrhovatel tvrdí, že se dne 15. 10. 2014 od ■, které Třetí osoba zpronevěřila peněžní prostředky

na nákup letenek, dozvěděl, že Třetí osoba má finanční problémy, a proto prostřednictvím tzv. IATA čísla letenek zjistil, že je vydala cestovní kancelář ■ (dále jen „Cestovní kancelář“) a že jsou neplatné, neboť je Třetí osoba zakoupila, ale obratem stornovala. Navrhovatel tvrdí, že od Cestovní kanceláře dále zjistil, že Třetí osoba letenky objednala na fakturu, kterou neuhradila.

Navrhovatel tvrdí, že proto zkontroloval výpisy z Účtu a zjistil zaúčtování Provedených platebních transakcí v celkové výši 197.635,38 Kč; Kartou proto dne 15. 10. 2014 zablokoval. Navrhovatel tvrdí, že Třetí osoba zneužila Kartou k platbě letenek, které Navrhovatel neobjednal, a že platební transakce, které Třetí osoba provedla bez jeho souhlasu, od těch, které provedl s jeho souhlasem, od sebe odlišil např. tak, že mu Cestovní kancelář ukázala letenky vystavené pro osoby Navrhovateli neznámé; další neautorizované platební transakce Navrhovatel pak identifikoval i zpětně, neboť sám nakupoval letenky převážně v létě, ale Třetí osoba platila letenky v průběhu celého roku (Třetí osoba podle tvrzení Navrhovatele zneužívala rovněž platební kartu vydanou Navrhovateli společností ■, u níž je používání v průběhu celého roku více patrné než u Karty – pozn. finančního arbitra).

Navrhovatel dále tvrdí, že Provedené platební transakce reklamoval dne 22. 10. 2014 u Instituce, která reklamaci co do Vrácených platebních transakcí vyhověla, v části provedení Sporných platebních transakcí však reklamaci dne 18. 11. 2014 zamítla s odkazem na bod 5.3.3. „*obchodních podmínek*“ (Navrhovatel podmínky blíže nespecifikuje – pozn. finančního arbitra), podle kterého „*reklamaci transakce je potřeba nahlásit bez zbytečného odkladu poté, co se o ní klient dozvěděl*“, a čl. VIII, odst. 3 reklamačního řádu, podle kterého „*pokud reklamace nebude nahlášena nejpozději do 30 dnů ode dne poskytnutí přehledu transakcí majiteli, bude to mBank považovat za potvrzení transakcí. Nepodání reklamace ve výše uvedené lhůtě se považuje za potvrzení správnosti výpisu.*“ Navrhovatel argumentuje, že citované ustanovení reklamačního řádu je v rozporu s kogentním ustanovením zákona o platebním styku, neboť omezuje zákonné právo Navrhovatele reklamovat neautorizované platební transakce až 13 měsíců zpětně.

Navrhovatel tvrdí, že výpisy pravidelně kontroloval, avšak Provedené platební transakce v tom počtu, kolik transakcí provedl každý měsíc, přehlédl. Navrhovatel Kartou využíval velmi často a měsíčně měl desítky transakcí. Zejména však neočekával a nepředpokládal zneužití Karty, když nikomu žádné „*jedinečné identifikátory*“ neposkytl.

Navrhovatel ke způsobu objednávání letenek tvrdí, že Třetí osoba, resp. Společnost, nemá tzv. certifikát IATA a může proto letenky pouze rezervovat prostřednictvím rezervačního systému zvaného Amadeus, nemůže je však vystavit a musí tak učinit prostřednictvím osoby, která certifikát má. Navrhovatel dále tvrdí, že rezervační systém požaduje pouze zadání čísla platební karty a data expirace, je propojen s bankovním systémem a je s to rozeznat, zda na účtu je dostatek finančních prostředků (pokud ne, žádnou blokaci neprovede a transakci zamítne). Navrhovatel dále tvrdí, že při rezervaci tento systém vygeneruje tzv. approval kód, banka na základě rezervace blokuje peněžní prostředky po dobu 21 dní a pokud se letecká společnost přihlásí o tyto zablokované prostředky a prokáže se approval kódem, platba proběhne. Navrhovatel tvrdí, že společnost, která rezervaci, resp. blokaci peněžních prostředků provádí, musí mít od klienta vyplněný souhlas s blokací těchto peněžních prostředků s uvedením účelu platby a celkové částky s vlastnoručním podpisem klienta. Bez tohoto souhlasu nesmí být platba provedena. Navrhovatel tvrdí, že takový formulář u Provedených platebních transakcí Třetí osobě nevyplnil. Pro případ, že by finanční arbitr požadoval za potřebné vyslechnout osobu ve stejném postavení jako Třetí osoba, navrhuje výslech ■.

Navrhovatel tvrdí, že na Třetí osobu je podáno více trestních oznámení, např. ■, zaměstnankyní Cestovní kanceláře, dále ■ a ■, kteří si u Třetí osoby objednali a zaplatili letenky, ty však Třetí osoba stornovala a zaplacenou cenu si nechala zaslat na účet Společnosti, a dále společností ■.

kteřá pro Třetí osobu vystavovala letenky, ty však Třetí osoba neoprávněně hradila prostřednictvím platebních karet dalších osob, tyto osoby transakce úspěšně reklamovaly u svých bank a tato společnost je pak musela uhradit leteckým společností. Navrhovatel odkazuje na internetové články a online reportáž, z nichž vyplývá, že Třetí osoba dlouhodobě zneužívala platební údaje svých klientů a nakupovala na jejich platební karty letenky.

Navrhovatel argumentuje, že Instituce sama uznala pochybení spočívající v realizaci Provedených platebních transakcí tím, že Navrhovateli vrátila částky Vracených platebních transakcí.

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků za Sporné platební transakce ve výši 94.528,38 Kč a úroků z prodlení.

6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že neshledala na své straně žádná pochybení v řešení Navrhovatelem nahlášené reklamace; reklamační řízení proběhlo podle pravidel popsanych ve „*Smlouvě a Reklamačním řádu*“. Instituce potvrzuje, že Vracené platební transakce, tj. platební transakce nahlášené v řádné lhůtě podle „*Reklamačního řádu*“, vrátila na Účet.

Instituce tvrdí, že Provedené platební transakce prošly standardním autorizačním procesem (tedy přijetí autorizačního dotazu od obchodníka – ověření limitů – pozitivní odpověď obchodníkovi – blokáce prostředků na účtu). Instituce dále tvrdí, že v případě Provedených platebních transakcí se v okamžiku přijetí autorizačního dotazu jednalo o manuální zadání na terminálu jako platba u obchodníka (tzv. platba POS); při tomto zadání platebního příkazu je potřeba zadat číslo platební karty a datum expirace, nikoliv CVV/CVC kód, neboť ten se zadává při platbě na internetu. Obchodníci u Provedených platebních transakcí zaslali autorizační dotazy, ve kterých určili typ transakce jako POS platbu; v příkazu k zaúčtování potom určili typ transakce jako platbu na internetu nebo MO/TO.

Instituce tvrdí, že jí nejsou známy žádné informace o způsobu udělení souhlasu s platební transakcí prostřednictvím formuláře „MAIL ORDER“ a že Provedené platební transakce zpracovala v souladu s „*obchodními podmínkami, bod 7.5.5 a 7.5.6.*“

Instituce dále tvrdí, že informace o Provedených platebních transakcích byla patrná v internetovém bankovníctví Navrhovatele a v pravidelném výpisu z Účtu, zasílaném Navrhovateli e-mailem.

Instituce odkazuje na to, že si způsob autorizace Provedených platebních transakcí s Navrhovatelem dohodla v „*bodě 7.5.1. současných Všeobecných obchodních podmínek*“, které dále odkazují na webové stránky Instituce, konkrétně <http://www.mbank.cz/informace-k-produktum/info/karty/nejcastejsi-otazky-o-nasich-kartach.html>.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel při udělení souhlasu se všemi Provedenými platebními transakcemi zadal detaily platební karty, konkrétně jméno a příjmení, číslo platební karty, datum expirace a CVV/CVC kód; a vysvětluje, že v některých případech došlo k autorizaci úhrnné částky, ale obchodník poté jednu platbu rozúčtoval do několika plateb, např. společnost ■■■ zadala částku ve výši 15.546 Kč a 5.182 Kč, zaúčtovala však 4 x 5.182 Kč, nebo společnost ■■■, která zadala částku ve výši 8.908 Kč a zaúčtovala 2 x 4.454 Kč.

7. Právní posouzení

Finanční arbitř podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitř vázán návrhem a aktivně opatřuje podklady pro své rozhodování; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Předmětem sporu jsou Sporné platební transakce jako neautorizované platební transakce a určení odpovědnosti za ztrátu z nich. Finanční arbitř o nich ze shromážděných podkladů, výpisu z Účtu za období od 1. 6. 2014 do 31. 10. 2014 a autorizačního logu Karty za měsíc červen 2014, zjistil, že

- 1) platební transakce na částku 100 Kč byla provedena dne 9. 6. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 12. 6. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“;
- 2) platební transakce na částku 500 Kč byla provedena dne 9. 6. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 12. 6. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“;
- 3) platební transakce na částku 4.558,38 Kč byla provedena dne 9. 6. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 12. 6. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“;
- 4) platební transakce na částku 5.807 Kč byla provedena dne 9. 6. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 12. 6. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“;
- 5) platební transakce na částku 18.716 Kč byla provedena dne 9. 6. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 12. 6. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“;
- 6) platební transakce na částku 5.807 Kč byla provedena dne 9. 6. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 12. 6. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“;
- 7) platební transakce na částku 21.960 Kč byla provedena dne 9. 6. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 13. 6. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“;
- 8) platební transakce na částku 29.994 Kč byla provedena dne 17. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 22. 7. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-07-17*“;
- 9) platební transakce na částku 3.543 Kč byla provedena dne 21. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 24. 7. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-07-21*“;
- 10) platební transakce na částku 3.543 Kč byla provedena dne 21. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Účtu zaúčtovala dne 24. 7. 2014; v popisu platby je ve výpise uvedeno „*PLATBA KARTOU*“, „■■■ *DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-07-21*“.

Finanční arbitř současně zjistil, že Navrhovatel Instituci oznámil, že Sporné platební transakce, které Instituce přijala od 9. 6. 2014 do 21. 7. 2014 a zaúčtovala od 12. 6. 2014 do 24. 7. 2014, neprovedl, dne 16. 10. 2014 v telefonním hovoru, který započal v 20:55:36 hod.; to vyplývá ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*Call, ■■■ recorded on 2014-10-16.wav*“ a 9 otisků informačního systému Instituce se zobrazením informací o datu a čase začátku a konce telefonických hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí.

Odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci upravuje ustanovení § 115 zákona o platebním styku, které stanoví: „(1) *Jestliže*

byla provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) plátce neprodleně po té, co mu plátce neautorizovanou platební transakcí oznámil, a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, b) vrátí částku platební transakce, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, plátci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu. (2) Odstavec 1 se nepoužije, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce.“

Ustanovení § 116 odst. 1 zákona o platebním styku potom upravuje případy, kdy je vyloučena nebo omezena odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci proto, že ztrátu z neautorizované platební transakce nese zcela nebo v určité výši plátce, v tomto případě Navrhovatel. Jedná se o případy, kdy je platební transakce provedena prostřednictvím platebního prostředku.

Současně podle § 121 věty první zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 (a tedy rozhodném pro tento spor, neboť Sporné platební transakce byly provedeny od 9. 6. 2014 do 21. 7. 2014) platí, že „[p]ráva uživatele a odpovídající povinnosti poskytovatele (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) stanovené v § 110, 111, 113, 114, § 115 odst. 1 a § 117 zaniknou, jestliže uživatel (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) neoznámí neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu.“

Z hlediska způsobů zániku práv se v případě odpovědnosti za neautorizovanou platební transakci jedná o tzv. prekluzi práva. Podle § 654 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „[n]ebylo-li právo vykonáno ve stanovené lhůtě, zanikne jen v případech stanovených zákonem výslovně. K zániku práva soud (tj. i finanční arbitr – pozn. finančního arbitra) přihlédne, i když to dlužník nenamítne.“

Zákon o platebním styku v tomto případě stanoví zánik práv z odpovědnosti za neautorizovanou platební transakci výslovně. Zákon o platebním styku stanovenou prekluzivní lhůtu konstruuje jednak jako lhůtu subjektivní, která je určena jako „bez zbytečného odkladu“ a počíná běžet v okamžiku, kdy se uživatel platebních služeb o neautorizované platební transakci dozvěděl, a jednak jako lhůtu objektivní, která trvá 13 měsíců a běží od odepsání částky platební transakce z platebního účtu plátce. Uplynutím i jen jedné z uvedených lhůt práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti zanikají bez ohledu na to, zda druhá lhůta běží, nebo dokonce dosud ani běžet nezačala.

Lhůta pro oznámení neautorizované platební transakce se neuplatní, jestliže poskytovatel platebních služeb neposkytne nebo nezpřístupní informace o platební transakci v souladu s § 86, 87, 90 a 91 zákona o platebním styku (§ 121 zákona o platebním styku věta druhá). V daném případě připadá v úvahu pouze informační povinnost podle § 90 zákona o platebním styku, který upravuje informace plátci o platební transakci.

Navrhovatel s Institucí se v § 26 odst. 3 Podmínek platebních karet dohodli, že „[p]okud reklamace nebude nahlášena nejpozději do 30 dnů ode dne poskytnutí přehledu transakcí Majiteli, bude to mBank považovat za potvrzení transakcí Majitelem.“

Podle § 75 odst. 1 zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 platí, že „[p]oskytovatel a uživatel se nemohou dohodou odchýlit od ustanovení této hlavy v neprospěch uživatele, pokud tento zákon nestanoví jinak.“ Od lhůty stanovené v § 121 téhož zákona se poskytovatel a uživatel mohou podle § 75 odst. 3 téhož zákona dohodou odchýlit (tedy případně i v neprospěch uživatele platebních služeb) v případě, že uživatel platebních služeb není spotřebitelem ani drobným podnikatelem. Toto ustanovení se však v tomto případě neuplatní, neboť finanční arbitr nezjistil, ani to žádná ze stran netvrdí, že by Navrhovatel nebyl spotřebitelem.

Finanční arbitr ustanovení § 26 odst. 3 Podmínek platebních karet chápe tak, že jeho smyslem a účelem je časově omezit možnost Navrhovatele napadat platební transakce či jiné platby (např. - poplatky) účtované k tíži nebo ve prospěch Účtu, ať už z titulu odpovědnosti Instituce za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci nebo z jiného důvodu.

Navrhovatel a Instituce se v tomto případě v § 26 odst. 3 Podmínek platebních karet odchýlili od znění § 121 zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 tak, že si smluvili pouze jednu, a to subjektivní lhůtu pro zánik práv Navrhovatele z neautorizované platební transakce v délce 30 dní. Přípustnost tohoto odchýlení je však v tomto případě potřeba hodnotit vždy s ohledem na konkrétní situaci, neboť jeho výhodnost pro Navrhovatele se bude lišit s ohledem na konkrétní případ.

Právní pojem „bez zbytečného odkladu“ právní předpisy výslovně nedefinují, i když ho velmi hojně používají. Finanční arbitr tedy vyložil obsah tohoto pojmu s přihlédnutím k individuálním okolnostem tohoto případu a samozřejmě respektoval i závěry vyšších obecných soudů k této právní otázce. Tak například, Nejvyšší soud ve svém rozsudku ze dne 10. 12. 2013, sp. zn. 32 Cdo 2484/2012, konstatoval: *„Lhůtu „bez zbytečného odkladu“ používá zákonodárce často nejen v obchodním zákoníku, ale i v dalších předpisech soukromého práva a ve veřejném právu, přičemž většinou je tato lhůta určena ke splnění povinnosti nebo k uskutečnění právního úkonu či jiného projevu vůle. Takto vymezená lhůta přímo neurčuje, v jakém konkrétním časovém okamžiku je třeba povinnost plnit či jinak konat. Jde tak o neurčitou lhůtu, jejíž podstatu vymezuje již její slovní vyjádření. Z časového určení „bez zbytečného odkladu“ je třeba dovodit, že jde o velmi krátkou lhůtu, již je míněno bezodkladné, neprodlené, bezprostřední či okamžité jednání směřující ke splnění povinnosti či k učinění právního úkonu či jiného projevu vůle, přičemž doba trvání lhůty bude záviset na okolnostech konkrétního případu. Takové posouzení lhůty „bez zbytečného odkladu“ zcela koresponduje s právními závěry, k nimž dospěl Nejvyšší soud ve své judikatuře při řešení konkrétních případů (srov. například rozsudky ze dne 12. června 2008, sp. zn. 21 Cdo 2869/2007, ze dne 29. června 2010, sp. zn. 33 Cdo 1508/2008, a ze dne 19. října 2010, sp. zn. 25 Cdo 4634/2008, dále též usnesení ze dne 24. dubna 2012, sp. zn. 23 Cdo 113/2012, jež jsou veřejnosti dostupné in www.nsoud.cz). Rovněž tak Ústavní soud (srov. nálezy ze dne 15. srpna 2005, sp. zn. IV. ÚS 314/05, publikovaný ve Sbírce nálezů a usnesení Ústavního soudu č. 38, ročník 2005, pod číslem 159) vysvětlil, že „vágní“ pojem „bez zbytečného odkladu“ je třeba vykládat vždy s ohledem na okolnosti konkrétního případu s tím, že v každém konkrétním případě je třeba vždy zkoumat, zda dlužník bezodkladně využil všechny možnosti pro splnění této povinnosti, případně jaké skutečnosti mu v tom bránily. Rovněž tak podle judikatury Nejvyššího správního soudu (srov. například jeho rozsudky ze dne 20. listopadu 2008, sp. zn. 6 As 1/2008, ze dne 12. srpna 2010, sp. zn. 9 Afs 20/2010, a ze dne 12. srpna 2010, sp. zn. 9 Afs 21/2010, jež jsou veřejnosti dostupné in www.nssoud.cz) jde o lhůtu v řádu dnů, maximálně týdnů, v co nejkratším časovém úseku, přičemž v praxi je nutno tento pojem vykládat podle konkrétního případu (tedy „ad hoc“) v závislosti od účelu, který chce zákonodárce konkrétním ustanovením za pomoci tohoto pojmu dosáhnout.“*

V kontextu § 121 zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 a projednávaného sporu je proto lhůtu „bez zbytečného odkladu“ třeba vykládat jako krátkou lhůtu, ve které musí uživatel platebních služeb platební transakci oznámit svému poskytovateli platebních služeb, a to zejména s ohledem na způsob komunikace, který si se svým poskytovatelem platebních služeb dohodl (např. zda může využít telefonického oznámení či oznámení prostřednictvím internetového bankovníctví, anebo musí transakci oznámit osobně na pobočce), a s ohledem na to, zda mu nějaké skutečnosti bránily v bezodkladném oznámení platební transakce. Bude se tak jednat o lhůtu v řádu dnů, zpravidla ne delší než jeden týden.

S ohledem na to představuje lhůta 30 dnů oproti lhůtě „bez zbytečného odkladu“ zpravidla odchýlení ve prospěch Navrhovatele, pokud Navrhovatel v oznámení transakce Instituci nebrání žádné objektivní skutečnosti. Naopak oproti objektivní lhůtě 13 měsíců bude subjektivní lhůta 30 dnů zpravidla představovat nepřipustné odchýlení v neprospěch uživatele platebních služeb (ač by tomu výjimečně mohlo být i naopak, pokud by Instituce Navrhovatelovi poskytla přehled transakcí s delším než třináctiměsíčním zpožděním).

Finanční arbitr zjistil, že si Navrhovatel s Institucí dohodli dokonce několik způsobů, jakým bude Instituce Navrhovatele informovat o provedených platebních transakcích, např. v § 24 odst. 1 Podmínek platebních karet, že „*mBank* (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) poskytuje Majiteli (tedy Navrhovatelovi – pozn. finančního arbitra) přehled transakcí prostřednictvím přístupových kanálů, zejména v podobě 1) historie transakcí dostupné na *mLince*, 2) historie transakcí dostupné 24 hodin denně v Internetovém bankovníctví, 3) souhrnného měsíčního přehledu operací na bankovním účtu podle Smlouvy o vedení účtu (tedy Smlouvy o účtu – pozn. finančního arbitra).“

Finanční arbitr ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*Call, [redacted] recorded on 2014-06-13.wav*“ a 9 otisků informačního systému Instituce se zobrazením informací o datu a čase začátku a konce telefonických hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí zjistil, že Navrhovatel dne 13. 6. 2014 v 9:19 hod. telefonicky kontaktoval Instituci a dotazoval se na stav Účtu, neboť zjistil, že má na Účtu jiný zůstatek, než očekával. Finanční arbitr současně z přehledu přístupů Navrhovatele do internetového bankovníctví za období červen 2014 až říjen 2014 zjistil, že se Navrhovatel hlásil do internetového bankovníctví téhož dne v 8:53 hod. a usuzuje proto, že Navrhovatel zjistil zůstatek právě z internetového bankovníctví. Zaměstnanec Instituce v tomto telefonním hovoru Navrhovatelovi sděluje: „*Já vidím, že jste tedka, teda devátého kupovala ještě nějaké letenky za právě dvacet jedna tisíc devět set šedesát...*“ Navrhovatel mu souhlasně odpovídá: „*No, no, no*“, aniž by namítl, že žádné letenky nekupoval. Zaměstnanec Instituce poté Navrhovatelovi sděluje vyčerpanou částku na Účtu (bez uvedení konkrétních transakcí), záznam však bohužel končí před koncem hovoru a není tak zřejmé, zda při něm Navrhovatel zjistil i provedení dalších Sporných platebních transakcí. Navrhovatel však v tomto hovoru zjistil provedení platební transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 7), tj. platební transakci na částku 21.960 Kč provedenou dne 9. 6. 2014 a zaúčtovanou dne 13. 6. 2014 s popisem platby ve výpise „*PLATBA KARTOU*“, „*[redacted] DATUM PROVEDENÍ TRANSAKCE: 2014-06-09*“ (dále jen „*Transakce z 9. 6. 2014 za 21.960 Kč*“).

Pokud se týká zjištění platebních transakcí z internetového bankovníctví, finanční arbitr z přehledu přístupů Navrhovatele do internetového bankovníctví za období červen 2014 až říjen 2014 zjistil, že se Navrhovatel v období od 9. 6. 2014 (tedy od provedení první ze Sporných platebních transakcí) do 24. 7. 2014 (tedy do zaúčtování poslední ze Sporných platebních transakcí) hlásil do internetového bankovníctví každý den s výjimkou dne 6. 7. 2014, 19. 7. 2014 a 20. 7. 2014, často několikrát. Denně se Navrhovatel do internetového bankovníctví hlásil také po dni 24. 7. 2014, a to až do dne 30. 7. 2014 včetně. Po tomto dni se Navrhovatel do internetového bankovníctví přihlásil až v den doručení výpisu z Účtu za měsíc červenec 2014, tj. 7. 8. 2014 (viz níže). Navrhovatel se do internetového bankovníctví od 9. 6. 2014 do 30. 7. 2014 úspěšně přihlásil celkem 187krát.

Dne 8. 7. 2014 Instituce Navrhovatelovi doručila výpis z Účtu za měsíc červen 2014 a dne 7. 8. 2014 Instituce Navrhovatelovi doručila výpis z Účtu za měsíc červenec 2014. To vyplývá z otisku obrazovky informačního systému Instituce se zobrazením údajů o doručování výpisů Navrhovatelů. Z výpisu z Účtu za období od 1. 6. 2014 do 31. 10. 2014 finanční arbitr zjistil, že Instituce v měsíci červnu 2014 Navrhovatelovi zaúčtovala celkem 39 položek, z toho 7 tvořily Sporné platební transakce, a v měsíci červenci 2014 Instituce Navrhovatelovi zaúčtovala celkem 34 položek, z toho 3 tvořily Sporné platební transakce.

Je proto zřejmé, že Navrhovatel zjistil provedení jedné ze Sporných platebních transakcí, konkrétně Transakce z 9. 6. 2014 za 21.960 Kč, nejpozději dne 13. 6. 2014. Navrhovatel se často přihlašoval do svého internetového bankovníctví (celkem 187krát za sledované období), přičemž ne vždy současně prováděl platební transakce (neboť platebních transakcí, které mohl Navrhovatel provést prostřednictvím internetového bankovníctví, bylo podle výpisu v měsíci červnu a červenci 2014 pouze 18). Z tvrzení Navrhovatele o tom, že Sporné platební transakce ve výpise přehlédl, vyplývá, že výpisy nejen obdržel, ale i kontroloval. Zůstatek na Účtu se v tomto případě pohyboval v měsíci červnu 2014 mezi -47.520 Kč a 22.378,38 Kč, přičemž nejvyšší připsaná částka byla 20.000 Kč a nejvyšší odepsaná částka byla právě jedna ze Sporných platebních transakcí, a to Transakce z 9. 6. 2014 za 21.960 Kč. V měsíci červenci 2014 se zůstatek na Účtu pohyboval mezi -25.584,39 Kč a 50.608,46 Kč, přičemž nejvyšší připsaná částka byla 43.200 Kč a nejvyšší odepsaná částka byla právě jedna ze Sporných platebních transakcí, a to platební transakce uvedená shora pod pořadovým číslem 8) provedená dne 17. 7. 2014 a zaúčtovaná dne 22. 7. 2014 v částce 29.994 Kč. Sporné platební transakce tak nebyly na výpise přehlédnutelné ani ve vztahu k zůstatkům na Účtu a výši transakcí.

Finanční arbitr proto uzavírá, že Navrhovatel přistupoval ke kontrole transakcí provedených na Účtu velmi pečlivě a v případě zjištění nesrovnalosti kontaktoval Instituci (jak vyplývá ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „Call, [redacted] recorded on 2014-06-13.wav“). Pokud se týká samotné kontroly výpisu, finanční arbitr nepovažuje počet 39 a 34 položek za tak značný, jak tvrdí Navrhovatel. Ve výpise z Účtu za měsíc červen 2014 nadto tvoří Sporné platební transakce více než pětinu položek. Tvrzení Navrhovatele, že Sporné platební transakce v tom počtu, kolik transakcí provedl každý měsíc, přehlédl, proto finanční arbitr považuje za účelové.

Finanční arbitr uzavírá, že Navrhovatel zjistil provedení Transakce z 9. 6. 2014 za 21.960 Kč, dne 13. 6. 2014. Provedení ostatních Sporných platebních transakcí z června 2014 zjistil Navrhovatel nejpozději dne 8. 7. 2014 (kdy obdržel výpis za měsíc červen 2014) a Sporných platebních transakcí z července 2014 zjistil Navrhovatel nejpozději dne 7. 8. 2014 (kdy obdržel výpis za měsíc červenec 2014).

K zániku práv z neautorizovaných platebních transakcí dochází uplynutím lhůty, jestliže v této lhůtě Navrhovatel neoznámí neautorizované platební transakce Instituci. Navrhovatel oznámil Instituci provedení Sporných platebních transakcí dne 16. 10. 2014, tj. více než dva měsíce poté, co zjistil provedení poslední ze Sporných platebních transakcí. Navrhovatel tak neoznámil provedení Sporných platebních transakcí ve lhůtě 30 dnů ode dne poskytnutí přehledu transakcí sjednané v § 26 odst. 3 Podmínek platebních karet. Lhůta 30 dnů ode dne poskytnutí přehledu transakcí představuje v tomto případě odchýlení od lhůty stanovené v § 121 zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 („bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl“), avšak ve prospěch Navrhovatele.

Finanční arbitr nezjistil žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že by Navrhovateli v dřívějším oznámení Sporných platebních transakcí (např. do několika dnů) bránily nějaké objektivní překážky.

V tomto případě tedy marně uplynula subjektivní lhůta pro zánik práv a povinností z neautorizovaných platebních transakcí. Uplynutím i jen jedné ze lhůt (subjektivní či objektivní) práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti zanikají bez ohledu na to, zda druhá lhůta běží, nebo dokonce dosud ani běžet nezačala. Práva Navrhovatele a povinnosti Instituce z neautorizovaných platebních transakcí ve vztahu ke Sporným platebním transakcím zanikly.

Finanční arbitr musel k této skutečnosti přihlédnout z úřední povinnosti, přestože Instituce námitku prekluze v řízení nevznesla (ač tak učinila ve vztahu k Navrhovateli, jak vyplývá z e-mailu Instituce ze dne 18. 11. 2014 adresovaného Navrhovateli).

Finanční arbitr se proto nezabýval otázkou, zda Sporné platební transakce skutečně byly platebními transakcemi neautorizovanými, neboť i pokud by dospěl k závěru, že byly a že Instituce nese podle zákona o platebním styku ztrátu z jejich provedení, musel by návrh zamítnout.

Finanční arbitr nepřihlédl k námitce Navrhovatele, že Instituce vrátila částky Vracených platebních transakcí Navrhovateli, a tím uznala svoji odpovědnost i za Sporné platební transakce, neboť Vracené platební transakce nejsou předmětem sporu. Z podkladů shromážděných v řízení nadto nevyplývá, že Instituce částky těchto platebních transakcí vrátila proto, že transakce považovala za neautorizované.

8. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a jejich posouzení finanční arbitr zjistil, že práva Navrhovatele a povinnosti Instituce ze Sporných platebních transakcí, pokud jde o odpovědnost za neautorizovanou platební transakci, zanikly, neboť Navrhovatel neoznámil Instituci Sporné platební transakce jako neautorizované bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl, ve smyslu § 121 zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015., resp. ve lhůtě 30 dnů od poskytnutí přehledu transakcí podle § 26 odst. 3 Podmínek platebních karet.

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

P o u č e n í :

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.

V Praze dne 8. 2. 2016

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr