



Finanční arbitř

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město

Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz

Evidenční číslo:

FA/11209/2015

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/PS/583/2015

N á l e z

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 11. 8. 2015 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ datová schránka ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Citibank Europe plc, číslo registrace 132781, se sídlem North Wall Quay 1, Dublin, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby Citibank Europe plc, organizační složka, IČO 281 98 131, se sídlem Bucharova 2641/14, 158 02 Praha 5 – Stodůlky zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 59288 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o uvedení účtu vedeného ke kreditní kartě do stavu, v jakém byl před spornými výběry hotovosti ve výši 45.000 Kč, a o vrácení poplatků ve výši 1.575 Kč, 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

Návrhem na zahájení řízení se Navrhovatel domáhá proti Instituci uvedení účtu vedeného ke kreditní kartě do stavu, v jakém byl před výběry hotovosti z bankomatu, které označují za neautorizované, a o vrácení poplatků účtovaných za tyto výběry k tíži účtu.

Finanční arbitř při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel požádal dne 20. 11. 2013 Instituci o vydání kreditní karty prostřednictvím písemné žádosti, která představuje návrh na uzavření smlouvy o vydání kreditní karty (dále jen „Žádost o kreditní kartu“). V Žádosti o kreditní kartu Navrhovatel potvrdil, že obdržel a seznámil se mj. s aktuálně účinným zněním Produktových podmínek pro Citi kreditní karty (tedy v tomto případě se zněním účinným od 1. 1. 2013, dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013“), Všeobecných obchodních podmínek pro fyzické osoby (tedy v tomto případě se zněním účinným od 1. 1. 2013, dále jen „Všeobecné podmínky z 1. 1. 2013“) a Pravidel platebního styku (tedy v tomto případě se zněním účinným od 1. 1. 2013, dále jen „Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013“) a s novým

zněním těchto dokumentů, které mělo vstoupit v účinnost k 1. 1. 2014, a že s jejich obsahem, stejně jako se změnou, k níž dojde od 1. 1. 2014, souhlasí.

Podle čl. 1.1. Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013 tvoří Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013 a Všeobecné podmínky z 1. 1. 2013 nedílnou součást smlouvy o Citi kreditní kartě. Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013 ve svém čl. 1.1.1. stanoví, že upravují některá práva a povinnosti Instituce a Navrhovatele při poskytování platebních služeb Institucí.

Podle článku 2.1. Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013 je smlouva o Citi kreditní kartě platná a účinná v tomto případě okamžikem, kdy bude druhé smluvní straně doručeno oznámení o akceptaci nabídky na uzavření smlouvy (v tomto případě o schválení Žádosti o kreditní kartu). Navrhovatel podepsal Žádost o kreditní kartu (tedy nabídku na uzavření smlouvy) dne 20. 11. 2013. Instituce dne 29. 11. 2013 vystavila Oznámení o schválení Citi kreditní karty, avšak netvrdí ani neprokazuje, kdy je Navrhovateli doručila. Téhož dne, jak tvrdí, ale nedokládá, zaslala Navrhovateli kreditní kartu č. ■ (dále jen „Kreditní karta“). Dokládá však, že Navrhovatel Kreditní kartu aktivoval dne 13. 12. 2013, finanční arbitr má proto za prokázané, že nejpozději tohoto dne uzavřel Navrhovatel s Institucí smlouvu o Citi kreditní kartě (dále jen „Smlouva o kartě“), jejíž nedílnou součástí byly od jejího uzavření do dne 31. 12. 2013 Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013, Všeobecné podmínky z 1. 1. 2013 a Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013, od 1. 1. 2014 potom Produktové podmínky pro Citi kreditní karty účinné od 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky kreditních karet“), Všeobecné obchodní podmínky pro fyzické osoby účinné od 1. 1. 2014 (dále jen „Všeobecné podmínky“) a Pravidla platebního styku účinná od 1. 1. 2014 (dále jen „Pravidla platebního styku“), neboť Navrhovatel v Žádosti o kreditní kartu potvrdil jejich převzetí a souhlas s jejich novým zněním.

Navrhovatel se s Institucí v čl. 3.1. Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013 dohodl, že Kreditní karta je platebním prostředkem, jehož prostřednictvím Navrhovatel dává za podmínek stanovených v Podmínkách kreditních karet z 1. 1. 2013, Všeobecných podmínkách z 1. 1. 2013 a Pravidlech platebního styku z 1. 1. 2013 platební příkazy k realizaci platebních transakcí na účet Navrhovatele. Totéž stanoví čl. 3.1. Podmínek kreditních karet. Smlouva o kartě je tak 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 předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí založený Smlouvou o kartě je vztahem mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb.

Z čl. 3.6.1. Podmínek kreditních karet vyplývá, že Instituce vede Navrhovateli v souvislosti s Kreditní kartou kartový účet. Kartový 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.

Platební karta, v tomto konkrétním případě Kreditní karta, je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Výběr hotovosti platební kartou prostřednictvím bankomatu poskytovatele platebních služeb, který není současně vydavatelem platební karty, za situace, kdy jediným poskytovatelem platebních služeb je vydavatel karty, je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku (tj. výběr hotovosti z platebního účtu). Poskytovatelem platebních služeb příjemce je v tomto případě Instituce.

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatele mají být peněžní prostředky odepsány).

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 dne 2. 8. 2015 ve 2:53:38 hod. provedl v podniku Atlas Cabaret, adresa Ve Smečkách 31, Praha 1 (dále jen „Podnik“), Kreditní kartou výběr z bankomatu společnosti Travelex Czech Republic, a.s. (dále jen „Bankomat“) ve výši 6.000 Kč.

Navrhovatel popisuje, že Bankomat není standardním bankomatem zapuštěným ve zdi s chráněnou zónou s klávesnicí, opatřeným kamerou a bezpečnostním displejem; naopak jde o bankomat stojící v prostoru bez bezpečnostní zóny, jeho dotykový displej není chráněn bezpečnostní fólií, je na něj pohodlně vidět i z větší vzdálenosti a vrchní část Bankomatu je plochá, bez bariér bránících odečtení PIN. Přímou u Bankomatu ani v Podniku nejsou kamery.

Navrhovatel dále tvrdí, že při tomto výběru peněžních prostředků došlo k neoprávněnému odhalení PIN ke Kreditní kartě, přestože svým postojem a způsobem zadání PIN tomuto odhalení bránil, konkrétně zaujal těsný postoj k přístroji a jednou rukou chránil zónu s klávesnicí. Navrhovatel dovozuje, že se mohlo jednat o elektronický podvod, kdy byl Bankomat opatřen čtecím zařízením, mohlo však dojít také k odezírání, a to právě vzhledem k umístění Bankomatu volně v prostoru, kdy se kolem může kdokoli volně pohybovat.

Navrhovatel dále popisuje, že o chvíli později došlo v jednom z pokojů Podniku k odcizení Kreditní karty z pravé přední kapsy jeho kalhot, která je dostatečně hluboká, aby karta nemohla vypadnout, a následně k jejímu zneužití k pěti výběrům rychle za sebou, každý v hodnotě 9.000 Kč, celkem 45.000 Kč. Rozestupy mezi výběry byly 35 až 44 vteřin. Navrhovatel dovozuje, že k dalším výběrům nedošlo proto, že počet výběrů je na Kreditní kartě limitován na šest za 24 hodin.

Navrhovatel dále tvrdí, že krátce poté mu telefonoval zaměstnanec Instituce, upozornil jej na nestandardní pohyby na Kreditní kartě a tázal se ho, zda tyto operace prováděl. Navrhovatel popřel, že by pět výběrů v hodnotě 9.000 Kč prováděl, a požádal o blokadu Kreditní karty.

Navrhovatel tvrdí, že téhož dne podal trestní oznámení na Policii ČR. Navrhovatel dále tvrdí, že Instituce dne 3. 8. 2015 zamítla jeho reklamaci výše uvedených pěti platebních transakcí s odkazem na porušení čl. 3.3.2. Pravidel platebního styku. Navrhovatel namítá, že Instituce nezjišťovala, zda Bankomat nemohl být „*zmanipulován pomocí el. zařízení*“.

Navrhovatel v Úředním záznamu, který učinil součástí návrhu na zahájení řízení, doplňuje, že dne 2. 8. 2015 asi v 1:45 hod. vstoupil do Podniku, který je erotickým klubem, a posadil se k baru v přízemí budovy. Navrhovatel popisuje, že po chvíli si k němu přisedly dvě ženy, jedna tmavovlasá a druhá se světlejšími vlasy, které mezi sebou hovořily rusky nebo jiným východním jazykem, s Navrhovatelem však hovořily anglicky. Navrhovatel vysvětluje, že byl pod vlivem alkoholu, neboť slavil kamarádovu rozlučku se svobodou. Tyto ženy Navrhovateli nabídly společnou návštěvu pokoje, s čímž Navrhovatel souhlasil a odešel si do Bankomatu, který se nacházel v přízemí, vybrat pomocí Kreditní karty částku 6.000 Kč. To se stalo asi půl hodiny po příchodu do Podniku. V průběhu výběru se kolem Navrhovatele „*motala*“ jedna z výše

uvedených žen, ta se světlejšími vlasy, a v blízkosti Bankomatu se nacházelo několik dalších Navrhovatelů neznámých osob. Po tomto výběru Navrhovatel umístil Kreditní kartu do pravé přední kapsy svých kalhot a odešel s ženami do patra do některého z pokojů. Na pokoji Navrhovatel jedné z žen, nejspíše té se světlejšími vlasy, zaplatil částku 3.000 Kč, tato žena mu svlékla kalhoty a začala se mu věnovat. Druhá žena po nějaké době navrhla, že se ke dvojici připojí za cenu 1.000 Kč. Navrhovatel vytáhl požadovanou částku z kalhot a zaplatil jí, kalhoty zůstaly na podlaze. Tmavovlasá žena poté nabídla Navrhovateli, že mu donese pivo, které je zdarma. Navrhovatel souhlasil a žena se asi na dvacet až třicet minut vzdálila. Po jejím návratu se ženy opět věnovaly Navrhovateli. Navrhovatel opustil Podnik asi v 3:30 hod. Přibližně v 3:35 hod. mu telefonoval zaměstnanec Instituce a oznámil mu výběry hotovosti. Navrhovatel si prohledal kapsy a našel Kreditní kartu ve stejné kapse, do které ji vložil, v ochranném obalu. Navrhovatel posléze také zjistil, že mu v 3:18 hod. došla SMS zpráva o provedených výběrech.

Navrhovatel se domáhá uvedení účtu vedeného ke Kreditní kartě do stavu, v jakém byl před výběry hotovosti z bankomatu, které označuje za neautorizované, a o vrácení poplatků účtovaných za tyto výběry k tíži tohoto účtu.

6. Tvrzení Instituce

Instituce se k návrhu na zahájení řízení nevyjádřila a odpověděla pouze na dotazy finančního arbitra, že:

- a) Instituce Kreditní kartu vydala dne 27. 11. 2013 s datem expirace 21. 8. 2016;
- b) dne 29. 11. 2013 Kreditní kartu odeslala Navrhovateli; protože tak učinila obyčejnou poštovní zásilkou, nemůže doložit datum, kdy Navrhovatel Kreditní kartu obdržel;
- c) limity Kreditní karty ke dni uskutečnění sporných platebních transakcí byly 120 000 Kč (kreditní limit) a 120 000 Kč (hotovostní limit);
- d) použila své neveřejné bezpečnostní limity pro jednotlivé typy transakcí, konkrétně nejvýše 6 výběrů hotovosti z bankomatu za jeden den; z toho důvodu autorizační systém Instituce sedmý pokus o výběr hotovosti z Kreditní karty zamítl;
- e) Kreditní karta byla opatřena magnetickým proužkem, kontaktním i bezkontaktním čipem;
- f) s Kreditní kartou bylo možno provést platební transakci bez zadání PIN, např. bezkontaktní platební transakci do částky 500 Kč, tzv. MO/TO operaci a platební transakci prostřednictvím internetu (u obchodníků, kteří nepodporují 3D Secure zabezpečení, pak není potřeba zadat ani 3D Secure kód), transakci prostřednictvím magnetického proužku, transakci prostřednictvím imprinteru, apod.;
- g) při sporných platebních transakcích byl čten čip Kreditní karty;
- h) u platebních karet stejného typu, jako byla Kreditní karta, není PIN v magnetickém proužku vůbec uložen; v čipu je uložen v šifrované podobě, z čipu jej však nelze získat, resp. žádný úspěšný pokus o prolomení zabezpečení čipu nebyl v praxi prokázán;
- i) ověření PIN při autorizaci platební transakce, při které je čten magnetický proužek platební karty, probíhá tak, že PIN zadaný držitelem karty je společně s dalšími údaji platební karty (číslo, expirace, bezpečnostní/verifikační kódy apod.) a s použitím veřejného klíče vydavatele karty šifrován bezpečnostním modulem platebního terminálu; výsledná hodnota šifrování je zaslána vydavateli karty k autorizaci; autorizační systém vydavatele karty pak svým privátním klíčem obdrženou zprávu/hodnotu dešifruje a ověří správnost PIN a dalších údajů karty; na základě výsledku tohoto ověření pokračuje autorizační proces zamítnutím (např. nesprávný PIN, expirace, apod.) anebo pokračuje dalšími kroky autorizačního procesu (ověření limitů karty, statusu karty, apod.);
- j) ověření PIN při autorizaci platební transakce, při které je čten čip platební karty, probíhá obdobně, jak je popsáno v předchozím bodě, přičemž komunikace a ověření probíhá mezi čipem karty, platebním terminálem a autorizačním systémem vydavatele karty (online

autorizace), případně pouze mezi čipem karty a platebním terminálem (offline autorizace).

7. Právní posouzení

Finanční arbitr 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.

Předmětem projednávaného sporu jsou výběry hotovosti prostřednictvím bankomatu s použitím platebního prostředku.

Pokud jde o podklady, ze kterých finanční arbitr vycházel při vydání tohoto rozhodnutí, pak shromáždil všechny jemu dostupné a známé podklady. Finanční arbitr proto od Instituce vyžádal autorizační log platebního prostředku (tj. Kreditní karty). Autorizační log platebního prostředku je elektronickým záznamem v informačním systému poskytovatele platebních služeb nebo třetí osoby takový informační systém provozující, a to o všech požadavcích uskutečněných konkrétním platebním prostředkem, tedy zaznamenává jednotlivé požadavky na provedení platebních transakcí (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů, příp. webových platebních bran).

Finanční arbitr v tomto případě nezískal kamerové záznamy z Bankomatu. V této souvislosti však Instituce neporušila žádnou právní povinnost, neboť pořizování a uchovávání záznamů, zejména pak u bankomatů, které neprovozuje, dosud neukládá poskytovatelům platebních služeb žádný právní předpis.

Autorizační log Kreditní karty v tomto případě dne 2. 8. 2015 zaznamenal 7 operací mj. s uvedením:

1. čísla Kreditní karty ■■■ data a času uskutečnění operace ■■■ typu operace a způsobu autorizace operace („0510“, tj. transakce přes čip se zadáním PIN^o), částky operace v korunách českých („6000.00“), výsledku autorizace na straně vydavatelské banky („A“, tj. schváleno), identifikačního čísla obchodníka určené bankou obchodníka (tj. identifikační číslo bankomatu, v tomto případě ■■■, počtu špatně zadaných kódů PIN od posledního správně zadaného kódu PIN, v tomto případě žádný ■■■);
2. čísla Kreditní karty ■■■, data a času uskutečnění operace ■■■, typu operace a způsobu autorizace operace („■■■“, tj. transakce přes čip se zadáním PIN^o), částky operace v korunách českých („9000.00“), výsledku autorizace na straně vydavatelské banky („A“, tj. schváleno), identifikačního čísla obchodníka určené bankou obchodníka (tj. identifikační číslo bankomatu, v tomto případě „■■■“), počtu špatně zadaných kódů PIN od posledního správně zadaného kódu PIN, v tomto případě žádný („00“);
3. čísla Kreditní karty ■■■, data a času uskutečnění operace („■■■“), typu operace a způsobu autorizace operace („■■■“, tj. transakce přes čip se zadáním PIN^o), částky operace v korunách českých („9000.00“), výsledku autorizace na straně vydavatelské banky („A“, tj. schváleno), identifikačního čísla obchodníka určené bankou obchodníka (tj. identifikační číslo bankomatu, v tomto případě „■■■“), počtu špatně zadaných kódů PIN od posledního správně zadaného kódu PIN, v tomto případě žádný („00“);
4. čísla Kreditní karty („■■■“), data a času uskutečnění operace („■■■“), typu operace a způsobu autorizace operace („0510“, tj. transakce přes čip se zadáním PIN^o), částky operace v korunách českých („9000.00“), výsledku autorizace na straně vydavatelské banky („A“, tj. schváleno), identifikačního čísla obchodníka určené bankou obchodníka (tj. identifikační číslo bankomatu, v tomto případě „■■■“), počtu špatně zadaných kódů PIN od posledního správně zadaného kódu PIN, v tomto případě žádný („■■■“);

5. čísla Kreditní karty („■■“), data a času uskutečnění operace („■■“), typu operace a způsobu autorizace operace („■■“, tj. transakce přes čip se zadáním PIN“), částky operace v korunách českých („9000.00“), výsledku autorizace na straně vydavatelské banky („A“, tj. schváleno), identifikačního čísla obchodníka určené bankou obchodníka (tj. identifikační číslo bankomatu, v tomto případě „■“), počtu špatně zadaných kódů PIN od posledního správně zadaného kódu PIN, v tomto případě žádný („00“);
6. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2015-08-02 03:16:28.000“), typu operace a způsobu autorizace operace („■■“, tj. transakce přes čip se zadáním PIN“), částky operace v korunách českých („9000.00“), výsledku autorizace na straně vydavatelské banky („A“, tj. schváleno), identifikačního čísla obchodníka určené bankou obchodníka (tj. identifikační číslo bankomatu, v tomto případě „■■“), počtu špatně zadaných kódů PIN od posledního správně zadaného kódu PIN, v tomto případě žádný („00“);
7. čísla Kreditní karty („■■“), data a času uskutečnění operace („2015-08-02 03:16:28.000“), typu operace a způsobu autorizace operace („■■“, tj. transakce přes čip se zadáním PIN“), částky operace v korunách českých („9000.00“), výsledku autorizace na straně vydavatelské banky („D“, tj. zamítnuto), identifikačního čísla obchodníka určené bankou obchodníka (tj. identifikační číslo bankomatu, v tomto případě „■■“), počtu špatně zadaných kódů PIN od posledního správně zadaného kódu PIN, v tomto případě žádný („00“).

Navrhovatel tvrdí, že sám provedl operaci uvedenou shora pod pořadovým číslem 1., tj. výběr hotovosti z Bankomatu ze dne 2. 8. 2015, 2:53:38 hod. ve výši 6.000 Kč.

Provedení všech dalších operací ze dne 2. 8. 2015 Navrhovatel popírá (dále souhrnně jen „Sporné operace“, příp. u úspěšných platebních transakcí uvedených shora pod pořadovými čísly 2. až 6. „Sporné platební transakce“).

Finanční arbitr zjistil, že Kreditní karta byla opatřena jak magnetickým proužkem, tak čipem. Magnetický proužek platebních karet funguje na principu magnetického záznamu a jsou zde zaznamenány identifikační údaje potřebné pro provádění transakcí. U platebních karet, které mají pouze magnetický proužek, byly zaznamenány případy okopírování proužku a následného vyrobení kopie platební karty. To však samo o sobě nestačí k jejímu zneužití (tzv. skimmingu), neboť z magnetického proužku nelze zjistit PIN potřebný k autorizaci platebních transakcí, protože ten na něm není vůbec zaznamenán. U čipové technologie, kdy jsou výše uvedené údaje včetně zašifrovaného PIN obsaženy v zabudovaném mikroprocesoru, nemá finanční arbitr k dnešnímu dni informace, které by prokázaly její úspěšné kopírování či dešifrování PIN. Ke zneužití platební karty však v obou případech může dojít pouze za předpokladu, že je současně známo číslo PIN, např. tím, že je odpozorováno při transakci prováděné držitelem platební karty anebo jinak získáno z dispozice držitele karty.

V tomto případě autorizační log Kreditní karty u všech operací ze dne 2. 8. 2015 zaznamenal čtení čipu (údaj „0510“, tj. čipová transakce). Z toho vyplývá, že při těchto operacích, a tedy i při Sporných operacích, nebyla použita kopie Kreditní karty, nýbrž její originál (neboť, jak uvedeno výše, úspěšné kopírování čipu nebylo dosud prokázáno).

Ze shromážděných podkladů má proto finanční arbitr za prokázané, že v projednávaném případě dne 2. 8. 2015 v 2:53:38 hod. provedl Navrhovatel s originálem Kreditní karty výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 6.000 Kč. Finanční arbitr bere dále za prokázané, že s originálem Kreditní karty byl dále proveden výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 9.000 Kč v 3:13:58 hod., výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 9.000 Kč v 3:14:42 hod., výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 9.000 Kč v 3:15:18 hod., výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 9.000 Kč v 3:15:53 hod., výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 9.000 Kč v 3:16:28 hod. a pokus o výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 9.000 Kč v 3:16:28 hod.

Platební transakce, v tomto případě výběr hotovosti prostřednictvím bankomatu, je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Plátcem je pak ve smyslu § 2 odst. 3 písm. a) téhož zákona 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. Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a (jeho) poskytovatelem (platebních služeb)*“.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce v Pravidlech platebního styku, kde podle čl. 2.1.5. „*[p]latební transakce je autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas, pokud příslušný právní předpis nestanoví jinak. ... Klient udělí a předá Bance souhlas s Platební transakcí následujícími způsoby: ... (d) v případě Platební transakce prováděné jinými Platebními prostředky, zejména Kartami (i) zadáním kódu A-PIN, (ii) podepsáním příslušného dokladu o Platební transakci podpisem odpovídajícím podpisu na podpisovém proužku Karty, (iii) sdělením příslušných identifikačních údajů Platebního prostředku a CVV nebo CVC kódu případně 3D Secure kódu příslušné osobě, anebo (iv) přiložením Platebního prostředku k terminálu pro akceptaci platebních prostředků.*“

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

Instituce nerozporovala tvrzení Navrhovatele o tom, že Sporné platební transakce sám neprovedl. Instituce ani nerozporovala tvrzení Navrhovatele, že mu Kreditní karta byla odcizena. Instituce tak v tomto případě netvrdí ani nedokládá, že Navrhovatel sporné platební transakce autorizoval, tedy že k nim dal platební příkaz ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku. Instituce pouze doložila autorizační log Kreditní karty. Autorizační log Kreditní karty v tomto případě dokládá, že Sporné platební transakce byly provedeny za použití Kreditní karty a potvrzeny zadáním čísla PIN.

Navrhovatel tvrzené odcizení Kreditní karty dokládá Úředním záznamem a tvrdí, že mu Kreditní karta byla odcizena a následně vrácena zpět. Podání trestního oznámení sice samo o sobě není důkazem o tom, že ke krádeži skutečně došlo, když vrácení odcizených věcí z povahy věci není běžné, současně musí však vzít finanční arbitr v úvahu, že jsou tu i okolnosti, které připouštějí závěr, že Navrhovatel Sporné operace neprováděl. Předně pokud se krádež skutečně odehrála tak, jak Navrhovatel popisuje, pak vrácení Kreditní karty mělo zřejmě odvrátit okamžik zjištění výběrů peněžních prostředků. Dále, postup zadání a výše částek Sporných operací je u operací s odcizenými platebními kartami častý, neboť pachatel často vybírá více menších částek, aby nepřesáhl limity platební karty.

Pro případ odcizení platebního prostředku, v tomto případě Kreditní karty, zákon o platebním styku v ustanovení § 116 upravuje rozsah odpovědnosti uživatele i poskytovatele platebních služeb za ztrátu z provedených neautorizovaných platebních transakcí.

Podle § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku nese ztrátu plátce (v tomto případě Navrhovatel), a to „*do výše 150 eur, pokud tato ztráta byla způsobena 1. použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo 2. zneužitím platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků, ve zbytku je ztráta z neautorizovaných platebních transakcí pokryta odpovědností poskytovatele platebních služeb plátce*“ (v tomto případě Instituce). To však neplatí v případech, kdy ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí nese v plném rozsahu plátce [v tomto případě Navrhovatel, § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku] anebo poskytovatel platebních služeb plátce (v tomto případě Instituce, § 116 odst. 2 zákona o platebním styku).

Podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona platebním styku plátce (tedy Navrhovatel) nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí „v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101“.

Podle § 116 odst. 2 zákona platebním styku nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí naopak v plném rozsahu poskytovatel platebních služeb plátce (tedy Instituce), „pokud plátce nejednal podvodně a ztráta vznikla po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, poskytovatel nezajistil, aby uživateli byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“

Ustanovení § 116 zákona o platebním styku je transpozicí čl. 61 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Směrnice“). Čl. 59 odst. 2 Směrnice stanoví, že „[p]okud uživatel platební služby popírá autorizaci provedené platební transakce, použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem platebních služeb nemusí být samo o sobě postačující pro prokázání, zda daná platební transakce byla plátcem autorizována nebo zda se plátce dopustil podvodu nebo zda z důvodu hrubé nedbalosti nebo úmyslně nesplnil jednu nebo více svých povinností podle článku 56.“ Přestože toto ustanovení Směrnice nebylo do zákona o platebním styku výslovně transponováno, představuje podle názoru finančního arbitra výkladové vodítko při aplikaci § 116 zákona o platebním styku a při provádění dokazování. Nadto „[č]eský zákonodárce netransponoval výslovně čl. 59 odst. 2 směrnice o platebních službách, podle něhož použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem „nemusí být samo o sobě postačující k prokázání“ autorizace nebo podvodu, úmyslu či hrubé nedbalosti na straně plátce. Citované ustanovení totiž neříká nic jiného než to, co vyplývá již ze zásady volného hodnocení důkazů, která platí jak v civilním soudním řízení, tak v řízení před finančním arbitrem...“ (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).

Finanční arbitr se rovněž hlásí k závěrům, které ve svých rozhodnutích vyslovily Ústavní soud a Nejvyšší soud. Podle Ústavního soudu „v civilním řízení nemusí nepřímé důkazy tvořit zcela uzavřenou soustavu, která nepřipouští jiný skutkový závěr než ten, k němuž soud dospěl, nýbrž dostačuje, jestliže nepřímé důkazy s velkou mírou pravděpodobnosti k tomuto závěru (na rozdíl od možných závěrů jiných) vedou“ (rozsudek ÚS ze dne 2. 12. 2004, sp. zn. II ÚS 66/03). Obdobně i Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí sp. zn. 21 Cdo 2682/2013 ze dne 26. 6. 2014 dochází k závěru, že „...skutečnost prokazovanou pouze nepřímými důkazy lze mít za prokázanou, jestliže na základě výsledků hodnocení těchto důkazů lze bez rozumných pochybností nabýt jistoty (přesvědčení) o tom, že se tato skutečnost opravdu stala (že je pravdivá); nestačí, lze-li usuzovat pouze na možnost její pravdivosti (na její pravděpodobnost) ...“

Při hledání odpovědi na otázku, zda a v jakém rozsahu nese ztrátu ze sporných neautorizovaných platebních transakcí v tomto případě Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce nebo Navrhovatel jako plátce, se finanční arbitr zabýval otázkami, zda:

- a) Navrhovatel oznámil odcizení, resp. zneužití Kreditní karty před nebo po provedení Sporných platebních transakcí;
- b) Instituce zajistila, aby Navrhovatel měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení Kreditní karty;
- c) Navrhovatel nezpůsobil ztrátu ze Sporných platebních transakcí podvodně;
- d) Navrhovatel v souvislosti se Spornými platebními transakcemi neporušil některou povinnost podle § 101 zákona o platebním styku úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Ad a)

Z autorizačního logu Kreditní karty vyplývá, že k poslední Sporné platební transakci došlo dne 2. 8. 2014 v 3:16:28 hod. Navrhovatel tvrdí, že provedení Sporných platebních transakcí zjistil tak, že mu Instituce v telefonickém hovoru oznámila nestandardní transakce na Kreditní kartě. Podle otisků obrazovky informačního systému Instituce zobrazujících časy zahájení a ukončení telefonních hovorů tento telefonní hovor začal dne 2. 8. 2015 v 3:35:08 hod. a skončil v 3:46:41 hod. Telefonní hovor tak začal až poté, co došlo k uskutečnění poslední Sporné platební transakce. Navrhovatel tak oznámil odcizení, resp. zneužití Kreditní karty až po provedení Sporných platebních transakcí.

Ad b)

Prostředkem umožňujícím oznámit ztrátu, zneužití, odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty je podle čl. 3.5.1. Pravidel platebního styku tzv. služba CitiPhone a dále může Navrhovatel tyto skutečnosti oznámit také osobně či písemně. Vzhledem k tomu, že k uskutečnění Sporných platebních transakcí došlo v tomto případě v nočních hodinách, připadá v úvahu oznámení prostřednictvím služby CitiPhone či e-mailem. Z vyjádření obou stran sporu ani z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývá, že by služba CitiPhone nebyla v rozhodné době pro tento případ v provozu. Nadto Navrhovatel zjistil uskutečnění Sporných platebních transakcí od Instituce. Finanční arbitr má tedy za prokázané, že Instituce zajistila, aby Navrhovatel měl k dispozici vhodné prostředky umožňující oznámit odcizení, resp. zneužití Kreditní karty.

Ad c)

Finanční arbitr v řízení nezjistil skutečnosti, které by prokazovaly, že Navrhovatel v souvislosti se Spornými platebními transakcemi jednal podvodně.

Ad d)

Podle § 101 zákona o platebním styku je uživatel (tj. Navrhovatel) povinen používat platební prostředek (tj. Kreditní kartu) v souladu s rámcovou smlouvou o platebních službách (tj. se Smlouvou o kartě), zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků (tj. v tomto případě PIN). Dále je uživatel povinen bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb (tj. Instituci) nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku.

Pravidla platebního styku v čl. 3.3.2. stanoví: „*Klient (tedy Navrhovatel – pozn. finančního arbitra) je povinen uchovávat Kartou (tedy Kreditní kartu – pozn. finančního arbitra) na bezpečném místě, zejména odděleně od svých osobních dokladů, chránit ji před ztrátou či odcizením. Je také povinen bránit jejímu zneužití a chránit ji před poškozením. Klient musí přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu kódu A-PIN (tedy PIN – pozn. finančního arbitra), Jedinečných identifikátorů Karty a všech personalizovaných bezpečnostních prvků Karty, zejména nesmí poznamenávat A-PIN na Kartou ani ho jinak zaznamenávat, nesmí uchovávat kód A-PIN společně s Kartou ani jej sdělovat třetím osobám.*“

Finanční arbitr se proto se proto zabýval otázkami, zda Navrhovatel úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil:

- i) povinnosti vyplývající z čl. 3.3.2. Pravidel platebního styku, tedy ze Smlouvy o kartě jako rámcové smlouvy o platebních službách, uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě, chránit ji před ztrátou či odcizením a bránit jejímu zneužití;
- ii) povinnosti vyplývající z § 101 zákona o platebním styku ve spojení s čl. 3.3.2. Pravidel platebního styku přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných

bezpečnostních prvků Kreditní karty (v tomto případě PIN), zejména nepoznamenávat PIN na Kreditní kartu ani jinak ho nezaznamenávat, neuchovávat PIN společně s kartou a nesdělovat PIN třetím osobám;

- iii) povinnosti vyplývající z § 101 zákona o platebním styku bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit Instituci nebo osobě jí určené odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty.

Při vymezení jednotlivých forem zavinění – úmyslu a nedbalosti si soukromé právo vypomáhá právem trestním. O úmysl přímý jde tehdy, jestliže osoba, jejíž úmysl se posuzuje, věděla, že svým jednáním může určitý následek způsobit a také ho způsobit chtěla. O úmysl nepřímý jde, jestliže osoba, jejíž úmysl se posuzuje, věděla, že svým jednáním určitý následek způsobit může a je s tímto následkem srozuměna pro případ, že nastane. O nedbalosti vědomé hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, věděla, že může určitý následek způsobit, ale bez přiměřených důvodů spoléhala, že se tak nestane. O nedbalosti nevědomé hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, nevěděla, že může určitý následek způsobit, ale vzhledem k okolnostem a k svým osobním poměrům to vědět měla a mohla.

Nedbalost hrubá se však může vztahovat jak k nedbalosti vědomé, tak nevědomé.

„Nedbalostí obecně rozumíme porušení náležité míry opatrnosti, hrubou nedbalostí je třeba rozumět porušení náležité míry opatrnosti takovým způsobem, který se výrazně vymyká tomu, co je běžně akceptovatelné. Hrubě nedbale jedná ten, komu lze vytknout mimořádně výraznou míru neopatrnosti nebo lehkomyšlnosti“ (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).

Ad i)

Smlouva o kartě v tomto případě stanoví povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě, chránit ji před ztrátou či odcizením a bránit jejímu zneužití.

Navrhovatel sám v Úředním záznamu tvrdí, že Kreditní kartu po provedení výběru 6.000 Kč v 2:53:38 hod. umístil do pravé přední kapsy kalhot, poté odešel v Podniku na pokoj, kde si nechal kalhoty svléknout. Navrhovatel v Úředním záznamu současně tvrdí, že byl pod vlivem alkoholu, neboť slavil kamarádovu rozlučku se svobodou.

V tomto případě tedy Navrhovatel 1) odložil Kreditní kartu při návštěvě pokoje mimo sféru svého bezprostředního vlivu a 2) přitom se nacházel ve stavu pod vlivem alkoholu, z povahy věci tak nemohl být schopen řádně dodržet svou povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě, chránit ji před ztrátou či odcizením a bránit jejímu zneužití. Nadto tak učinil na veřejném místě, kde lze očekávat pohyb většího množství osob a zhoršenou možnost kontroly nad osobními věcmi. Na takovém místě by i jednání střizlivé osoby, která by odložila platební kartu mimo sféru svého bezprostředního vlivu, musel finanční arbitr považovat za krajně nebezpečné. Osoba, která je nadto pod vlivem alkoholu, pak tím spíše nemůže za těchto okolností zajistit ohlídání svých odložených věcí požadovaným způsobem. O míře vlivu alkoholu na Navrhovatele svědčí v tomto případě také záznam telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*odchází hovor z CaF.wav*“, tj. telefonního hovoru ze dne 2. 8. 2015, 3:35:08 hod., kde Navrhovatel hůře artikuluje a hovoří celkově pomalejším tempem, než na ostatních záznamech telefonních hovorů, které Instituce předložila, současně pak zaměstnance Instituce dvakrát žádá, aby mu tykal a oslovoval ho křestním jménem.

Finanční arbitr uzavírá, že Navrhovatel svým jednáním porušil svou povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě a chránit ji před ztrátou či odcizením z hrubé nedbalosti, neboť Navrhovateli lze vytknout mimořádně výraznou míru neopatrnosti a lehkomyšlnosti, když

nejenže neučinil žádná opatření k ochraně Kreditní karty, ač mu to Smlouva o kartě ukládala, ale naopak s ní zacházel způsobem, který její tvrzené odcizení výrazně ulehčil.

Ad ii)

Smlouva o kartě ukládá v tomto případě Navrhovateli povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN, nepoznamenávat PIN na Kreditní kartu ani jinak ho nezaznamenávat, neuchovávat PIN společně s kartou a nesdělovat PIN třetím osobám.

Z autorizačního logu Kreditní karty vyplývá, že u všech Sporných operací byl PIN zadán správně na první pokus (údaj o počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu je u všech Sporných operací 0).

Pokud jde o PIN, finanční arbitr vychází z obecného pojetí tohoto personalizovaného bezpečnostního prvku používaného u platebních karet. PIN je dán kombinací čtyř číslic. V případě, že lze jako PIN zvolit veškeré kombinace od 0000 do 9999, pravděpodobnost správného zadání PIN na první pokus bez jeho předchozí znalosti je rovna 0,0001, tj. 1/10000 (0,01 %).

Finanční arbitr uzavírá, že náhodné zadání správného PIN na první pokus bez jeho znalosti je natolik nepravděpodobné, že osoba, která zadávala ve sporných případech PIN, a to správně na první pokus, jej musela předem znát.

Co se týče teoretické možnosti získat PIN přímo z platební karty, je potřeba rozlišovat mezi platebními kartami s magnetickým proužkem a platebními kartami s čipem. Magnetický proužek platebních karet funguje na principu magnetického záznamu a jsou zde zaznamenány identifikační údaje potřebné pro provádění transakcí. U čipové technologie pak jsou tyto údaje obsaženy v zabudovaném mikroprocesoru. Podle sdělení Instituce Kreditní karta obsahovala jak magnetický proužek, tak čip. V magnetickém proužku není PIN vůbec obsažen, a proto jej z něho nelze ani získat. V případě platebních karet s čipem je PIN sice uložen přímo v čipu, avšak v šifrované podobě a finančnímu arbitrovi není známa existence metody, s jejíž pomocí by bylo možné PIN z čipu platební Kreditní karty v běžných podmínkách získat. Finanční arbitr v projednávaném případě nezjistil, že použití Kreditní karty k provedení sporných platebních transakcí byl získán PIN přímo z Kreditní karty.

Protože osoba, která Sporné platební transakce provedla, nemohla PIN zjistit přímo z magnetického proužku ani čipu Kreditní karty, muselo ke zjištění PIN dojít buď během výběru 6.000 Kč, který provedl Navrhovatel, nebo musel být PIN uveden v blízkosti Kreditní karty.

Finanční arbitr nemá v tomto případě dostatečné podklady, aby mohl jednoznačně uzavřít, ke kterému z těchto dvou možných způsobů zjištění PIN ve skutečnosti došlo.

Navrhovatel svá tvrzení o obezřetném zadávání PIN a elektronickém podvodu nijak nedokládá. Ani z Usnesení nevyplývá, že by Policie ČR učinila jakákoliv zjištění o elektronickém podvodu. Tvrdí-li Navrhovatel, že Bankomat neměl dostatečné bezpečnostní prvky a současně že situace v okolí Bankomatu neumožňovala bezpečné zadání PIN, měl Navrhovatel v této situaci vědět, že by mohlo dojít k odpozorování PIN, ale bez přiměřených důvodů spoléhal na to, že k této situaci nedojde. Pokud by si Navrhovatel počínal obezřetně, prováděnou transakcí by nedokončil, či by si vytvořil dostatečný diskrétní prostor, aby k odpozorování PIN nemohlo dojít. Navrhovatel musel nadto v tomto případě PIN zadávat takovým způsobem, že jej třetí osoba mohla odpozorovat. Finanční arbitr tu opět musel přihlídnout i k podnapilosti Navrhovatele a dospívá k závěru, že tím, že se Navrhovatel uvedl do stavu, kdy nebyl schopen zajistit ochranu PIN, a v tomto stavu přistoupil k provádění platebních transakcí, při kterých musel PIN zadávat, a to za situace, která mu podle jeho názoru neumožňovala PIN chránit, porušil svou povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN z hrubé nedbalosti, neboť osoba v tomto stavu

nemůže již z povahy věci s dostatečnou měrou kontrolovat, zda má potřebný diskrétní prostor k zadání PIN.

Uvedení PIN v blízkosti Kreditní karty by pak samo o sobě znamenalo porušení povinnosti Navrhovatele přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN.

V obou popsanych případech zjištění PIN by Navrhovatel porušil svou povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaného bezpečnostního prvku Kreditní karty z hrubé nedbalosti.

Ad iii)

Pokud jde o zákonnou a smluvně převzatou povinnost Navrhovatele bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit Instituci nebo osobě jí určené odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty, neprodleně nahlásit Instituci ztrátu Kreditní karty a neprodleně nahlásit Instituci operaci, k jejímuž provedení nedal příkaz, její porušení, ať už úmyslné nebo z hrubé nedbalosti, je podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku třeba posuzovat tehdy, pokud jejím porušením Navrhovatel ztrátu způsobil.

Zákon o platebním styku váže povinnost oznámit Instituci odcizení Kreditní karty na okamžik zjištění odcizení Kreditní karty. Navrhovatel tvrdí, že ztrátu zjistil až během telefonátu s Institucí po uskutečnění Sporných platebních transakcí, tj. dne 2. 8. 2015 mezi 3:35:08 hod. a 3:46:41 hod.

Instituce nedoložila, že by Navrhovatel zjistil odcizení Kreditní karty dříve.

Z autorizačního logu Kreditní karty vyplývá, že k poslední platební transakci došlo dne 2. 8. 2015 v 3:16:28 hod.

Z toho vyplývá, že Navrhovatel zjistil odcizení, resp. zneužití Kreditní karty až poté, co došlo k poslední ze Sporných platebních transakcí, a proto ztrátu nemohl způsobil tím, že odcizení neoznámil bez zbytečného odkladu po zjištění.

8. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že Navrhovatel tím, že provedl pod vlivem alkoholu s Kreditní kartou platební transakci, aniž by zajistil (resp. v tomto stavu byl schopen zajistit) ochranu jejího PIN jako personalizovaného bezpečnostního prvku a tím, že Kreditní kartu následně odložil mimo sféru svého bezprostředního vlivu

- a) porušil smluvně převzatou povinnost ochrany PIN z hrubé nedbalosti, a
- b) porušil smluvně převzatou povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě, chránit ji před ztrátou či odcizením a bránit jejímu zneužití z hrubé nedbalosti.

Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí proto nese Navrhovatel podle § 116 odst. 1 písm. b) ve spojení s § 101 odst. a) zákona o platebním styku, tedy v plném rozsahu.

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

P o u ě 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 5. 11. 2015

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitř