



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz  
<http://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo: <b>2299/2012</b>
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): <b>158/2011</b>

## Nález

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 písm. a) zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 7. 12. 2011 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu [redacted] (dále jen „Navrhovatelka“), proti společnosti BRE Bank S.A., identifikační číslo REGON 001254524, se sídlem Senatorska 18, 00 950 Warszawa, Polská republika, podnikající na území České republiky prostřednictvím organizační složky podniku BRE Bank S.A., IČ 27943445, se sídlem Karolínská 654/2, Praha 8, PSČ 186 00 (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 vrácení peněžních prostředků ve výši 17.000 Kč, takto:

**Návrh se podle § 15 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 před finančním arbitrem se Navrhovatelka domáhala proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 17.000 Kč odepsaných Institucí z účtu Navrhovatelky jako výběry hotovosti realizované odcizenou platební kartou vydanou Navrhovatelce Institucí z bankomatu společnosti Komerční banka, a.s.

Navrhovatelka s Institucí uzavřela dne 31. 7. 2008 smlouvu o vedení účtu (dále jen „Smlouva o účtu“), kterou se Instituce zavázala pro Navrhovatelku zřídit účty, na tyto účty přijímat vklady a platby a na pokyn Navrhovatelky uskutečňovat z nich výplaty a platby. Za nedílnou součást Smlouvy o účtu jsou ve smlouvě označené Potvrzení o zřízení účtu, Podmínky pro zakládání a vedení účtů a Sazebník bankovních poplatků. Téhož dne uzavřely Instituce a Navrhovatelka

Smlouvu o užívání platebních karet (dále jen „Smlouva o platební kartě“), kterou se Instituce zavázala Navrhovatelce na žádost vydat platební karty a vést již vydané platební karty v souladu s ujednáními Smlouvy o platební kartě a Podmínkami pro vydávání a používání debetních platebních karet v Instituci. Jako nedílnou součást Smlouvy o platební kartě jsou označeny Potvrzení o vydání karty a Sazebník bankovních poplatků mBank.

Na právní vztahy založené Smlouvou o vedení účtu a Smlouvou o užívání platebních karet mBank se uplatní zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o platebním styku“).

Smlouvu o vedení účtu a Smlouvu o užívání platebních karet lze považovat za rámcovou smlouvou podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, kterou se poskytovatel platebních služeb (tj. Instituce) zavazuje uživateli (tj. Navrhovatelce) provádět pro něho platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené. Instituce je tedy ve vztahu k Navrhovatelce poskytovatelem platebních služeb ve smyslu zákona o platebním styku a je tedy institucí podle § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi. Navrhovatelka je ve vztahu k Instituci uživatelem platebních služeb.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelkou a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 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 Navrhovatelky

Navrhovatelka v podaném návrhu tvrdí, že dne 28. 11. 2011 nakupovala v obchodním domě Kaufland v Ostravě-Zábřehu, když při platbě u pokladny, podle tvrzení Navrhovatelky v 16:16 hod., použila svoji platební kartu s tím, že v důsledku nedostatečné diskrétnosti při zadávání čísla PIN při platbě kartou byl PIN odpozorován skupinou neznámých osob. Dále Navrhovatelka tvrdí, že byla okradena o kabelku s peněženkou, platebními kartami a dalšími osobními věcmi. Platební kartu vydanou Institucí pak, jak také Navrhovatelka uvádí, neznámý pachatel prostřednictvím bankomatu v čase od 16:20 hod. do 17:00 hod. provedl z bankomatu v Ostravě-Vítkovicích, ul. Zalužanského 15, tři výběry hotovosti v celkové částce 17.000 Kč. Navrhovatelka téhož dne prostřednictvím internetového bankovníctví zablokovala svoji platební kartu a rovněž se obrátila na Policii České republiky, kde podala trestní oznámení na neznámého pachatele.

V protokolu o trestním oznámení ze dne 28. 11. 2011 Navrhovatelka v části Vyjádření oznamovatele popsala situaci takto: „*Při placení jsem použila platební kartu mBank, kdy k použití této karty je zapotřebí PIN kód, který jsem zadala na přístroji pro platební karty. Tři mladíci se neustále pohybovali okolo mne a dívali se, co dělám. Po zaplacení jsem poté s nákupním košíkem odjela na parkoviště ke svému vozidlu. Mohlo být asi 16:15 hod. Když jsem přijela k vozidlu, tak jsem nákupní košík ponechala u kufru mého vozidla a šla jsem ke dveřím řidiče. Od nákupního vozíku jsem byla vzdálena asi 3 m. Při tom, jak jsem se od vozíku vzdálila, tak jsem na tomto zanechala pověšenou mou kabelku. Byl to jen moment. Najednou jsem zjistila, že má kabelka na vozíku schází. Kdo ji vzal, nevím, nikoho jsem neviděla. V kabelce se nacházela mimo jiné i platební karta k účtu mKonto mBank. Po tomto zjištění jsem si nákup dala do vozidla a odjela jsem domů.*“

Navrhovatelka si dle svého vyjádření není vědoma toho, že by porušila pravidla majitele a držitele platební karty, při zadávání PIN u pokladny byla opatrná a zároveň tvrdí, že PIN neměla uložena spolu s platební kartou, ani jej nevyzradila třetí osobě.

Navrhovatelka vyzvala Instituci k navrácení finančních prostředků, Instituce však požadavek Navrhovatelky zamítla.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce ve svém vyjádření potvrdila, že Navrhovatelka dne 2. 12. 2011 Instituci telefonicky informovala o tom, že jí dne 28. 11. 2011 byla odcizena platební karta a touto odcizenou platební kartou byly následně provedeny tři výběry peněžních prostředků prostřednictvím bankomatu. Zároveň Instituci informovala o tom, že došlo k odpozorování čísla PIN neznámými pachateli. Žádost Navrhovatelky o navrácení finančních prostředků Instituce zamítla s odvoláním na platné Podmínky pro vydávání a používání platebních karet mBank. Podle názoru Instituce došlo k použití neblokované platební karty a k zadání platného čísla PIN. Instituce namítla, že si nemohla být vědoma skutečnosti, že transakce platební kartou neprovádí oprávněný držitel platební karty.

Dále Instituce doplnila, že výběry byly provedeny prostřednictvím bankomatu společnosti Komerční banka, a.s., a že nemá z tohoto důvodu k dispozici kamerový záznam, ani informaci o tom, zda byl předmětný bankomat tímto zařízením vybaven. Dále Instituce uvedla, že se společností Komerční banka, a.s., žádnou smlouvu, na základě které by Instituce vystupovala v postavení zprostředkujícího poskytovatele platebních služeb podle § 107 odst. 1 zákona o platebním styku, nepodepsala. Klienti Instituce mají možnost vybírat peněžní prostředky s použitím platebních karet vydaných k jejich účtům ze všech bankomatů těch bank, které jsou členy asociace VISA Co. Tato možnost je dána Instituci jako vydavateli platebních karet a naopak Komerční banka, a.s., zde figuruje jako akceptant platebních karet VISA, tedy rovněž platebních karet Instituce.

Instituce tvrdí, že v případě Navrhovatelky postupovala dle § 101 a 116 zákona o platebním styku. Držitel platebního prostředku, resp. Navrhovatelka, nesplnila její povinnost vyplývající z výše citovaného zákona.

Instituce též potvrdila, že platební karta č. ■■■ byla zablokována dne 28. 11. 2011 v 17:34 hod. okamžitě po nahlášení. Reklamované výběry uskutečněné s použitím platební karty č. proběhly dne 28. 11. 2011 v 16:32 hod., 16:33 hod. a 16:34 hod. a tyto byly potvrzeny zadáním správného čísla PIN. Zároveň proběhly tři další pokusy o provedení transakce dne 28. 11. 2011, a to v 16:33.15 hod. – zamítnuto z důvodu chybějících finančních prostředků, v 16:33.31 hod. – zamítnuto z důvodu chybějících finančních prostředků a v 16:35.36 hod. – zamítnuto z důvodu překročení limitů.

Instituce následně konstatovala, že neshledala na své straně žádná pochybení ani dílčí nedostatky v prověřování klientem nahlášené situace.

## 7. Dokazování a hodnocení důkazů

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 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 arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy. Finanční arbitr všechny navržené i jím shromážděné důkazy provedl a uvážil o nich takto.

Ze shromážděných podkladů má finanční arbitr za prokázané, že dne 31. 7. 2008 uzavřela Navrhovatelka s Institucí Smlouvu o vedení účtu a Smlouvu o užívání platebních karet mBank. Smlouvou o vedení účtu se Instituce zavázala vést pro Navrhovatelku účet specifikovaný v Potvrzení o zřízení účtu. Z Potvrzení o zřízení účtu ze dne 31. 7. 2008 vyplývá, že Instituce zřídila Navrhovatelce účet mKonto č. ■■■. Nedílnou součástí Smlouvy o vedení účtu jsou kromě Potvrzení o zřízení účtu též Podmínky pro zakládání a vedení účtů v mBank a Sazebník bankovních poplatků mBank. Smlouvou o užívání platebních karet se Instituce zavázala vydat na žádost majitele k jednotlivým bankovním účtům platební karty a vést již vydané platební karty v souladu s ujednáním této smlouvy a Podmínkami pro vydávání a používání debetních platebních karet. Na základě Smlouvy o užívání platebních karet vydala Instituce Navrhovatelce platební kartu č. ■■■ k účtu mKonto č. ■■■.

Ze žurnálu předmětného bankomatu předloženého Institucí vyplývá, že s použitím platební karty č. ■■■ bylo prostřednictvím bankomatu jiného poskytovatele platebních služeb, společnosti Komerční banka, a.s., S1AS1006, umístěného na adrese Zalužanského 15, 703 00 Ostrava-Vítkovice, provedeno dne 28. 11. 2011 šest transakcí, a to tři úspěšné výběry hotovosti v celkové výši 17.000 Kč a tři neúspěšné pokusy o výběr hotovosti. Jednalo se o: úspěšný výběr částky 15.000 Kč v 16:32.24 hod., v 16:33.15 hod. neúspěšný pokus o výběr částky 5.000 Kč – transakce zamítnuta pro nedostatečné prostředky na účtu, v 16:33.31 hod. neúspěšný pokus o výběr částky 3.000 Kč – transakce zamítnuta pro nedostatečné prostředky na účtu, úspěšný výběr částky 1.000 Kč v 16:33.51 hod., úspěšný výběr částky 1.000 Kč v 16:34.49 hod. a v 16:35.36 neúspěšný pokus o výběr částky 1.000 Kč – transakce zamítnuta – nelze zpracovat (překročení limitů).

Ve výpisu z účtu Navrhovatelky, v němž jsou dne 30. 11. 2011 s datem uskutečnění transakce 28. 11. 2011 zaúčtované celkem tři transakce s popisem výběr z bankomatu Zalužanského 15/Vítkovice, a to ve výši jedenkrát 15.000 Kč a dvakrát 1.000 Kč. Provedení platebních transakcí potvrdila Instituce Navrhovatelce i vystavením Potvrzení o provedení kartové operace – duplikát ze dne 2. 12. 2012.

Výběr hotovosti z bankomatu jiného poskytovatele platebních služeb (v tomto případě společnosti Komerční banka, a.s.), než je poskytovatel, který vede účet uživatele, z něž jsou prostředky následně odepsány (v tomto případě Instituce) je převodem peněžních prostředků podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku. V této platební transakci vystupuje pak Navrhovatelka v postavení plátce, neboť z jejího účtu byly odepsány peněžní prostředky, a Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce, tj. Navrhovatelky.

Jedním ze základních předpokladů řádného provedení platební transakce, v tomto případě výběru hotovosti z bankomatu, je skutečnost, že platební transakce byla autorizována, resp. že s ní podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku plátce udělí souhlas. Dle § 98 odst. 3 téhož zákona „[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a (jeho) poskytovatelem

*(platebních služeb)“*. Instituce se s Navrhovatelkou dohodla na formě a postupu udělení souhlasu v Podmínkách pro vydávání a používání platebních karet mBank, když podle kapitoly V § 15 odst. bodu 2) v bankomatech potvrzuje držitel platební karty provedení platební transakce pomocí fyzického předložení platební karty a zadání čísla PIN.

Finanční arbitr se proto v tomto řízení zabýval nejprve otázkou, zda předmětné výběry z bankomatu společnosti Komerční banka, a.s. Navrhovatelka autorizovala, resp. zda k nim dala Navrhovatelka souhlas. Důkazní břemeno týkající se skutkových okolností zakládajících autorizaci tíží Instituci, neboť z § 120 odst. 1 zákona o platebním styku vyplývá, 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“.

Žurnál předmětného bankomatu dokládá skutečnost, že osobní identifikační kód (PIN) byl u všech sporných výběrů zadán na první pokus a Instituce z toho dovozuje, že platební transakci autorizovala Navrhovatelka, když výběry z bankomatu byly realizovány za fyzické přítomnosti platební karty a zadání PIN, v případě předmětných výběrů zadaných na první pokus.

Finanční arbitr je toho názoru, že přítomnost platební karty a zadání čísla PIN na první pokus k tvrzení, že platební transakce autorizovala Navrhovatelka, nestačí, neboť neprokazují skutečnost, že platební kartu použila a číslo PIN zadala sama Navrhovatelka (tj. plátce), jak požaduje § 98 odst. 1 zákona o platebním styku.

Finanční arbitr tak musí konstatovat, že Instituce důkazní břemeno neunesla. Finanční arbitr proto posuzuje předmětné výběry s použitím platební karty č. ■■■, jako by je neprovedla Navrhovatelka, a tudíž tyto výběry považuje za neautorizované platební transakce.

Samotné odcizení platebního prostředku naplňuje skutkovou podstatu § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku tedy, že v takovém případě nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí plátce do výše 150 eur, ve zbytku je ztráta z neautorizovaných platebních transakcí pokryta odpovědností poskytovatele platebních služeb plátce za neautorizovanou platební transakci (§ 115 zákona o platebním styku), nenese-li ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu poskytovatel platebních služeb plátce (§ 116 odst. 2 zákona o platebním styku) anebo plátce [§ 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku].

Při hledání odpovědi na otázku, zda ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí nese v tomto případě poskytovatel platebních služeb plátce (tj. Instituce) nebo plátce (tj. Navrhovatelka), se finanční arbitr zabýval otázkami, zda Navrhovatelka:

- a) oznámila odcizení platební před nebo po provedení sporných platebních transakcí;
- b) měla k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení platební karty;
- c) neporušila některou povinnost podle § 101 zákona o platebním styku z hrubé nedbalosti.

Ad a) Jak vyplývá z vyjádření Instituce i z Karetní informace z core systému mBank, blokadou Platební karty Instituce provedla dne 28. 11. 2011 v 17:34.29 hod. Navrhovatelka sice tvrdí, že oznámení učinila prostřednictvím internetového bankovníctví po svém návratu domů z obchodního domu Kaufland, finanční arbitr však zkoumáním telefonního hovoru

Navrhovatelky s Institucí zjistil, že blokaci provedl pracovník call centra Instituce. Ten se nejprve (během první minuty hovoru) snažil Navrhovatelku nasměrovat k blokaci platební karty prostřednictvím internetového bankovníctví, poté se však s Navrhovatelkou dohodl, že blokaci platební karty č. ■■■ provede sám. Telefonní hovor začal dne 28. 11. 2011 v 17:31.50 hod., přibližně 2 minuty a 40 sekund po začátku hovoru konstatuje pracovník call centra Instituce, že „karta je zablokována dnešního dne v 17:34 hod.“, což odpovídá časovému údaji 17:34.29 hod. uvedenému v Karetní informaci z core systému Instituce. Instituce tak provedla blokaci platební karty č. ■■■ neprodleně poté, co Navrhovatelka odcizení Platební karty oznámila Instituci.

Z Úředního záznamu Městské policie v Ostravě finanční arbitr zjistil, že kabelku Navrhovatelky včetně platební karty a dalších osobních věcí našel strážník při provádění hlídkové činnosti, a to 28. 11. 2011 v 17:05 hod., což bylo telefonicky v době kolem 17:15 hod. Navrhovatelce městskou policií oznámeno.

Vzhledem k tomu, že neautorizované platební transakce byly provedeny v čase od 16:32 do 16:34 hod., tedy před blokací platební karty, která byla provedena 60 minut poté, co došlo k neautorizovaným výběrům peněžních prostředků, a přibližně 70 minut poté, co byla Navrhovatelce odcizena kabelka s platební kartou, je vyloučena plná odpovědnost Instituce jako poskytovatele platebních služeb plátce za neautorizované platební transakce podle § 116 odst. 2 písm. a) zákona o platebním styku.

Ad b) Finanční arbitr má taktéž za prokázané, že Navrhovatelka měla k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení platební karty. Tímto vhodným prostředkem je v souladu s kapitolou IX § 35 odst. 1 Podmínek pro vydávání a používání platebních karet mBank mLinka, která je v provozu 24 hodin denně. Nad rámec těchto podmínek Instituce umožňuje provést blokaci platební karty prostřednictvím internetového bankovníctví (sama Navrhovatelka se o blokaci tímto způsobem pokoušela.). Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by tyto způsoby nebyly v době odcizení platební karty Navrhovatelce k dispozici.

Ad c) Podle § 101 zákona o platebním styku je uživatel (tj. Navrhovatelka) povinen používat platební prostředek (tj. platební kartu) v souladu s rámcovou smlouvou, zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků. Dále je uživatel povinen bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku. Podmínky pro vydávání a používání platebních karet mBank v kapitole V § 19 bodech 1) a 3) stanoví mimo jiné povinnost uživatele uchovávat a chránit kartu a PIN s náležitou péčí a neprodleně nahlásit Instituci ztrátu karty.

Jak vyplývá z § 116 odst. 2 zákona o platebním styku, k porušení povinností podle § 101 téhož zákona musí dojít z hrubé nedbalosti. 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*).

Tvrdí-li Navrhovatelka, že při platbě platební kartou u obchodníka skupina neznámých osob sledovala zadávání čísla PIN, má finanční arbitr za to, že takové jednání Navrhovatelky vykazuje

přínejmenším známky porušení náležité míry opatrnosti. Navrhovatelka v této situaci věděla, že by mohlo dojít k prozrazení personalizovaných bezpečnostních prvků (čísla PIN), ale bez přiměřených důvodů spoléhala na to, že k této situaci nedojde. Pokud by si Navrhovatelka počínala obezřetně, prováděnou transakci by nedokončila či by si dostatečný diskrétní prostor sama vytvořila, např. v součinnosti s obsluhou pokladny. Finanční arbitr k tomu ze šetření provedené Policií ČR, obvodním oddělením Ostrava-Vítkovice na kamerovém systému obchodního domu Kaufland, jak je uvedeno v Usnesení o odložení věci ze dne 29. 12. 2011 pod č. j. ■, zjistil, že: „[u] pokladní zóny se bezpečnostní kamery nacházejí, avšak ze záznamu nebyly zjištěny konkrétní poznatky ke třem mladíkům, kteří se v době placení měli pohybovat v blízkosti poškozené.“

I další jednání Navrhovatelky, kdy ponechala kabelku s platební kartou u kufru vozidla a sama se nacházela v prostoru dveří řidiče, finanční arbitr hodnotí s ohledem na předchozí jednání Navrhovatelky jako chování s mimořádně vysokou mírou neopatrnosti. V situaci, kdy měla Navrhovatelka tušení (v tomto případě až přesvědčení), že zadávání čísla PIN bylo při platbě kartou u obchodníka sledováno, jeví se její jednání finančnímu arbitrovi jako mimořádně lehkomyšlné. Finanční arbitr je toho názoru, že Navrhovatelka měla mít svou platební kartu neustále u sebe, za to však nelze považovat situaci, kdy Navrhovatelka ponechala svou platební kartu v kabelce u kufru vozidla vně vozidla a sama se nacházela v prostoru dveří řidiče. Navrhovatelka tak porušila povinnost uchovávat platební kartu s náležitou péčí dle Smlouvy o užívání platebních karet mBank.

I přes odcizení platební karty však měla Navrhovatelka možnost zabránit provedení neautorizovaných platebních transakcí, podle názoru finančního arbitra k tomu však nevyvinula ihned po tomto odcizení situaci přiměřené úsilí. Finanční arbitr by za adekvátní chování považoval, pokud by Navrhovatelka činila úkony směřující k co nejrychlejší blokaci platební karty. Ačkoliv byla Navrhovatelce odcizena nejen platební karta, ale také kabelka s dalšími osobními věcmi a mobilní telefon, nelze podle názoru finančního arbitra přičítat k tíži Instituce, že Navrhovatelka neměla v okamžiku odcizení platební karty u sebe prostředek k tomu, aby neprodleně informovala mBank např. prostřednictvím mLinky. Finanční arbitr má za to, že Navrhovatelka mohla vyvinout úsilí k tomu, aby odcizení platební karty oznámila Instituci např. s použitím telefonu na informační přepážce v obchodním domě Kaufland, v němž uskutečnila předmětnou platbu kartou u obchodníka. Navrhovatelka mohla rovněž vyvinout úsilí ke zjištění, zda se v blízkosti obchodního domu Kaufland nalézá obchodní místo Instituce, u kterého by mohla provést blokaci platební karty. Navrhovatelka však žádné úsilí nevyvinula a odcizení platební karty oznámila Instituci z domova po příjezdu z obchodního domu Kaufland, čímž vznikla mezi odcizením platební karty a jejím zablokováním časová prodleva delší než 60 minut, což je s přihlédnutím ke skutkovým okolnostem tohoto případu doba delší než bez zbytečného odkladu.

#### 8. K výroku nálezů

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že jednání Navrhovatelky spočívající v tom, že

- a) se vzdálila na parkovišti obchodního domu od své kabelky s platební kartou, přestože byla sledována, jak sama tvrdí, přinejmenším že měla podezření, že při platbě touto kartou u obchodníka byla sledována neznámými osobami, je porušením smluvní povinnosti uchovávat platební kartu s náležitou péčí; a že

- b) odcizenou platební kartu blokovala až z domova po svém příjezdu z obchodního domu Kaufland, došlo mezi odcizením a blokací platební karty ke zbytečnému prodlení trvajícím déle než 60 minut;

nelze než vyhodnotit jako hrubě nedbalé ve smyslu § 101 zákona o platebním styku.

Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí tak nese v souladu s § 116 odst. 1 písm. b) v plném rozsahu Navrhovatelka.

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

### **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 nálezu, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 1. 10. 2012

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr