



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: 3122/2013
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): 17/PS/2012

Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr 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 podle ustanovení § 16 ve spojení s ustanovením § 24 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi a přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení zahájeném dne 7. 2. 2012 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi a vedeném pod reg. č. 17/PS/2012, na návrh ■ zastoupené na základě plné moci ze dne 9. 1. 2012 Mgr. Ing. Pavlem Musilem, advokátem, evid. č. 09511, IČ 66253161, se sídlem Škroupova 1325/34, 430 01 Chomutov (dále jen „Navrhovatelka“), proti společnosti Citibank Europe plc, registrované v rejstříku společností pod číslem 132781, North Wall Quay 1, Dublin, Irsko, podnikající na území České republiky prostřednictvím organizační složky Citibank Europe plc, IČ 28198131, se sídlem Bucharova 2641/14, 158 02 Praha 5, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 59288 (dále jen „Instituce“), o námitkách Navrhovatelky ze dne 13. 11. 2012, evid. č. 2758/2012, proti nález finančního arbitra ze dne 1. 11. 2012, evid. č. 2627/2012, takto:

Námitky Navrhovatelky ze dne 14. 11. 2012, evid. č. 2758/2012, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 1. 11. 2012, evid. č. 2627/2012, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

O d ů v o d n ě n í:

1. Řízení o návrhu

Návrhem na zahájení řízení před finančním arbitrem směřujícím proti Instituci Navrhovatelka žádala o vrácení peněžních prostředků ve výši 1.941,56 eur odepsaných společností Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, se sídlem Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Německo (dále jen „Obchodní místo“) z účtu, který Instituce pro Navrhovatelku vedla ke kreditní kartě č. ■ (dále jen „Účet“), včetně úroků z prodlení ve výši 7,75 % p.a.

V řízení o návrhu finanční arbitr shromáždil relevantní podklady, zejména Smlouvu o vydání a užití Citibank kreditní karty uzavřenou mezi Navrhovatelkou a Institucí dne 7. 11. 2005 (dále jen „Smlouva o kartě“). Nedílnou součástí Smlouvy o kartě byla Žádost o Citibank kreditní kartu, oznámení o schválení Žádosti o Citibank kreditní kartu, Obchodní podmínky pro držitele Citibank

kreditních karet (dále jen „Podmínky pro kreditní karty“), Obchodní podmínky Citibank pro fyzické osoby, Sazebník pro držitele kreditních karet, Program výhod a další smluvní ujednání.

Finanční arbitr v souladu s § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi svým nálezem ze dne 1. 11. 2012, evid. č. 2627/2012, návrh zamítl s odůvodněním, že Instituce odepsala peněžní prostředky ve výši 1.941,56 eur z Účtu na základě souhlasu, který Navrhovatelka udělila formou a postupem dohodnutým s Institucí v souladu s § 98 odst. 3 zákona o platebním styku v Podmínkách pro kreditní karty, tj. zadáním kódu CVV/CVC při provádění tzv. MO/TO (mail order/telephone order) transakce. Finanční arbitr současně konstatoval, že podkladový právní vztah mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem je z hlediska poskytování platebních služeb bez významu a že při reklamaci zboží a služeb a řešení sporů mezi klienty a obchodníky nemůže nést Instituce právní odpovědnost, neboť pouze zprostředkovává platbu dohodnuté ceny za zboží a služby.

2. Námítky proti nálezu

Nález ze dne 1. 11. 2012, evid. č. 2627/2012, byl Navrhovatelce doručen dne 1. 11. 2012. Navrhovatelka podala proti nálezu námítky dne 14. 11. 2012, evid. č. 2759/2012 (dále jen „Námítky“).

Finanční arbitr podle § 86 odst. 2 správního řádu ve spojení s § 24 zákona o finančním arbitrovi vyzval přípisem ze dne 15. 11. 2012, evid. č. 2765/2012, Instituci k vyjádření se k Námítkám. Instituce vyjádření k Námítkám předložila dne 29. 11. 2012, evid. č. 2938/2012.

Přípisem ze dne 7. 12. 2012, evid. č. 3081/2012, vyzval finanční arbitr v souladu s § 12 odst. 5 zákona o finančním arbitrovi Navrhovatelku k podání ústního vysvětlení. Finanční arbitr považoval za vhodné Navrhovatelce vysvětlit závěry, které v nálezu ze dne 1. 11. 2012, evid. č. 2627/2012 učinil. K podání ústního vysvětlení Navrhovatelky se Navrhovatelka dostavila dne 8. 1. 2012 se svým manželem Renné Komínkem. O podání ústního vysvětlení nebyl na základě dohody mezi Navrhovatelkou a zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra jako osobami pověřenými šetřením ve věci učiněn záznam, neboť při podání ústního vysvětlení Navrhovatelka neuvedla žádné další skutečnosti, které by souvisely s řízením o Námítkách nebo které by již nebyly uvedeny v Námítkách.

4. Tvrzení Navrhovatelky

Navrhovatelka v podaných Námítkách:

- (i) namítá, že k odepsání peněžních prostředků ve výši 5.254,78 eur z Účtu dne 30. 12. 2010 nemohlo dojít z důvodu nedostatečného disponibilního zůstatku na Účtu; podle Navrhovatelky se Instituce k této skutečnosti nevyjádřila;
- (ii) tvrdí, že neprovedla tzv. biankoautorizaci, ale autorizovala platební transakci na částku 200 eur; výši této částky Instituci výslovně sdělila; pokud Instituce obdržela platební příkaz daný Obchodním místem na částku vyšší, neměla Instituce takovou platební transakci provést;
- (iii) nesouhlasí se závěrem finančního arbitra v nálezu, že čestné prohlášení ■ je „pouze tvrzením jiné osoby, které žádnou skutečnost neprokazuje“; podle Navrhovatelky právě tvrzení ■ prokazuje skutečnost uvedenou v bodu (ii) výše;

- (iv) namítá, že Instituce nepředložila záznam telefonického hovoru Navrhovatelky s Institucí, během něhož došlo k autorizaci sporné platební transakce; z telefonického hovoru podle Navrhovatelky jednoznačně vyplývá, že neprovedla tzv. biankoautorizaci, ale udělila souhlas s provedením platební transakce v částce 200 eur;
- (v) namítá, že je postačující, že spornou karetní transakci reklamovala, aniž by uvedla důvod reklamace; samotná skutečnost, že spornou platební transakci reklamovala, v sobě podle Navrhovatelky implicitně zahrnovala žádost o vrácení peněžních prostředků;
- (vi) namítá, že faktura, kterou předložilo Obchodní místo Instituci, neprokazuje oprávněnost provedení platební transakce; faktura měla být doložena objednávkou, smlouvou, pokynem nebo podpisem Navrhovatelky.

6. Tvrzení Instituce

Instituce ve vyjádření k Námitkám trvá na svých předchozích tvrzeních a dodává, že:

- (a) platební transakce ve výši 5.254,78 eur ze dne 30. 12. 2010 byla zaúčtována k tíži Účtu v souladu s Podmínkami pro kreditní karty; Navrhovatelka zaúčtování této platební transakce u Instituce nereklamovala;
- (b) Instituce reklamovala spornou karetní transakci prostřednictvím karetní asociace MasterCard, přestože ji Navrhovatelka dostatečně nepodložila; podklady předložené Obchodním místem byly dostačující k zamítnutí reklamace;
- (c) Instituce nenes odpovědnost za určení částky platební transakce zaúčtované k tíži Účtu v případě platebních transakcí provedených kreditní kartou; požadavek na zaúčtování platební transakce přijímá Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce od karetní asociace MasterCard a k zaúčtování dochází automaticky; Navrhovatelka se dohodla na provedení karetní transakce s Obchodním místem; Instituce nemá k dispozici záznam telefonického hovoru mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem, ani nemůže tento záznam po Obchodním místě vyžadovat.

7. Řízení o námitkách

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně a 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 konstatuje, že Navrhovatelka podala Námitky v zákonem stanovené lhůtě. Finanční arbitr posoudil Námitky jako přípustné podle § 81 a 82 správního řádu.

Pro účely řízení o Námitkách považuje finanční arbitr za nezbytné skutkový stav věci znovu shrnout.

- 1) Navrhovatelka provedla dne 27. 12. 2010 u Obchodního místa rezervaci letenek v částce 5.264,78 eur. Na základě faktury č. ■■■ (platebního příkazu) Instituce provedla směnu z eur na české koruny a odepsala z Účtu částku 134.250 Kč s datem transakce 30. 12. 2010 a datem zaúčtování dne 3. 1. 2011.
- 2) Navrhovatelka provedla dne 15. 2. 2011 u Obchodního místa telefonicky změnu rezervace letenek (změnu data odletu). Navrhovatelka tvrdí, že v této souvislosti udělila souhlas

s odepsáním částky 200 eur z Účtu. Na základě faktury č. ■ (platebního příkazu) Instituce odepsala z Účtu po provedení směny měn z eur na české koruny peněžní prostředky ve výši celkem 48.202,78 Kč (tj. 1.941,56 eur) s datem transakce 15. 2. 2011 a datem zúčtování 17. 2. 2011.

- 3) V rámci reklamace sporné karetní transakce u Instituce Navrhovatelka uvedla: „*Nesprávná částka transakce. Autorizovala jsem 200 eur, obchodník však naučtoval 1.941,56 eur*“.
- 4) Instituce reklamaci Navrhovatelky zamítla s odůvodněním, že Obchodní místo doložilo oprávněnost zaúčtování sporné karetní transakce.
- 5) Dne 17. 2. 2011 byla na účet Navrhovatelky č. ■ vedený jiným poskytovatelem platebních služeb připsány peněžní prostředky ve výši 36.391,36 Kč, jako odesílatel platby uvedeno Obchodní místo, popis platby POS VRÁCENÍ ZBOŽÍ.

Finanční arbitr opakuje, že je nezbytné rozlišovat mezi existencí dvou samostatných smluvních vztahů, a to smluvního vztahu mezi Navrhovatelkou a Institucí, jehož obsah je dán smlouvou o platebních službách (v tomto případě Smlouvou o kartě), a vztahu mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem, který je podkladovým právním vztahem a z hlediska poskytování platebních služeb bez významu.

Finanční arbitr konstatuje, že v daném sporu posuzoval, zda Instituce porušila zákonem uloženou povinnost anebo povinnost, ke které se zavázala ve Smlouvě o kartě. Námitka Instituce, že požadavek na zaúčtování platební transakce přijímá Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce od karetní asociace MasterCard a k zaúčtování dochází automaticky, je podle názoru finančního arbitra irelevantní; Navrhovatelka je ve smluvním vztahu s Institucí a pouze Instituce odpovídá Navrhovatelce za řádné provádění platebních transakcí.

Finanční arbitr posoudil jednotlivé Námitky Navrhovatelky a uvážil o nich takto.

Ad (i) Námitek

Předmětem řízení před finančním je spor o to, zda byla Instituce oprávněná odepsat peněžní prostředky ve výši 1.941,56 eur (tj. 48.202,78 Kč po provedení směny eur na české koruny) z Účtu s datem transakce 15. 2. 2011 a datem zaúčtování 17. 2. 2011 a nikoliv, zda byla Instituce oprávněna odepsat peněžní prostředky ve výši 5.264,78 eur (tj. 134.250,82 Kč po provedení směny eur na české koruny) s datem transakce 30. 12. 2010 a datem zaúčtování 3. 1. 2011. K této platební transakci Navrhovatelka ve svém vyjádření ze dne 18. 4. 2012, evid. č. 910/2012, uvádí, že „*tuto transakci tímto návrhem nerozporuje ani nereklamuje*“.

Ad (ii) Námitek

Udělení souhlasu s platební transakcí je jednostranným právním úkonem plátce (v tomto případě Navrhovatelky), jehož adresátem je vždy poskytovatel platebních služeb plátce (v tomto případě Instituce). Na předání souhlasu poskytovateli platebních služeb plátce se může určitým způsobem podílet i příjemce (v tomto případě Obchodní místo), jak tomu bylo i v případě karetní transakce, o které je veden spor.

Změnu rezervace letenek provedla Navrhovatelka telefonicky, jednalo se o tzv. MO/TO transakci, při níž nebyla kreditní karta fyzicky přítomna. Na formě a postupu udělení souhlasu s provedením karetních transakcí se Navrhovatelka s Institucí dohodla v bodě 3.3. Podmínek pro kreditní karty.

V případě MO/TO transakcí připadá v úvahu pouze postup podle bodu 3.3 písm. c) Podmínek pro kreditní karty, a to zadání kódu CVV/CVC.

Z povahy věci vyplývá, že v případě MO/TO transakcí nemůže souhlas plátce zahrnovat také souhlas s přesnou částkou platební transakce, neboť plátce konkrétní výši částky platební transakce nemůže ovlivnit. Plátce proto v takovém případě uděluje tzv. biankoautorizaci. Navrhovatelka zadáním kódu CVV/CVC (jeho sdělením Obchodnímu místu) vyjádřila souhlas s odepsáním peněžních prostředků z Účtu ve výši odpovídající ceně účtované Obchodním místem za změnu rezervace letenek. Konkrétní výši částky platební transakce určilo Obchodní místo v platebním příkazu, kterým byla faktura č. ■■■ obsahující cenu účtovanou Obchodním místem a údaje o kreditní kartě Navrhovatelky.

Při MO/TO transakcích je Instituce schopna zjistit, zda Navrhovatelka souhlas se spornou karetní transakcí udělila, a to tím, že Obchodní místo předalo Instituci prostřednictvím svého poskytovatele platebních služeb kód CVV/CVC ze zadní strany kreditní karty Navrhovatelky (forma a postup udělení souhlasu vyplývá ze Smlouvy o kartě, která je Instituci známa). Instituce však již není schopna zjistit, na jaké ceně za změnu rezervace letenek se Navrhovatelka s Obchodním místem dohodla (cena vyplývá z podkladového právního vztahu mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem, jehož obsah není Instituci znám).

Finanční arbitr znovu opakuje, že na předání souhlasu Navrhovatelky se spornou karetní transakcí se podílelo Obchodní místo, a to tím, že kód CVV/CVC předalo Instituci. Navrhovatelka tak projevila svůj souhlas s platební transakcí vůči Instituci konkludentně. Konkludentní právní úkony je třeba podle § 35 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, vykládat podle toho, co jejich vyjádření obvykle znamená, přitom se přihlíží k vůli toho, kdo právní úkon učinil, a chrání se dobrá víra toho, komu byl právní úkon určen. Tím, že plátce poskytne příjemci údaje o své kartě při MO/TO transakcích, obvykle znamená, že uděluje souhlas, aby příjemce naúčtoval plátcovi k tíži účtu vedeného ke kartě cenu zboží a služeb v souladu s podkladovým právním vztahem mezi plátcem a příjemcem. Finanční arbitr je proto toho názoru, že jednání Navrhovatelky nemohlo být ničím jiným než biankoautorizací.

Částka 200 eur současně neodpovídá žádné položce na faktuře, kterou Instituci předložilo Obchodní místo, objevuje se pouze v čestném prohlášení manžela Navrhovatelky ■■■. Souvislost lze najít pouze s poplatkem za změnu rezervace ve výši 100 eur, ten si však Obchodní místo účtovalo jednou, nikoliv za každou dospělou osobu samostatně.

Ad (iii) Námitek

Na řízení před finančním arbitrem se přiměřeně použijí ustanovení správního řádu, nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak. Podle § 12 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy; při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy; v průběhu řízení je finanční arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení. Podle § 51 správního řádu lze k provedení důkazů lze užít všech důkazních prostředků, které jsou vhodné ke zjištění stavu věci a které nejsou získány nebo provedeny v rozporu s právními předpisy. Jde zejména o listiny, ohledání, svědeckou výpověď a znalecký posudek. Podle § 52 správního řádu jsou účastníci řízení povinni označovat důkazy na podporu svých tvrzení. Správní orgán jimi není vázán a musí s ohledem na okolnosti daného případu vždy zvážit, jaké důkazy jsou skutečně potřeba ke zjištění stavu věci.

Čestné prohlášení manžela Navrhovatelky vzal finanční arbitr při rozhodování ve věci v úvahu. Pokud jde o váhu provedeného důkazu, jde však toliko o nepřímý důkaz. Nepřímý důkaz nabývá důkazního významu ve spojitosti s jinými důkazy, zejména v případech, kdy o určité skutečnosti neexistují přímé důkazy, je potřeba vždy důkladně vyhodnotit veškeré okolnosti případu a mít k dispozici nikoli pouze jediný a osamocený nepřímý důkaz. Teprve existence několika nepřímých důkazů umožní dohromady utvořit logický závěr o existenci určité skutečnosti.

V tomto případě, čestné prohlášení manžela Navrhovatelky jako osamoceným důkaz neumožňuje finančnímu arbitrovi učinit závěr o tom, že Navrhovatelka autorizovala pouze částku ve výši 200 eur.

Ad (iv) Námitek

Finanční arbitr konstatuje, že Navrhovatelka provedla telefonicky MO/TO transakci. Telefonický hovor se uskutečnil mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem a je tak relevantní ve vzájemném vztahu Navrhovatelky a Obchodního místa, který je však pro posouzení sporu z platebního styku mezi Navrhovatelkou a Institucí bez významu. Zazněla-li v telefonickém hovoru částka 200 eur, jednalo se o cenové ujednání v podkladovém právním vztahu mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem. Dohoda o ceně nemůže být zároveň považována za souhlas s konkrétní výší částky platební transakce. Navrhovatelka označila jako důkaz prokazující její tvrzení záznam telefonního hovoru mezi ní a Institucí. Takový telefonní hovor se však nemohl uskutečnit, a proto jej nemůže finanční arbitr provést.

Při provádění MO/TO transakcí komunikuje klient poskytovatele platebních služeb vždy s obchodníkem, kterému sdělí údaje o své platební/kreditní kartě. Platební transakce je následně provedena na základě pokynu (platebního příkazu) obchodníka. Obchodník na platebním příkazu uvede částku, na které se domluvil s klientem. Uvede-li obchodník částku, která neodpovídá dohodě s klientem, je potřeba, aby se klient domáhal nápravy vůči obchodníkovi.

Ad (v) Námitek

Finanční arbitr v nálezu konstatoval, že „Navrhovatelka sice podala u Instituce reklamaci ve stanovené lhůtě 8 týdnů, avšak nežádala o vrácení částky autorizované platební transakce z důvodu, že částka převyšuje výši, kterou mohla rozumně očekávat (podle § 103 zákona o platebním styku – pozn. finančního arbitra), naopak žádala o vrácení částky platební transakce z důvodu, že se jedná o platební transakci, kterou neautorizovala (podle § 115 zákona o platebním styku – pozn. finančního arbitra)“.

Reklamací sporné platební transakce učinila Navrhovatelka na formuláři Instituce, když doslova uvedla: „*Nesprávná částka transakce. Autorizovala jsem 200 eur, obchodník však naučtoval 1941,56 eur*“. Formulář nerozlišuje mezi vrácením částky transakce, kterou klient neautorizoval, a vrácením částky transakce, kterou sice klient autorizoval, částka transakce však převyšovala výši, kterou mohl klient rozumně očekávat. Finanční arbitr proto znovu zkoumal, zda mohla Instituce podanou reklamaci považovat za žádost Navrhovatelky o vrácení částky podle § 103 zákona o platebním styku.

Vrácení částky platební transakce podle § 103 zákona o platebním styku nastává při kumulativním splnění dvou podmínek, a to pokud není v okamžiku autorizace stanovena přesná částka platební transakce [§ 103 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku] a pokud částka odepsaná z účtu převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem [§ 103 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku]. Finanční arbitr v nálezu konstatoval, že obě podmínky byly v případě sporné karetní transakce splněny.

Z ustanovení § 103 odst. 3 zákona o platebním styku vyplývá, že plátce je povinen poskytnout svému poskytovateli platebních služeb na jeho žádost informace a doklady nasvědčující tomu, že podmínky pro vrácení částky autorizované platební transakce jsou splněny.

Břemeno tvrzení a důkazní břemeno ohledně skutkových okolností, na nichž se zakládá žádost Navrhovatelky o vrácení peněžních prostředků podle § 103 zákona o platebním styku, tížila Navrhovatelku, neboť ona z těchto skutkových okolností dovozovala následky ve svůj prospěch (právo na vrácení peněžních prostředků). Bylo tedy povinností Navrhovatelky uvést, proč se domnívá, že jí z Účtu měla být odepsána pouze částka 200 eur, např. předložením faktur a Všeobecných obchodních podmínek Obchodního místa. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatelka takové informace a podklady Instituci poskytla, ač k tomu byla v reklamačním formuláři vyzvána, a Instituce tak nemohla reklamaci Navrhovatelky považovat za žádost o vrácení částky platební transakce podle § 103 zákona o platebním styku.

Těmto skutečnost nasvědčuje i vyjádření Navrhovatelky v průběhu reklamačního řízení, kdy dopisem ze dne 10. 6. 2011 Navrhovatelka Instituci sdělila, že žádné služby u Obchodního místa neobjednala, rezervaci letenek platila již dne 30. 12. 2010, kdy ji Instituce odepsala z Účtu peněžní prostředky ve výši 134.250 Kč (5.264,78 eur), a že spornou karetní transakci považuje za zneužití své kreditní karty.

Finanční arbitr je toho názoru, že reklamaci Navrhovatelky proto Instituce správně vyhodnotila jako žádost o vrácení částky neautorizované platební transakce podle § 115 zákona o platebním styku.

Ad (vi) Námitek

Platební transakce jsou v základní situaci tvořeny vztahy mezi čtyřmi osobami, a to plátcem (v tomto případě Navrhovatelkou), poskytovatelem platebních služeb plátce (Institucí), poskytovatelem platebních služeb příjemce (bankou Obchodního místa) a příjemcem (Obchodním místem). Vztah mezi plátcem a příjemcem je podkladovým právním vztahem, který je z hlediska poskytování platebních služeb bez významu. Poskytovatelé platebních služeb obsah tohoto vztahu nezjišťují, proto Instituce nezjišťovala obsah smluvního vztahu uzavřeného mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem. Instituce byla povinna platební příkaz k provedení platební transakce, se kterou Navrhovatelka v souladu s § 98 zákona o platebním styku udělila souhlas formou a postupem podle Smlouvy o kartě. Ze Smlouvy o kartě nevyplývala pro Instituci povinnost vyžadovat od Navrhovatelky předložení objednávky či smlouvy uzavřené s Obchodním místem.

Finanční arbitr je toho názoru, že spor o oprávněnost zaúčtování částky 1.941,56 eur k tíži Účtu mezi Navrhovatelkou a Institucí vznikl tím, že Navrhovatelka si dostatečně neuvědomila svoje práva a povinnosti z podkladového smluvního vztahu uzavřeného mezi ní a Obchodním místem. Finanční arbitr má k dispozici Všeobecné podmínky Obchodního místa, ze kterých vyplývá, že klient při změně rezervace letenek platí nejen poplatek za změnu rezervace, ale také rozdíl mezi aktuální cenou letenek (platnou v okamžiku změny rezervace) a původní cenou letenek (platnou v okamžiku provedení původní rezervace).

Zkoumáním faktur č. ■ (původní rezervace) a č. ■ (změna rezervace) zjistil finanční arbitr následující skutečnosti.

Navrhovatelka provedla dne 27. 12. 2010 rezervaci letenek pro 8 osob (šest dospělých osob, jedno dítě ve věku 4 let, jedno dítě ve věku 1 rok). Cena letenky pro dospělou osobu činila 435,98 eur (208,99 eur let tam; 226,99 eur let zpět), pro dítě ve věku 4 let 292,10 eur (140,02 eur let tam; 152,08 eur let zpět), pro dítě ve věku 1 rok 43,6 eur (20,9 eur let tam; 22,7 eur let zpět). Související poplatky pro dospělou osobu činily 287 eur, pro dítě ve věku 4 let 287 eur, dítě ve věku 1 rok žádné další poplatky neplatilo.

Navrhovatelka dne 15. 2. 2011 provedla změnu rezervace letenek pro 2 dospělé osoby a dítě ve věku 1 rok. Cena letenky pro dospělou osobu se zvýšila na 595,98 eur (368,99 eur let tam; 226,99 eur let zpět), pro dítě ve věku 1 rok na 59,6 eur (36,9 eur let tam; 22,7 eur let zpět). Související poplatky pro dospělou osobu se navýšily na 295 eur. Za změnu rezervace účtovalo Obchodní místo poplatek ve výši 100 eur.

Rozdíl mezi aktuální cenou letenek (platnou v okamžiku změny rezervace) a původní cenou letenek (platnou v okamžiku provedení původní rezervace) pro dvě dospělé osoby a jedno dítě ve věku 1 rok, včetně poplatku za změnu rezervace, činil 452 eur, které mělo Obchodní místo v souladu se svými Všeobecnými podmínkami Navrhovatelce naučtovat. Obchodní místo však naučtovalo celkovou cenu platnou v době změny rezervace, tj. částku 1.941,56 eur.

Obchodní místo dne 17. 2. 2011 vrátilo na účet Navrhovatelky č. ■ vedený jiným poskytovatelem platebních služeb peněžní prostředky ve výši 36.391,36 Kč (po provedení směny z eur na české koruny). Tato částka odpovídá ceně za dvě letenky pro dvě dospělé osoby a jedno dítě ve věku 1 rok platné v době provedení původní rezervace.

Na základě shora uvedených skutečností finanční arbitr konstatuje, že ani v řízení o námitkách neshledal na základě vznesených Námitek a jejich posouzení, včetně návrhů na provedení důkazů, že by Instituce ve vztahu k Navrhovatelce a obsahu jejich sporu, o kterém se toto řízení vede, porušila právní nebo smluvní povinnost, a proto rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí o námitkách.

P o u č e n í o o d v o l á n í:

Toto rozhodnutí je v souladu s § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Rozhodnutí nabývá právní moci podle § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 91 odst. 1 správního řádu, jestliže bylo oznámeno všem účastníkům řízení.

Podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský soudní řád“), rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li

rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 17. 4. 2013

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitř