



# Finanční arbitř

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

Tel. 257 042 094, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

<http://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo:

2694/2013

Registrační číslo (uvádějte  
vždy v korespondenci):

89/PS/2012

## Nález

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 1. 9. 2012 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Česká spořitelna, a.s., se sídlem Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, IČ 45244782, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1171 (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“), ve věci vrácení peněžních prostředků ve výši 400 eur za výběry hotovosti z bankomatu, včetně 375 Kč za poplatky účtované za tyto výběry, 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 domáhal proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 400 eur za výběry hotovosti z bankomatu, které Navrhovatel neprovedl, a 375 Kč, které Instituce naúčtovala Navrhovateli za tyto výběry.

Finanční arbitř pro účely tohoto řízení zjistil, že dne 14. 11. 1995 uzavřel Navrhovatel s Institucí Smlouvu o sporožirovém účtu (dále jen „Smlouvu o účtu“). Dne 17. 10. 2007 uzavřel Navrhovatel s Institucí Dohodu o změně Smlouvy o účtu na Smlouvu o účtu Osobní účet České spořitelny a poskytování souvisejících produktů a služeb (dále také „Dohoda“). Na základě Smlouvy o účtu vede Instituce Navrhovateli účet č. ■ (dále jen „Účet“). V souladu s čl. II bodem 9 Dohody označuje Smlouva o účtu za svou nedílnou součást Všeobecné obchodní podmínky, pro účely tohoto řízení ve znění účinném ode dne 1. 4. 2011 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“).

Na právní vztah založený Smlouvou o účtu se uplatní zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“), a zákon č. 284/2009 Sb.,

o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“). Podle přechodného ustanovení § 144 odst. 6 zákona o platebním styku se „[p]rávní vztahy mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb dnem nabytí účinnosti tohoto zákona (tj. dne 1. 11. 2009 – pozn. finančního arbitra) řídí tímto zákonem, i když vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona“.

Podle čl. II bodu 2 Dohody se Instituce zavazuje přijímat na Účet vklady a platby a uskutečňovat z něj výplaty a platby. Účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, je proto 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. k vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům.

Smlouva o účtu je smlouvou o běžném účtu podle § 708 an. obchodního zákoníku a současně rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Na základě Žádosti o vydání debetní Karty České spořitelny, a.s., ze dne 9. 12. 2009, vydala Instituce Navrhovateli k Účtu platební kartu VISA CLASSIC PARTNER č. ■ (dále jen „Platební kartu“). Dle Dokladu o převzetí karty se Navrhovatel stal držitelem Platební karty.

Platební 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 a uživatelem, které jsou vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Výběr hotovosti z bankomatu je platební službou podle § 3 odst. 1 písm. b), c) nebo d) zákona o platebním styku. Navrhovatel vystupuje ve vztahu k Instituci jako plátce (tj. ten, z jehož účtu jsou peněžní prostředky odepsány), Instituce vystupuje ve vztahu k Navrhovateli jako poskytovatel platebních služeb plátce.

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 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 Navrhovatele

Navrhovatel uvádí, že Instituce zamítla jeho reklamaci tří neautorizovaných výběrů hotovosti prostřednictvím bankomatu v Antibes, Francie, které provedla neznámá osoba dne 3. 8. 2012 odcizenou Platební kartou, a to ve výši 50 eur, 200 eur a 300 eur.

K okolnostem krádeže Navrhovatel uvádí, že peněženka, v níž měl Platební kartu, mu byla odcizena na vlakovém nádraží v Antibes, kde Platební kartou platil jízdné na vlak ve výši 19,60 eur na samoobslužném platebním terminálu SNCF. V peněžence se nacházela dále platební karta Maestro (rovněž vydaná Institucí), občanský průkaz, řidičský průkaz a hotovost.

K okolnostem sporných výběrů hotovosti Navrhovatel uvádí, že zloději zjistili PIN během placení jízdného na samoobslužném terminálu (Navrhovatel však neví, jakým způsobem) a poté jej okradli.

Navrhovatel zjistil odcizení peněženky (a tím i Platební karty) asi 10 až 15 minut po placení jízdného a okamžitě provedl blokaci Platební karty. Po provedení blokace (asi 10 minut) jej kontaktoval pracovník Instituce s upozorněním na podezřelé transakce (případně pokusy o transakce) oběma platebními kartami.

Navrhovatel považuje za pochopitelné, že k úspěšným transakcím došlo pouze u Platební karty; platební kartou Maestro totiž neplatil, a proto zloději nemohli znát PIN.

Navrhovatel podotýká, že neporušil žádná bezpečnostní opatření, PIN si pamatoval, v odcizené peněžence jej napsán neměl ani jej nikomu nesdělával.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že při sporných výběrech byla použita originální Platební karta a PIN zadán na první pokus. Sporné výběry byly provedeny před zadáním Platební karty do souboru zákazů. Použití originální Platební karty dokládá podle Instituce autorizační log Platební karty od společnosti VISA, konkrétně položka „Entry Mode: 05 Integration circuit card read-CVV data reliable“ a položka „PIN was presented: Yes“.

Instituce uvedla, že PIN je jedinečné číslo známé pouze držiteli platební karty a nelze jej jakkoli z platební karty získat. Instituce dovozuje, že pravděpodobnost, aby kdokoli zadal PIN na první pokus, je téměř nulová. Instituce dále uvedla, že držitel platební karty je povinen uchovávat PIN v tajnosti, nezaznamenávat jej ve snadno rozeznatelné podobě a jednat tak, aby zabránil odcizení, ztrátě a zneužití platební karty.

Podle Instituce nelze ve Francii provést jinou než čipovou transakci, neboť všechny bankomaty ve Francii jsou čipové. Pokud by byla do bankomatu vložena platební karta, která by byla kopií Platební karty, tj. byl by čten magnetický proužek, transakce by byla autorizačním systémem Instituce zamítnuta, neboť jsou zakázány tzv. fallbacky na bankomatu (fallback = místo čipu je čten pouze magnetický proužek). Důvodem zákazu je ochrana klientů Instituce, zejména před skimmingem.

## 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.

Jedním z podkladů, které finanční arbitr vždy posuzuje v případech, kdy rozhoduje o platebních transakcích provedených platební kartou, je tzv. autorizační log platební karty a dokument obvykle nazvaný „Transaction Summary“.

Autorizační log je přehledem veškerých autorizačních požadavků zaznamenaných k dané platební kartě, tj. zaznamenává jednotlivé požadavky na provedení platebních transakcí ze strany bank (při výběrech hotovosti prostřednictvím bankomatu) nebo obchodníků (při platbách prostřednictvím platebních terminálů). Dokument „Transaction Summary“ zobrazuje podrobné informace o každé jednotlivé úspěšně provedené platební transakci.

V tomto případě finanční arbitr prostřednictvím Instituce získal autorizační log Platební karty a dokument „Transaction Summary“ k Platební kartě od společnosti VISA. Společnost VISA je mezinárodní karetní asociací podílející se na zúčtování platebních transakcí provedených platebními kartami. Jedná se o teak důkazní prostředky mající svůj původ mimo strany sporu a jako takové je finanční arbitr považuje za dostatečně věrohodné.

Z autorizačního logu Platební karty a z dokumentu „Transaction Summary“ má finanční arbitr za prokázané, že k Platební kartě byly dne 3. 8. 2012 zaznamenány následující operace:

- a) platba prostřednictvím platebního terminálu SNCF ve výši 19,60 eur v 8:40:30 hod.;
- b) úspěšný výběr hotovosti z bankomatu ve výši 300 eur v 8:47:56 hod.;
- c) neúspěšný pokus o výběr hotovosti z bankomatu ve výši 600 eur v 8:48:40 hod.;
- d) úspěšný pokus o výběr hotovosti z bankomatu ve výši 200 eur v 8:49:11 hod.;
- e) neúspěšný pokus o výběr hotovosti z bankomatu ve výši 200 eur v 8:49:54 hod.;
- f) neúspěšný pokus o výběr hotovosti z bankomatu ve výši 100 eur v 8:50:25 hod.;
- g) úspěšný výběr o výběr hotovosti z bankomatu ve výši 50 eur v 8:50:53 hod.;
- h) neúspěšný pokus výběr o výběr hotovosti z bankomatu ve výši 300 eur v 9:55:05 hod.

Pokusy o výběr hotovosti uvedené pod body c), e) a f) byly zamítnuty z důvodu překročení denního limitu Platební karty, což autorizační log Platební karty zaznamenal jako „DAILY EXCEEDED“. Pokus o výběr hotovosti uvedený pod bodem h) byl zamítnut z důvodu blokace Platební karty, což autorizační log Platební karty zaznamenal jako „STOLEN CARD“. Finanční arbitr se dále zabýval pouze úspěšnými výběry hotovosti.

Jedním ze základních předpokladů řádného provedení platební transakce je její autorizace. Autorizace platební transakce znamená, že plátce udělí s platební transakcí souhlas (§ 98 odst. 1 zákona o platebním styku). Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem*“. V souladu s bodem 31.6 písm. d) Všeobecných obchodních podmínek „*v případě platební transakce realizované prostřednictvím ATM [d]ržitel [k]arty vyjádří souhlas s provedením platební transakce zadáním PIN*“.

Důkazní břemeno týkající se skutkových okolností, na nichž se zakládá autorizace, tíží Instituci, neboť ustanovení § 120 odst. 1 zákona o platebním styku stanoví, že „*[j]estliže uživatel tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval [...], je poskytovatel 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*“.

Z autorizačního logu Platební karty a z dokumentu „Transaction Summary“ finanční arbitr zjistil, že PIN byl u všech operací (úspěšných výběrů i neúspěšných pokusů) zadán správně na první

pokus (hodnota „Yes“ ve sloupci *PIN* v případě autorizačního logu Platební karty, hodnota „Yes“ u položky *PIN was present* v případě dokumentu „Transaction Summary“). Pokud by došlo k chybnému zadání PIN, autorizační log Platební karty by zaznamenal ve sloupci TPII response meaning odpověď „BAD PIN“.

Souhlas s platební transakcí může udělit pouze plátce (v tomto případě Navrhovatel). Jestliže souhlas s platební transakcí udělí osoba od plátce odlišná, přestože při tom dodrží dohodnutou formu a postup (v tomto případě zadání PIN), nejedná se o platební transakci autorizovanou. Instituce nepředložila žádné důkazní prostředky, které by zpochybnilly tvrzení Navrhovatele, že platební transakce, které jsou předmětem sporu, tj. úspěšné výběry hotovosti, neprovedl. Finanční arbitr proto uzavírá, že je posuzuje jako neautorizované platební transakce.

Odpovědnost za ztrátu u neautorizovaných platebních transakcí provedených s použitím odcizeného platebního prostředku nese plátce do částky odpovídající 150 eurům [§ 116 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona o platebním styku]. Nad tuto výši nese ztrátu poskytovatel platebních služeb plátce podle § 115 zákona o platebním styku. To neplatí v případě, že plátce ztrátu způsobí svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti poruší některou z povinností stanovených v § 101 zákona o platebním styku, tj. nepoužívá platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou o platebních službách, nepřijme veškerá opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků nebo bez zbytečného odkladu po zjištění neoznámí ztrátu, odcizení a zneužití platebního prostředku; v takovém případě plátce nese ztrátu v plném rozsahu [§ 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku]. Poskytovatel platebních služeb plátce nese ztrátu v plném rozsahu, pokud ztráta vznikne po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, nebo pokud nemá plátce k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv ztrátu, odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku oznámit (§ 116 odst. 2 zákona o platebním styku).

V tomto případě, Instituce v postavení poskytovatele platebních služeb plátce provedla blokaci Platební karty dne 3. 8. 2012 v 9:22:02 hod., jak zaznamenal autorizační log Platební karty. Instituce tak učinila na základě telefonického hovoru Navrhovatele s Institucí, který se uskutečnil dne 3. 8. 2012 v době od 9:19:27 do 9:23:12 hod.; úspěšné výběry hotovosti byly provedeny dne 3. 8. 2012 v době od 8:47:56 do 8:50:53 hod., tedy před tím, než Navrhovatel oznámil blokaci Platební karty.

Jedním z vhodných prostředků, jak odcizení Platební karty oznámit, je dle bodu 22.2 Všeobecných obchodních podmínek informační linka Instituce (24/7). Sám Navrhovatel informační linku Instituce k oznámení odcizení Platební karty využil a finanční arbitr nezjistil, že by informační linka Instituce nebyla od okamžiku odcizení Platební karty do okamžiku blokace Platební karty dostupná.

Finanční arbitr se proto dále zabýval otázkou, zda Navrhovatel jako plátce používal Platební kartu v souladu se zákonem o platebním styku a Smlouvou o účtu.

Podle bodu 22.1 Všeobecných obchodních podmínek je „[d]ržitel [k]arty povinen uchovávat PIN nebo jiný bezpečnostní kód v tajnosti, nezaznamenávat jej ve snadno rozeznatelné podobě, zejména nikoli na samotnou [k]artu nebo jiný předmět, který uchovává či nosí společně s [k]artou, a jednat tak, aby zabránil odcizení, ztrátě a zneužití [k]arty neoprávněnými osobami“.

Z autorizačního logu Platební karty (sloupce „*term cap*“ a „*card type*“) finanční arbitr zjistil, že Bankomat byl vybaven čtečkou čipu (sloupec *term cap* s odpovědí „*chip-capable terminal*“). Z dokumentu „Transaction Summary“ má finanční arbitr za dané, že při vložení Platební karty do Bankomatu rozpoznal Bankomat přítomnost čipu na Platební kartě a tento čip přečetl (položka Entry Mode: 05 Chip Card Read“). Finanční arbitr má tímto za dané, že u všech úspěšných výběrů hotovosti bankomat zaznamenal fyzickou přítomnost originální Platební karty. Finanční arbitr totiž nemá k dnešnímu dni žádné informace, které by prokázaly úspěšné kopírování čipové technologie, je proto vyloučeno, že by do bankomatu byla vložena kopie Platební karty.

Při výběrech hotovosti za použití originální Platební karty byl zadán PIN na první pokus, finanční arbitr tak s ohledem na výše uvedené skutečnosti dospívá k závěru, že Navrhovatel neuchoval PIN v tajnosti, jak vyžaduje zákon o platebním styku a Všeobecné obchodní podmínky. Finanční arbitr současně neprokázal podvodné jednání ani úmysl na straně Navrhovatele, zabýval se však otázkou, zda Navrhovatel neporušil tuto svou povinnost z hrubé nedbalosti.

Všeobecné obchodní podmínky v bodě 22.1 větě poslední stanoví, že „*[n]eúmyslné porušení stanovených bezpečnostních pravidel při používání [k]arty [k]lientem je hrubou nedbalostí*“.

K tomu finanční arbitr argumentuje, že hrubá nedbalost je však pojmem právním, a proto nemůže být obsah tohoto pojmu měněn dohodou smluvních stran. Pokud tímto ustanovením zamýšlela Instituce formulovat skutkové okolnosti, při jejichž splnění mají podle vůle smluvních stran nastat stejné právní následky jako v případě hrubé nedbalosti, je možno dohodu smluvních stran o hrubé nedbalosti připustit. V tomto případě tak ale Instituce nemohla učinit, neboť dispozitivní povaha ustanovení § 116 by byla dána pouze v případě, že Navrhovatel jako plátce by nebyl spotřebitelem nebo drobným podnikatelem (§ 75 odst. 3 ve spojení s § 2 odst. 3 písm. c) a § 75 odst. 4 zákona o platebním styku). Ustanovení bodu 22.1 větě poslední Všeobecných obchodních podmínek je proto bez významu.

Ve vztahu k porušení zákonných povinností podle § 101 zákona o platebním styku a smluvních povinností podle bodu 22.1 věty první a druhé Všeobecných obchodních podmínek se vyžaduje určitá kvalifikovaná forma zavinění, která dosáhne určité intenzity. 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*).

Použití odcizené originální Platební karty a zadání správného PIN na první pokus nemusí automaticky znamenat hrubou nedbalost Navrhovatele.

Finanční arbitr se proto zabýval skutkovými okolnostmi, které předcházely neautorizovaným výběrům hotovosti, tj. platbou jízdného prostřednictvím platebního terminálu SNCF a okolnostmi souvisejícími s odcizením Platební karty. Obě skutkové okolnosti se staly v úzké časové souvislosti, platbu jízdného totiž Navrhovatel provedl 7 minut a 26 sekund před prvním neautorizovaným výběrem hotovosti.

Navrhovatel tvrdí, že si PIN v odcizené peněžence napsán neměl, že si jej pamatoval a nikomu nesděloval. Při platbě jízdného prostřednictvím terminálu SNCF došlo zároveň k prvnímu použití Platební karty dne 3. 8. 2012. Na základě těchto indicií nemůže finanční arbitr učinit jiný závěr než ten, že k prozrazení PIN došlo právě při této platbě. Autorizační log Platební karty tuto platbu zaznamenal jako platbu, při které byl čten čip Platební karty a PIN zadán správně na první pokus.

Bez znalosti PIN by k neautorizovaným výběrům hotovosti, které jsou předmětem sporu, nemohlo dojít. PIN jako personalizovaný bezpečnostní prvek je dán kombinací čtyř číslic, pravděpodobnost, že by třetí osoba zadala PIN správně na první pokus bez jeho předchozí znalosti je rovna 0,0001. Navrhovatel si tedy musel počínat při zadávání jednotlivých číslic PIN na klávesnici platebního terminálu SNCF přinejmenším nedbale, tj. takovým způsobem, že třetí osoba jej následně dokázala zadat na klávesnici bankomatu na první pokus. Ačkoli tuto skutečnost neprokázal finanční arbitr nad veškerou pochybnost, neboť má k dispozici pouze soubor nepřímých důkazů, tyto nepřímé důkazy k tomuto závěru s velkou mírou pravděpodobnosti vedou, tj. předmětný skutkový závěr s velkou mírou pravděpodobnosti připouští. Jak finanční arbitr uvedl výše, zneužití chipové technologie u platebních karet s chipem se doposud nepodařilo zjistit.

Všeobecné obchodní podmínky v čl. 22.1 ukládají Navrhovateli „jednat tak, aby zabránil odcizení, ztrátě a zneužití [k]arty neoprávněnými osobami“.

Ačkoli tuto smluvní povinnost nelze vykládat tak, že by Navrhovatel nesl odpovědnost za výsledek, tj. za samotné odcizení, ztrátu či zneužití jako takové, nelze než jednání Navrhovatele, který si na veřejném místě (vlakovém nádraží) umístil ledvinku s peněženkou, v níž se nacházela Platební karta, tak, že nad ní neměl kontrolu, hodnotit jako mimořádně neopatrné. Navrhovatel doslova uvedl, že po platbě jízdného „kartu uložil do peněženky a peněženku do ledvinky, odcizení peněženky zjistil teprve 10 minut po platbě jízdného, cestou na nástupiště šel ve skupince jako poslední a nebyl chráněný zezadu“. Finanční arbitr z výpovědi Navrhovatele usuzuje, že Navrhovatel musel mít v takovém případě ledvinku s peněženkou neobvykle na zádech, tedy v pozici, která mu neumožňovala žádnou kontrolu nad jeho osobními věcmi, a neměl žádné tušení o tom, že třetí osoba ledvinku otevřela a peněženku odcizila.

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že jednání Navrhovatele nelze než vyhodnotit jako hrubě nedbalé ve smyslu § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť:

- a) nepřijal veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN;
- b) Platební kartu nechránil náležitým způsobem před jejím odcizením;
- c) obě skutkové okolnosti se udály v úzké časové souvislosti s neautorizovanými výběry hotovosti.

Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí tak nese Navrhovatel podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, a to v plném rozsahu.

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, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 28. 3. 2013

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr