



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: 6780/2013
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): 226/PS/2013

Nález

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 5. 3. 2013 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti GE Money Bank, a. s., IČO 25672720, se sídlem Vyskočilova 1422/1a, 140 28 Praha 4 - Michle, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5403 (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 23.916,20 Kč odepsaných z účtu jako výběry z bankomatů a platby u obchodníků s použitím platební karty, 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 23.916,20 Kč za výběry hotovosti prostřednictvím bankomatů a platby u obchodníků, které Navrhovatel neprovedl.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel dne 29. 11. 2000 se společností GE Capital Bank, a.s. (podle zápisu v obchodním rejstříku do 7. 5. 2005 obchodní firma Instituce) Smlouvu o Flexikontu, na základě které mu zřídila běžný účet č. ■ (dále jen „Účet“) a jejíž součástí byla Dohoda o užívání platební karty. Dne 4. 3. 2008 uzavřel Navrhovatel s Institucí Smlouvu o bankovních produktech a službách (dále jen „Smlouva o účtu“), která v souladu s částí „Závěrečná ustanovení“, bod 3 představuje dodatek ke Smlouvě o Flexikontu s tím, že veškerý obsah práv a povinností z této smlouvy nahrazují ustanovení Smlouvy o účtu. Podle části „Úvodní ustanovení“, bod 3 jsou nedílnou součástí Smlouvy o účtu Dispozice, které upravují konkrétní parametry jednotlivých produktů a služeb. Navrhovatel uzavřel s Institucí Dispozice ke smlouvě o bankovních produktech a službách dne 4. 3. 2008, 4. 6. 2010 a 7. 6. 2012. Podle Dispozic ke smlouvě o bankovních produktech a službách ze dne

4. 6. 2010 účinných v době provedení všech sporných transakcí se Navrhovatel a Instituce dohodli na vydání platební karty č. ■■■ (dále jen „Platební karta“).

Podle článku „Úvodní ustanovení“, bod 2 Smlouvy o účtu se záležitosti ve Smlouvě o účtu výslovně neupravené řídí Všeobecnými obchodními podmínkami GE Capital Bank, a.s. Strany sporu předložily jako pro toto řízení relevantní součást Smlouvy o účtu Všeobecné obchodní podmínky Instituce ze dne 1. 11. 1999, úplné znění se zpracovanými změnami a doplňky z 23. 10. 2000, 1. 9. 2001, 22. 10. 2001, 1. 1. 2002, 1. 7. 2002, 1. 1. 2003, 1. 4. 2003, 1. 7. 2003, 1. 1. 2004, 1. 8. 2004, 17. 1. 2005, 1. 7. 2005, 1. 1. 2006, 1. 7. 2006, 1. 1. 2007, 1. 8. 2007, 1. 1. 2008, 1. 7. 2008, 1. 1. 2009, 1. 11. 2009, 1. 1. 2011 a 1. 1. 2012 (dále jen „Všeobecné podmínky“). Všeobecné podmínky dále ve svém čl. 230 odkazují na Produktové podmínky debetních platebních karet, přičemž ke dni poslední změny Všeobecných podmínek se na daný právní vztah použily Produktové podmínky debetních platebních karet účinné od 1. 1. 2012 (dále jen „Podmínky platebních karet“).

Podle části „Bankovní produkty a služby“, bod 1 Smlouvy o účtu se Instituce zavázala vést Navrhovateli běžné účty na základě Smlouvy o účtu a přijímat na běžné účty vklady a platby a uskutečňovat z nich výplaty a platby.

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.

Účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, 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 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 vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Vydání Platební karty je platební službou podle § 3 odst. 1 písm. e) zákona o platebním styku.

Výběr hotovosti prostřednictvím bankomatu je platební službou podle § 3 odst. 1 písm. b) nebo d) zákona o platebním styku. Platba za zboží u obchodníka s použitím platební karty je platební službou podle § 3 odst. 1 písm. 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 ve smyslu § 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 neprovedl transakce, které mu Instituce zúčtovala k tíži Účtu, konkrétně výběr z bankomatu Instituce dne 5. 3. 2012 ve výši 1.000 Kč, výběr z bankomatu Instituce dne 9. 3. 2012 ve výši 2.000 Kč, výběr z bankomatu Instituce dne 14. 3. 2012 ve výši 2.000 Kč, výběr z bankomatu Instituce dne 15. 3. 2012 ve výši 2.000 Kč, platbu u obchodníka ve výši 1.267,30 Kč dne 15. 3. 2012, výběr z bankomatu Instituce dne 19. 3. 2012 ve výši 2.000 Kč, výběr z bankomatu Instituce dne 26. 3. 2012 ve výši 2.000 Kč, výběr z bankomatu Instituce dne 3. 4. 2012 ve výši 1.000 Kč, platbu u obchodníka ve výši 1.101,40 Kč dne 12. 4. 2012, výběr z bankomatu Instituce dne 25. 4. 2012 ve výši 2.000 Kč, platbu u obchodníka ve výši 1.290,80 Kč dne 17. 5. 2012, výběr z bankomatu Instituce dne 21. 5. 2012 ve výši 5.000 Kč a platbu u obchodníka ve výši 1.256,70 Kč dne 25. 5. 2012.

Navrhovatel argumentuje, že v době provedení většiny transakcí, konkrétně od 13. 1. 2012 do 28. 3. 2012, byl v pracovní neschopnosti v důsledku zlomeniny ruky, a nemohl proto transakce realizovat (toto datum uvedl Navrhovatel ve svém podání ze dne 25. 3. 2013, evid. č. 2624/2013; ve svém podání ze dne 3. 6. 2012, evid. č. 4449/2013, však uvádí datum 30. 3. 2012 – *pozn. finančního arbitra*). K provedení transakcí neměl, jak Navrhovatel tvrdí, důvod ani možnosti, stejně tak neměl potřebu jezdit dělat velké nákupy a je si jist, že tyto transakce neprováděl.

Navrhovatel tvrdí, že v době pracovní neschopnosti měl od 29. 2. 2012 povoleny vycházky v časovém rozmezí 10:00 hod až 16:00 hod.

Pokud jde o Platební kartu, Navrhovatel tvrdí, že ji měl v držení u sebe a že PIN k Platební kartě nesdělil jiné osobě, ani nikomu z rodinných příslušníků, neměl jej zapsán na platební kartě a nenosil jej u Platební karty.

Navrhovatel současně tvrdí, že v době předcházející provedení sporných transakcí nevěnoval při používání Platební karty zvláštní pozornost okolí. Stejně tak že nevěnoval v době své pracovní neschopnosti zvláštní pozornost stavu Účtu a na neoprávněné výběry přišel až po transakci ze dne 21. 5. 2012 ve výši 5.000 Kč, neboť na Účtu neměl dostatečné peněžní prostředky pro výběr hotovosti.

Navrhovatel dokládá, že reklamaci sporných transakcí podal u Instituce dne 7. 6. 2012.

K dotazům finančního arbitra v průběhu řízení pak uvádí, že:

- Poznámka „R. NÁKUP“ v jím předložených výpisech z Účtu znamená „reklamovaný nákup“;
- Z telefonního čísla ■■■ provádí vyúčtování za mobilní služby [Navrhovatel takto odpověděl na dotaz finančního arbitra, komu patří mobilní telefon, který byl pomocí Platební karty dobíjen prostřednictvím bankomatu Komerční banky, a.s. v ulici M. Malinovského v Uherském Hradišti (v prostorách ■■■) dne 12. 4. 2012 a 21. 5. 2012 (tyto transakce byly ve výpisech Navrhovatelem označeny poznámkou „MOBIL“) *pozn. finančního arbitra*].

6. Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že reklamaci Navrhovatele zamítla, protože všechny transakce byly autorizovány PIN kódem a při kontrole terminálů nebylo potvrzeno, že by Platební karta byla zneužita tzv. skimmingem, neboť u všech sporných transakcí byla přítomna Platební karta a byl čten čip Platební karty.

Instituce v průběhu řízení na výzvu finančního arbitra vysvětluje, že

- Platební karta obsahovala jak čip, tak magnetický proužek a transakční limity v době provedení sporných transakcí byly 20.000 Kč pro výběry z bankomatů a 40.000 Kč pro transakce u obchodníků;
- Údaj „entry_mode“ „51“ v autorizačním logu Platební karty za období 5. 3. 2012 až 5. 6. 2012 znamená, že při transakci byl čten čip Platební karty;
- Údaj „PIN“ „Y“ je v autorizačním logu Platební karty za období 5. 3. 2012 až 5. 6. 2012 uveden v případě, že pro transakci bylo požadováno zadání PIN kódu. Tento údaj chybí u operací prováděných prostřednictvím bankomatu, neboť tam je zadání PIN kódu požadováno vždy. Jeho zadání u sporných transakcí je možno ověřit v žurnálu bankomatu;
- Výpisy z Účtu Instituce Navrhovateli zasílala do elektronického bankovníctví, konkrétně výpis z Účtu ze dne 29. 3. 2012 za období 1. 3. 2012 až 26. 3. 2012 mu zaslala dne 30. 3. 2012, výpis z Účtu ze dne 27. 4. 2012 za období od 28. 3. 2012 až 25. 4. 2012 mu zaslala dne 28. 4. 2012 a výpis z Účtu ze dne 29. 5. 2012 za období od 30. 4. 2012 až 25. 5. 2012 mu zaslala dne 30. 5. 2012.

7. Dokazování a hodnocení důkazů

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. 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.

Předmětem sporu jsou výběry hotovosti s použitím platebního prostředku prostřednictvím bankomatů a platby u obchodníků s použitím platebního prostředku, o kterých Navrhovatel tvrdí, že je neprovedl.

Finanční arbitr si proto mimo jiné opatřil autorizační log platebního prostředku a k výběrům hotovosti záznamy ze žurnálu bankomatu. Obecně, autorizační log platebního prostředku a žurnál bankomatu považuje finanční arbitr za spolehlivé zdroje informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu je vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá. Autorizační log platebního prostředku je záznamem všech požadavků 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). Žurnál bankomatu je záznamem všech operací uskutečněných prostřednictvím konkrétního bankomatu za dané období (úspěšné i neúspěšné výběry hotovosti, platební příkazy k převodu peněžních prostředků, dotazy na zůstatek, záznamy o dotaci a závěrce bankomatu), který pořizuje bankomat při své činnosti.

Pokud jde o autorizační log Platební karty, pak v Dispozicích ke smlouvě o bankovních produktech a službách ze dne 4. 6. 2010 je jako typ platební karty uvedeno „MC STANDARD OSOBNÍ – Genius Active“. Záznamy v autorizačním logu tedy Instituce přebírá od společnosti MasterCard (zkratka „MC“). Jedná se o mezinárodní karetní společnost podílející se na zúčtování platebních transakcí provedených platebními kartami vydanými v této síti. V tomto případě se společnost MasterCard podílela na zúčtování sporných platebních transakcí provedených s použitím Platební karty. V okamžiku vložení platební karty do bankomatu a zadání požadavku na výběr hotovosti či načtení platební karty terminálem a zadání požadavku na převod peněžních prostředků je zaslán prostřednictvím příslušné karetní společnosti (v tomto případě společnosti MasterCard) tzv. autorizační dotaz, v jehož rámci jsou kontrolovány základní parametry platební karty, a to platnost platební karty, existence dostatečného disponibilního zůstatku, nepřekročení limitů vztahujících se k platební kartě.

V tomto případě získal finanční arbitr i relevantní žurnály bankomatů se záznamy o platebních transakcích majících vztah k Platební kartě a dále platebních transakcích bezprostředně předcházejících platebním transakcím, které jsou předmětem tohoto řízení, a platebních transakcí bezprostředně následujících.

V autorizačním logu Platební karty jsou v období od 5. 3. 2012 do 5. 6. 2012 zaznamenány následující platební transakce spočívající v tomto případě ve výběru nebo převodu peněžních prostředků a operace provedené Platební kartou, konkrétně dotazy na zůstatek:

1. výběr hotovosti ve výši 1.000 Kč, dne 5. 3. 2012 v 11:17:21 hod., z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti;
2. výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 9. 3. 2012 v 10:17:27 hod., z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti;
3. výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 14. 3. 2012 v 7:25:01 hod., z bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
4. platba u obchodníka ve výši 1.267,30 Kč, dne 15. 3. 2013 v 7:24:34 hod., u obchodníka označeného jako „[REDAKCE] CZ0261“ v Uherském Hradišti;
5. výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 15. 3. 2012 v 11:15:46 hod., z bankomatu Instituce v ulici Protzkarova v Uherském Hradišti;
6. platba u obchodníka ve výši 1.517,90 Kč, dne 15. 3. 2012 v 12:34:02 hod., u obchodníka označeného jako „[REDAKCE] 1320“ v Kunovicích;
7. platba u obchodníka ve výši 239,50 Kč, dne 19. 3. 2012 v 9:04:22 hod., u obchodníka označeného jako „[REDAKCE] CZ0261“ v Uherském Hradišti;
8. platba u obchodníka ve výši 74,50 Kč, dne 19. 3. 2012 v 9:05:02 hod., u obchodníka označeného jako „[REDAKCE] CZ0261“ v Uherském Hradišti;
9. výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 19. 3. 2012 v 9:23:37 hod., z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti;
10. platba u obchodníka ve výši 389,30 Kč, dne 21. 3. 2012 v 8:41:37 hod., u obchodníka označeného jako „[REDAKCE] Uherske Hradiste“ v Uherském Hradišti;
11. výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 26. 3. 2012 v 11:32:05 hod., z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti;
12. dotaz na zůstatek, dne 26. 3. 2012 v 11:39:33 hod., v bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti;
13. výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 28. 3. 2012 v 9:10:42 hod., z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti;
14. platba u obchodníka ve výši 699,00 Kč, dne 28. 3. 2012 v 9:22:21 hod., u obchodníka označeného jako „[REDAKCE] Ceska republi“ v Uherském Hradišti;

15. výběr hotovosti ve výši 1.000 Kč, dne 3. 4. 2012 v 8:25:30 hod., z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti;
16. platba u obchodníka ve výši 222,10 Kč, dne 6. 4. 2012 v 8:12:56 hod., u obchodníka označeného jako „■ Ceska republi“ v Uherském Hradišti;
17. platba u obchodníka ve výši 3.300,00 Kč, dne 10. 4. 2012 v 8:09:47 hod., u obchodníka označeného jako „■“ v Ostrožské Nové Vsi;
18. platba u obchodníka ve výši 1.000,00 Kč, dne 12. 4. 2012 v 10:49:21 hod., u obchodníka označeného jako „■ M. MALINOVSKÉHO“ v Uherském Hradišti;
19. dotaz na zůstatek, dne 12. 4. 2012 v 10:50:08 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
20. platba u obchodníka ve výši 301,80 Kč, dne 12. 4. 2012 v 12:25:39 hod., u obchodníka označeného jako „■ Stare Mesto“ ve Starém Městě;
21. platba u obchodníka ve výši 298,00 Kč, dne 12. 4. 2012 v 12:33:15 hod., u obchodníka označeného jako „■ Stare Mesto“ ve Starém Městě;
22. platba u obchodníka ve výši 290,10 Kč, dne 12. 4. 2012 v 12:56:58 hod., u obchodníka označeného jako „■ HM 0675“ v Kunovicích;
23. platba u obchodníka ve výši 1.101,40 Kč, dne 12. 4. 2012 v 13:17:50 hod., u obchodníka označeného jako „■ CZ0261“ v Uherském Hradišti;
24. platba u obchodníka ve výši 339,80 Kč, dne 12. 4. 2012 v 13:30:03, u obchodníka označeného jako „■“ v Uherském Hradišti;
25. dotaz na zůstatek, dne 18. 4. 2012 v 12:43:15 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
26. platba u obchodníka ve výši 1.408,90 Kč, dne 19. 4. 2012 v 7:47:15 hod., u obchodníka označeného jako „■ 1320“ v Kunovicích;
27. platba u obchodníka ve výši 819,90 Kč, dne 19. 4. 2012 v 8:04:29 hod., u obchodníka označeného jako „■ HM 0675“ v Kunovicích;
28. platba u obchodníka ve výši 79,20 Kč, dne 20. 4. 2012 v 12:46:13 hod., u obchodníka označeného jako „■“ v Uherském Hradišti;
29. platba u obchodníka ve výši 467,10 Kč, dne 21. 4. 2012 v 9:00:48 hod., u obchodníka označeného jako „■ Ceska republi“ v Uherském Hradišti;
30. dotaz na zůstatek, dne 25. 4. 2012 v 8:57:05 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
31. výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 25. 4. 2012 v 8:57:43 hod., z bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti v Uherském Hradišti;
32. dotaz na zůstatek, dne 2. 5. 2012 v 7:16:09 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
33. dotaz na zůstatek, dne 11. 5. 2012 v 9:07:42 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
34. dotaz na zůstatek, dne 16. 5. 2012 v 7:16:13 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
35. platba u obchodníka ve výši 490,80 Kč, dne 16. 5. 2012 v 7:26:53 hod., u obchodníka označeného jako „■ Uherske Hradiste“ v Uherském Hradišti;
36. platba u obchodníka ve výši 1.290,80 Kč, dne 17. 5. 2012 v 7:39:16 hod., u obchodníka označeného jako „■ Ceska republi“ v Uherském Hradišti;
37. výběr hotovosti ve výši 5.000 Kč, dne 21. 5. 2012 v 9:24:50 hod., z bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
38. platba u obchodníka ve výši 1.100,00 Kč, dne 21. 5. 2012 v 9:40:47 hod., u obchodníka označeného jako „■ M. MALINOVSKÉHO“ v Uherském Hradišti;

39. dotaz na zůstatek, dne 21. 5. 2012 v 9:42:49 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
40. platba u obchodníka ve výši 1.256,70 Kč, dne 25. 5. 2012 v 8:20:00 hod., u obchodníka označeného jako „[redacted]“ v Uherském Hradišti;
41. dotaz na zůstatek, dne 28. 5. 2012 v 7:27:14 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti;
42. platba u obchodníka ve výši 850,30 Kč, dne 30. 5. 2012 v 8:14:20 hod. u obchodníka označeného jako „[redacted]“ v Kunovicích;
43. dotaz na zůstatek, dne 5. 6. 2012 v 13:49:24 hod., v bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti.

Navrhovatel popírá, že by provedl platební transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 1., 2., 3., 4., 5., 9., 11., 15., 23., 31., 36., 37. a 40 (dále společně též „Sporné platební transakce“) (pozn. finančního arbitra - pro lepší orientaci v textu jsou popřené platební transakce označeny jako *podtržené*).

Podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[j]estliže uživatel tvrdí, že provedenou platební transakcí neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je poskytovatel povinen doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaičtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou“. Autorizace platební transakce je jedním ze základních předpokladů jejího řádného provedení. Podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku „[p]latební transakce je autorizována, jestliže k ní plátcem dal souhlas, nestanoví-li jiný právní předpis jinak“. Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem“.

V tomto konkrétním případě se Navrhovatel s Institucí v čl. 26. Podmínek platebních karet dohodli, že souhlas s transakcí vyjadřuje Navrhovatel jako uživatel „a) podpisem dle podpisového vzoru uvedeného na PK (tedy platební kartě – pozn. finančního arbitra); a/nebo b) zadáním PIN nebo CVC/CVV kódu, což je poslední trojčíslí uvedené na zadní straně v podpisovém proužku PK (u Internetových PK se jedná o trojčíslí na přední straně PK), předaným Bance prostřednictvím platebního terminálu, imprinteru, bankomatu nebo internetu; a/nebo c) bezkontaktně, přiložením PK, která umožňuje bezkontaktní platby, do potřebné vzdálenosti od platebního terminálu umožňujícího bezkontaktní platby. Pouze bezkontaktně lze provést Autorizaci transakce do výše limitu, který je pro jednotlivé transakce uskutečněné v České republice ve výši 500 Kč; Banka je oprávněna tento limit jednostranně změnit za předpokladu Uveřejnění této změny. Na území jiných států může být limit odlišný, a to podle pravidel platných v daném státě. Namísto nebo současně s Autorizací transakce bezkontaktním způsobem může být kdykoliv vyžadována Autorizace transakce jiným způsobem uvedeným v tomto článku. Autorizace transakce je neodvolatelná.“

Zákon o platebním styku výslovně nestanoví, který důkaz je poskytovatel platebních služeb povinen předložit, aby důkazní břemeno v případě neautorizovaných platebních transakcí unesl. Finanční arbitr je toho názoru, že je nutno hledat spravedlivou rovnováhu, která bude na jedné straně respektovat skutečnost, že důkazní břemeno tíží poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituci, na druhou stranu by měl poskytovatel platebních služeb mít reálnou možnost důkazní břemeno unést. Neexistují-li o určité skutečnosti přímé důkazy, může ten, koho důkazní povinnost tíží, unést důkazní břemeno pomocí nepřímých důkazů. V takovém případě je však potřeba vždy důkladně vyhodnotit veškeré okolnosti případu a mít k dispozici nikoli pouze

jediný a osamocený nepřímý důkaz. Jednotlivé nepřímé důkazy nabývají důkazního významu teprve ve spojitosti s jinými nepřímými důkazy a teprve existence několika nepřímých důkazů umožní dohromady utvořit logický závěr o existenci určité skutečnosti. Finanční arbitr se tím hlásí k závěrům, které ve svých rozhodnutích vyslovil Nejvyšší soud a Ústavní soud. Podle Nejvyššího soudu „v civilním řízení nelze učinit závěr, že nebylo uneseno důkazní břemeno proto, že skutečnost nebyla provedenými důkazy prokázána nade vší pochybnost. Pro závěr, že soud má určitou skutečnost za prokázanou, dostačuje, aby předmětný skutkový závěr bylo možné s velkou mírou pravděpodobnosti připustit“ (usnesení NS ze dne 4. 6. 2008, sp.zn. 28 Cdo 1938/2008). 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).

V autorizačním logu Platební karty je u všech operací, tj. č. 1 až 43, ve sloupci „entry_mode“ uvedeno číslo „51“, což znamená, že u nich a tedy i všech Sporných platebních transakcí byl čten čip Platební karty.

Z autorizačního logu a žurnálu bankomatů finanční arbitr zjistil, že všechny Sporné platební transakce byly autorizovány zadáním čísla PIN (v žurnálu u všech sporných výběrů hotovosti prostřednictvím bankomatů je záznam „PIN ENTERED“ a u všech sporných plateb u obchodníků je v autorizačním logu písmeno „Y“ ve sloupci „PIN“).

Ze žurnálů bankomatů vyplývá, že u žádného ze sporných výběrů peněžních prostředků bankomat nezaznamenal neúspěšný pokus o zadání čísla PIN, tj. číslo PIN bylo vždy zadáno na první pokus.

Finanční arbitr zjistil, že Platební karta Navrhovatele 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 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. Ke zneužití platební karty tak i v takovém případě 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. Naproti tomu u čipové technologie, kdy jsou výše uvedené údaje obsaženy v zabudovaném mikroprocesoru, nemá finanční arbitr k dnešnímu dni informace, které by prokázaly její úspěšné kopírování.

Pokud tedy byl u všech Sporných platebních transakcí čten čip Platební karty (záznam „51“ ve sloupci „entry_mode“), lze podle názoru finančního arbitra učinit závěr, že při těchto transakcích nebyla použita kopie Platební karty, nýbrž její originál.

Finanční arbitr v průběhu řízení uložil Instituci jako provozovateli bankomatů, aby předložila kamerové záznamy ke Sporným platebním transakcím. Ani v jednom případě Sporných platebních transakcí finanční arbitr obrazové záznamy z kamer umístěných na bankomatu nebo v jeho bezprostředním okolí nebo v bezprostředním okolí terminálů, na kterých byly provedeny platby u obchodníků, nezískal. Žádný právní předpis totiž neukládá provozovatelům bankomatů či obchodníkům, kteří přijímají platební karty, povinnost snímat bankomat či terminál a jeho

bezprostřední okolí kamerou, a tedy ani takové záznamy uchovávat. Finanční arbitr tedy nemůže Instituci vytýkat, že obrazový záznam z kamery nemá (ať už z již zmíněného důvodu uplynutí archivační lhůty, nebo z důvodu, že bankomat či terminál kamerou vybaven nebyl).

Ze shora popsaného plyne, že se dále bude finanční arbitr muset vypořádat se zjištěním, že všechny Sporné platební transakce byly provedeny za použití originálu Platební karty a úspěšného zadání čísla PIN, když Navrhovatel současně tvrdí, že Sporné platební transakce neprovedl a Platební kartu měl ve své dispozici.

V této situaci přistoupil finanční arbitr k posouzení Sporných platebních transakcí i v dalších souvislostech. Finanční arbitr zjišťoval, zda v období od 5. 3. 2012 do 5. 6. 2012 byly provedeny platební transakce s použitím Platební karty, u kterých Navrhovatel nepopírá, že je provedl. Ve sledovaném období bylo s použitím Platební karty provedeno 20 platebních transakcí, jejichž provedení Navrhovatel nepopírá (z celkového počtu 33 platebních transakcí, z nichž provedení 13 platebních transakcí Navrhovatel popírá).

Navrhovatel tvrdí, že byl do 28. 3. 2012 (resp. do 30. 3. 2012) v pracovní neschopnosti a od 29. 2. 2012 měl povoleny vycházky v časovém rozmezí 10:00 hod. až 16:00 hod. Skutečné datum ukončení pracovní neschopnosti Navrhovatele finanční arbitr nezjistil, neboť z Navrhovatelem předložených lékařských zpráv nevyplývá. Svou pracovní neschopností, resp. svým zdravotním stavem také zdůvodňuje, že k provedení Sporných platebních transakcí neměl důvod ani možnosti.

Z autorizačního logu Platební karty a výpisů z Účtu finanční arbitr mimo jiné zjistil, že Navrhovatel uskutečnil tyto platby nebo platební transakce, které nečiní spornými, a to platbu u obchodníka označeného jako „■ 1320“ v Kunovicích ve výši 1.517,90 Kč dne 15. 3. 2012 v 12:34:02 hod., platbu u obchodníka označeného jako „■ CZ0261“ v Uherském Hradišti ve výši 239,50 Kč dne 19. 3. 2012 v 9:04:22 hod., platbu u obchodníka označeného jako „■ CZ0261“ v Uherském Hradišti ve výši 74,50 Kč dne 19. 3. 2012 v 9:05:02 hod., platbu u obchodníka označeného jako „■ Uherske Hradiste“ v Uherském Hradišti ve výši 389,30 Kč dne 21. 3. 2012 v 8:41:37 hod., výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč, dne 28. 3. 2012 v 9:10:42 hod. z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti a platbu u obchodníka označeného jako „■ Ceska republi“ v Uherském Hradišti ve výši 699,00 Kč dne 28. 3. 2012 v 9:22:21 hod.

Finanční arbitr proto nemůže uzavřít, že tvrzení Navrhovatele o jeho pracovní neschopnosti a jím předložené důkazy prokazují, že Navrhovatel Sporné platební transakce nemohl provést z důvodu dodržování léčebného režimu, když v období své pracovní neschopnosti byl fyzicky schopen provést jiné platební transakce, jejichž autorizaci nepopírá.

Finanční arbitr zjistil, že některé z platebních transakcí, jejichž provedení Navrhovatel popírá, mají potom úzkou časovou souvislost s platebními transakcemi, jejichž provedení Navrhovatel nepopírá:

- a) dne 15. 3. 2012 byly provedeny dvě platební transakce, o kterých Navrhovatel tvrdí, že je neautorizoval, konkrétně platba u obchodníka označeného jako „■ CZ0261“ v Uherském Hradišti ve výši 1.267,30 Kč v 7:24:34 hod. a výběr hotovosti ve výši 2.000 Kč v 11:15:46 hod. z bankomatu Instituce v ulici Protzkarova v Uherském Hradišti. Téhož dne pak Navrhovatel provedl platbu u obchodníka označeného jako „■ 1320“ v Kunovicích ve výši 1.517,90 Kč v 12:34:02 hod.;

- b) Navrhovatel dne 19. 3. 2012 provedl dvě platební transakce ve výši 239,50 Kč a 74,50 Kč u obchodníka označeného jako „■ CZ0261“ v Uherském Hradišti, a to v 9:04:22 hod. a 9:05:02 hod. Téhož dne v 9:23:37 hod. byl pak z bankomatu Instituce v ulici Sokolovská v Uherském Hradišti proveden výběr 2.000 Kč, jehož autorizaci Navrhovatel popírá;
- c) Navrhovatel také nepopírá provedení pěti platebních transakcí z 12. 4. 2013, konkrétně se jedná o platbu u obchodníka označeného jako „■ M. MALINOVSKÉHO“ v Uherském Hradišti ve výši 1.000,00 Kč v 10:49:21 hod., dvě platby u obchodníka označeného jako „■ Stare Mesto“ ve Starém Městě ve výši 301,80 Kč a 298 Kč v 12:25:39 hod. a 12:33:15 hod., platbu u obchodníka označeného jako „■ HM 0675“ v Kunovicích ve výši 290,10 Kč v 12:56:58 hod. a platbu u obchodníka označeného jako „■“ v Uherském Hradišti ve výši 339,80 Kč v 13:30:03 hod. Popírá však, že autorizoval platbu u obchodníka označeného jako „■ CZ0261“ v Uherském Hradišti téhož dne ve výši 1.101,40 Kč v 13:17:50 hod.;
- d) dne 21. 5. 2013 pak byl v 9:24:50 hod. proveden výběr hotovosti ve výši 5.000 Kč z bankomatu Instituce v ulici Malinovského v Uherském Hradišti. Navrhovatel popírá, že tento výběr provedl. V 9:40:47 hod. pak Navrhovatel provedl platbu u obchodníka označeného jako „■ M. MALINOVSKÉHO“ v Uherském Hradišti ve výši 1.100,00 Kč.

Pokud jde o místní souvislosti uvedených sporných i nerozporovaných platebních transakcí, které finanční arbitr zahrnul jako relevantní pro toto řízení, pak všechny tyto platební transakce byly provedeny v Uherském Hradišti a jeho blízkém okolí, a to v Kunovicích a Starém Městě (u Uherského Hradiště), tedy v místech, kde byly provedeny také platební transakce, jejichž provedení Navrhovatel nepopírá.

Úzká časová i místní souvislost Sporných platebních transakcí i těch, které Navrhovatel nerozporuje, vyvolává u finančního arbitra pochybnosti o tvrzení Navrhovatele o tom, že Sporné platební transakce neautorizoval. Ze shora popsáných skutkových zjištění na základě provedení dokazování si finanční arbitr totiž nedovede tuto souvislost vysvětlit jiným způsobem, než že všechny Sporné platební transakce i nerozporované platební transakce provedl Navrhovatel.

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů vyloučil, že by Sporné platební transakce provedla třetí osoba. Svůj závěr finanční arbitr odůvodňuje nejen argumentací uvedenou shora, ale i například tím, že dne 15. 3. 2012 by tak tato třetí osoba musela nejprve provést spornou platební transakci a poté Platební kartu během hodiny a dvaceti minut vrátit Navrhovateli. Dne 19. 3. 2012 by musela během dvaceti minut odejmout Platební kartu z dispozice Navrhovatele, provést spornou platební transakci a poté by ji do dispozice Navrhovatele musela vrátit před provedením další platební transakce, kterou provedl Navrhovatel, tedy do 21. 3. 2012, 8:41:37 hod. Dne 12. 4. 2012 by musela tato třetí osoba Platební kartu Navrhovateli odejmout a opět vrátit během necelých třiceti čtyř minut. Dne 21. 5. 2012 by pak musela nejprve provést spornou transakci a poté Platební kartu během necelých šestnácti minut vrátit Navrhovateli.

Finanční arbitr se zabýval také otázkou, zda se sporné platební transakce vymykají běžným zvyklostem Navrhovatele, co do používání Platební karty. Finanční arbitr si opatřil přehled operací uskutečněných Platební kartou za období od 1. 6. 2011 do 5. 3. 2012 a výpisy z Účtu za období od 30. 6. 2011 do 5. 3. 2012, tedy za období předcházející první ze sporných

platebních transakcí o více než půl roku. Zkoumáním těchto důkazů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel měl ve vztahu k užívání Platební karty jakékoliv ustálené zvyklosti, které by finančnímu arbitrovi umožnily učinit závěr o neobvyklosti sporných transakcí. Navrhovatel Platební kartu v červenci roku 2011 a v únoru roku 2012 nepoužil vůbec, v červnu a v srpnu roku 2011 ji použil jednou, v září a v listopadu roku 2011 dvakrát, v říjnu roku 2011 a v lednu roku 2012 čtyřikrát, v prosinci roku 2011 pak šestnáctkrát. Mezi transakcemi provedenými v tomto období jsou jak výběry z bankomatů, tak platby u obchodníků. U výběrů z bankomatu nelze vysledovat jakoukoliv zvyklost týkající se částky vybírané hotovosti, neboť se jednalo o částky 1.000 Kč, 8.000 Kč, 3.000 Kč, a dvakrát 600 Kč. Pokud se týká plateb u obchodníků, jedná se o částky 146 Kč, 204,80 Kč, 352,20 Kč, 393,80 Kč, 314,40 Kč, 174 Kč, 552 Kč, 439 Kč, 380,20 Kč, 264,50 Kč, 1.037 Kč, 560,60 Kč, 386,60 Kč, 635,40 Kč a 700,40 Kč (finanční arbitr záměrně v tomto výčtu neuvádí platby, které jsou zjevně nákupem pohonných hmot či úhradou provedenou prostřednictvím bankomatu a nevypovídají tak o zvyklostech Navrhovatele ve vztahu k nákupu v potravinových řetězcích, kterými jsou také sporné platby u obchodníků). V tomto výčtu se sice nacházejí převážně částky nepřekračující 700 Kč, výjimečně se zde však vyskytuje i částka vyšší než 1.000 Kč. Nadto se nejedná o výrazný rozdíl oproti transakcím prováděným v období mezi 5. 3. 2012 a 30. 5. 2012, neboť i zde u nákupů v potravinových řetězcích převažují částky nižší a částky nad 1.000 Kč, jejichž provedení Navrhovatel popírá, jsou výjimkou.

Finanční arbitr v souladu se zásadou volného hodnocení důkazů vyhodnotil veškeré důkazy, které získal, podle své úvahy, a to každý důkaz jednotlivě a všechny důkazy ve své vzájemné souvislosti, přičemž pečlivě přihlédl ke všemu, co vyšlo v řízení najevo (tzv. zásada volného hodnocení důkazů). Finanční arbitr v tomto případě posuzoval veškeré dostupné důkazy, zejména údaje o všech operacích provedených Platební kartou v období, kdy byly prováděny Sporné platební transakce, a to všechny operace zvlášť a ve vzájemné souvislosti, dále údaje o platebních transakcích prováděných Platební kartou od června roku 2011 až do provedení sporných transakcí, a porovnal je s tvrzeními Navrhovatele. Jak je odůvodněno shora, některá tvrzení Navrhovatele finanční arbitr přesvědčivě vyvrátil a současně nezjistil však žádnou skutečnost, ze které by mohl usuzovat na existenci nestandardních okolností, tj. okolností, které by nasvědčovaly tomu, že sporné platební transakce neproběhly v souladu s přirozeným během věci.

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že Instituce unesla důkazní břemeno, pokud jde o skutkové okolnosti týkající se autorizace sporných platebních transakcí. Finanční arbitr posoudil sporné platební transakce jako autorizované, a to za použití originálu Platební karty a se souhlasem Navrhovatele, který projevil zadáním správného čísla PIN.

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 21. 8. 2013

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr