



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x,  
e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz),  
[www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz)

Evidenční číslo: <b>FA/3805/2016</b>
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): <b>FA/PS/334/2015</b>

## N á l e z

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 24. 4. 2015 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatelky ■■■, zastoupené na základě plné moci ze dne 22. 2. 2016 ■■■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Citibank Europe plc, číslo registrace 132781, se sídlem North Wall Quay 1, Dublin, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby Citibank Europe plc, organizační složka, IČO 28198131, se sídlem Bucharova 2641/14, 158 02 Praha 5 – Stodůlky zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 59288 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o vrácení částky 545.533,40 Kč a určení, že Navrhovatel není povinen hradit z této částky úroky z úvěru ke kreditní kartě, 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

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků ve výši částek platebních transakcí, které neprovedl, a neúčtování úroků z nich.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel požádal dne 18. 3. 2009 Instituci o vydání kreditní karty prostřednictvím písemné žádosti, která představuje návrh na uzavření smlouvy o vydání kreditní karty (dále jen „Žádost o kreditní kartu“). Žádost o kreditní kartu za nedílnou součást smlouvy o vydání kreditní karty označuje Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet (v tomto případě Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet, příp. Citi kreditních karet vydaných ve spolupráci s partnerem platné a účinné od 1. 10. 2008, dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 10. 2008“). Navrhovatel v Žádosti o kreditní kartu potvrdil, že Podmínky kreditních karet z 1. 10. 2008 obdržel a souhlasí s nimi. Podle článku 2.1 Podmínek

kreditních karet z 1. 10. 2008 uzavřela Instituce s Navrhovatelem smlouvu o vydání a užití Citi kreditní karty (dále jen „Smlouva o kartě“) dnem schválení Žádosti o kreditní kartu, v tomto případě dne 25. 3. 2009.

Na základě Smlouvy o kartě vydala Instituce Navrhovateli kreditní kartu č. ■ (dále jen „Karta“).

Navrhovatel se s Institucí v čl. 4.1 Podmínek kreditních karet z 1. 10. 2008 dohodl, že může Kartou používat k provádění kartových operací po dobu platnosti vyznačenou na Kartě. Kartové operace podle čl. 25. Podmínek kreditních karet z 1. 10. 2008 znamenají operace provedené s použitím Karty, čísla kartového účtu, kódu A-PIN či jinak (včetně plateb za zboží, služby, jiné výhody či výběr v hotovosti). Smlouva o kartě je tak rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce předem neurčené. Zákon o platebním styku, který nabyt účinnosti dne 1. 11. 2009, se na tento případ použije, neboť podle jeho přechodného ustanovení § 144 odst. 6 se „[p]rávní vztahy mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb dnem nabytí účinnosti tohoto zákona řídí tímto zákonem, i když vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona“. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí založený Smlouvou o kartě je tak vztahem mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb.

Z čl. 25. Podmínek kreditních karet z 1. 10. 2008 vyplývá, že Instituce vede Navrhovateli v souvislosti s Kartou kartový účet (dále jen „Kartový účet“). Kartový účet je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku bez dispozičních omezení, tj. ke vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům. Kartový účet byl do 31. 12. 2013 běžným účtem ve smyslu § 708 an. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, resp. ve znění účinném do 31. 12. 2013, a od 1. 1. 2014 je účtem ve smyslu § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

Navrhovatel a Instituce se v čl. 19.1. Podmínek kreditních karet z 1. 10. 2008 dohodli, že „(a) Jsme oprávněni (tedy Instituce je oprávněna – pozn. finančního arbitra) kdykoliv změnit či doplnit Obchodní podmínky (tedy Podmínky kreditních karet z 1. 10. 2008 – pozn. finančního arbitra). Změnu či doplnění Obchodních podmínek uveřejníme alespoň 30 dní před účinností takové změny či doplnění a budeme Vás (tedy Navrhovatele – pozn. finančního arbitra) o této změně či doplnění ve stejné lhůtě vhodným způsobem informovat, zejména na výpise z kartového účtu. Máme za to, že se změnou Obchodních podmínek souhlasíte, pokud ve lhůtě 30 dnů od doručení informace o změně Obchodních podmínek nespovíte smlouvu a budete nadále užívat kartu nebo kód A-PIN či jinak nakládat s kartovým účtem i po uplynutí takové lhůty. (b) Pokud na oznámené změny či doplnění Obchodních podmínek nepřistoupíte, jste oprávněni vypovědět smlouvu a zrušit Váš kartový účet v souladu s článkem 10. Obchodních podmínek.“

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku „[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabyt účinnosti.“ Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku „[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.“ Trvalým nosičem dat je podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebním styku „[j]akýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.“ Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku „[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabyt účinnosti, b) uživatel

*návrh na změnu rámcové smlouvy neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy uživatele o tomto důsledku informoval, d) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu podle odstavce 4.“ Podle § 94 odst. 4 zákona o platebním styku „[j]estliže uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“*

Finanční arbitr zjistil, že Instituce Navrhovatel v souladu s § 94 odst. 1 zákona o platebním styku a v jeho rámci v souladu s čl. 19.1 Podmínek kreditních karet z 1. 10. 2008 dne 25. 10. 2010 zaslala návrh změny Podmínek kreditních karet z 1. 10. 2008 s účinností od 1. 1. 2011. Podmínky kreditních karet z 1. 10. 2008 tak nahradily Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet platné a účinné od 1. 1. 2011 (dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011“). Podle čl. 1.2 Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2011 se způsob užívání Karty řídí jak Podmínkami kreditních karet z 1. 1. 2011, tak Obchodními podmínkami Citibank pro fyzické osoby, v tomto případě platnými a účinnými od 1. 6. 2010 (dále jen „Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010“) s tím, že jsou-li ustanovení těchto podmínek ve vzájemném rozporu, mají přednost Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011.

Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 ve svém čl. 17.1 stanoví: „17.1.1 Máme právo (tedy Instituce má právo – pozn. finančního arbitra) *kdykoli OPKK (tedy Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 – pozn. finančního arbitra) změnit či doplnit. Změnu či doplnění OPKK („Změna OPKK“) Uveřejníme alespoň 2 měsíce před účinností takové změny či doplnění a budeme Vás (tedy Navrhovatele – pozn. finančního arbitra) o takové Změně OPKK ve stejné lhůtě vhodným způsobem informovat. 17.1.2 Návrh Změny OPKK bude obsahovat datum, od něhož nabývá daná změna či doplnění účinnosti. Toto datum nenastane dříve než 2 měsíce od data Uveřejnění příslušného návrhu. 17.1.3 Platí, že jste navrhovanou změnu OPKK přijal v případě, že a) jsme navrhli změnu či doplnění OPKK nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti; b) Vy jste návrh na změnu OPKK neodmítl; c) v návrhu na změnu OPKK jsme Vás informovali jednak o Vašem právu vypovědět Smlouvu, pokud s navrženými změnami či doplněním nebudete souhlasit, jednak o tom, jaké bude mít důsledky, pokud změnu OPKK neodmítnete. 17.1.4 Máte právo písemně odmítnout návrh na změnu OPKK. Pokud navrhovanou změnu či doplnění písemně odmítnete, máte rovněž právo písemně vypovědět Smlouvu, a to bezúplatně a s okamžitou účinností. Písemné odmítnutí návrhu i písemnou výpověď nám musíte doručit přede dnem, kdy mají navrhované změny OPKK nabýt účinnosti. Jsme oprávněni návrh na změnu či doplnění OPKK spojit s výpovědí pro případ, že návrh na změnu či doplnění písemně odmítnete, avšak Smlouvu nevyprovíte.“*

Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 ve svém čl. 12.11.2 stanoví: „Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) *má právo kdykoli Podmínky (tedy Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 – pozn. finančního arbitra) změnit či doplňovat. Změnu či doplnění Podmínek Banka Uveřejní alespoň 2 měsíce před účinností takové změny či doplnění a bude případně Klienta (tedy Navrhovatele – pozn. finančního arbitra) o takové změně či doplnění ve stejné lhůtě vhodným způsobem informovat. Platí, že Klient navrhovanou změnu či doplnění Podmínek přijal v případě, že (i) Klient návrh na změnu či doplnění Podmínek písemně neodmítl oznámením doručeným Bance nejpozději v Pracovní den předcházející dni, kdy mají navrhované změny či doplnění nabýt účinnosti; (ii) Banka Klienta v návrhu na změnu či doplnění Podmínek o tomto důsledku informovala; (iii) Banka Klienta v návrhu na změnu či doplnění informovala právu vypovědět smluvní vztah s Bankou, pokud s navrženými změnami či doplněním nebude souhlasit. Pokud Klient navrhovanou změnu či doplnění odmítne, má právo vypovědět smluvní vztah s Bankou přede dnem, kdy mají navrhované změny či doplnění nabýt účinnosti, a to bezúplatně a s okamžitou účinností. Banka je oprávněna návrh na změnu či doplnění Podmínek spojit s výpovědí pro případ, že Klient návrh na změnu či doplnění písemně odmítne, avšak smluvní vztah nevyproví.“*

Finanční arbitr zjistil, že Instituce Navrhovateli v souladu a § 94 odst. 1 zákona o platebním styku a v jeho rámci v souladu s čl. 17.1 Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2011 a s čl. 12.11.2 Podmínek pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 dne 4. 10. 2012 zaslala návrh změny Smlouvy o kartě s účinností od 1. 1. 2013 s tím, že současně navrhla změnu struktury dosavadních obchodních podmínek, které byly její součástí. Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 tak nahradily Produktové podmínky pro Citi kreditní karty platné a účinné od 1. 1. 2013 (dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013“), Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 nahradily Všeobecné obchodní podmínky pro fyzické osoby platné a účinné od 1. 1. 2013 (dále jen „Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013“) a součástí Smlouvy o kartě se stala Pravidla platebního styku platná a účinná od 1. 1. 2013 (dále jen „Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013“). To vyplývá z čl. 1.1. a 1.2. Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013 a z čl. 12.3. Podmínek pro fyzické osoby z 1. 1. 2013. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013, Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 a Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013.

Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 ve svém čl. 1.2. stanoví: „1.2.1. Změnu či doplnění Podmínek (tedy Podmínek pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 – pozn. finančního arbitra), Pravidel (tedy Pravidel platebního styku z 1. 1. 2013 – pozn. finančního arbitra) nebo Produktových podmínek (tedy Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013 – pozn. finančního arbitra) a případně též příslušného Sazebníku (vztahuje-li se změna či doplnění v takovém Sazebníku na poskytování platebních služeb Bankou) Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) Oznámí kvalifikovaným způsobem Klientovi (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra) nejpozději dva měsíce před dnem, kdy má tato změna či doplnění nabýt účinnosti. 1.2.2. Pokud Klient změnu či doplnění podle odst. 1.2.1 písemně neodmítne do dne její účinnosti, platí, že se změnou souhlasí. Na tento důsledek Banka Klienta v oznámení o změně či doplnění daných obchodních podmínek zvláště upozorní. 1.2.3. Pokud Klient navrhovanou změnu či doplnění podle odst. 1.2.1 písemně odmítne, má právo vypovědět smluvní vztah s Bankou přede dnem, kdy mají navrhované změny či doplnění nabýt účinnosti, a to bezúplatně a s okamžitou účinností. 1.2.4. Banka je oprávněna návrh na změnu či doplnění podle odst. 1.2.1 spojit s výpovědí Smlouvy (tedy Smlouvy o kartě – pozn. finančního arbitra) pro případ, že Klient návrh na změnu či doplnění písemně odmítne – nevyklučují-li podmínky Smlouvy takový postup.“

Finanční arbitr zjistil, že Instituce Navrhovateli v souladu s § 94 odst. 1 zákona o platebním styku a v jeho rámci v souladu s čl. 1.2. Podmínek pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 dne 17. 9. 2013 zaslala návrh změny Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013, Podmínek pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 a Pravidel platebního styku z 1. 1. 2013 s účinností od 1. 1. 2014. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Podmínky kreditních karet platné a účinné od 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2014“), Podmínky pro fyzické osoby platné a účinné od 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2014“) a Pravidla platebního styku platná a účinná od 1. 1. 2014 (dále jen „Pravidla platebního styku z 1. 1. 2014“).

Součástí Smlouvy o kartě tedy byly od 25. 3. 2009 do 31. 12. 2010 Podmínky kreditních karet z 1. 10. 2008, od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2012 Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 a Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010, od 1. 1. 2013 do 31. 12. 2013 Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013, Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 a Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013 a od 1. 1. 2014 Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2014, Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2014 a Pravidla platebního styku z 1. 1. 2014.

Platební karta, v tomto konkrétním případě Karta, je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých

*mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.*

Převod peněžních prostředků na základě platebního příkazu daného platebním prostředkem (v tomto případě platební kartou) je platební službou ve smyslu § 3 odst. 1 písm. c), příp. d) zákona o platebním styku.

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, neboť z jeho Kartového účtu jako platebního účtu byly peněžní prostředky, které jsou předmětem tohoto sporu, odepsány. Poskytovatelem platebních služeb příjemce je pak v tomto případě Instituce.

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel při uzavírání Smlouvy o kartě nebo v rámci svých práv a povinností ze Smlouvy o kartě vyplývajících vystupoval jinak než jako spotřebitel, tj. jako člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu ustanovení § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 419 občanského zákoníku.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb ve smyslu § 1 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

#### 4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že Třetí osoba provedla prostřednictvím Karty bez souhlasu Navrhovatele následující platební transakce, které Instituce zúčtovala k tíži Kartového účtu:

- 1) platební transakci ze dne 18. 10. 2013 na částku 17.382 Kč, příjemce [redacted];
- 2) platební transakci ze dne 18. 10. 2013 na částku 26.073 Kč, příjemce [redacted];
- 3) platební transakci ze dne 21. 10. 2013 na částku 17.552 Kč, příjemce [redacted];
- 4) platební transakci ze dne 21. 10. 2013 na částku 17.552 Kč, příjemce [redacted];
- 5) platební transakci ze dne 21. 10. 2013 na částku 5.069 Kč, příjemce [redacted];
- 6) platební transakci ze dne 21. 10. 2013 na částku 9.576 Kč, příjemce [redacted];
- 7) platební transakci ze dne 21. 10. 2013 na částku 18.698 Kč, příjemce [redacted];
- 8) platební transakci ze dne 29. 10. 2013 na částku 200 Kč, příjemce [redacted];
- 9) platební transakci ze dne 29. 10. 2013 na částku 200 Kč, příjemce [redacted];
- 10) platební transakci ze dne 30. 10. 2013 na částku 1.175 Kč, příjemce [redacted];
- 11) platební transakci ze dne 30. 10. 2013 na částku 1.175 Kč, příjemce [redacted];
- 12) platební transakci ze dne 30. 10. 2013 na částku 1.175 Kč, příjemce [redacted];
- 13) platební transakci ze dne 4. 11. 2013 na částku 8.691 Kč, příjemce [redacted];
- 14) platební transakci ze dne 5. 11. 2013 na částku 300 Kč, příjemce [redacted];
- 15) platební transakci ze dne 13. 11. 2013 na částku 14.866 Kč, příjemce [redacted];
- 16) platební transakci ze dne 13. 11. 2013 na částku 14.866 Kč, příjemce [redacted];
- 17) platební transakci ze dne 26. 11. 2013 na částku 14.159 Kč, příjemce [redacted];
- 18) platební transakci ze dne 3. 12. 2013 na částku 29.627 Kč, příjemce [redacted];
- 19) platební transakci ze dne 4. 12. 2013 na částku 11.166 Kč, příjemce [redacted];
- 20) platební transakci ze dne 4. 12. 2013 na částku 7.332 Kč, příjemce [redacted];

- 21) platební transakci ze dne 4. 12. 2013 na částku 200 Kč, příjemce [REDACTED];
- 22) platební transakci ze dne 9. 12. 2013 na částku 2.750 Kč, příjemce [REDACTED];
- 23) platební transakci ze dne 11. 12. 2013 na částku 18.239 Kč, příjemce [REDACTED];
- 24) platební transakci ze dne 11. 12. 2013 na částku 16.385 Kč, příjemce [REDACTED];
- 25) platební transakci ze dne 12. 12. 2013 na částku 37.047 Kč, příjemce [REDACTED];
- 26) platební transakci ze dne 13. 12. 2013 na částku 100 Kč, příjemce [REDACTED];
- 27) platební transakci ze dne 13. 12. 2013 na částku 100 Kč, příjemce [REDACTED];
- 28) platební transakci ze dne 13. 12. 2013 na částku 3.817 Kč, příjemce [REDACTED];
- 29) platební transakci ze dne 13. 12. 2013 na částku 500 Kč, příjemce [REDACTED];
- 30) platební transakci ze dne 13. 12. 2013 na částku 7.175 Kč, příjemce [REDACTED];
- 31) platební transakci ze dne 16. 12. 2013 na částku 4.240 Kč, příjemce [REDACTED];
- 32) platební transakci ze dne 16. 12. 2013 na částku 4.240 Kč, příjemce [REDACTED];
- 33) platební transakci ze dne 16. 12. 2013 na částku 4.240 Kč, příjemce [REDACTED];
- 34) platební transakci ze dne 18. 12. 2013 na částku 4.153 Kč, příjemce [REDACTED];
- 35) platební transakci ze dne 18. 12. 2013 na částku 4.153 Kč, příjemce [REDACTED];
- 36) platební transakci ze dne 23. 12. 2013 na částku 600 Kč, příjemce [REDACTED];
- 37) platební transakci ze dne 30. 12. 2013 na částku 200 Kč, příjemce [REDACTED];
- 38) platební transakci ze dne 30. 12. 2013 na částku 400 Kč, příjemce [REDACTED];
- 39) platební transakci ze dne 30. 12. 2013 na částku 1.900 Kč, příjemce [REDACTED];
- 40) platební transakci ze dne 30. 12. 2013 na částku 100 Kč, příjemce [REDACTED];
- 41) platební transakci ze dne 6. 1. 2014 na částku 11.260 Kč, příjemce [REDACTED];
- 42) platební transakci ze dne 17. 3. 2014 na částku 400 Kč, příjemce [REDACTED];
- 43) platební transakci ze dne 31. 3. 2014 na částku 32.230 Kč, příjemce [REDACTED];
- 44) platební transakci ze dne 31. 3. 2014 na částku 15.173 Kč, příjemce [REDACTED];
- 45) platební transakci ze dne 31. 3. 2014 na částku 15.173 Kč, příjemce [REDACTED];
- 46) platební transakci ze dne 31. 3. 2014 na částku 15.173 Kč, příjemce [REDACTED];
- 47) platební transakci ze dne 7. 4. 2014 na částku 6.046 Kč, příjemce [REDACTED];
- 48) platební transakci ze dne 7. 4. 2014 na částku 6.046 Kč, příjemce [REDACTED];
- 49) platební transakci ze dne 16. 7. 2014 na částku 15.419 Kč, příjemce [REDACTED];
- 50) platební transakci ze dne 17. 7. 2014 na částku 33.896 Kč, příjemce [REDACTED];
- 51) platební transakci ze dne 18. 7. 2014 na částku 3.092 Kč, příjemce [REDACTED];
- 52) platební transakci ze dne 18. 7. 2014 na částku 4.953 Kč, příjemce [REDACTED];
- 53) platební transakci ze dne 18. 7. 2014 na částku 4.953 Kč, příjemce [REDACTED];
- 54) platební transakci ze dne 15. 9. 2014 na částku 7.108 Kč, příjemce [REDACTED];
- 55) platební transakci ze dne 15. 9. 2014 na částku 7.108 Kč, příjemce [REDACTED];
- 56) platební transakci ze dne 17. 9. 2014 na částku 4.204 Kč, příjemce [REDACTED];
- 57) platební transakci ze dne 17. 9. 2014 na částku 4.204 Kč, příjemce [REDACTED];
- 58) platební transakci ze dne 17. 9. 2014 na částku 4.204 Kč, příjemce [REDACTED];
- 59) platební transakci ze dne 17. 9. 2014 na částku 2.781 Kč, příjemce [REDACTED];
- 60) platební transakci ze dne 17. 9. 2014 na částku 2.781 Kč, příjemce [REDACTED];
- 61) platební transakci ze dne 19. 9. 2014 na částku 13.633,40 Kč, příjemce [REDACTED];
- 62) platební transakci ze dne 22. 9. 2014 na částku 2.781 Kč, příjemce [REDACTED];
- 63) platební transakci ze dne 22. 9. 2014 na částku 2.781 Kč, příjemce [REDACTED];
- 64) platební transakci ze dne 22. 9. 2014 na částku 2.781 Kč, příjemce [REDACTED].

(všechny platební transakce uvedené pod 1) až 64) dále společně také „Provedené platební transakce“).

Navrhovatel tvrdí, že na základě Provedených platebních transakcí nepřijal ve svůj prospěch ani ve prospěch další třetí osoby žádnou službu, výrobek, ani nic jiného.

Navrhovatel potvrzuje, že Třetí osoba pro něho v minulosti, poprvé v průběhu prvního pololetí roku 2011, zajišťovala koupi letenek pro vlastní potřebu Navrhovatele, resp. prostřednictvím Navrhovatele i pro potřebu dalších osob, s použitím Karty a platební karty vydané společností mBank S.A., se sídlem Senatorska 18, 00 950 Warszawa, Polská republika, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby mBank S.A., organizační složka, IČO 27943445, se sídlem Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8 – Karlín (dále jen „společnost mBank“), neboť Třetí osoba prostřednictvím společnosti ■ (dále jen „Společnost“), podnikala mj. v oblasti provozování cestovní agentury. Navrhovatel dále tvrdí, že Třetí osoba zařizovala po celá léta nákup letenek pro širší okruh osob, přičemž s mnohými z nich se Navrhovatel znal, ať již osobně, či zprostředkovaně.

Navrhovatel popisuje, že objednávky probíhaly zpravidla tím způsobem, že Navrhovatel Třetí osobu telefonicky kontaktoval a potom při osobní schůzce vyplnil tzv. mail order formulář s uvedením čísla platební karty, data expirace, jména držitele platební karty, podpisu držitele a jeho souhlasu s užitím platební karty na úhradu konkrétních letenek, přičemž zde byla uvedena i cena za letenky. Navrhovatel dále tvrdí, že Třetí osobě nikdy nesdělil CVV/CVC kód a že Kartu Třetí osobě sice ukázal, avšak Třetí osoba si z ní určitě nepořídila kopii, ani ji neměla přímo v ruce. Navrhovatel dále tvrdí, že Třetí osoba poté provedla rezervaci letenek v rezervačním systému Amadeus, který vygeneroval rezervační kód, a nechala si letenky vystavit u jiných cestovních agentur. Navrhovatel tvrdí, že stejný postup Navrhovatel a Třetí osoba aplikovali v případě nákupu letenek pro jiné osoby, pro které Navrhovatel letenky u Třetí osoby objednal; tyto osoby pak Navrhovateli letenky hradily v hotovosti nebo na účet.

Navrhovatel tvrdí, že se o uskutečnění Provedených platebních transakcí dozvěděl poté, co objednal u Třetí osoby zajištění koupě 6 letenek na Madeiru pro ■ (dále jen „Zákazník“), na které mu Zákazník dne 10. 10. 2014 zaslal na účet vedený společností mBank částku 75.235 Kč. Navrhovatel tvrdí, že u těchto letenek zvolili s Třetí osobou jiný než obvyklý postup, neboť vše bylo příliš narychlo, týden před odletem, *„takže se to rychle jakoby muselo provést a on nechtěl čekat několik dní třeba, než já bych mu to dovolila nebo než bych mu to třeba přivezla já, takže se zastavil, já jsem mu to dala hotově a on to následně vystavil.“* Navrhovatel tvrdí, že tento postup zvolili s Třetí osobou poprvé.

Navrhovatel dále tvrdí, že objednané letenky skutečně dne 13. 10. 2014 prostřednictvím e-mailu od Třetí osoby obdržel, avšak bez informace o cestovní kanceláři, která je vystavila. Navrhovatel tvrdí, že se dne 15. 10. 2014 od ■, které Třetí osoba zpronevěřila peněžní prostředky na nákup letenek, dozvěděl, že Třetí osoba má finanční problémy, a proto prostřednictvím tzv. IATA čísla letenek zjistil, že je vydala cestovní kancelář ■ (dále jen „Cestovní kancelář“) a že jsou neplatné, neboť je Třetí osoba zakoupila, ale obratem stornovala. Navrhovatel tvrdí, že od Cestovní kanceláře dále zjistil, že Třetí osoba letenky objednala na fakturu, kterou neuhradila.

Navrhovatel tvrdí, že proto zkontroloval výpisy z účtu vedeného ke Kartě a zjistil zaúčtování Provedených platebních transakcí v celkové výši 545.553,40 Kč; Kartu proto dne 15. 10. 2014 zablokoval. Navrhovatel tvrdí, že Třetí osoba zneužila Kartu k platbě letenek, které Navrhovatel neobjednal, a že platební transakce, které Třetí osoba provedla bez jeho souhlasu, od těch, které provedla s jeho souhlasem, od sebe odlišil např. tak, že mu Cestovní kancelář ukázala letenky vystavené pro osoby Navrhovateli neznámé; další neautorizované platební transakce Navrhovatel pak identifikoval i zpětně, neboť sám nakupoval letenky převážně v létě, ale Třetí osoba platila letenky v průběhu celého roku. Navrhovatel tvrdí, že Třetí osobě nikdy nepůjčil svůj mobilní telefon (neboť některé z Provedených platebních transakcí byly provedeny s použitím 3D Secure kódu doručovaného na mobilní telefon Navrhovatele – pozn. finančního arbitra), stýkal se však se

Třetí osobou při různých společenských událostech a nemůže proto vyloučit, že Třetí osoba zneužila jeho mobilní telefon.

Navrhovatel dále tvrdí, že Provedené platební transakce reklamoval dne 22. 10. 2014 a 27. 10. 2014 u Instituce, která reklamaci dne 8. 12. 2014 zamítla z důvodu „*hrubého porušení obchodních podmínek Citibank – Pravidel platebního styku, čl. 3., odst. 3.3.2 a čl. 5., odstavec 4.4.3. a 5.4.4.*“ a poukázala na to, že „*společnost ■*“ není licencovaným příjemcem platebních karet, a Navrhovatel proto neměl oprávněný důvod předat jí „*jednoznačné identifikátory*“ Karty. Navrhovatel argumentuje, že Instituce ve vyjádření zaměnila společnost ■, se Společností. Navrhovatel tvrdí, že Společnost jako zprostředkovatel prodeje letenek nepotřebovala platební terminál, musela mít pouze uzavřenou smlouvu se společností Amadeus jako provozovatelem rezervačního systému Amadeus a splňovat požadavky na přijímání platebních karet prostřednictvím tohoto systému. K tvrzení Instituce, že Navrhovatel zpřístupnil údaje o platební kartě osobě, která není licencovaným příjemcem platebních karet, obsaženému ve vyjádření, Navrhovatel argumentuje, že Instituce klade na spotřebitele nároky, které není schopen splnit. Navrhovatel dále argumentuje, že Instituce se vůbec nezabývala tím, zda Navrhovatel Provedené platební transakce autorizoval.

Navrhovatel tvrdí, že výpisy z Kartového účtu pravidelně kontroloval, avšak Provedené platební transakce v tom počtu, kolik transakcí provedl každý měsíc, přehlédl. Navrhovatel dále tvrdí, že Kartou využíval velmi často a měsíčně měl desítky transakcí; stejně tak držitel tzv. dodatkové karty, kterou Instituce vydala ke Kartovému účtu, ji často využíval; zejména však Navrhovatel neočekával a nepředpokládal zneužití Karty, když nikomu žádné „*jedinečné identifikátory*“ neposkytl. Navrhovatel dále tvrdí, že se výši splátek ke Kartě se nezabýval, neboť jeho kamarádka má vydanou dodatkovou kartu, proto se domníval, že vyšší splátky byly způsobeny právě jejím užíváním (neboť splátky ke Kartě hradil Navrhovatel ve výši pokrývající nejen své transakce, ale i Provedené platební transakce – pozn. finančního arbitra). Navrhovatel tvrdí, že vedle objednávání letenek prostřednictvím Třetí osoby půjčil Třetí osobě částku 450.000 Kč, a to jednorázově a v hotovosti; nadto jí však půjčil další částky, nepamatuje si však, o jakou částku celkem šlo, a to ani řádově. Navrhovatel tvrdí, že splátky úvěru ke Kartě, které Třetí osoba vkládala v hotovosti na Kartový účet, představují splátky těchto dluhů.

Navrhovatel ke způsobu objednávání letenek tvrdí, že Třetí osoba, resp. Společnost, nemá tzv. certifikát IATA, a může proto letenky pouze rezervovat prostřednictvím rezervačního systému zvaného Amadeus, nemůže je však vystavit a musí tak učinit prostřednictvím osoby, která certifikát má. Navrhovatel dále tvrdí, že rezervační systém požaduje pouze zadání čísla platební karty a data expirace, je propojen s bankovním systémem a je s to rozeznat, zda na účtu je dostatek peněžních prostředků (pokud ne, žádnou blokaci neprovede a transakci zamítne). Navrhovatel dále tvrdí, že při rezervaci tento systém vygeneruje tzv. approval kód, banka na základě rezervace blokuje peněžní prostředky po dobu 21 dní a pokud se letecká společnost přihlásí o tyto zablokované prostředky a prokáže se approval kódem, platba proběhne. Navrhovatel tvrdí, že společnost, která rezervaci, resp. blokaci peněžních prostředků provádí, musí mít od klienta vyplněný souhlas s blokací těchto peněžních prostředků s uvedením účelu platby a celkové částky s vlastnoručním podpisem klienta. Bez tohoto souhlasu nesmí být platba provedena. Navrhovatel tvrdí, že takový formulář u Provedených platebních transakcí Třetí osobě nevyplnil. Pro případ, že by finanční arbitr požadoval za potřebné vyslechnout osobu ve stejném postavení jako Třetí osoba, navrhuje výslech ■.

Navrhovatel tvrdí, že na Třetí osobu je podáno více trestních oznámení, např. ■, zaměstnankyní Cestovní kanceláře, dále ■ a ■, kteří si u Třetí osoby objednali a zaplatili letenky, ty však Třetí osoba stornovala a zaplacenou cenu si nechala zaslat na účet Společnosti, a dále společností ■,



kteřá pro Třetí osobu vystavovala letenky, ty však Třetí osoba neoprávněně hradila prostřednictvím platebních karet dalších osob, tyto osoby transakce úspěšně reklamovaly u svých bank a tato společnost je pak musela uhradit letečným společností. Navrhovatel odkazuje na internetové články a online reportáž, z nichž vyplývá, že Třetí osoba dlouhodobě zneužívala platební údaje svých klientů a nakupovala na jejich platební karty letenky.

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků za Provedené platební transakce ve výši 545.553,40 Kč a neúčtování úroků z úvěru ke Kartě.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce argumentuje, že zamítla reklamace Provedených platebních transakcí oprávněně, neboť jí Navrhovatel Provedené platební transakce neoznámil bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl, ač obdržel a seznámil se s výpisy z Kartového účtu, které obsahovaly jak informace o stavu Kartového účtu, tak detaily o prováděných platebních transakcích. Instituce tvrdí, že výpisy Navrhovateli zpřístupnila v elektronické podobě v internetovém bankovníctví a o vystavení každého výpisu Navrhovatele informovala notifikačním e-mailem zasílaným na adresu ■■■, přičemž neeviduje ani v jednom případě vrácení nedoručeného notifikačního e-mailu zpět.

Instituce potvrzuje, že dne 15. 10. 2014 k telefonické žádosti Navrhovatele Kartu zablokovala, a tvrdí, že vydala Navrhovateli novou platební kartu č. ■■■.

Instituce tvrdí, že autorizace platebních transakcí toho typu, jako byly Provedené platební transakce, se řídí „Pravidly platebního styku“, odst. 2.1.5 písmeno d) část (iii), v tomto ustanovení však došlo k písařské chybě, když správně má znít „sdělením příslušných identifikačních údajů Platebního prostředku a případně též CVV nebo CVC kódu případně 3D Secure kódu příslušné osobě...“. Instituce dále tvrdí, že Provedené platební transakce byly autorizovány dohodnutým způsobem, když u všech transakcí bylo použito číslo Karty a doba platnosti a u čtyř z těchto transakcí byl navíc použit 3D Secure kód zaslaný SMS zprávou na mobilní telefon Navrhovatele. Instituce tvrdí, že v souladu s pravidly karetních asociací je možné, aby držitel karty provedl určité platební transakce pouze sdělením čísla karty a data její expirace, bez uvedení CVV/CVC kódu; jedná se o tzv. platební transakce bez fyzické přítomnosti karty („Card Not Present“ transakce), používané především pro platby na internetu, telefonicky nebo faxem, zejména v oblasti cestovního ruchu (např. platba za ubytování v hotelech nebo za jízdenky/letenky). Instituce tvrdí, že ačkoliv povinnost použít při autorizaci platby CVV, CVC nebo 3D Secure kód je v České republice poměrně hojně rozšířená, zahraniční internetové obchody a poskytovatelé služeb tyto kódy pro provedení platby příliš nevyužívají.

Instituce dále tvrdí, že formulář „MAIL ORDER“ není součástí autorizačního procesu Instituce a že jde o dokument, který mohou používat obchodníci pro snadnější zpracování dat.

Instituce dále argumentuje, že Navrhovatel v minulosti jednal v součinnosti s jinými osobami, včetně Třetí osoby, a nadále provádí platební transakce obdobné Provedeným platebním transakcím, přičemž tyto obdobné transakce potvrdil jako autorizované. Instituce tvrdí, že Navrhovatel splátky Karty v průběhu trvání smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí prováděl a i v současnosti provádí zejména prostřednictvím hotovostních vkladů v řádech několika desítek tisíc korun několikrát měsíčně na pobočce Instituce. Instituce dále tvrdí, že tyto vklady prováděl nejen Navrhovatel, ale i jiné osoby včetně Třetí osoby.

Instituce dále tvrdí, že v období od října 2013 do října 2014, kdy byly uskutečněny Provedené platební transakce, Navrhovatel u Instituce reklamoval platební transakci ze dne 18. 12. 2013 na

částku 1.158,31 Kč, obchodník Paypal, platební transakci ze dne 13.4.2014 na částku 41,41 amerických dolarů (843,70 Kč), obchodník ■, a platební transakci ze dne 17.8.2014 na částku 416 eur (11.960,90 Kč), obchodník ■. InSTITUTE argumentuje, že Navrhovatel se s obsahem výpisů z Kartového účtu detailně seznámil, a přesto Provedené platební transakce nijak nerozporoval, když je reklamoval až hromadně, a to se značným časovým odstupem od jejich zaúčtování.

Institute tvrdí, že protože Navrhovatel v současnosti provádí nákupy letenek u stejných obchodníků a stejným způsobem jako u Provedených platebních transakcí, Institute ho dne 5.5.2015 a dne 8.5.2015 telefonicky kontaktovala, aby ověřila, že autorizoval platební transakce; konkrétně dne 5.5.2015 takto ověřila 3 manuálně zadané platební transakce u obchodníka ■ na částky 12.359 Kč, 12.359 Kč a 11.467 Kč a dne 8.5.2015 platební transakci u obchodníka ■ na částku 9.901 Kč, u obchodníka ■ na částku 5.997 Kč a 6.887 Kč, u obchodníka ■ na částku 8.225 Kč, u obchodníka ■ na částku 5.804 Kč a u obchodníka ■ na částku 3.197,70 Kč. Institute namítá, že Navrhovatel při ověření všechny tyto platební transakce označil za autorizované.

Institute dále tvrdí, že z platebních transakcí, které Navrhovatel reklamoval, získala prostřednictvím tzv. chargebacku zpět částku platební transakce ze dne 17.9.2014 na částku 13.637,40 Kč, příjemce ■.

Institute tvrdí, že Navrhovatel Třetí osobě Kartu buď dobrovolně předal a ta si z ní opsala veškeré údaje, nebo Třetí osoba Kartu přímo sama s vědomím Navrhovatele používala, a odkazuje přitom na protokol o trestním oznámení ze dne 19.11.2014, č. j. ■, v anonymizované podobě a na trestní oznámení ze dne 27.11.2014 v anonymizované podobě s tím, že v těchto případech majitelé platebních karet tímto způsobem postupovali. Institute argumentuje, že tím Navrhovatel porušil Smlouvu o kartě, konkrétně čl. 3.3.2 „Pravidel platebního styku“, když nebránil zneužití Karty, „Jedinečných identifikátorů“ Karty a všech personalizovaných bezpečnostních prvků Karty (např. CVC/CVV kódu). Institute dále argumentuje, že tak Navrhovatel minimálně z hrubé nedbalosti porušil svou povinnost používat Kartu v souladu se Smlouvou o kartě, navíc nepřijal přiměřená opatření na ochranu jejich personalizovaných bezpečnostních prvků, a proto je podle § 101 písm. a) ve spojení s § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku povinen nést ztrátu z Provedených platebních transakcí v plném rozsahu sám; tvrdí-li Navrhovatel, že Provedené platební transakce neautorizoval, pak výše uvedeným jednáním jasně demonstroval, že s možností jejich provedení byl minimálně srozuměn. Institute tvrdí, že sice z anonymizované podoby trestního oznámení ze dne 27.11.2014 není možné vždy usuzovat, o které osobě se v danou chvíli hovoří, pokud by však „Oznamovatelem“ v tomto případě byl Navrhovatel, znamenalo by to, že nejpozději dne 13.8.2014, kdy vyzval (zřejmě) Třetí osobu k vrácení neoprávněně čerpaných prostředků, si byl vědom existence Provedených platebních transakcí, přičemž první reklamaci podal až 22.10.2014, tedy více než dva měsíce poté; Navrhovatel by tak neoznámil Instituci Provedené platební transakce bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl, se všemi důsledky podle § 121 zákona o platebním styku. Institute současně tvrdí, že tím Navrhovatel porušil svou povinnost podle Smlouvy o účtu a § 101 písm. b) zákona o platebním styku s důsledky uvedenými v § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku.

Institute tvrdí, že jí Navrhovatel dne 19.1.2016 splatil dluhy ze Smlouvy o kartě. Institute dále tvrdí, že dne 5.2.2016 navrhla Navrhovateli smírné řešení sporu, konkrétně že Navrhovateli zaplatí částky těch Provedených platebních transakcí, které jsou uvedeny na výpisu z Kartového účtu za období od 17.9.2014 do 16.10.2014 v celkové částce 40.154,70 Kč, včetně úroků, které Navrhovateli v souvislosti těmito transakcemi zaúčtovala, v částce 12.931,97 Kč, celkem tedy 53.086,67 Kč. Institute tvrdí, že Navrhovatel sice tento návrh odmítl, současně však Instituci sdělil

číslo účtu, na které žádal zaslat částky všech Provedených platebních transakcí. Instituce tvrdí, že na tento účet zaslala dne 11. 2. 2016 částku 53.086,67 Kč.

## 7. Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje podklady pro své rozhodování; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Předmětem sporu jsou Provedené platební transakce jako neautorizované platební transakce a určení odpovědnosti za ztrátu z nich.

### 7.1 *Skutková zjištění*

Finanční arbitr o Provedených platebních transakcích ze shromážděných podkladů, výpisů z Kartového účtu za období od 17. 10. 2013 do 16. 10. 2014 a autorizačního logu Karty za období říjen 2013 až říjen 2014, zjistil, že

- 1) platební transakce na částku 17.382 Kč byla provedena dne 16. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 18. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 2) platební transakce na částku 26.073 Kč byla provedena dne 16. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 18. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 3) platební transakce na částku 17.552 Kč byla provedena dne 16. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 21. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 4) platební transakce na částku 17.552 Kč byla provedena dne 16. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 21. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 5) platební transakce na částku 5.069 Kč byla provedena dne 16. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 21. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 6) platební transakce na částku 9.576 Kč byla provedena dne 16. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 21. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 7) platební transakce na částku 200 Kč byla provedena dne 16. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 29. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 8) platební transakce na částku 18.698 Kč byla provedena dne 17. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 21. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 9) platební transakce na částku 200 Kč byla provedena dne 17. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 29. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 10) platební transakce na částku 1.175 Kč byla provedena dne 17. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 30. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 11) platební transakce na částku 1.175 Kč byla provedena dne 17. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 30. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 12) platební transakce na částku 1.175 Kč byla provedena dne 17. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 30. 10. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 13) platební transakce na částku 8.691 Kč byla provedena dne 17. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 4. 11. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 14) platební transakce na částku 300 Kč byla provedena dne 17. 10. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 5. 11. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 15) platební transakce na částku 14.866 Kč byla provedena dne 10. 11. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 13. 11. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;

- 16) platební transakce na částku 14.866 Kč byla provedena dne 10. 11. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 13. 11. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 17) platební transakce na částku 11.166 Kč byla provedena dne 20. 11. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 4. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 18) platební transakce na částku 14.159 Kč byla provedena dne 23. 11. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 26. 11. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 19) platební transakce na částku 7.322 Kč (nikoliv 7.332 Kč, jak tvrdí Navrhovatel) byla provedena dne 25. 11. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 4. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 20) platební transakce na částku 200 Kč byla provedena dne 25. 11. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 4. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 21) platební transakce na částku 29.627 Kč byla provedena dne 30. 11. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 3. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 22) platební transakce na částku 100 Kč byla provedena dne 2. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 13. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 23) platební transakce na částku 100 Kč byla provedena dne 4. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 13. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 24) platební transakce na částku 2.750 Kč byla provedena dne 5. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 9. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 25) platební transakce na částku 3.817 Kč byla provedena dne 5. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 13. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 26) platební transakce na částku 500 Kč byla provedena dne 5. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 13. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 27) platební transakce na částku 18.239 Kč byla provedena dne 9. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 11. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 28) platební transakce na částku 16.385 Kč byla provedena dne 9. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 11. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 29) platební transakce na částku 37.047 Kč byla provedena dne 10. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 12. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 30) platební transakce na částku 7.175 Kč byla provedena dne 11. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 13. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 31) platební transakce na částku 4.240 Kč byla provedena dne 12. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 16. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 32) platební transakce na částku 4.240 Kč byla provedena dne 12. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 16. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 33) platební transakce na částku 4.240 Kč byla provedena dne 12. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 16. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 34) platební transakce na částku 600 Kč byla provedena dne 6. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 23. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 35) platební transakce na částku 200 Kč byla provedena dne 10. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 30. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 36) platební transakce na částku 4.153 Kč byla provedena dne 11. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 18. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 37) platební transakce na částku 4.153 Kč byla provedena dne 11. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 18. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 38) platební transakce na částku 400 Kč byla provedena dne 12. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 30. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 39) platební transakce na částku 1.900 Kč byla provedena dne 13. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 30. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;

- 40) platební transakce na částku 100 Kč byla provedena dne 16. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 30. 12. 2013; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 41) platební transakce na částku 11.260 Kč byla provedena dne 30. 12. 2013 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 6. 1. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 42) platební transakce na částku 400 Kč byla provedena dne 13. 3. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 17. 3. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 43) platební transakce na částku 32.230 Kč byla provedena dne 26. 3. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 31. 3. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 44) platební transakce na částku 15.173 Kč byla provedena dne 27. 3. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 31. 3. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 45) platební transakce na částku 15.173 Kč byla provedena dne 27. 3. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 31. 3. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 46) platební transakce na částku 15.173 Kč byla provedena dne 27. 3. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 31. 3. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 47) platební transakce na částku 6.046 Kč byla provedena dne 4. 4. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 7. 4. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 48) platební transakce na částku 6.046 Kč byla provedena dne 4. 4. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 7. 4. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 49) platební transakce na částku 15.419 Kč byla provedena dne 14. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 16. 7. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 50) platební transakce na částku 33.896 Kč byla provedena dne 15. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 17. 7. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 51) platební transakce na částku 3.092 Kč byla provedena dne 16. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 18. 7. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 52) platební transakce na částku 4.953 Kč byla provedena dne 17. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 18. 7. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 53) platební transakce na částku 4.953 Kč byla provedena dne 17. 7. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 18. 7. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 54) platební transakce na částku 7.108 Kč byla provedena dne 13. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 15. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 55) platební transakce na částku 7.108 Kč byla provedena dne 13. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 15. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 56) platební transakce na částku 4.204 Kč byla provedena dne 15. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 17. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 57) platební transakce na částku 4.204 Kč byla provedena dne 15. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 17. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 58) platební transakce na částku 4.204 Kč byla provedena dne 15. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 17. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 59) platební transakce na částku 2.781 Kč byla provedena dne 16. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 17. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 60) platební transakce na částku 2.781 Kč byla provedena dne 16. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 17. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 61) platební transakce na částku 13.637,40 Kč (nikoliv 13.633,40 Kč, jak tvrdí Navrhovatel) byla provedena dne 17. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 19. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 62) platební transakce na částku 2.781 Kč byla provedena dne 17. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 22. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;
- 63) platební transakce na částku 2.781 Kč byla provedena dne 17. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 22. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“;

64) platební transakce na částku 2.781 Kč byla provedena dne 17. 9. 2014 a Instituce ji k tíži Kartového účtu zaúčtovala dne 22. 9. 2014; v popisu transakce je ve výpise uvedeno „■“.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel Instituci oznámil dne 15. 10. 2014 v telefonním hovoru, který započal v 14:19:36 hod. (jak vyplývá ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*hovor 5.wav*“ a z Dokladů o časech telefonátů), že neprovedl Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 50) až 55). Navrhovatel současně Instituci sdělil, že jím neautorizovaných platebních transakcí je více. Zaměstnanec Instituce při tomto telefonním hovoru Navrhovatele informoval, že jej bude Instituce kontaktovat, aby mohl označit další platební transakce, které neautorizoval. Navrhovatel Instituci telefonicky kontaktoval dne 17. 10. 2014 v 9:16:06 hod., 20. 10. 2014 v 9:00:05 hod. a 22. 10. 2014 v 11:19:08 hod., Instituce mu však při těchto telefonních hovorech neumožnila označit další neautorizované transakce; to vyplývá ze záznamů telefonních hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí s názvy souborů „*hovor 6.wav*“, „*hovor 11 - reklamace transakcí*“, „*hovor 12.wav*“ a z Dokladů o časech telefonátů.

Dne 22. 10. 2014 Instituce Navrhovatele při telefonním hovoru vyzvala, aby neautorizované platební transakce oznámil písemně; to vyplývá ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „■\_22.10.2014\_13.29.wav“.

Navrhovatel dne 22. 10. 2014 při telefonním hovoru, který započal v 15:31:48 hod. (to vyplývá ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*hovor 13.wav*“ a z Dokladů o časech telefonátů) oznámil Instituci, že neprovedl Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 56) až 64), a téhož dne oznámil Instituci písemně, že neprovedl platební transakce uvedené shora pod pořadovým číslem 54) až 64); to vyplývá z reklamace Provedených platebních transakcí zaúčtovaných od 15. 9. 2014 do 22. 9. 2014 podané dne 22. 10. 2014.

Dne 27. 10. 2014 potom Navrhovatel Instituci písemně oznámil, že neprovedl Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 1) až 53); to vyplývá z reklamace Provedených platebních transakcí zaúčtovaných od 18. 10. 2013 do 18. 7. 2014 podané dne 27. 10. 2014.

## 7.2 Odpovědnost za provedení Provedených platebních transakcí

Odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci upravuje ustanovení § 115 zákona o platebním styku, které stanoví: „(1) Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) plátce neprodleně po té, co mu plátce neautorizovanou platební transakci oznámil, a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, b) vrátí částku platební transakce, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, plátcí, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu. (2) Odstavec 1 se nepoužije, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce.“

Ustanovení § 116 odst. 1 zákona o platebním styku potom upravuje případy, kdy je vyloučena nebo omezena odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci proto, že ztrátu z neautorizované platební transakce nese zcela nebo v určité výši plátce, v tomto případě Navrhovatel. Jedná se o případy, kdy je platební transakce provedena prostřednictvím platebního prostředku.

Současně podle § 121 věty první zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 (a tedy rozhodném pro tento spor, neboť Provedené platební transakce byly provedeny od 16. 10. 2013 do 17. 9. 2014) platí, že „[p]ráva uživatele a odpovídající povinnosti poskytovatele (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) stanovené v § 110, 111, 113, 114, § 115 odst. 1 a § 117 zaniknou, jestliže

*uživatel (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) neoznámí neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu.*“ Z hlediska způsobů zániku práv se v případě odpovědnosti za neautorizovanou platební transakci jedná o tzv. prekluzi práva.

V tomto případě byly Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 1) až 41) provedeny od 16. 10. 2013 do 31. 12. 2013 [tedy za účinnosti zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, resp. ve znění účinném do 31. 12. 2013 (dále jen „zákon č. 40/1964 Sb.“)] a Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 42) až 64) byly provedeny od 1. 1. 2014 do 17. 9. 2014 (tedy za účinnosti občanského zákoníku). Podle § 3036 občanského zákoníku platí, že *„[p]odle dosavadních právních předpisů se až do svého zakončení posuzují všechny lhůty a doby, které začaly běžet přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, jakož i lhůty a doby pro uplatnění práv, která se řídí dosavadními právními předpisy, i když začnou běžet po dni nabytí účinnosti tohoto zákona.*“ Podle § 583 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb. platí, že *„[k] zániku práva proto, že nebylo ve stanovené době uplatněno, dochází jen v případech v zákoně uvedených. K zániku soud (tj. i finanční arbitr – pozn. finančního arbitra) přihlédne, i když to dlužník nenamítne.*“ Podle § 654 odst. 1 občanského zákoníku platí, že *„[n]ebylo-li právo vykonáno ve stanovené lhůtě, zanikne jen v případech stanovených zákonem výslovně. K zániku práva soud (tj. i finanční arbitr – pozn. finančního arbitra) přihlédne, i když to dlužník nenamítne.*“

Zákon o platebním styku stanoví zánik práv z odpovědnosti za neautorizovanou platební transakci výslovně. Zákon o platebním styku stanovenou prekluzivní lhůtu konstruuje jednak jako lhůtu subjektivní, která je určena jako bez zbytečného odkladu poté, kdy se uživatel platebních služeb o neautorizované platební transakci dozvěděl, a jednak jako lhůtu objektivní, která trvá 13 měsíců od odepsání částky platební transakce z platebního účtu plátce. Uplynutím jedné z těchto lhůt práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti zanikají.

Právo z odpovědnosti za neautorizovanou platební transakci nezanikne, jestliže poskytovatel platebních služeb neposkytne nebo nezpřístupní informace o platební transakci v souladu s § 86, 87, 90 a 91 zákona o platebním styku (§ 121 zákona o platebním styku věta druhá). V daném případě připadá v úvahu pouze informační povinnost podle § 90 zákona o platebním styku, který upravuje informace plátci o platební transakci.

Navrhovatel s Institucí se v čl. 5.4.3. Pravidel platebního styku z 1. 1. 2013 dohodli, že *„[k]lient (tj. Navrhovatel – pozn. finančního arbitra) je povinen oznámit Bance (tj. Instituci – pozn. finančního arbitra) neautorizovanou nebo nesprávně provedenou Platební transakci, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z Účtu. Takové oznámení Klient provede písemně nebo prostřednictvím služeb CitiPhone nebo Citibank Online. Marným uplynutím kterékoli z výše uvedených lhůt odpovědnost Banky za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou Platební transakci zaniká.*“ Stejně ustanovení obsahuje čl. 5.4.3. Pravidel platebního styku z 1. 1. 2014.

Navrhovatel a Instituce si tak zánik práv a povinností z neautorizovaných platebních transakcí dohodli totožně, jak ho upravuje zákon o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 ve svém § 121.

Právní pojem „bez zbytečného odkladu“ právní předpisy výslovně nedefinují, i když ho velmi hojně používají. Finanční arbitr tedy vyložil obsah tohoto pojmu s přihlédnutím ke smyslu a účelu zákona o platebním styku, který tento pojem pro tento případ obsahuje, individuálním okolnostem tohoto případu a samozřejmě respektoval i závěry vyšších obecných soudů k této právní otázce. Tak například, Nejvyšší soud ve svém rozsudku ze dne 10. 12. 2013, sp. zn. 32 Cdo 2484/2012,

konstatoval: „Lhůtu „bez zbytečného odkladu“ používá zákonodárce často nejen v obchodním zákoníku, ale i v dalších předpisech soukromého práva a ve veřejném právu, přičemž většinou je tato lhůta určena ke splnění povinnosti nebo k uskutečnění právního úkonu či jiného projevu vůle. Takto vymezená lhůta přímo neurčuje, v jakém konkrétním časovém okamžiku je třeba povinnost plnit či jinak konat. Jde tak o neurčitou lhůtu, jejíž podstatu vymezuje již její slovní vyjádření. Z časového určení „bez zbytečného odkladu“ je třeba dovodit, že jde o velmi krátkou lhůtu, již je míněno bezodkladné, neprodlené, bezprostřední či okamžité jednání směřující ke splnění povinnosti či k učinění právního úkonu či jiného projevu vůle, přičemž doba trvání lhůty bude záviset na okolnostech konkrétního případu. Takové posouzení lhůty „bez zbytečného odkladu“ zcela koresponduje s právními závěry, k nimž dospěl Nejvyšší soud ve své judikatuře při řešení konkrétních případů (srov. například rozsudky ze dne 12. června 2008, sp. zn. 21 Cdo 2869/2007, ze dne 29. června 2010, sp. zn. 33 Cdo 1508/2008, a ze dne 19. října 2010, sp. zn. 25 Cdo 4634/2008, dále též usnesení ze dne 24. dubna 2012, sp. zn. 23 Cdo 113/2012, jež jsou veřejnosti dostupné in [www.nsoud.cz](http://www.nsoud.cz)). Rovněž tak Ústavní soud (srov. nálezy ze dne 15. srpna 2005, sp. zn. IV. ÚS 314/05, publikovaný ve Sbírce nálezů a usnesení Ústavního soudu č. 38, ročník 2005, pod číslem 1 vysvětlil, že „vágní“ pojem „bez zbytečného odkladu“ je třeba vykládat vždy s ohledem na okolnosti konkrétního případu s tím, že v každém konkrétním případě je třeba vždy zkoumat, zda dlužník bezodkladně využil všechny možnosti pro splnění této povinnosti, případně jaké skutečnosti mu v tom bránily. Rovněž tak podle judikatury Nejvyššího správního soudu (srov. například jeho rozsudky ze dne 20. listopadu 2008, sp. zn. 6 As 1/2008, ze dne 12. srpna 2010, sp. zn. 9 Afs 20/2010, a ze dne 12. srpna 2010, sp. zn. 9 Afs 21/2010, jež jsou veřejnosti dostupné in [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz)) jde o lhůtu v řádu dnů, maximálně týdnů, v co nejkratším časovém úseku, přičemž v praxi je nutno tento pojem vykládat podle konkrétního případu (tedy „ad hoc“) v závislosti od účelu, který chce zákonodárce konkrétním ustanovením za pomoci tohoto pojmu dosáhnout.“ V kontextu § 121 zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 je proto lhůtu „bez zbytečného odkladu“ třeba vykládat jako lhůtu, ve které musí uživatel platebních služeb platební transakci oznámit svému poskytovateli platebních služeb, že platební transakci neautorizoval, a to zejména s ohledem na způsob komunikace, který si se svým poskytovatelem platebních služeb dohodl (např. zda může využít telefonického oznámení či oznámení prostřednictvím internetového bankovníctví, anebo musí transakci oznámit osobně na pobočce), a s ohledem na to, zda mu nějaké skutečnosti bránily v bezodkladném oznámení platební transakce. Bude se tak jednat o lhůtu v řádu dnů, zpravidla ne delší než jeden týden.

Finanční arbitr zjistil, že si Navrhovatel s Institucí v čl. 2.5.3. Pravidel platebního styku z 1. 1. 2013 a Pravidel platebního styku z 1. 1. 2014 dohodli, že „[b]anka informuje Klienta nejméně jednou za měsíc o provedených Platebních příkazech na výpisu z Účtu sjednaným způsobem.“ Navrhovatel si současně s Institucí v čl. 5.1. Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013 a Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2014 dohodli, že „[b]anka bude Klientovi zasílat měsíčně k datu stanovenému Bankou Výpis z kartového účtu v souladu s Podmínkami (tj. s Podmínkami pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 a s Podmínkami pro fyzické osoby z 1. 1. 2014 – pozn. finančního arbitra).“ Finanční arbitr současně zjistil, že Navrhovatel si s Institucí nedohodl speciální způsob komunikace, který by se vztahoval pouze na výpisy z Kartového účtu, Navrhovatel si s však Institucí v čl. 3.1.1. a 3.1.2. Podmínek pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 a Podmínek pro fyzické osoby z 1. 1. 2014 dohodl obecný způsob komunikace: „Banka a Klient využívají komunikačních prostředků sjednaných pro jednotlivé typy komunikace, přičemž není-li způsob komunikace výslovně sjednán, upřednostňují písemnou komunikaci formou umožňující prokázání doručení adresátovi (doporučená pošta, osobní předání); Banka však využívá jiné způsoby komunikace (především formy obyčejné poštovní zásilky nebo elektronické zprávy) všude tam, kde to odpovídá způsobu doručování obvyklému v bankovníctví. [...] Banka a Klient používají ke vzájemné komunikaci též elektrokomunikačních služeb Citibank Online, CitiAlert a CitiPhone, a to za podmínek blíže upravených v těchto



*Podmínkách a v Technických podmínkách. Tyto Podmínky upravují též rozsah, v jakém využívá Banka tyto služby k informování Klienta. “*

### *7.3 Informace o Provedených platebních transakcích*

Instituce finančnímu arbitrovi předložila výpis oznámení o doručení výpisů z Kartového účtu za období červen 2013 až říjen 2014, ze kterého vyplývá, že o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 17. 10. 2013 do 17. 11. 2013 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 1) až 16)] Navrhovatele informovala dne 18. 11. 2013 v 7:21:42 hod., o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 18. 11. 2013 do 16. 12. 2013 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 17) až 33)] Navrhovatele informovala dne 17. 12. 2013 v 7:55:23 hod., o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 17. 12. 2013 do 16. 1. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 34) až 41)] Navrhovatele informovala dne 17. 1. 2014 v 7:18:51 hod., o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 17. 3. 2014 do 16. 4. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 42) až 48)] Navrhovatele informovala dne 17. 4. 2014 v 9:31:59 hod., o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 17. 6. 2014 do 16. 7. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedenou platební transakci pod pořadovým číslem 49)] Navrhovatele informovala dne 17. 7. 2014 v 8:00:33 hod., o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 17. 7. 2014 do 17. 8. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 50) až 53)] Navrhovatele informovala dne 18. 8. 2014 v 10:19:03 hod., o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 18. 8. 2014 do 16. 9. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 54) a 55)] Navrhovatele informovala dne 17. 9. 2014 v 8:51:26 hod. a o zpřístupnění výpisu z Kartového účtu za období od 17. 9. 2014 do 16. 10. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 56) až 64)] Navrhovatele informovala dne 17. 10. 2014 v 7:34:30 hod.

Instituce finančnímu arbitrovi předložila výpis přístupů do aplikace internetového bankovníctví Navrhovatele v období červen 2014 až srpen 2015, při kterých si Navrhovatel zobrazil výpisy z Kartového účtu a zůstatek Kartového účtu. Finanční arbitr z tohoto výpisu zjistil, že Navrhovatel si po doručení notifikačního e-mailu ze dne 17. 7. 2014, 8:00:33 hod., zobrazil výpis téhož dne v 23:18:28 hod., po doručení notifikačního e-mailu ze dne 18. 8. 2014, 10:19:03 hod., si Navrhovatel zobrazil výpis téhož dne v 21:21:23 hod., po doručení notifikačního e-mailu ze dne 17. 9. 2014 si Navrhovatel zobrazil výpis téhož dne v 21:54:49 hod., po doručení notifikačního e-mailu ze dne 17. 10. 2014 si Navrhovatel zobrazil výpis téhož dne v 21:09:10 hod. Navrhovatel měl tedy ve zvyku kontrolovat výpis z Kartového účtu vždy ten stejný den, kdy obdržel notifikační e-mail. Celkem si Navrhovatel za období červen 2014 až srpen 2015 zobrazil výpis z Kartového účtu 62krát a zůstatek Kartového účtu 80krát, tedy v podstatě skoro ve stejném počtu, v jakém byly provedeny Provedené platební transakce.

Z tvrzení Navrhovatele o tom, že Provedené platební transakce ve výpise přehlédl, současně vyplývá, že výpisy nejen obdržel, ale i četl.

Finanční arbitr ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*hovor 7.wav*“ a z Dokladů o časech telefonátů zjistil, že Navrhovatel dne 7. 3. 2014 u Instituce reklamoval platební transakci na částku 1.158,31 Kč provedenou dne 18. 12. 2013 a zaúčtovanou dne 19. 12. 2013 s popisem transakce ve výpise „          “ (dále jen „Reklamovaná transakce mimo předmět sporu 1“), tedy transakci uvedenou ve stejném výpise jako Provedené platební transakce pod pořadovými čísly 34) až 41). Ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*hovor 8.wav*“ a z Dokladů o časech telefonátů finanční arbitr dále zjistil, že Navrhovatel dne 6. 6. 2014 u Instituce reklamoval platební transakci na částku 427,65 Kč provedenou dne 12. 4. 2014 a zaúčtovanou dne 14. 4. 2014 s popisem transakce ve výpise „          “

(dále jen „Reklamovaná transakce mimo předmět sporu 2“) a platební transakci na částku 843,70 Kč provedenou dne 13. 4. 2014 a zaúčtovanou dne 14. 4. 2014 s popisem transakce ve výpise „■“ (dále jen „Reklamovaná transakce mimo předmět sporu 3“), tedy transakce uvedené ve stejném výpise jako Provedené platební transakce pod pořadovými čísly 42) až 48). Ze záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*hovor 9.wav*“ a z Dokladů o časech telefonátů finanční arbitr dále zjistil, že Navrhovatel dne 19. 8. 2014 u Instituce reklamoval dva poplatky za výběr hotovosti ve výši 199,39 Kč zaúčtované dne 5. 8. 2014 (dále jen „Reklamované poplatky mimo předmět sporu“), tedy položky uvedené ve stejném výpise jako Provedené platební transakce pod pořadovými čísly 50) až 53), a platební transakci na částku 11.960,90 Kč provedenou dne 17. 8. 2014 a zaúčtovanou dne 18. 8. 2014 s popisem transakce ve výpise „■“ (dále jen „Reklamovaná transakce mimo předmět sporu 4“), tedy transakci uvedenou ve stejném výpise jako Provedené platební transakce pod pořadovými čísly 54) až 55).

Z výpisu z Kartového účtu za období od 17. 10. 2013 do 17. 11. 2013 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 1) až 16)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 59 položek, tj. více než jednu čtvrtinu tvořily Provedené platební transakce. Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -394.103,74 Kč a konečný zůstatek -414.340,47 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 154.550 Kč. Ve výpise jsou částky na Kartový účet připsané uvedeny v jiném sloupci než částky z Kartového účtu odepisované, je zde proto nízké riziko záměny připisovaných a odepisovaných položek (stejně jako u všech ostatních výpisů). Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla 30.500 Kč, druhá nejvyšší odepsaná částka byla právě jedna z Provedených platebních transakcí, a to Provedená platební transakce pod pořadovým číslem 2) v částce 26.073 Kč. Z dalších odepsaných položek se ve výpise většina pohybuje v řádu stovek korun, v řádu tisíců se jich pohybuje celkem 19, z toho 13 tvoří Provedené platební transakce.

Z výpisu z Kartového účtu za období od 18. 11. 2013 do 16. 12. 2013 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 17) až 33)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 52 položek, tj. téměř jednu třetinu tvořily Provedené platební transakce. K dodatkové kartě Instituce v tomto období zúčtovala 3 položky, ty jsou však ve výpise uvedeny zvlášť, jsou proto snadno oddělitelné od položek zúčtovaných ke Kartě (stejně tak je tomu u všech ostatních výpisů). Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -414.340,47 Kč a konečný zůstatek -514.056,93 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 161.307 Kč. Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla právě jedna z Provedených platebních transakcí, a to Provedená platební transakce pod pořadovým číslem 29) v částce 37.047 Kč, druhá nejvyšší odepsaná částka byla také jedna z Provedených platebních transakcí, a to Provedená platební transakce pod pořadovým číslem 19) v částce 29.627 Kč. Z dalších odepsaných položek se jich v řádu tisíců pohybuje celkem 23, z toho 13 tvoří Provedené platební transakce.

Z výpisu z Kartového účtu za období od 17. 12. 2013 do 16. 1. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 34) až 41)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 80 položek, tj. jednu desetinu tvořily Provedené platební transakce. K dodatkové kartě Instituce v tomto období zúčtovala 1 položku. Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -514.056,93 Kč a konečný zůstatek -478.306,92 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 22.766 Kč. Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla 44.660 Kč, nejvyšší částka z Provedených platebních transakcí je v tomto případě 11.260 Kč. Z dalších odepsaných položek se jich v řádu tisíců pohybuje celkem 26, z toho 4 tvoří Provedené platební transakce. Navrhovatel dne 7. 3. 2014 z tohoto výpisu u Instituce reklamoval Reklamovanou transakci mimo předmět sporu 1, tj. platební transakci na částku 1.158,31 Kč.

Z výpisu z Kartového účtu za období od 17. 3. 2014 do 16. 4. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 42) až 48)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 73 položek, tj. téměř jednu desetinu tvořily Provedené platební transakce. K dodatkové kartě Instituce v tomto období zúčtovala 9 položek. Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -510.786,85 Kč a konečný zůstatek -486,283,20 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 90.241 Kč. Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla právě jedna z Provedených platebních transakcí, a to Provedená platební transakce pod pořadovým číslem 43) v částce 32.230 Kč, druhá nejvyšší odepsaná částka byla částka tří z Provedených platebních transakcí, a to Provedených platebních transakcí pod pořadovým číslem 44) až 46) v částce 15.173 Kč. Z dalších odepsaných položek se jich v řádu tisíců pohybuje celkem 17, z toho 6 tvoří Provedené platební transakce. Navrhovatel dne 6. 6. 2014 z tohoto výpisu u Instituce reklamoval Reklamovanou transakci mimo předmět sporu 2, tj. platební transakci na částku 427,65 Kč, a Reklamovanou transakci mimo předmět sporu 3, tj. platební transakci na částku 843,70 Kč.

Z výpisu z Kartového účtu za období od 17. 6. 2014 do 16. 7. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedenou platební transakci pod pořadovým číslem 49)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 86 položek, z toho 1 byla Provedená platební transakce. K dodatkové kartě Instituce v tomto období zúčtovala 2 položky. Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -525.068,25 Kč a konečný zůstatek -461.287,04 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 15.419 Kč. Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla 30.705 Kč a výpis obsahuje pouze 3 další položky, které mají vyšší částku než Provedená platební transakce (29.805 Kč a 2krát 19.870 Kč). Z dalších odepsaných položek se jich v řádu tisíců pohybuje celkem 25, z toho 1 je Provedená platební transakce.

Z výpisu z Kartového účtu za období od 17. 7. 2014 do 17. 8. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 50) až 53)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 75 položek, z toho 4 tvořily Provedené platební transakce. K dodatkové kartě Instituce v tomto období zúčtovala 8 položek. Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -461.287,04 Kč a konečný zůstatek -466.597,97 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 46.894 Kč. Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla právě jedna z Provedených platebních transakcí, a to Provedená platební transakce pod pořadovým číslem 50) v částce 33.896 Kč. Z dalších odepsaných položek se jich v řádu tisíců pohybuje celkem 19, z toho 4 tvoří Provedené platební transakce. Navrhovatel dne 19. 8. 2014 z tohoto výpisu u Instituce reklamoval Reklamované poplatky mimo předmět sporu ve výši 2krát 199,39 Kč.

Z výpisu z Kartového účtu za období od 18. 8. 2014 do 16. 9. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 54) a 55)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 83 položek, z toho 2 tvořily Provedené platební transakce. K dodatkové kartě Instituce v tomto období zúčtovala 5 položek. Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -466.597,97 Kč a konečný zůstatek -442.720,60 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 14.216 Kč. Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla 20.000 Kč. Z dalších odepsaných položek se jich v řádu tisíců pohybuje celkem 22, z toho 2 tvoří Provedené platební transakce. Navrhovatel dne 19. 8. 2014 z tohoto výpisu u Instituce reklamoval Reklamovanou transakci mimo předmět sporu 4, tj. platební transakci na částku 11.960,90 Kč.

Z výpisu z Kartového účtu za období od 17. 9. 2014 do 16. 10. 2014 [tj. výpisu obsahujícího Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 56) až 64)] finanční arbitr zjistil, že Instituce v tomto období Navrhovateli zaúčtovala ke Kartě celkem 65 položek, tj. téměř jednu sedminu

tvořily Provedené platební transakce. K dodatkové kartě Instituce v tomto období zúčtovala 15 položek. Výchozí zůstatek Kartového účtu byl v tomto období -442.720,60 Kč a konečný zůstatek -480.089,12 Kč, celková částka Provedených platebních transakcí byla 40.154,40 Kč. Nejvyšší částka odepsaná z Kartového účtu byla 16.553 Kč, druhá nejvyšší odepsaná částka byla právě jedna z Provedených platebních transakcí, a to Provedená platební transakce pod pořadovým číslem 61) v částce 13.637,40 Kč. Z dalších odepsaných položek se jich v řádu tisíců pohybuje celkem 20, z toho 9 tvoří Provedené platební transakce.

#### *7.4 Určení počátku běhu subjektivní lhůty pro oznámení Provedených platebních transakcí jako neautorizovaných*

Je zjevné, že Navrhovatel přistupoval ke kontrole transakcí provedených na Kartovém účtu velmi pečlivě, neboť podle reklamací podaných před reklamací Provedených platebních transakcí dokázal na výpisech identifikovat i jen jednu či dvě položky, se kterými nesouhlasil, přestože jejich částky obvykle zdaleka nedosahovaly částek jednotlivých Provedených platebních transakcí a přestože počet položek na výpise se v těchto případech pohyboval mezi 73 a 83 (tedy byl zhruba stejný jako na výpisech obsahujících Provedené platební transakce, kde se jejich počet pohyboval mezi 52 a 86). U mnoha z Provedených platebních transakcí tyto transakce navíc tvořily více položek výpisu a ostatním položkám se vymykaly co do své výše. Tvrzení Navrhovatele, že Sporné platební transakce v tom počtu, kolik transakcí provedl každý měsíc, přehlédl, proto finanční arbitr považuje za účelové.

Finanční arbitr dospěl na základě shromážděných podkladů a jejich vyhodnocení k závěru, že Navrhovatel zjistil provedení Provedených platebních transakcí vždy v den, kdy obdržel příslušný notifikační e-mail, tj. u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 1) až 16) dne 18. 11. 2013, u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 17) až 33) dne 17. 12. 2013, u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 34) až 41) dne 17. 1. 2014, u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 42) až 48) dne 17. 4. 2014, u Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 49) dne 17. 7. 2014, u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 50) až 53) dne 18. 8. 2014, u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 54) a 55) dne 17. 9. 2014 a u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 56) až 64)] dne 17. 10. 2014.

Finanční arbitr současně zjistil, že Navrhovatel oznámil Instituci provedení Provedených platebních transakcí jako neautorizovaných, konkrétně Provedených platebních transakcí pod pořadovým číslem 50) až 55), dne 15. 10. 2014, Provedených platebních transakcí pod pořadovým číslem 54) až 64) dne 22. 10. 2014 a Provedených platebních transakcí pod pořadovým číslem 1) až 53) dne 27. 10. 2014.

U Provedených platebních transakcí pod pořadovým číslem 1) až 55) lhůta „bez zbytečného odkladu“ Navrhovateli marně uplynula, neboť i u posledních dvou z těchto transakcí (provedených dne 13. 9. 2014 a zaúčtovaných dne 15. 9. 2014) začala tato lhůta plynout dne 17. 9. 2014 a Navrhovatel je Instituci oznámil o více než měsíc později.

Instituce Navrhovateli neumožnila oznámit všechny Provedené platební transakce dne 15. 10. 2014, když ho odkázala na další kontakt ze své strany, u těchto Provedených platebních transakcí by však lhůta „bez zbytečného odkladu“ marně uplynula i v případě, že by je Navrhovatel oznámil dne 15. 10. 2014.

Finanční arbitr současně nezjistil žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že by Navrhovateli v dřívějším oznámení Sporných platebních transakcí (např. do několika dnů) bránily nějaké objektivní překážky.

### 7.5 *Vrácené částky z Provedených platebních transakcí*

Navrhovatel tak bez zbytečného odkladu poté, co se o jejich provedení dozvěděl, Instituci oznámil, že neautorizoval pouze Provedené platební transakce pod pořadovým číslem 56) až 64), neboť se o nich dozvěděl dne 17. 10. 2014 a jejich provedení Instituci oznámil dne 22. 10. 2014.

Finanční arbitr z otisku informačního systému Instituce a písemného vyjádření Instituce zjistil, že Instituce Navrhovateli částky za tyto Provedené platební transakce, včetně úroků, které Navrhovatel z těchto částek Instituci zaplatil, v celkové výši 53.086,67 Kč vrátila dne 11. 2. 2016.

Tím odpadl důvod řízení před finančním arbitrem v části týkající se těchto Provedených platebních transakcí.

### 8. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a jejich posouzení finanční arbitr zjistil, že práva Navrhovatele a povinnosti Instituce ze Sporných platebních transakcí, pokud jde o odpovědnost za neautorizovanou platební transakci, zanikly, neboť Navrhovatel neoznámil Instituci Provedené platební transakce pod pořadovými čísly 1) až 55) jako neautorizované bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl, ve smyslu § 121 zákona o platebním styku ve znění účinném do 31. 1. 2015 a ve smyslu čl. 5.4.3. Pravidel platebního styku z 1. 1. 2013 a Pravidel platebního styku z 1. 1. 2014.

Ve sporu mezi Navrhovatelem a Institucí u Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 1) až 55) marně uplynula subjektivní lhůta pro zánik práv a povinností z neautorizovaných platebních transakcí. Uplynutím subjektivní lhůty práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti zanikají, a to bez ohledu na to, že objektivní lhůta ještě neuplynula. Práva Navrhovatele a povinnosti Instituce z neautorizovaných Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 1) až 55) zanikly.

Finanční arbitr se proto nezabýval otázkou, zda Provedené platební transakce pod pořadovými čísly 1) až 55) skutečně byly platebními transakcemi neautorizovanými, neboť i pokud by dospěl k závěru, že byly a že by Instituce nesla podle zákona o platebním styku ztrátu z jejich provedení, musel by návrh pro marné uplynutí subjektivní lhůty pro odpovědnost za neautorizovanou platební transakci stejně zamítnout.

Protože Instituce Navrhovateli vrátila Navrhovateli částky Provedených platebních transakcí pod pořadovými čísly 56) až 64), včetně zaplacených úroků, finanční arbitr návrh v této části zamítl.

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

### **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 18. 3. 2016

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitř