



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: FA/11854/2016
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/79/2016

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 28. 1. 2016 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh navrhovatelky ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Československá obchodní banka, a.s., IČO 00001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 – Radlice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Praha, spisová značka BXXXVI 46 (dále jen „Instituce“), vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ve věci zaplacení částky ve výši 25.131,24 Kč, 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, aby mu Instituce vrátila částku, kterou odepsala z platebního účtu, který pro něho vede, a to na základě platební transakce provedené s použitím platební karty, kterou neautorizoval.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel dne 25. 4. 2014 s Institucí Smlouvu o ČSOB Aktivním kontu (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které mu zřídila platební účet č. ■ (dále jen „Účet“). Smlouva o účtu označuje za svoji nedílnou součást Obchodní podmínky pro účty a platební styk ze dne 1. 1. 2014 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Finanční arbitr zjistil, že Smlouva o účtu je smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“). Na smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí ze Smlouvy o účtu se také použijí příslušná ustanovení zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), protože Smlouva o účtu je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; to vyplývá z čl. 1 části III.

Všeobecných podmínek, podle kterého „ČSOB provádí převody peněžních prostředků (platební styk) na účtech vedených v Kč a ve vybraných cizích měnách, jejichž seznam je uvedený na www.csob.cz v sekci Kurzovní lístek“, a z čl. 1 části IV. Všeobecných podmínek, podle kterého „ČSOB přijímá vklady hotovostí a umožňuje výběry hotovostí v Kč a ve vybraných cizích měnách uvedených v kurzovním lístku ČSOB ve valutové části“; Instituce se tedy zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce na Účtu.

Na základě čl. II Smlouvy o účtu se Instituce a Navrhovatel zavázali k uzavření smlouvy o vydání platební karty. Smlouvu o vydání platební karty Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 25. 4. 2014 (dále jen „Smlouva o kartě“). Smlouva o kartě označuje ve svém čl. 9 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro platební karty ze dne 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky pro platební karty“). Instituce vydala Navrhovateli platební kartu č. ■■■ (dále jen „Karta“) dne 14. 5. 2014.

Také na smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí ze Smlouvy o kartě se použijí příslušná ustanovení zákona o platebním styku, protože Smlouva o kartě je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; to vyplývá z čl. 75 Podmínek pro platební karty, podle kterého „[p]latební kartu lze dle jejího druhu použít k hotovostním transakcím v síti ATM označených příslušným logem, k zadávání platebních příkazů k úhradě prostřednictvím vybraných ATM Banky (max. do výše stanovené Bankou, na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS“) včetně terminálů podporujících bezkontaktní technologii a mechanických snímačích (dále jen „Imprinter“), k výplatě hotovosti na přepážkách směnáren a jiných bank, k bezhotovostní úhradě v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen „Obchodník“ nebo „Obchodní zařízení“), u internetových obchodníků označených loge, příslušné karetní asociace vybavených potřebnou technikou na území České republiky i v zahraničí, a k výběru hotovosti přímo v pokladnách Obchodních zařízení nebo u obchodníka, který nabízí službu CashBack a to maximálně do výše limitu pro bankomaty a obchodníky“; Instituce se tedy zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce s použitím Karty.

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby sdělila, zda za trvání smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí došlo ke změnám Smlouvy o účtu a Smlouvy o kartě, a pokud ano, aby doložila, že ke změně došlo v souladu se Smlouvou o účtu, Smlouvou o kartě a v souladu s právními předpisy; tedy zejména v souladu se zákonem o platebním styku, který v § 94 stanoví, že „[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 nabýt účinnosti“. Trvalým nosičem dat je podle § 2 odst. 3 písm. i) téhož zákona „[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“.

Instituce tvrdí, že k první změně obchodních podmínek pro účty a platební styk došlo ke dni 1. 9. 2014, tedy po provedení sporné platební transakce, a proto finanční arbitr považuje za nedílnou součást Smlouvy o účtu, které jsou rozhodné pro posouzení nároku Navrhovatele, Všeobecné podmínky (tedy Obchodní podmínky pro účty a platební styk ze dne 1. 1. 2014).

Instituce dále tvrdí, že k první změně obchodních podmínek pro platební karty došlo ke dni 1. 7. 2014, tedy ke dni zaúčtování sporné platební transakce.

Podle Podmínek pro platební karty platí, že „[b]anka je oprávněna navrhnout změnu těchto Podmínek, doplňovat je nebo zrušit vydáním nových podmínek, zejména v závislosti na změně příslušných právních norem, své obchodní politiky či v zájmu neustálého zvyšování požadavků na modernizaci a bezpečnost poskytovaných služeb a dále v souvislosti s požadavky karetní asociace. Banka seznamuje Majitele účtu s návrhem změny Podmínek v provozních prostorách ČSOB a v Era finančních centrech nejpozději 2 měsíce předem dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje Majitele účtu zpravidla oznámením ve výpisu z Účtu. Pokud Majitel účtu návrh na změnu Podmínek neodmítl, platí, že návrh na změnu přijal. Pokud Majitel účtu návrh na změnu předem dnem, kdy má změna nabýt účinnosti odmítne, má právo s okamžitou platností bezúplatně vypovědět smlouvu, která je návrhem na změnu dotčena. Nové znění podmínek je k dispozici v listinné verzi, v Pobočkách ČSOB (www.csob.cz) a Era a Poštovní spořitelny (www.erasvet.cz).“

Instituce však žádným způsobem nedoložila, jakým způsobem se tyto obchodní podmínky pro platební karty staly součástí Smlouvy o kartě, a proto finanční arbitr považuje za nedílnou součást Smlouvy o kartě, které jsou rozhodné pro posouzení nároku Navrhovatele, Podmínky pro platební karty (tedy Obchodní podmínky pro platební karty ze dne 1. 1. 2014).

Dále pak, Účet je platebním účtem ve smyslu § 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.

Převod peněžních prostředků z platebního účtu je podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku platební transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku.

Ve sporné platební transakci, která je předmětem tohoto sporu, vystupuje Navrhovatel ve vztahu k Instituci jako plátcem; podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku je plátcem „uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce“. Instituce ve vztahu k Navrhovateli ve sporné platební transakci vystupuje jako poskytovatel platebních služeb plátcem.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože zjistil, že Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí vystupuje jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Instituce je bankou podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o bankách“), tedy osobou oprávněnou mimo jiné poskytovat platební služby. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení poskytovatele platebních služeb, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 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 (dále jen „občanský soudní řád“), dána pravomoc českého soudu.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 20. 6. 2014 musel na recepci hotelu Sofitel Dubai The Palm Resort & Spa ve Spojených arabských emirátech (dále jen „Obchodník“) předložit Kartu jako jistinu, aby mohl být společně s manželem řádně ubytován s tím, že bude současně na Účtu zablokována částka ve výši 4.500 dirhamů, tj. částka ve výši 25.131,24 Kč, kterou požaduje, aby mu Instituce vrátila, protože platební příkaz k převodu této částky z Účtu neautorizoval (dále jen „Sporná částka“).

Navrhovatel potvrzuje, že blokaci Sporné částky ve prospěch Obchodníka autorizoval na svém Účtu za použití Karty a čísla PIN.

Navrhovatel současně namítá, že po celou dobu pobytu v hotelu Obchodníka veškeré využití služby platil v hotovosti, kterou průběžně s manželem vybírali platební kartou z bankomatu.

Navrhovatel tvrdí, že dne 28. 6. 2014 při odjezdu z hotelu Obchodníka na recepci doplácet Obchodníkovi „částku za polopenzi“ ve výši 1.702 dirhamů a současně obdržel dokument, podle kterého mu hotel vrací zablokovanou Spornou částku. Navrhovatel tvrdí, že druhý den při cestě na letiště zkontroloval v internetovém bankovníctví, zda byla Sporná částka vrácena na Účet, a zjistil, že Sporná částka se „navrátila na náš účet“, ale že „za pár dní“ po příletu do České republiky zjistil, že Sporná částka byla z Účtu odepsána, konkrétně že Instituce dne 1. 7. 2014 odepsala z Účtu Spornou částku bez toho, aby k tomu dal souhlas (dále jen „Sporná platební transakce“).

Navrhovatel tvrdí, že ihned poté, co se o této skutečnosti dozvěděl, zavolal na infolinku Instituce, kde obdržel instrukci k reklamování Sporné platební transakce jako neautorizované platební transakce a druhý den (dne 4. 7. 2014 – pozn. finančního arbitra) reklamaci provedl na pobočce Instituce, a potvrzuje, že Instituce na Účtu Spornou částku zablokovala.

Navrhovatel dále potvrzuje, že za „*necelý měsíc*“ byla Sporná částka připsána ve prospěch Účtu. Navrhovatel namítá, že nikdy neobdržel rozhodnutí o vyřízení reklamace. Navrhovatel dokládá výpisem z Účtu za měsíc srpen 2014, že po zrušení blokace Sporné částky byla Sporná částka zaúčtována zpět k tíži Účtu ve prospěch Instituce. Navrhovatel tvrdí, že na jeho dotaz mu vedoucí pobočky Instituce, kde byla reklamace vyřizována, sdělil, že došlo k chybě zaměstnance Instituce, který po vyřízení reklamace Sporné platební transakce Spornou částku na Účet připsal, namísto jejího odepsání.

Navrhovatel namítá, že faktury vystavené Obchodníkem za služby poskytované Navrhovateli během jeho pobytu v hotelu jsou lživé („*[h]otel se k tomu postavil tak, že je samozřejmě v právu, začal mi posílat faktury bez mého podpisu, s datem po mém odjezdu, bohužel to samé zasílal i bance a ta dle těchto lživých a smyšlených faktur bez mého podpisu a s pozdními daty dala za pravdu hotelu...*“).

Navrhovatel tvrdí, že originál dokumentu o vrácení Sporné částky na žádost Instituce odevzdal „*na pobočce na příkopech panu Maděrovi*“.

Navrhovatel dále tvrdí, že se v důsledku zaúčtování Sporné částky k tíži Účtu neoprávněně dostal do registru dlužníků.

6. Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že Navrhovatel dne 20. 6. 2014 provedl tzv. předautorizaci platební transakce ve výši Sporné částky, kterou potvrdil zadáním čísla PIN.

Instituce tvrdí, že dne 28. 6. 2014 Obchodník vystavil fakturu ve výši 6.994,05 dirhamů, ze které vyplývá, že částka za služby v celkové výši 792,72 dirhamů byla v průběhu pobytu placena v hotovosti a že platební příkaz k platební transakci na částku 1.701,33 dirhamů potvrdil dne 28. 6. 2014 Navrhovatel číslem PIN a že platební příkaz k platební transakci na Spornou částku, tedy ke Sporné platební transakci, zadal Obchodník na základě předautorizace dne 28. 6. 2014.

Instituce namítá, že zaplacení Sporné částky potvrdil Navrhovatel dne 28. 6. 2014 svým podpisem na stvrzence Obchodníka o platbě částky 4.500 dirhamů.

Instituce potvrzuje, že dne 4. 7. 2014 se Navrhovatel dostavil na pobočku Instituce Na Žertvách, Praha, kde sepsal reklamaci Sporné platební transakce. "

Instituce tvrdí, že reklamační řízení (mezibankovní karetní reklamace, tzv. chargeback) bylo zahájeno 10. 7. 2014 a že o zahájení řízení Navrhovatele informovala e-mailem zaměstnankyně pobočky Instituce Na Žertvách s tím, že „*reklamační řízení trvá až 45 dní a že do doby vyřízení reklamace bude Navrhovatelce částka ve výši reklamace Bankou připsána na její účet, ale bude zablokována.*“

Instituce tvrdí, že dne 21. 7. 2014 přišla od zpracovatelské banky Obchodníka informace o zamítnutí reklamace a následující den, tedy dne 22. 7. 2014, byla Instituci k zamítnutí reklamace poskytnuta příslušná dokumentace v podobě kopií účtenek o předautorizaci a zadání platebního příkazu, kopie stvrzenky Obchodníka o platbě částky ve výši 4.500 dirhamů ze dne 28. 6. 2016 podepsané Navrhovatelem a kopie vyúčtování Obchodníka ze dne 28. 6. 2014 za služby čerpané Navrhovatelem za období jeho pobytu v hotelu.

Instituce tvrdí, že dne 22. 7. 2014 Navrhovatele o zamítnutí reklamace informovala e-mailem a že mu zaslala veškeré doklady, které obdržela od Obchodníka prostřednictvím jeho zpracovatelské banky.

Instituce namítá, že již se sdělením o přijetí reklamace byl Navrhovatel informován, že v případě zamítnutí reklamace bude částka představující pohledávku Instituce za Navrhovatelem, která jí byla připsána na Účet a po dobu reklamačního řízení zablokována, Institucí odúčtována.

Instituce tvrdí, že dne 24. 7. 2014 Navrhovateli odeslala e-mail obsahující podrobnější doplnění, jak jej Navrhovatel požadoval s tím, že pokud předloží doklad o navrácení zálohy Sporné částky, který Navrhovatel tvrdil, že ho má k dispozici, bylo by možné v reklamačním řízení pokračovat. Nejzazší termín pro dodání podkladů Instituce stanovila Navrhovateli do 3. 9. 2014. Instituce namítá, že v této lhůtě Navrhovatel nepředložil žádný dokument, který by představoval podklad pro jeho nárok na připsání Sporné částky zpět na Účet a že Navrhovatel v této lhůtě nepředložil ani jiné doklady o tom, jakým způsobem byly uhrazeny služby Obchodníka v celkové výši 6.994,05 dirhamů.

Instituce připouští, že dne 23. 7. 2014 došlo její chybou k uvolnění zablokované Sporné částky k dispozici Navrhovatele namísto jejího odepsání z Účtu. Instituce tvrdí, že o tom

následně Navrhovatele telefonicky informovala a současně argumentuje, že tato skutečnost nemění nic na faktu zamítnutí reklamace, tedy že Instituce je oprávněna požadovat Spornou částku zpět.

Instituce tvrdí, že vzhledem k tomu, že Navrhovatel neměl na Účtu dostatek peněžních prostředků, Navrhovatele požádala o navrácení Sporné částky a s ohledem na jeho situaci mu nabídla možnost vrátit Spornou částku ve splátkách. Protože však Navrhovatel částku na Účet zpět nevrátil, provedla Instituce dne 29. 8. 2014 odepsání své pohledávky z Účtu do jeho debetu.

7. Právní posouzení shromážděných podkladů

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; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a posouzení podkladů.

Předmětem sporu je posouzení oprávněnosti Instituce provést Spornou platební transakci a proti tomu oprávněnost nároku Navrhovatele na vrácení Sporné částky z titulu odpovědnosti za neautorizovanou platební transakci.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že

- a) autorizační log Karty za období ode dne 3. 6. 2014 do dne 7. 7. 2014 (dále jen „Autorizační log“) obsahuje záznamy o 8 operacích za období ode dne 20. 6. 2014 do dne 28. 6. 2014 s uvedením:
 1. data a času uskutečnění operace („20. 6. 2014 1:50:05“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („SOFITEL THE PALM HOTEL“), částky operace v korunách českých („24 798,73“), částky operace v dirhamech („4 500,00“), označení druhu obchodu („TRT – 7 – předautorizace“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 00 – PIN neověřován“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („985805“);
 2. data a času uskutečnění operace („20. 6. 2014 18:13:13“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („SOFITEL HOTEL JUMEIRAH“), částky operace v korunách českých („5 510,83“), označení druhu obchodu („TRT – 3 – výběr na ATM“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 02 – PIN správný“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („058435“);
 3. data a času uskutečnění operace („22. 6. 2014 11:33:27“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („Zara Kaswa Trading LLC“), částky operace v korunách českých („1 433,68“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 00 – PIN neověřován“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („234449“);
 4. data a času uskutečnění operace („22. 6. 2014 13:59:50“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („DUBAI MALL 2“), částky operace v korunách českých („2 751,94“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“),

- indikátoru zadání PIN („PIN – 02 – PIN správný“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („243193“);
5. data a času uskutečnění operace („24. 6. 2014 12:54:02“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („MONTREAL TRADING-25051“), částky operace v korunách českých („1.649,65“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 00 – PIN neověřován“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („439263“);
 6. data a času uskutečnění operace („24. 6. 2014 13:10:11“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („Victoria S Secret Cc 4“), částky operace v korunách českých („1.881,78“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 00 – PIN neověřován“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („440233“);
 7. data a času uskutečnění operace („24. 6. 2014 14:59:59“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („HILAL BANK DXB Mall IC“), částky operace v korunách českých („1.649,65“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 02 – PIN správný“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („446801“);
 8. data a času uskutečnění operace („28. 6. 2014 23:39:28“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („SOFITEL THE PALM HOTEL“), částky operace v korunách českých („9.331,88“), částky operace v dirhamech („1 701,33“), označení druhu obchodu („TRT – 1 – prodej obchodní místo“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 00 – PIN neověřován“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („877968“);
- b) Navrhovatel dne 20. 6. 2014 provedl zadáním čísla PIN prostřednictvím platebního terminálu Obchodníka předautorizaci Sporné platební transakce na částku 4.500 dirhamů; to vyplývá z účtenky zákazníka o předautorizaci Sporné platební transakce ze dne 20. 6. 2014 předložené Navrhovatelem (s uvedením názvu terminálu obchodníka „SOFITEL THE PALM HOTEL DUBAI UAE“, data a času uskutečnění operace „DATE: 20/06/14, TIME: 01:49.18“, označení druhu obchodu „PRE AUTH“, čísla Karty „■“, jména držitele karty „■“, částky operace v dirhamech „AMOUNT: AED 4500.00“, autorizačního kódu „APPROVAL CODE 985805“), z účtenky Obchodníka o předautorizaci Sporné platební transakce ze dne 20. 6. 2014 předložené Institucí (s uvedením názvu terminálu obchodníka „SOFITEL THE PALM HOTEL DUBAI UAE“, data a času uskutečnění operace „DATE: 20/06/14, TIME: 01:49:18“, označení druhu obchodu „PRE AUTH“, čísla Karty „■“, jména držitele karty „■“, částky operace v dirhamech „AMOUNT: AED 4500.00“, indikátoru zadání PIN „OFFLINE PIN ENTERED“ a autorizačního kódu „APPROVAL CODE 985805“) a z autorizačního logu Karty předloženého Institucí [s uvedením data a času uskutečnění operace („20. 6. 2014 1:50:05“), čísla Karty („■“), názvu terminálu/obchodníka („SOFITEL THE PALM HOTEL“), částky operace v korunách českých („24 798,73“), částky operace v dirhamech („4 500,00“), označení druhu obchodu („TRT – 7 – předautorizace“), response kódu („RSP – 00 – transakce byla povolena“), indikátoru zadání PIN („PIN – 00 – PIN neověřován“), indikátoru čtení Karty („Entry – 5 – čten čip karty“) a autorizačního kódu („985805“)];
- c) u předautorizace Sporné platební transakce byl PIN ověřen offline čtením čipu Karty, avšak disponibilní zůstatek na Účtu Navrhovatele byl ověřen online, jak vyplývá

z účtenky Obchodníka o předautorizaci Sporné platební transakce ze dne 20. 6. 2014 předložené Institucí (s uvedením indikátoru zadání PIN „*OFFLINE PIN ENTERED*“) a z autorizačního logu Karty předloženého Institucí (s uvedením response kódu „*RSP – 00 – transakce byla povolena*“, indikátoru zadání PIN „*PIN – 00 – PIN neověřován*“ a indikátoru čtení Karty „*Entry – 5 – čten čip karty*“);

- d) současně s předautorizací Sporné platební transakce byla dne 20. 6. 2014 v 04:38 hod. TSO na Účtu zablokována částka ve výši 24.798,73 Kč, jak vyplývá z přehledu všech blokad peněžních prostředků na Účtu za měsíc červen 2014 předloženého Institucí („*Permanent hold, TCMT: Payments card hold, AMT: 24798,73, M24/7*“);
- e) Obchodník prostřednictvím platebního terminálu Obchodníka zadal dne 28. 6. 2014 v 23:38:22 hod. místního času (tj. v 21:38:22 hod. času v ČR) platební příkaz ke Sporné platební transakci, a to na základě souhlasu, který Navrhovatel udělil v podobě předautorizace offline zadáním čísla PIN, jak vyplývá z účtenky Obchodníka o Sporné platební transakci ze dne 28. 6. 2014 předložené Institucí (s uvedením názvu terminálu obchodníka „*SOFITEL THE PALM HOTEL DUBAI UAE*“, data a času uskutečnění operace „*DATE: 28/06/14, TIME: 23:38:22*“, označení druhu obchodu „*AUTH COMP*“, čísla Karty „■“, jména držitele karty „■“, částky operace v dirhamech „*AMOUNT: AED 4500.00*“, označení operace „*PLEASE DEBIT MY ACCOUNT*“, indikátoru zadání PIN „*OFFLINE PIN ENTERED*“ a autorizačního kódu „*APPROVAL CODE 985805*“), kterou předložila Instituce;
- f) Navrhovatel potvrdil Obchodníkovi zaplacení částky 4.500 dirhamů podpisem na stvrzence Obchodníka ze dne 28. 6. 2014, jak vyplývá ze stvrzenky Obchodníka o platbě částky ve výši 4.500 dirhamů ze dne 28. 6. 2016 podepsané Navrhovatelem, kterou předložila Instituce;
- g) Navrhovatel zadáním čísla PIN autorizoval platební transakci na částku ve výši 1.701,33 dirhamů, jak vyplývá z účtenky zákazníka o platební transakci na částku 1.701,33 dirhamů ze dne 28. 6. 2014 předložené Navrhovatelem (s uvedením názvu terminálu obchodníka „*SOFITEL THE PALM HOTEL DUBAI UAE*“, data a času uskutečnění operace „*DATE: 28/06/14, TIME: 23:39:13*“, označení druhu obchodu „*PURCHASE*“, čísla Karty „■“, jména držitele karty „■“, částky operace v dirhamech „*AMOUNT: AED 1701.33*“, označení operace „*PLEASE DEBIT MY ACCOUNT*“ a autorizačního kódu „*APPROVAL CODE 877968*“), kterou předložil Navrhovatel;
- h) na účtence Obchodníka o předautorizaci Sporné platební transakce ze dne 20. 6. 2014, 01:49:18 hod. a na účtence Obchodníka o Sporné platební transakci ze dne 28. 6. 2016, 23:38:22 hod. je uveden stejný autorizační kód jako v Autorizačním logu („*985805*“); na kopii stvrzenky Obchodníka o platbě částky ve výši 4.500 dirhamů ze dne 28. 6. 2016 podepsané Navrhovatelem je uvedeno stejné jméno pokladníka jako na vyúčtování Obchodníka za poskytnuté služby ze dne 28. 6. 2014 („■“);
- i) Navrhovatel s největší pravděpodobností disponoval či disponuje účtenkou zákazníka o Sporné platební transakci ze dne 28. 6. 2014, kterou finančnímu arbitrovi ani Instituci nepředložil, jak vyplývá z e-mailu Navrhovatele na adresu ■ dne 23. 7. 2014, 8:36 hod., který předložila Instituce („*zasílám v příloze scan účtenky 1.702 dirhamů. Můžete*

si všimnout, že tato účtenka je vystavena po vystavení na 4.500 dirhamů neboť při platbě nám paní na recepci dala tutu účtenku na 4.500 dirhamů, kterou vyjela z přístroje na platbu vč. papíru na vrácení zálohy a nebyl použit PIN, poté nám dala účtenku na 1.701 dirhamů k platbě, kterou jsem potvrdila PIN“);

- j) dne 1. 7. 2014 zaúčtovala Instituce Spornou částku jako Spornou platební transakci k tíži Účtu, jak vyplývá z výpisu z Účtu předloženého Navrhovatelem;
- k) dne 4. 7. 2014 se Navrhovatel dostavil na pobočku Instituce Prosecká 851/64, Praha 9, kde sepsal reklamaci Sporné platební transakce, jak vyplývá z Prohlášení držitele karty o sporné transakci, které předložil Navrhovatel (Instituce tvrdí, že „[d]ne 4. 7. 2014 se Navrhovatelka dostavila na pobočku ČSOB Na Žertvách“, avšak Navrhovatel se ve skutečnosti dostavil na pobočku Instituce Prosecká 851/64, Praha 9, kde sepsal Prohlášení držitele karty o sporné platební transakci se zaměstnankyní pobočky Instituce Na Žertvách – pozn. finančního arbitra);
- l) dne 10. 7. 2014 bylo zahájeno reklamační řízení (mezibankovní karetní reklamace, tzv. chargeback). Navrhovatel byl o zahájení reklamačního řízení informován e-mailem dne 10. 7. 2014; v tomto e-mailu byl Navrhovatel současně informován o tom, že „[v] souladu s právními předpisy ČR bude držiteli karty do přijetí konečného výsledku reklamace na výše uvedený účet vrácena částka reklamované transakce v podobě blokace částky na účtu. V případě uznání reklamace za oprávněnou bude blokována částka na účtu do 5 pracovních dní od přijetí vyjádření zpracovatelské banky uvolněna. V případě zamítnutí reklamace bude tato částka do 5 pracovních dní od přijetí vyjádření zpracovatelské banky inkasována bankou“, jak vyplývá z e-mailu z adresy ■ Navrhovateli ze dne 10. 7. 2014, 14:41 hod., který předložila Instituce;
- m) dne 10. 7. 2014 v 10:15 hod. TSO byla na Účtu zablokována částka ve výši Sporné částky, jak vyplývá z přehledu všech blokad peněžních prostředků na Účtu za měsíc červenec 2014 („Permanent hold added, AMT: 25131,24“), který předložila Instituce;
- n) dne 22. 7. 2014 informovala Instituce Navrhovatele o zamítnutí reklamace, jak dokládá e-mail z adresy ■ Navrhovateli ze dne 22. 7. 2014, 14:39:02 hod., který předložila Instituce;
- o) dne 23. 7. 2014 v 13:03 hod. TSO se zvýšil disponibilní zůstatek na Účtu ve výši Sporné částky, jak vyplývá z přehledu všech blokad peněžních prostředků na Účtu za červenec 2014 („PAYMENT ORDER created, \$ 25131.24, STAT:V“), který předložila Instituce, a to na základě chyby Instituce, jak vyplývá z vyjádření Instituce k návrhu ze dne 29. 3. 2016, evid. č. FA/5398/2016 („Chybou banky nedošlo dne 23. 7. 2014 k doučtování částky z účtu Navrhovatelky po zamítnutí reklamace a částka byla naopak dne 29. 7. 2014 uvolněna Navrhovatelce k dispozici.“);
- p) dne 29. 8. 2014 zaúčtovala Instituce opětovně k tíži Účtu Spornou částku, jak vyplývá z výpisu z Účtu předloženého Navrhovatelem.

7.1. Autorizace platební transakce

Platební transakce je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Plátcem je pak ve smyslu § 2 odst. 3 písm. a) téhož zákona uživatel,

z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce (v tomto případě je plátcem Navrhovatel). Souhlas plátce je tedy jednostranným adresovaným právním jednáním, jehož adresátem je vždy poskytovatel platebních služeb plátce (kterým je v tomto případě Instituce).

Podle § 98 odst. 2 téhož zákona „*[p]latební transakce může být autorizována před provedením platební transakce, nebo dohodnou-li se tak plátce a jeho poskytovatel, po jejím provedení. Souhlas lze udělit k jednotlivé platební transakci nebo k několika platebním transakcím. Souhlas lze udělit i prostřednictvím platebního prostředku.*“

Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a (jeho) poskytovatelem (platebních služeb)*“.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce v Podmínkách pro platební karty, kde je podle čl. 78 jako jediný možný způsob souhlasu držitele karty s provedením platební transakce (autorizace) „*při bezhotovostních a hotovostních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN nebo vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle druhu Platební karty*“.

Protože Navrhovatel tvrdí, že k provedení Sporné platební transakce nedal souhlas, pak podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[j]estliže uživatel platebních služeb tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je poskytovatel platebních služeb povinen doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou*“; Instituce tedy musí prokázat, že Navrhovatel se Spornou platební transakcí souhlasil.

7.2. Sporná platební transakce

Instituce k prokázání toho, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, předložila finančnímu arbitrovi mimo jiné Autorizační log. Autorizační log platebního prostředku je záznamem o všech operacích uskutečněných konkrétním platebním prostředkem, tedy zaznamenává jednotlivé pokyny na provedení platebních transakcí (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů, příp. webových platebních bran). Autorizační log platebního prostředku považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu jej vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá.

Z Autorizačního logu mimo jiné vyplývá, že dne 20. 6. 2014 v 1:50:05 hod. místního času (tj. 19. 6. 2014 v 23:50:05 hod. času v ČR) byla u Obchodníka provedena předautorizace platební transakce na částku 4.500 dirhamů, tedy předautorizace Sporné platební transakce, neboť Autorizační log zaznamenal jako druh obchodu předautorizaci a současně zadání čísla PIN.

Aby se jednalo o platební transakci autorizovanou, je potřeba, aby souhlas udělil plátce, a nikoli osoba od plátce odlišná, byť by při tom dodržela dohodnutou formu a postup. V tomto případě však nemá finanční arbitr pochybnosti o tom, že číslo PIN zadal Navrhovatel, jak dokládá e-mail Navrhovatele na adresu ■ ze dne 23. 7. 2014, 9:55 hod., ve

kterém Navrhovatel tvrdí, že „PIN na 4500 dirhamů jsem zadávala pouze ve chvíli příjezdu 20. 6. 2014 tím jsem si na milion % jistá!!!!“.

V tomto případě byla Sporná platební transakce autorizována před provedením Sporné platební transakce, jednalo se tedy o tzv. předautorizaci, a souhlas Navrhovatel udělil prostřednictvím platebního prostředku, v tomto případě Karty.

Od autorizace jako souhlasu plátce s platební transakcí je potřeba odlišit platební příkaz. Platební příkaz představuje pokyn, kterým se provedení platební transakce iniciuje. Tento pokyn může dát jak plátce, tak i příjemce. V případě Sporné platební transakce, jak je u platebních transakcí tohoto typu běžné, dal platební příkaz příjemce (tedy Obchodník) prostřednictvím platebního terminálu Obchodníka, což dokládá účtenka Obchodníka o Sporné platební transakci ze dne 28. 6. 2014. Ostatně Navrhovatel sám přiznává, že touto účtenkou, tedy účtenkou zákazníka o Sporné platební transakci ze dne 28. 6. 2014 s největší pravděpodobností také disponuje nebo disponoval, což dokládá e-mail Navrhovatele na adresu ■ dne 23. 7. 2014, 8:36 hod., ve kterém Navrhovatel mimo jiné tvrdí: „*Můžete si všimnout, že tato účtenka je vystavena po vystavení na 4.500 dirhamů neboť při platbě nám paní na recepci dala tutu účtenku na 4.500 dirhamů, kterou vyjela z přístroje na platbu vč. papíru na vrácení zálohy a nebyl použit PIN*“.

Účtenky o Sporné platební transakci ze dne 28. 6. 2014 jsou tedy dokladem o zadání platebního příkazu ke Sporné platební transakci; účtenky o předautorizaci Sporné platební transakce ze dne 20. 6. 2014 jsou dokladem o udělení souhlasu s provedením Sporné platební transakce, který Navrhovatel učinil v podobě zadání čísla PIN na platebním terminálu Obchodníka.

Dne 1. 7. 2014 byla Sporná částka zaúčtována k tíži Účtu, a to na základě platebního příkazu ke Sporné platební transakci. Instituce finančnímu arbitrovi doložila, že při zaúčtování Sporné platební transakce byl použit směnný kurz podle čl. 95 Podmínek pro platební karty, který stanoví, že „*[p]ři zaúčtování platební transakce Platební kartou provedené v cizí měně se při přepočtu měny platební transakce na CZK používají kurzy ČSOB deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v předchozí pracovní den před dnem zaúčtování na účet majitele. Pokud měna platební transakce není uveden v kurzovním lístku, pak banka použije výše uvedený přepočet na částku, kterou obdrží z karetní asociace. Je-li účet Majitele účtu veden v cizí měně odlišné od měny transakce, pak je přepočet proveden nejprve na CZK, pak do měny Účtu s použitím výše uvedených kurzů Držitel karty, resp. Majitel účtu získá historii kurzovního lístku ČSOB v Pobočce ČSOB, na www.csob.cz nebo na kterémkoli Era finančním centru nebo na www.erasvet.cz.*“ V tomto konkrétním případě došlo k přepočtu 4.500 dirhamů kurzem karetní asociace MasterCard na eura. Dále pak kurzem deviza prodej z předchozího pracovního dne přede dnem zaúčtování dle kurzovního lístku ČSOB. Použit byl tedy kurz deviza prodej ze dne 30. 6. 2014 (tzn. 1 EUR = 27,986 CZK).

Finanční arbitr uzavírá, že má za prokázané, že Sporná platební transakce provedená na základě platebního příkazu Obchodníka byla řádně autorizována v souladu s čl. 78 Podmínek platebních karet.

7.3. Podkladový právní vztah

Od právního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí v podobě smlouvy o platebních službách, které v tomto případě konkrétně představují Smlouva o účtu a Smlouva o kartě, je potřeba odlišit podkladový právní vztah mezi Navrhovatelem a Obchodníkem.

Tyto dva samostatné smluvní vztahy, tedy vztah mezi Navrhovatelem a Institucí a vztah mezi Navrhovatelem a Obchodníkem, existují vedle sebe. Finanční arbitr je však příslušný pouze ke zkoumání vztahu Navrhovatele a Instituce jako vztahu uživatele a poskytovatele platebních služeb; naopak ke zkoumání vztahu mezi Navrhovatelem a Obchodníkem v míře přesahující rámec poskytování platebních služeb mezi Navrhovatelem a Institucí není finanční arbitr příslušný. To znamená, že finančnímu arbitrovi nepřísluší posuzovat vztah mezi Navrhovatelem a Obchodníkem a např. zkoumat, zda Navrhovatel vyčerpal všechny služby, které mu naúčtoval Obchodník, zda Navrhovatel naúčtované služby nezaplatil jiným způsobem, apod.

Finančnímu arbitrovi tak nepřísluší posuzovat, zda byla Sporná částka Obchodníkem naúčtována oprávněně či nikoli. Pokud Navrhovatel namítá, že „[p]o celou dobu naší dovolené jsme si vše platili hotově, vybírali jsme si z karty“ a pokud tvrdí, že „[h]otel se k tomu postavil tak, že je samozřejmě v právu, začal mi posílat faktury bez mého podpisu, s datem po mém odjezdu, bohužel to samé zasílal i bance a ta dle těchto lživých a smyšlených faktur bez mého podpisu a s pozdními daty dala za pravdu hotelu...“, potom musí svůj nárok vymáhat v rámci podkladového právního vztahu, v tomto případě po Obchodníkovi, tedy hotelu Sofitel Dubai The Palm Resort & Spa.

Podle čl. 55 Podmínek pro platební karty platí, že „[b]anka neodpovídá za neposkytnutí služeb a za případné škody způsobené Držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu Banky nebo jejich partnerů. Banka rovněž neodpovídá za to, že obchodní zařízení nebo pobočka jiné banky nepřijmou Platební kartu k provedení platební transakce.“

Podle čl. 56 Podmínek pro platební karty rovněž platí, že „[b]anka neodpovídá za vady zboží nebo služeb zaplacených Držitelem karty prostřednictvím Platební karty. Držitel karty tyto reklamace a stížnosti uplatňuje na příslušném prodejním místě, kde nákupy uskutečnil.“

Podle čl. 12. části I. Všeobecných podmínek platí, že „ČSOB provádí pouze autorizované platební transakce. Platební transakce je autorizována, jestliže k ní dal Klient souhlas. Klient svým souhlasem zároveň stvrzuje, že se před autorizací platební transakce seznámil s relevantními informacemi k této platební transakci.“

Podle čl. 15. části I. Všeobecných podmínek dále platí, že „ČSOB ověřuje autorizaci platební transakce prováděné platebními/vkladovými kartami a platebního příkazu Klienta podaného prostřednictvím platební karty na České poště, s.p., v souladu s příslušnými smluvními ujednáními. Zadání autorizačních prvků nebo provedení úkonů je uvedeno v Obchodních podmínkách pro platební karty Klientů ČSOB.“

Instituce je povinna provést platební transakci, která byla autorizována způsobem sjednaným v Podmínkách pro platební karty. Pokud by Instituce autorizovanou platební transakci neprovedla, porušila by tím svou povinnost provádět autorizované platební transakce a vystavila by se současně riziku odpovědnosti za škodu, která by případně v důsledku tohoto neprovedení dotčeným stranám vznikla. Instituce však není podle Smlouvy o účtu

a Všeobecných podmínek povinna ani oprávněna zkoumat důvod platební transakce, tedy existenci podkladového právního vztahu.

Je obecně známou skutečností, že u služeb tohoto typu (rozuměj hotelových služeb) obchodník jako jistinu případné pohledávky za svým zákazníkem dopředu (tedy před zahájením poskytování služeb) vyžaduje od zákazníka platební kartu, aby mohli provést blokaci peněžních prostředků na účtu zákazníka. Pokud následně po skončení poskytování služeb zadá obchodník bance pokyn k odepsání peněžních prostředků z účtu zákazníka, musí si být zákazník vědom, že banka tento pokyn provede, aniž by opakovaně vyžadovala souhlas zákazníka a aniž by zkoumala, jaké služby a v jaké ceně zákazník čerpal. Finanční arbitr znovu opakuje, že spor o rozsah čerpaných služeb je sporem mezi zákazníkem a obchodníkem.

Navrhovatel se (zřejmě z důvodu jazykové bariéry) mýlil, pokud považoval stvrzenku Obchodníka o platbě částky 4.500 dirhamů ze dne 28. 6. 2016, kterou podepsal, za doklad o navrácení zálohy ve výši Sporné částky zablokované Obchodníkem na Účtu. Finanční arbitr má naopak za to, že k navrácení zálohy ve výši Sporné částky, jak tvrdí Navrhovatel, dne 28. 6. 2014 nedošlo, když Obchodník tímto Navrhovateli potvrdil pouze zaplacení částky 4.500 dirhamů.

Finanční arbitr uzavírá, že jestliže Navrhovatel dne 28. 6. 2014 v recepci Obchodníka obdržel vyúčtování za služby čerpané Navrhovatelem za období jeho pobytu u Obchodníka, účtenku zákazníka o Sporné platební transakci ze dne 28. 6. 2014 (kterou sice Navrhovatel nepředložil, ale ze shromážděných podkladů vyplývá, že jí disponuje nebo disponoval) a stvrzenku Obchodníka o platbě částky 4.500 dirhamů, kterou podepsal, nemohl Navrhovatel v pozici průměrného spotřebitele dospět k závěru, že se jedná o navrácení zablokované částky 4.500 dirhamů, jak tvrdí. Průměrný spotřebitel nemůže být chráněn vůči neznalosti jazyka, kterým komunikuje s Obchodníkem, jež si sám aktivně vyhledal a jehož služeb se svobodně rozhodl využít.

Finančnímu arbitrovi je z úřední činnosti známé, že blokace částky na Účtu na základě předautorizace platební transakce automaticky expirují po uplynutí 7 dní ode dne blokace. Pokud proto Navrhovatel tvrdí, že *„druhý den na cestě na letiště jsem zkontrolovala účet, kde se opravdu částka 450dirhamů (cca 25.000,-) navrátila na náš účet, vše tedy bylo v pořádku“*, musí finanční arbitr konstatovat, že se jednalo pouze o navýšení disponibilního zůstatku na Účtu Navrhovatele o Spornou částku po expiraci blokace, nikoliv o vědomé navrácení Sporné částky ze strany Obchodníka na Účet Navrhovatele. Výše uvedené tvrzení Navrhovatele se tedy nerozchází se skutkovým stavem, jak jej zjistil finanční arbitr.

Dalšími námitkami Navrhovatele, které se týkají průběhu reklamačního řízení, se finanční arbitr nezabýval, neboť mu nepřísluší průběh reklamačního řízení posuzovat. Finanční arbitr zkoumal pouze nárok Navrhovatele na vrácení Sporné částky. Vzhledem k tomu, že Navrhovatel nárok na vrácení Sporné částky nemá, nezjistil finanční arbitr žádné pochybení v postupu Instituce, když dne 29. 8. 2014 opětovně zaúčtovala Spornou částku k tíži Účtu Navrhovatele. Podle čl. 28 části I. Všeobecných podmínek totiž platí, že Instituce je *„[o]právněna provést započtení svých splatných i nesplatných pohledávek, které má vůči Majiteli účtu a které vznikly v souvislosti s vedením účtu nebo z jiných bankovních obchodů. Tyto své pohledávky je ČSOB oprávněna započíst proti splatné i nesplatné pohledávce Majitele účtu vůči ČSOB, která vznikla Majiteli účtu v souvislosti s vedením účtu nebo z jiného důvodu.“*

8. K výroku nálezu

Na základě shromážděných podkladů a provedení právního posouzení skutkového stavu bylo prokázáno, že Spornou platební transakci Navrhovatel autorizoval; Instituce tedy zaúčtovala k tíži Účtu Spornou částku na základě souhlasu, který udělil Navrhovatel.

Předmětem sporu bylo provedení Sporné platební transakce ve vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí. Finanční arbitr proto zkoumal pouze vztah Navrhovatele a Instituce jako vztah uživatele a poskytovatele platebních služeb. V tomto případě vedle sebe existují dva samostatné smluvní vztahy, a to vztah mezi Navrhovatelem a Institucí a vztah mezi Navrhovatelem a Obchodníkem, přičemž ke zkoumání vztahu mezi Navrhovatelem a Obchodníkem v míře přesahující rámec poskytování platebních služeb mezi Navrhovatelem a Institucí není finanční arbitr příslušný. Finanční arbitr se proto nezabýval argumenty Navrhovatele týkající se neoprávněného postupu Obchodníka při vyúčtování čerpaných služeb.

Pokud je Navrhovatel přesvědčen, že Obchodník naučtoval Navrhovateli Spornou částku za čerpané služby neoprávněně, musí svůj nárok na vrácení částky 4.500 dirhamů vymáhat po skutečném dlužníkovi, v tomto případě Obchodníkovi, tedy hotelu Sofitel Dubai The Palm Resort & Spa.

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 30. 6. 2016

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr