



# 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)

<http://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo:

FA/19761/2016

Spisová značka (uvádějte vždy  
v korespondenci):

FA/PS/525/2015

## 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 jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 20. 7. 2015 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Fio banka, a.s., IČO 61858374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2704 (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 uvedení účtu do stavu, v jakém by byl, kdyby nedošlo k provedení platebních transakcí ve výši celkem 275,890 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 po Instituci domáhá vrácení peněžních prostředků ve výši částky platebních transakcí, které Instituce zúčtovala k tíži jeho zrušené platební karty a k nimž nedal souhlas.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 25. 7. 2011 Smlouvu o běžném účtu (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které mu Instituce zřídila běžný účet č. ■ (dále jen „Účet“). Navrhovatel prostřednictvím internetového bankovníctví uzavřel s Institucí dne 17. 3. 2013 Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva o kartě“), na základě které mu Instituce vydala platební kartu č. ■ (dále jen „Karta“), kterou Navrhovatel aktivoval dne 21. 3. 2013.

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. II odst. 2 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů, v tomto případě platné a účinné od 1. 9. 2010 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010“). Navrhovatel v tomtěž ustanovení Smlouvy potvrdil, že je převzal, seznámil se s nimi, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat. Smlouva o kartě označuje ve svém čl. 2. a 4. ve spojení s čl. 6. za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro

vydávání a používání vlastních platebních karet, v tomto případě platné a účinné od 21. 2. 2013 (dále jen „Podmínky platebních karet z 21. 2. 2013“). Navrhovatel v čl. 6 Smlouvy o kartě potvrdil, že se s nimi plně seznámil, souhlasí s nimi, nemá k nim žádné výhrady a zavazuje se je dodržovat.

V čl. I. odst. 1 Smlouvy o účtu se Instituce zavázala zřídit a vést Navrhovateli běžný účet. V čl. XIII. „Platební styk a zúčtování“, odst. 2 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 se Instituce zavázala přijímat v souladu s Podmínkami vedení účtů z 1. 9. 2010 na Účet vklady a platby v měně Účtu a uskutečňovat z něho v této měně výplaty a platby, pokud to vyplývá z uzavřené smlouvy. Čl. XVIII. „Některé informace o platebních službách“, odst. 4 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 stanoví, že předmětem smluv, na základě kterých se poskytují platební služby, je zejména vedení běžného (platebního) účtu, provádění platebního styku, a dále případně elektronická správa běžného (platebního) účtu (internetbanking) a možnost vydání platební karty.

Pokud jde o relevantní právní úpravu, Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu podle § 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 smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“). Současně je Smlouva o účtu společně se Smlouvou o kartě 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 ve smlouvě předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Dále pak, 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.

Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010 ve svém čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 4 stanoví: „*Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) je oprávněna navrhnout klientovi (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra) změnu smlouvy, na základě které provádí klient platební styk (např. smlouva o běžném účtu nebo Fio konto), a těchto obchodních podmínek (včetně Ceníku), (dále také „návrh na změnu smlouvy“). Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízen, nebo se klientovi poskytne osobně na úřadovně banky, která mu vede účet. Návrh na změnu smlouvy se stává pro klienta závazný, jestliže byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen a smlouvu nevyprávěl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen.*“ Stejný způsob změny Smlouvy o kartě stanoví Podmínky platebních karet z 21. 2. 2013 ve svém čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 3.

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 nabýt 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 nabýt 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.“*

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled a obsah zpráv, které zobrazila Navrhovateli v internetovém bankovníctví. Finanční arbitr zjistil, že Instituce v souladu s § 94 zákona o platebním styku a v jeho rámci v souladu s čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 4. Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 a s čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 3. Podmínek platebních karet z 21. 2. 2013 navrhla dne 4. 11. 2013 Navrhovateli změnu obchodních podmínek pro zřizování a vedení účtů a obchodních podmínek pro vydávání a používání vlastních platebních karet s účinností od 6. 1. 2014. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné od 6. 1. 2014 (dále též „Podmínky vedení účtů z 6. 1. 2014“) a za součást Smlouvy o kartě Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet účinné od 6. 1. 2014 (dále též „Podmínky platebních karet z 6. 1. 2014“).

Podmínky vedení účtů z 6. 1. 2014 ve svém čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 4. stanoví: *„Banka je oprávněna navrhnout klientovi změnu smlouvy, na základě které provádí klient platební styk (např. smlouva o běžném účtu nebo o účtu Fio konto), a těchto obchodních podmínek (včetně Ceníku), (dále také „návrh na změnu smlouvy“). Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před navrženou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízený, nebo na jiném trvalém nosiči dat, anebo osobně na pobočce banky, která klientovi vede účet. Platí (smluvní strany se tak dohodly), že klient návrh na změnu smlouvy přijal, jestliže (i) byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, (ii) klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, (iii) banka o tomto důsledku klienta v návrhu informovala a (iv) banka v návrhu na změnu smlouvy informovala klienta o jeho právu bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět smlouvu přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti, pokud klient takový návrh odmítne. Pokud klient návrh na změnu smlouvy odmítne, má právo smlouvu přede dnem, kdy má změna smlouvy nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“* Stejný způsob změny Smlouvy o kartě stanoví Podmínky platebních karet z 6. 1. 2014 ve svém čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 3.

Finanční arbitr z přehledu a obsahu zpráv, které Instituce zobrazila Navrhovateli v internetovém bankovníctví, dále zjistil, že Instituce v souladu s § 94 zákona o platebním styku a v jeho rámci v souladu s čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 3. Podmínek platebních karet z 6. 1. 2014 navrhla dne 7. 2. 2014 Navrhovateli změnu obchodních podmínek pro vydávání a používání vlastních platebních karet s účinností od 8. 4. 2014. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o kartě Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet účinné od 8. 4. 2014 (dále též „Podmínky platebních karet“).

Finanční arbitr z přehledu a obsahu zpráv, které Instituce zobrazila Navrhovateli v internetovém bankovníctví, dále zjistil, že Instituce v souladu s § 94 zákona o platebním styku a v jeho rámci v souladu s čl. I. „Předmět úpravy“, odst. 4. Podmínek vedení účtů z 6. 1. 2014 navrhla dne 31. 3. 2014 Navrhovateli změnu obchodních podmínek pro zřizování a vedení účtů s účinností od 2. 6. 2014. Z podkladů, které finanční arbitr shromáždil, nezjistil, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto pro účely tohoto řízení považuje za součást Smlouvy o účtu

Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů účinné od 2. 6. 2014 (dále též „Podmínky vedení účtů“).

Součástí Smlouvy o účtu tedy byly od 25. 7. 2011 do 5. 1. 2014 Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010, od 6. 1. 2014 do 1. 6. 2014 Podmínky vedení účtů z 6. 1. 2014 a od 2. 6. 2014 Podmínky vedení účtů. Součástí Smlouvy o kartě pak byly od 17. 3. 2013 do 5. 1. 2014 Podmínky platebních karet z 21. 2. 2013, od 6. 1. 2014 do 7. 4. 2014 Podmínky platebních karet z 6. 1. 2014 a od 8. 4. 2014 Podmínky platebních karet.

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“. Platba u obchodníka platební kartou je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. c) bod 3. zákona o platebním styku nebo § 3 odst. 1 písm. d) bod 3. zákona o platebním styku (tj. převod peněžních prostředků z platebního účtu).

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

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem 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, ve znění účinném do 31. 1. 2016, které je pro posouzení příslušnosti finančního rozhodné, neboť Navrhovatel podal návrh dne 20. 7. 2015. Současně je k rozhodování tohoto sporu 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 Instituce dne 3. 10. 2014 zaúčtovala k tíži Účtu 4 platby po 1.963 Kč, celkem tedy 7.852 Kč, které označila jako „Nákup: ■, dne 30.9.2014, částka 70.00 EUR“.

Navrhovatel tvrdí, že Kartou zablokoval, protože došlo k jejímu zneužití, dne 3. 10. 2014 transakce reklamoval a dne 13. 10. 2014 požádal Instituci o zrušení Karty a vystavení nové platební karty.

Navrhovatel tvrdí, že Instituce dne 24. 10. 2014 částku 7.852 Kč vrátila na Účet a že dne 2. 11. 2014 obdržel novou platební kartu. Navrhovatel tvrdí, že mu Instituce dne 15. 11. 2014 opět částku 7.852 Kč zaúčtovala k tíži Účtu jako transakce provedené Kartou, která však již v té době byla zrušena.

Navrhovatel namítá, že kartová asociace byla oprávněna strhnout peníze pouze z Karty (jak mu potvrdila kartová asociace Master Card) a Instituce opětovným zaúčtováním plateb v době, kdy měl Navrhovatel již jinou platební kartu s jiným číslem, provedla neautorizovanou platební transakci a vznikla jí odpovědnost podle § 115 a 116 zákona o platebním styku. Navrhovatel namítá, že Instituce porušila smlouvu o vystavení nové platební karty a že jako klient Instituce a strana nájemní smlouvy na pronájem automobilu (neboť Instituce sporné platební transakce provedla v souvislosti s nájmem automobilu – pozn. finančního arbitra) nikdy neudělal souhlas s tím, aby pronajímatel vozu měl neomezený přístup k Účtu bez ohledu na platnost platebních karet a prostřednictvím Instituce z něj čerpal prostředky.

Navrhovatel tvrdí, že Instituci vyzval písemně k úhradě dluhu ve výši 7.852 Kč a Instituce mu přípisem ze dne 29. 5. 2015 odpověděla, že prostřednictvím tzv. „chargebacku“ lze kdykoli strhnout z účtu klienta sumu určenou obchodníkem, bez ohledu na platnost/blokaci dotyčné platební karty, resp. i po ní.

Navrhovatel tvrdí, že nespáchal žádné dopravní přestupky (neboť podle Instituce jde v případě sporných platebních transakcí o platby pokut za spáchané dopravní přestupky navýšené o administrativní poplatek půjčovny automobilů – pozn. finančního arbitra) a nepodepsal žádné obchodní podmínky o tom, že by souhlasil s platbou 25 eur za vyřizování případů přestupků. Navrhovatel namítá, že ho obchodník ujistil, že Karta slouží pouze jako jistina pro případnou havárii zaviněnou řidičem, a označuje doklady prokazující údajné přestupky za nedostatečné a neprůkazné.

Navrhovatel potvrzuje, že u obchodníka ■ s adresou ■ objednal nájem automobilu na dobu od 29. 8. 2014 do 6. 9. 2014, současně namítá, že tato smlouva neobsahovala žádné ustanovení o právu obchodníka strhávat platby z platební karty navrhovatele.

Navrhovatel tvrdí, že dne 29. 8. 2014 uhradil obchodníkovi zálohu na nájemné ve výši 2.232,74 Kč prostřednictvím Karty, která sloužila také jako jistina pro případnou havárii zaviněnou řidičem a úhrada nezbytného pojištění vozu, a současně tvrdí, že „obchodník je uveden operátor ■ se sídlem v ■, který zprostředkoval pronájem automobilu s ■.“

Navrhovatel tvrdí, že „[p]ři platbě 2232,74 Kč navrhovatel obchodníkovi ■ svou platební kartu fyzicky předal, aby mohl platbu provést, nepředal mu však dobrovolně ani vědomě jakékoli údaje jako číslo karty, datum expirace, CVV/CVC kód.“

Navrhovatel dále tvrdí, že doplatek ceny za pronájem uhradil hotově po vrácení vozu dne 6. 9. 2014.

Navrhovatel namítá, že smlouvu „uzavřel s jinou společností ■ (jak vyplývá z transakce z mého účtu ID operace ■ ze dne 29.8. 2014), než u jaké jsem vozidlo převzal ■. Právo provést platební transakci měla tedy pouze ■. Společnosti ■ uhradil navrhovatel hotově 170 EUR, a nikdy jí neudělil právo nakládat s jeho platební kartou a účtem tak, jak k tomu později došlo.“

Navrhovatel namítá, že Instituce porušila čl. III. odst. 1 Smlouvy o účtu, podle kterého je s peněžními prostředky na účtu oprávněn nakládat pouze majitel účtu nebo osoby jím uvedené ve Smlouvě o účtu nebo osoby k tomu zmocněné formě podle Podmínek vedení účtů.

Navrhovatel argumentuje, že ve věci není významné ani přezkoumatelné, zda přestupky spáchal, ale že nikdy za ně nebyl odsouzen a nebyl vyzván k úhradě či podání vysvětlení, a dále že obchodník neúčtoval jen samotné pokuty ve výši 45 eur, ale také „administrativní poplatek“ ve výši 25 eur, jehož výši zcela svévolně stanovil bez souhlasu Navrhovatele či jeho uvedení ve smlouvě; oznámení o pokutě neobsahuje např. fotografii vozu a řidiče v době spáchaní přestupku. Navrhovatel tvrdí, že byl připraven nést odpovědnost, ale pouze za prokázané dopravní přestupky.

Navrhovatel namítá, že obchodník měl prokázat oprávněnost nároku způsobem vylučujícím pochybnosti, zejména kdy a jak dal Navrhovatel souhlas s úhradou předmětných plateb. Navrhovatel označuje za nepravdivé tvrzení Instituce, že svým podpisem stručné smlouvy odsouhlasil, že nese odpovědnost za dopravní přestupky a obchodník si může platby neomezeně strhávat, a argumentuje, že je to Instituce, kdo by to měl prokázat odkazem na příslušnou pasáž smlouvy a obchodních podmínek včetně toho, že Navrhovatel podpisem potvrdil, že jim rozumí a je s nimi seznámen.

Navrhovatel tvrdí, že nikdy neudělil podpisem smlouvy o nájmu automobilu (dokument „Contrat de location N° G 973067“ – pozn. finančního arbitra), kterou v řízení předložila Instituce, souhlas s tím, aby Instituce k tíži Karty provedla platební transakce ve výši odpovídající částkám pokut uložených za způsobené dopravní přestupky a administrativnímu poplatku společnosti ■ ve výši 25 eur v případě každé udělené pokuty. Navrhovatel argumentuje, že „[[f]rancouzsky psaný text obsahuje pasáž, kde se dle soudního překladatele uvádí: „Úhrady jiných plnění v důsledku provozu automobilu podléhají souhlasu klienta“.“

Navrhovatel namítá, že obchodní podmínky, které byly přiloženy k překladu smlouvy o nájmu automobilu provedenému ■, jsou špatně čitelné a Navrhovatel nikdy takový dokument nepodepsal. Navrhovatel dále namítá, že „[p]osudek je vypracován v rozporu s ust. § 11 odst. 1 z.č. 36/1967 Sb., podle kterého tlumočnick nesmí podat posudek (provést tlumočnický úkon), jestliže lze mít pro jeho poměr k věci, k účastníkům nebo k jejich zástupcům pochybnost o jeho nepodjatosti. ■ je osobou s úzkým vztahem k Fio banka, a.s. a ekonomickou závislostí na ní, když posudek vyhotovila na její objednávku. Nejedná se o důkaz provedený orgánem veřejné moci, ale pouze o dokument předložený jednou ze stran sporu, když napadám jeho věrohodnost, správnost a autenticitu, neboť ■ disponuje znaleckým oprávněním pouze k tlumočení. Posudek neobsahuje doložku o úplnosti a správnosti překladu a vědomí o následcích nepravdivého posudku. Navrhují jako důkaz dle § 52 SŘ předložit objednávku a korespondenci Fio banka, a.s. a ■, která může prokázat neobjektivnost překladu a porušení § 11 odst. 1 z.č. 36/1967 Sb. Závisí-li rozhodnutí na posouzení skutečností, k nimž je třeba odborných znalostí, které úřední osoby nemají, a jestliže odborné posouzení skutečností nelze opatřit od jiného správního orgánu, správní orgán usnesením ustanoví znalce.“

Navrhovatel se domáhá vrácení částky 7.852 Kč.

## 6 Tvrzení Instituce

Instituce argumentuje, že platební transakce, které jsou předmětem sporu, jsou bezhotovostní platební transakce v obchodním zařízení provedené bez přítomnosti Karty, a vysvětluje, že se jedná o dodatečně zaúčtování pokut za dopravní přestupky, o kterých se obchodník dozvěděl až v době, kdy Navrhovatel již nebyl fyzicky přítomen v půjčovně.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel tyto platební transakce autorizoval svým vlastnoručním podpisem na smlouvě o nájmu automobilu, ve které výslovně souhlasil s účtováním případných pokut na Kartou a s účtováním administrativního poplatku 25 eur v případě intervence pronajímatele v rámci procesu řešení takových pokut.

Instituce argumentuje, že jde o běžný systém u půjčoven automobilů nebo hotelů, které by se jinak nemohly účinně domoci náhrady dodatečně zjištěných škod, které způsobil zákazník; v takových případech souhlas plátce s platebními transakcemi nezahrnuje souhlas s přesnou částkou platebních transakcí, ale plátce dává souhlas se zúčtováním neurčité částky peněžních prostředků souvisejících s poskytovanými službami, přičemž se za takový souhlas obecně považuje pouhé předání platební karty obchodníkovi. Instituce tvrdí, že předložení platební karty jako garance za poskytnuté služby je celosvětově rozšířený koncept a způsobem udělení souhlasu může být také podpis objednávky, registračního listu nebo smlouvy.

Instituce tvrdí, že způsob autorizace takových platebních transakcí si s Navrhovatelem dohodla v čl. VI. Podmínek platebních karet, a to že se bezhotovostní platební transakce v obchodních zařízeních autorizují mimo jiné vlastnoručním podpisem majitele účtu/držitele karty.

Instituce vysvětluje, že v tomto případě nešlo o bezhotovostní platbu na internetu ani MO/TO operaci, proto zadání údajů z platební karty nebylo způsobem udělení souhlasu s platební

transakcí, ale způsobem provedení již autorizovaných platebních transakcí obchodníkem; není proto rozhodující, zda byly sporné platební transakce provedeny s přítomností nebo bez přítomnosti Karty, neboť takového rozdělení si Instituce pro bezhotovostní platební transakce v obchodních zařízeních s Navrhovatelem nesjednala.

Instituce argumentuje, že § 103 zákona o platebním styku poskytuje plátcí právo požadovat vrácení částky autorizované platební transakce, jestliže v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce a částka platební transakce převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem. Instituce tvrdí, že spojení „rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem“ je neurčitým právním pojmem a při jeho výkladu je potřeba přihlížet k okolnostem případu. Instituce argumentuje, že předpokladem podpisu smlouvy je seznámení s jejím obsahem a všemi podmínkami a podpis představuje vyjádření souhlasu s nimi; Navrhovateli proto muselo být zřejmé, že v případě porušení dopravních předpisů Instituce k tíži Účtu zúčtuje sankce za dopravní přestupky a administrativní poplatky, s čímž podpisem smlouvy o nájmu automobilu souhlasil.

Instituce tvrdí, že opětovné zaúčtování peněžních částek dne 15. 11. 2014 se vztahovalo ke Kartě, nikoliv k platební kartě, kterou Navrhovatel obdržel výměnou za Kartou. Instituce dále tvrdí, že vrácení peněžních prostředků na Účet po prvním zaúčtování sporných platebních transakcí a jejich opakované zaúčtování v případě zamítnutí reklamace neprobíhá prostřednictvím platební karty jako standardně autorizovaná transakce, neboť nedochází k novému ověřování stavu karty a tyto operace probíhají na základě původně autorizované transakce; opakované zaúčtování transakce tak není novou transakcí, ale způsob vyřizování reklamace původně zaúčtované transakce.

Instituce tvrdí, že z dokumentů získaných od obchodníka (půjčovny automobilů ■) vyplývá přesný čas, místo a popis spáchaných dopravních přestupků, včetně označení automobilu, který měl Navrhovatel pronajatý (Citroen C3, RZ: CH-423-SG), a Navrhovatel nehlásil odcizení ani žádné jiné neoprávněné užívání tohoto automobilu.

Instituce tvrdí, že ze smlouvy o nájmu automobilu vyplývá, že Navrhovatel dal souhlas s tím, že je výhradně odpovědný za dopravní přestupky, a ve spojitosti s tím že půjčovně předal i Kartou, řádně udělil souhlas i k naúčtování případných dalších transakcí pokrývajících náklady půjčovny spojené s půjčením automobilu, tj. i s naúčtováním sporných platebních transakcí. Instituce označuje úkony učiněné Navrhovatelem za účelové a činěné ve snaze neoprávněně se vyhnout úhradě nákladů, které vznikly půjčovně automobilů v důsledku jeho jednání a k jejichž úhradě dal předem souhlas.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel smlouvu o nájmu automobilu uzavřel se společností ■ (také jako ■); zálohu na nájem vozidla hradil prostřednictvím společnosti ■ (■), která pravděpodobně nájem zprostředkovala za provizi ze strany společnosti ■. Instituce tvrdí, že Navrhovatel uzavřel smlouvu o nájmu automobilu písemně a část nájemného hradil předem Kartou a podpisem smlouvy o nájmu automobilu a faktickým předáním platební karty obchodníkovi jako jistiny souhlasil s podmínkami naúčtování dalších poplatků k tíži Karty.

Instituce tvrdí, že obchodní podmínky, které tvoří zadní stranu smlouvy o nájmu automobilu, jsou dostatečně čitelné, neboť umožnily řádný překlad, při kterém nedošlo k žádnému omylu či nejasnostem z důvodu jejich nečitelnosti.

Instituce namítá, že překlad smlouvy o nájmu automobilu opatřila na výzvu finančního arbitra učiněnou podle § 16 odst. 2 správního řádu, což je standardní postup podle tohoto ustanovení; pochybnosti o nepodjatosti překladatele jsou proto nepodložené, neboť při postupu podle tohoto ustanovení je existence určitého vztahu spočívajícího v objednání překladu, poskytnutí úplaty

a komunikace s překladatelem nezbytná. Instituce dále namítá, že tento překlad je listinným důkazem a nikoliv znaleckým posudkem podle § 56 správního řádu.

## 7 Smírné řešení sporu

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Instituce nepovažuje smírné řešení sporu za možné, neboť má podezření, že jednání Navrhovatele může naplňovat skutkovou podstatu trestného činu podvodu ve stádiu pokusu a zvažuje podání trestního oznámení. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

## 8 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 rozhodnutí; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

### 8.1 *Skutková zjištění*

Finanční arbitr vychází z následujících skutkových zjištění:

- a) Navrhovatel dne 24. 8. 2014 v 21:28:03 hod. autorizoval platební transakci přes internet na částku 78,66 eur u obchodníka, který je v Autorizačním logu označen jako „■■■■“; Instituce tuto platbu zaúčtovala dne 29. 8. 2014 k tíži Účtu v částce 2.232,73 Kč; to vyplývá z Autorizačního logu a detailu karetní transakce ve výši 2.232,73 Kč ze dne 24. 8. 2014; sám Navrhovatel tuto platbu označuje za platbu zálohy na nájem automobilu (dále jen „Záloha“) a obchodníka uvedeného v autorizačním logu označuje za zprostředkovatele nájmu automobilu;
- b) Navrhovatel uzavřel smlouvu o nájmu automobilu; smlouva má dvě strany; první stranu tvoří formulář s předtištěným číslem smlouvy (■■■■) a kolonky označené čísly a popisky, z nichž část je vyplněna ručně a část je prázdná, druhou stranu tvoří předtištěné obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky nájmu“) (společně dále též jako „Smlouva o nájmu“);
- c) ze Smlouvy o nájmu finanční arbitr zjistil, že
  - i. v pravém horním rohu první strany Smlouvy o nájmu je logo s nápisem „■■■■“;
  - ii. na první straně Smlouvy o nájmu v kolonce č. 12, která není opatřena popiskem, je ručně napsáno „■■■■“;
  - iii. na první straně Smlouvy o nájmu je přes dvě kolonky č. 73 a 74 s popisky „N°billet Sté“ a „N°billet AGV“, tj. podle Překlada „Číslo jízdenky (firma)“ a „Číslo AGV – uvést“, ručně napsáno „■■■■“;
  - iv. v čl. 7 Obchodních podmínek nájmu je uvedeno: „*Veškeré nehody, poškození nebo odcizení pronajatého vozidla musí být oznámeny do 2 pracovních dnů na následující adresu: ■■■■*“;
  - v. v čl. 8 Obchodních podmínek nájmu je uvedeno: „*Společnost ■■■■ vozidlo nájemci předá s plnou nádrží*“;
  - vi. v čl. 11 Obchodních podmínek nájmu je uvedeno: „*Pokud je dlužná částka nižší než složená kauce zavazuje se pronajímatel nájemci vrátit zbytek kauce ve lhůtě nejpozději*



*jednoho měsíce od ukončení data pronájmu, pokud nenastanou situace popsané ve všeobecných obchodních podmínkách pro internetový prodej, které jsou k dispozici na webu www.■■■“;*

vii. v čl. 14.1 Obchodních podmínek nájmu je uvedeno: *„Tyto informace jsou určeny firmě ■■■. Společnost ■■■ může poskytnout osobní údaje nájemců třetím stranám za účelem provádění průzkumů trhu. Nájemce může svůj souhlas s tímto zpracováním informací odvolat, písemným odvoláním souhlasu se zpracováním osobních údajů, který je nutné zaslat na adresu ■■■–■■■.“;*

- d) Smlouva o nájmu obsahuje datum zapůjčení automobilu (29. 8. 2014) a datum jeho vrácení (6. 9. 2014), a to na své první straně;
- e) Smlouva o nájmu dále obsahuje na své první straně nad podpisem nájemce toto prohlášení: *„Přečetl jsem si podmínky na této straně i druhé straně tohoto dokumentu a za sebe s nimi souhlasím. Pokud bude pronájem vozidla hrazen z mé kreditní karty, můj podpis níže představuje souhlas s tím, aby byly částky splatné na základě této smlouvy z mé kreditní karty zaplacený. Prohlašuji, že jsem jedinou odpovědnou osobou za případná porušení zákonů týkajících se silniční dopravy a pravidel silničního provozu, a to po celou dobu nájmu vozidla a jeho případného porušení. Prohlašuji, že jsem byl informován o tom, že mé osobní údaje mohou být zpracovávány pomocí automatizovaných systémů a v souladu s ustanovením článku 14 všeobecných podmínek nájemní smlouvy společnosti ■■■, které se nacházejí na druhé straně tohoto dokumentu.“;*
- f) Na první straně Smlouvy o nájmu je dále v kolonce č. 65 s popiskem *„Total pré-paiement“*, tj. podle Překladu *„Celkem předplaceno“* ručně napsáno *„espèces 170 €“*, tj. podle překladu *„hotovost 170 Eur“*; Smlouva o nájmu neobsahuje údaj o konečné ceně nájmu;
- g) čl. 13 *„Pokuty“* Obchodních podmínek nájmu (tj. na druhé straně Smlouvy o nájmu) stanoví: *„Nájemce a oprávněný řidič jsou odpovědní za pokuty, přestupky a blokové pokuty (protokoly), které jim jsou uloženy a které jdou z hlediska práva na jejich vrub. Zavazují se uhradit jejich částky pronajímateli, pokud by je tento byl nucen uhradit. V případě, že bude nutný zásah pronajímatele do řešení těchto pokut, přestupků či blokových pokut (protokolů), vyfakturuje pronajímatel nájemci jednorázovou částku 25 Euro za každý takový jednotlivý zásah jako administrativní náklady“;*
- h) Navrhovatel a InSTITUTE předložili dokument ze dne 20. 11. 2014 uvozený údajem *„Record ID ■■■“* obsahující shrnutí smlouvy o nájmu automobilu (dále jen *„Shrnutí“*); v záhlaví Shrnutí jsou uvedeny identifikační údaje Navrhovatele a společnosti ■■■, adresa ■■■; Shrnutí dále obsahuje totéž číslo smlouvy jako Smlouva o nájmu (■■■) a údaj o částce 238 eur;
- i) Navrhovatel a InSTITUTE předložili dokument ze dne 20. 11. 2014 uvozený údajem *„Record ID ■■■“* obsahující přehled 4 platebních transakcí ve výši 70 eur, 4 oznámení o porušení (dále společně jen *„Oznámení“*) a 4 faktury (dále společně jen *„Faktury“*); Oznámení jsou ze dne 2. 9. 2014, 3. 9. 2014, 4. 9. 2014 a 6. 9. 2014, adresátem je společnost ■■■, ■■■ a obsahují částku 45 eur a tutéž identifikaci vozidla, která byla uvedena na Smlouvě o nájmu (poznávací značku ■■■); z Faktur je jedna ze dne 11. 9. 2014 a tři ze dne 29. 9. 2014, adresátem je Navrhovatel a obsahují částku 70 eur rozdělenou na 45 eur a 25 eur a tutéž identifikaci vozidla, která byla uvedena na Smlouvě o nájmu a Oznámení (poznávací značku ■■■);
- j) dne 30. 9. 2014 v 16:06:45 hod., 16:07:57 hod., 16:09:16 hod. a 16:10:20 hod. byly Kartou provedeny celkem 4 platební transakce u obchodníka označeného v Autorizačním logu jako *„■■■“*, ■■■, Francie, každá na částku 70 eur; jednalo se o platební transakce bez fyzické

přítomnosti Karty; Instituce tyto platby zúčtovala k tíži Účtu dne 3. 10. 2016, každou po 1.962,79 Kč, s označením „*platba kartou* ■“ a „*Nákup: ■, dne 30.9.2014, částka 70.00 EUR*“ (dále jen „Sporné platební transakce“); to vyplývá z Autorizačního logu a z Výpisu;

- k) Navrhovatel dne 5. 10. 2014 v 19:42:38 hod. Instituci telefonicky oznámil, že Sporné platební transakce neprovedl;
- l) Navrhovatel dne 13. 10. 2014 podal Reklamaci, ve které prohlásil, že Sporné platební transakce neprovedl; to vyplývá z Reklamace;
- m) Instituce dne 24. 10. 2014 v 13:10:00 hod. telefonicky kontaktovala Navrhovatele a oznámila mu, že mu peněžní prostředky ze Sporných platebních transakcí vrátí na Účet do doby rozhodnutí o Reklamaci, a upozornila ho, že pokud Reklamaci nevyhoví, peněžní prostředky z Účtu opět odúčtuje; to vyplývá z nahrávky telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „*nahravka ■.wav*“ a ze 3 otisků obrazovky informačního systému Instituce s uvedením data a času počátku a konce telefonických hovorů mezi Navrhovatelem a Institucí;
- n) Instituce dne 24. 10. 2014 připsala na Účet celkem 4 částky po 1.976,93 Kč se shodným označením jako pod bodem j) výše (dále jen „Vrácení sporných platebních transakcí“); to vyplývá z Výpisu;
- o) Instituce dne 15. 11. 2014 odepsala z Účtu celkem 4 částky po 1.976,14 Kč se shodným označením jako pod bodem j) výše (dále jen „Opětovné zaúčtování sporných platebních transakcí“); to vyplývá z Výpisu.

Podklady, které finanční arbitr v řízení shromáždil a ze kterých při svých skutkových zjištěních především vyšel, považuje za důvěryhodné. Autorizační log platebního prostředku je elektronickým záznamem v informačním systému poskytovatele platebních služeb nebo třetí osoby takový informační systém provozující, a to o všech požadavcích uskutečněných konkrétním platebním prostředkem; 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. Shrnutí, Oznámení a Faktury předložili v řízení shodně Navrhovatel a Instituce. Smlouvu o nájmu předložila v řízení Instituce a finanční arbitr ji zaslal Navrhovateli k vyjádření; Navrhovatel její uzavření nepopírá.

Finanční arbitr se rovněž hlásí k závěrům, které ve svých rozhodnutích vyslovily Ústavní soud a Nejvyšší soud. Podle Ústavního soudu „*v civilním řízení nemusí nepřímé důkazy tvořit zcela uzavřenou soustavu, která nepřipouští jiný skutkový závěr než ten, k němuž soud dospěl, nýbrž dostačuje, jestliže nepřímé důkazy s velkou mírou pravděpodobnosti k tomuto závěru (na rozdíl od možných závěrů jiných) vedou*“ (rozsudek ÚS ze dne 2. 12. 2004, sp. zn. II ÚS 66/03). Obdobně i Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí sp. zn. 21 Cdo 2682/2013 ze dne 26. 6. 2014 dochází k závěru, že „*...skutečnost prokazovanou pouze nepřímými důkazy lze mít za prokázanou, jestliže na základě výsledků hodnocení těchto důkazů lze bez rozumných pochybností nabyt jistoty (přesvědčení) o tom, že se tato skutečnost opravdu stala (že je pravdivá); nestačí, lze-li usuzovat pouze na možnost její pravdivosti (na její pravděpodobnost) ...*“.

## 8.2 Autorizace Sporných platebních transakcí

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“.*

Platební transakce, v tomto případě převod peněžních prostředků, je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátcem 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. Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem“.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce ve Smlouvě o kartě a Podmínkách platebních karet. Podle čl. VI. „Autorizace platebních transakcí“ odst. 1. Podmínek platebních karet platí, že „[v]šechny platební transakce musí být odsouhlaseny držitelem karty (dále také „autorizace“). ... Bezhotovostní a hotovostní (CashBack) platební transakce v obchodních zařízeních jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici terminálu, vlastnoručním podpisem majitele účtu/držitele karty, případně kombinací obou metod podle typu platební karty. ...“

Finanční arbitr zdůrazňuje, že předmětem sporu bylo provedení Sporných platebních transakcí ve vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí. Finanční arbitr proto zkoumal pouze vztah Navrhovatele a Instituce jako vztah uživatele a poskytovatele platebních služeb. Vztah mezi Navrhovatelem a půjčovnou automobilů finanční arbitr zkoumal jen v míře nezbytné pro zjištění, zda Navrhovatel Sporné platební transakce autorizoval a zda byly naplněny podmínky § 103 odst. 1 zákona o platebním styku (viz dále).

V tomto případě vedle sebe existují dva samostatné smluvní vztahy, a to vztah mezi Navrhovatelem a Institucí založený Smlouvou o účtu a Smlouvou o kartě a vztah mezi Navrhovatelem a půjčovnou automobilů založený jinými smluvními ujednáními.

K posuzování vztahu mezi Navrhovatelem a půjčovnou automobilů v míře přesahující rámec poskytování platebních služeb mezi Navrhovatelem a Institucí není finanční arbitr příslušný.

Finanční arbitr z Autorizačního logu zjistil, že platba Zálohy, kterou Navrhovatel označuje za jím provedenou, byla platbou provedenou prostřednictvím internetu; proto při ní Navrhovatel Kartou obchodníkovi nemohl fyzicky předat, jak tvrdí.

V Autorizačním logu je u Zálohy jako obchodník uvedena identifikace „WWW.■■■■“, ■■■. Ze shromážděných podkladů finanční arbitr dovozuje, že s největší mírou pravděpodobnosti musí jít o obchodníka ■■■; Navrhovatel sám potvrdil, že u tohoto obchodníka dne 24. 8. 2014 zaplatil Zálohu.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů dovedl, že Zálohu Navrhovatel zaplatil jako platební transakci provedenou prostřednictvím internetu, nikoliv fyzickým předáním Karty.

Fyzicky se Navrhovatel s největší mírou pravděpodobnosti naopak musel setkat s obchodníkem, který mu předal vůz a s nímž Navrhovatel podepsal Smlouvu o nájmu (neboť k jejímu podpisu bylo jeho fyzické přítomnosti potřeba), a to pravděpodobně v den začátku nájmu, tj. dne 29. 8. 2014. Musel to proto být s největší mírou pravděpodobnosti právě tento obchodník, kterému Navrhovatel Kartou fyzicky předal.

Navrhovatel současně tvrdí, že doplatek ceny nájmu hradil hotově, čemuž odpovídá údaj „hotovost 170 €“ na první straně Smlouvy o nájmu. Navrhovatel tak nájem ve výši celkem 238 eur (což je částka uvedená ve Shrnutí) hradil částečně předem Kartou přes internet (tj. Zálohou) a částečně v hotovosti. Současně předal na místě obchodníkovi, se kterým uzavřel

Smlouvu o nájmu, Kartou, jak sám tvrdí a jak vyplývá i z okolností (neboť kdyby se tak nestalo, neměl by tento obchodník o Kartě žádné informace a nemohl by tak Sporné platební transakce provést).

Pokud se týká označení tohoto obchodníka, se kterým Navrhovatel uzavřel Smlouvu o nájmu, smlouva ho přesně nespecifikuje, když používá označení dvou subjektů – společností ■ a „■“. Protože je současně ve Shrnutí uvedena společnost „■“, ■ a v Autorizačním logu společnost ■ Francie, považuje finanční arbitr za obchodníka, se kterým Navrhovatel uzavřel Smlouvu o nájmu a kterému předal Kartou, společnost „■“, ■ Francie (dále jen „Obchodník“).

Smlouva o nájmu obsahuje těsně nad podpisem nájemce toto prohlášení: *„Přečetl jsem si podmínky na této straně i druhé straně tohoto dokumentu a za sebe s nimi souhlasím. Pokud bude pronájem vozidla hrazen z mé kreditní karty, můj podpis níže představuje souhlas s tím, aby byly částky splatné na základě této smlouvy z mé kreditní karty zaplacené. Prohlašuji, že jsem jedinou odpovědnou osobou za případná porušení zákonů týkajících se silniční dopravy a pravidel silničního provozu, a to po celou dobu nájmu vozidla a jeho případného porušení.“* (dále jen „Prohlášení“).

Navrhovatel nepopírá, že Smlouvu o nájmu podepsal. Tvrdí však, že smlouva neobsahovala žádné ustanovení o právu obchodníka strhávat platby z platební karty Navrhovatele, že nepodepsal žádné obchodní podmínky o tom, že by souhlasil s platbou 25 eur za vyřizování případů přestupků a že Obchodní podmínky nájmu jsou špatně čitelné a že nikdy takový dokument nepodepsal.

Z Prohlášení ale naopak vyplývá, že Navrhovatel podpisem Smlouvy o nájmu souhlasil se Smlouvou o nájmu včetně Obchodních podmínek nájmu, neboť se jedná o *„podmínky na této straně i druhé straně tohoto dokumentu“*. Finanční arbitr nepochybuje, že se Obchodní podmínky nájmu nacházely na druhé straně Smlouvy o nájmu, neboť v pravém dolním rohu kopie Obchodních podmínek nájmu prosvítá číslo Smlouvy o nájmu z první strany, tj. G 973067.

Prohlášení jako podmínku, aby podpis nájemce představoval souhlas s účtováním částek splatných na základě Smlouvy o nájmu z jeho kreditní karty, stanoví, že pronájem vozidla bude hrazen kreditní kartou. Jak výše uvedeno, část ceny nájmu (tj. Zálohu) Navrhovatel platil prostřednictvím Karty. Prohlášení nestanoví, že by nájemné muselo být z kreditní karty hrazeno v plné výši, ani že by muselo být prostřednictvím kreditní karty hrazeno přímo u Obchodníka. Navrhovatel navíc, jak sám tvrdí, Obchodníkovi kreditní kartu předal, musel tedy souhlasit s tím, že ji Obchodník použije na úhradu plnění ze Smlouvy o nájmu tak, jak Smlouva o nájmu stanoví. Finanční arbitr proto uzavírá, že tato podmínka stanovená Prohlášením je splněna.

Navrhovatel tedy podpisem Smlouvy o nájmu souhlasil s tím, aby byly částky splatné na základě Smlouvy o nájmu hrazeny z Karty.

Navrhovatel se současně v Prohlášení zavázal, že bude odpovídat za případná porušení zákonů týkajících se silniční dopravy a pravidel silničního provozu. Současně čl. 13 „Pokuty“ Obchodních podmínek nájmu stanoví: *„Nájemce a oprávněný řidič jsou odpovědní za pokuty, přestupky a blokové pokuty (protokoly), které jim jsou uloženy a které jdou z hlediska práva na jejich vrub. Zavazují se uhradit jejich částky pronajímateli, pokud by je tento byl nucen uhradit. V případě, že bude nutný zásah pronajímatele do řešení těchto pokut, přestupků či blokových pokut (protokolů), vyfakturuje pronajímatel nájemci jednorázovou částku 25 Euro za každý takový jednotlivý zásah jako administrativní náklady“*.

Instituce prokázala, že Navrhovatel s účtováním pokut a administrativního poplatku 25 euro za každý jednotlivý zásah Obchodníka do řešení pokut k tíži Karty souhlasil.

### 8.3 *Biankoautorizace Sporných platebních transakcí*

Souhlas Navrhovatele však nemohl v okamžiku autorizace zahrnovat souhlas s přesnou částkou Sporných platebních transakcí, neboť ani jedné ze stran Smlouvy o nájmu nemohlo být předem známo, zda a kolik Navrhovatel spáchá dopravních přestupků a jaká za ně bude uložena pokuta. Proto se jednalo se o tzv. „biankoautorizaci“, tedy autorizaci, při níž Navrhovatel neuděluje souhlas s přesnou částkou platební transakce, neboť tato částka není v okamžiku autorizace stanovena.

Biankoautorizaci upravuje zákon o platebním styku ve svém § 103 odst. 1, když stanoví: *„V případě platební transakce, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, je plátce oprávněn do 8 týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z jeho platebního účtu, požadovat vrácení částky autorizované platební transakce, jestliže a) v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce a b) částka platební transakce převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem; plátce však nemůže namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, pokud byl použit referenční směnný kurz dohodnutý mezi plátcem a jeho poskytovatelem podle § 81 písm. h).“*

V tomto případě dal platební příkaz k provedení Sporných platebních transakcí příjemce, tj. Obchodník.

Vrácení částky platební transakce však může Navrhovatel požadovat pouze při kumulativním splnění dvou podmínek, a to pokud není v okamžiku autorizace stanovena přesná částka platební transakce [§ 103 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku] a pokud následně odepsaná částka převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem [§ 103 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku].

Jak finanční arbitr konstatoval výše, první podmínka je v tomto případě splněna. Finanční arbitr se proto zabýval otázkou, zda následně odepsaná částka (v tomto případě částka 4 x 1.962,79 Kč, tj. celkem 7.851,16 Kč) převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem.

V tomto případě mohl Navrhovatel rozumně se zřetelem ke všem okolnostem očekávat, že dojde-li ke spáchání dopravního přestupku (resp. bude-li existovat podezření na jeho spáchání), budou místní orgány odpovědné za jeho řešení postupovat podle místních předpisů. Podle informací dostupných na webové stránce [www.■■■■](http://www.■■■■) existuje ve Francii systém automatizovaného zpracování některých druhů přestupků (např. překročení rychlosti). V takových případech vlastník nebo registrovaný nájemce vozidla, kterým byl dopravní přestupek spáchán, obdrží oznámení o porušení, jehož vzor je na této webové stránce zveřejněný a který odpovídá Oznámení. Navrhovatel tak mohl se zřetelem ke všem okolnostem očekávat, že případný přestupek se bude řešit prostřednictvím Obchodníka.

Současně si Navrhovatel s Obchodníkem pro takový případ nesjednali další vzájemný postup. Navrhovatel tak se zřetelem ke všem okolnostem mohl očekávat, že pokud Obchodník obdrží oznámení o porušení, pokutu uhradí a zaúčtuje Navrhovateli a současně mu za tuto intervenci zaúčtuje také poplatek 25 eur. To totiž vyplývá z výše uvedeného znění čl. 13. Obchodních podmínek nájmu, kde se Navrhovatel zavázal Obchodníkovi uhradit částky pokut, které mu budou uloženy, pokud je Obchodník byl nucen uhradit. Obchodník se přitom nezavázal Navrhovatele v takovém případě kontaktovat a umožnit mu podání opravného prostředku proti vyměřené pokutě, popř. sám podávat opravné prostředky. Navrhovatel tak mohl rozumně očekávat, že dojde-li Obchodníkovi oznámení o porušení, Obchodník zaplatí pokutu a naúčtuje ji Navrhovateli. Současně z čl. 13. Obchodních podmínek nájmu vyplývá, že si v takovém případě naúčtuje poplatek 25 eur za každý jednotlivý zásah.

Finanční arbitr proto nemůže dospět k závěru, že by byla splněna i druhá podmínka, kterou stanoví § 103 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, tj. že by částka platební transakce převyšovala částku, kterou Navrhovatel jako plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem, neboť pokud by plátce (tj. Navrhovatel) vzal v úvahu všechny okolnosti, tak jak jsou popsány výše, mohl naúčtování částek Sporných platebních transakcí rozumně očekávat.

Navrhovatel tvrdí, že „*[f]rancouzsky psaný text obsahuje pasáž, kde se dle soudního překladatele uvádí: „Úhrady jiných plnění v důsledku provozu automobilu podléhají souhlasu klienta“.*“ Navrhovatel však neupřesňuje, v jakém ustanovení a kterého dokumentu se má tato věta nacházet. V ověřeném překladu Smlouvy o nájmu (včetně Obchodních podmínek nájmu) finanční arbitr nenalezl ani tuto větu, ani větu stejného nebo i jen podobného významu.

Navrhovatel tak mohl naúčtování částek Sporných platebních transakcí rozumně očekávat a není proto oprávněn požadovat vrácení částky autorizované platební transakce.

Současně se neuplatní ani ustanovení § 103 odst. 3 zákona o platebním styku, podle kterého „*[p]látce poskytne poskytovateli na jeho žádost informace a doklady nasvědčující tomu, že byly splněny podmínky pro vrácení částky platební transakce podle odstavce 1*“, neboť tyto podmínky v tomto případě splněny nebyly.

## 9 K ostatním námitkám Navrhovatele

### 9.1 *Vztah mezi Navrhovatelem a Institucí a mezi Navrhovatelem a Obchodníkem*

Tvrzení, že ho Obchodník ujistil, že Karta slouží pouze jako jistina pro případnou havárii zaviněnou řidičem, Navrhovatel nijak nedoložil. Jak finanční arbitr zjistil, podpisem Smlouvy o nájmu Navrhovatel udělil souhlas i k jinému použití Karty Obchodníkem, než jen jako jistinu pro případ havárie (mj. k účtování pokut a administrativního poplatku).

Navrhovatel se ve vztahu k Instituci nemůže odvolávat na údajnou nečitelnost Obchodních podmínek nájmu. Navrhovatel totiž nemohl rozumně očekávat, že pokud se v tomto pro něj údajně nečitelném textu „skrývá“ oprávnění Obchodníka k účtování nějakých částek, Obchodník mu je nenaúčtuje. Navrhovatel by se těchto skutečností mohl dovolávat vůči Obchodníkovi, nikoliv však vůči Instituci, neboť ve vztahu k té je potřeba posuzovat pouze to, zda Navrhovatel mohl naúčtování Sporných platebních transakcí se zřetelem ke všem okolnostem rozumně očekávat.

### 9.2 *Překlad předložený Institucí*

Podle § 16 odst. 2 správního řádu platí, že „*[p]ísemnosti vyhotovené v cizím jazyce musí účastník řízení předložit v originálním znění a současně v úředně ověřeném překladu do jazyka českého, pokud správní orgán nesdělí účastníkovi řízení, že takový překlad nevyžaduje.*“ Povinnost předložit úředně ověřený překlad do českého jazyka tak správní řád stanoví tomu účastníku řízení, který cizojazyčnou písemnost předložil. Tím správní řád účastníku současně ukládá povinnost překlad sám zajistit a skutečnost, že tak účastník (v tomto případě Instituce) učinil, nelze pokládat za důkaz o nepodjatosti tlumočnicka, neboť pak by účastník tuto povinnost nemohl nikdy splnit.

Podle § 14 odst. 1 vyhlášky ministerstva spravedlnosti č. 37/1967 Sb., k provedení zákona o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“), musí tlumočnick k písemnému překladu připojit tlumočnickou doložku. Znění tlumočnické doložky však Vyhláška nepředepisuje. Překlad obsahuje tuto tlumočnickou doložku: „*Jako tlumočnice jazyka francouzského jmenovaná rozhodnutím krajského soudu v Praze ze dne 28. 4. 2000 pod č.j. Spr.*

4145/1999 potvrzují, že překlad doslovně souhlasí s textem přiložené listiny. Tlumočnický úkon je zapsán pod číslem 21/16 tlumočnického deníku. Odměna za 10 stran účtována účetním dokladem č. ■■■“. Prohlašuje-li tlumočnick v doložce, že překlad doslovně souhlasí s textem přiložené listiny, jde o prohlášení o úplnosti a správnosti překladu. Pokud se týká vědomí o následcích nepravdivého posudku, Navrhovatel neodkazuje na zákonné či jiné ustanovení, které by takový obsah doložky předepisovalo. Finanční arbitr usuzuje, že Navrhovatel na tlumočnický úkon vztáhl § 127a občanského soudního řádu, podle kterého „[j]estliže znalecký posudek předložený účastníkem řízení má všechny zákonem požadované náležitosti a obsahuje doložku znalce o tom, že si je vědom následků vědomě nepravdivého znaleckého posudku, postupuje se při provádění tohoto důkazu stejně, jako by se jednalo o znalecký posudek vyžádaný soudem.“ Občanský soudní řád se však na řízení před finančním arbitrem nepoužije a navíc Překlad není znaleckým posudkem.

### 9.3 Opětné zaúčtování sporných platebních transakcí

Podle § 115 zákona o platebním styku platí, že „(1) [j]estliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně poté, 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, plátci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu. (2) Odstavec 1 se nepoužije, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce.“

Zákon tak ukládá poskytovateli platebních služeb (tj. Instituci) tzv. restituční povinnost vůči účtu, z něhož byla částka platební transakce odepsána (tj. vůči Účtu), kterou poskytovatel musí splnit neprodleně po té, co mu plátce (tj. Navrhovatel) neautorizovanou platební transakci oznámil. Skutečnost, že platební transakce byla neautorizovaná, však může být v okamžiku takového oznámení sporná. Poskytovatel tak musí nárok plátce předběžně posoudit, a nemůže-li na základě předběžného posouzení vyloučit, že transakce byla neautorizovaná, je povinen postupovat podle § 115 odst. 1 zákona o platebním styku. Instituce tak učinila tím, že dne 24. 10. 2014 vrátila částku Neautorizovaných platebních transakcí zpět na Účet.

Jak finanční arbitr dovodil, Sporné platební transakce byly autorizované. Instituce je tak dne 3. 10. 2014 oprávněně zaúčtovala k tíži Účtu. Tím, že je pak dne 24. 10. 2014 vrátila na Účet, plnila, jak se později ukázalo, bez právního důvodu.

Nejvyšší soud ČR se ve svém rozsudku ze dne 10. 11. 2004, sp. zn. 35 Odo 801/2002 vyjádřil k povaze peněžních prostředků na účtu takto: „Peněžní prostředky na účtu vedeném peněžním ústavem na základě smlouvy o běžném účtu nebo na základě smlouvy o vkladovém účtu z tohoto pohledu nejsou v majetku majitele účtu, v jehož prospěch byl tento účet zřízen, nýbrž v majetku peněžního ústavu. ... Oprávnění majitele účtu, spočívající v tom, aby na základě jeho příkazu byly vyplaceny peněžní prostředky z účtu u peněžního ústavu, totiž představuje, jak výše uvedeno, pouze pohledávku z účtu u peněžního ústavu. Jinak řečeno, nejde o „věc“, nýbrž o „nárok majitele účtu na výplatu peněžních prostředků z tohoto účtu“ (pohledávku z účtu) při splnění sjednaných podmínek.“ Tím, že Instituce připsala na Účet částky Sporných platebních transakcí, způsobila, že za ní Navrhovatelé vznikla pohledávka z Účtu v této výši, avšak bez právního důvodu.

Podle § 2991 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „[k]do se na úkor jiného bez spravedlivého důvodu obohatí, musí ochuzenému vydat, oč se obohatil.“ Podle § 2991 odst. 2 občanského zákoníku platí, že „[b]ezdůvodně se obohatí zvláště ten, kdo získá majetkový prospěch plněním bez právního důvodu, plněním z právního důvodu, který odpadá, protiprávním užitím cizí hodnoty nebo tím, že za něho bylo plněno, co měl po právu plnit sám.“

Připsáním částek Sporných platebních transakcí na Účet dne 24. 10. 2014 vznikla Navrhovateli pohledávka z Účtu za Instituci, a to bez právního důvodu. Existence této pohledávky představovala bezdůvodné obohacení Navrhovatele na úkor Instituce (neboť Navrhovatel by si mohl částky Sporných platebních transakcí k újmě Instituce vybrat). Vydáním bezdůvodného obohacení je v tomto případě potřeba rozumět zánik pohledávky (tedy odepsání částek Sporných platebních transakcí z Účtu).

Instituce částky Sporných platebních transakcí z Účtu odepsala dne 15. 11. 2014. Toto odepsání z Účtu (resp. jeho oznámení Navrhovateli) představuje započtení pohledávky Instituce z bezdůvodného obohacení na pohledávku Navrhovatele z Účtu ve smyslu § 1985 občanského zákoníku („*Ten, kdo vede pro druhou stranu účet, může započíst peněžní prostředky na něm uložené na úhradu vzájemné pohledávky vzniklé na základě smlouvy o účtu.*“).

Bezdůvodné obohacení v tomto případě nevzniklo na základě smlouvy o účtu (tedy Smlouvy o účtu), neboť vzniklo bez právního důvodu. Ustanovení § 1985 občanského zákoníku je však ustanovením dispozitivním, tzn. Navrhovatel a Instituce se od něj mohli vzájemnou dohodou odchýlit. To vyplývá z § 1 odst. 2 občanského zákoníku, který stanoví: „*Nezakazuje-li to zákon výslovně, mohou si osoby ujednat práva a povinnosti odchýlně od zákona; zakázána jsou ujednání porušující dobré mravy, veřejný pořádek nebo právo týkající se postavení osob, včetně práva na ochranu osobnosti.*“

Navrhovatel a Instituce tak učinili v čl. XIX. „Závěrečná ustanovení“, odst. 5 Podmínek vedení účtů, když se dohodli: „*Banka je oprávněna použít peněžní prostředky klienta vedené na jakýchkoli účtech vedených bankou pro klienta k započtení své libovolné pohledávky, kterou banka má vůči klientovi, bez ohledu na to, zda tyto pohledávky vznikly v souvislosti s vedením účtu nebo jinak. Banka je oprávněna i bez souhlasu klienta započíst vůči klientovi i promlčené pohledávky, nejisté a také neurčité, stejně jako pohledávky nesplatné.*“

Navrhovatel a Instituce si tak sjednali, že Instituce může vůči pohledávce Navrhovatele z Účtu provést započtení i takové své pohledávky, která nevznikla na základě Smlouvy o účtu. Tímto způsobem také Instituce postupovala. Nešlo tedy o další platební transakce provedené k tíži Karty, jak tvrdí Navrhovatel.

Ve vztahu Navrhovatele a Instituce nejsou rozhodné podmínky karetní asociace, na které odkazuje Navrhovatel, neboť nejsou součástí žádné smlouvy uzavřené mezi Navrhovatelem a Institucí. Není proto rozhodné, zda tyto podmínky výše uvedenou operaci umožňují či nikoliv a finanční arbitr tuto skutečnost nezkoumal.

## 10 K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů, provedeného právního posouzení skutkového stavu, jak bylo popsáno shora, dospěl finanční arbitr k závěru, že Instituce zúčtovala k tíži Karty částku Sporných platebních transakcí na základě souhlasu, který udělil Navrhovatel a který neobsahoval souhlas s přesnou částkou platební transakce. Vzhledem k tomu, že částka Sporných platebních transakcí nepřesahuje částku, kterou mohl Navrhovatel se zřetelem ke všem okolnostem rozumně očekávat, Navrhovateli nesvědčí právo na vrácení této částky, a proto se návrh Navrhovatele zamítá.

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



### **P o u ě 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 8. 11. 2016

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitř