



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/783/2017

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/PS/358/2016

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 23. 3. 2016 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti 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 tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, o zaplacení zákonného úroku z prodlení z částky 4.758,75 Kč od 17. 2. 2016 do 19. 3. 2016, a o zaplacení částky 566,51 Kč a zaplacení úroku z prodlení z této částky od 3. 3. 2016 do zaplacení, 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 zaplatila zákonný úrok z prodlení z částky, kterou Instituce blokovala na jeho platebním účtu, který pro něho vede, na základě souhlasu s platební transakcí daného s použitím platební karty, ke které obchodník nedal platební příkaz.

Navrhovatel se domáhá, aby mu Instituce nahradila škodu ve výši rozdílu mezi částkou odchozí přeshraniční platební transakce, kterou Instituce zaúčtovala k tíži jeho platebního účtu, který pro něho vede, a částkou příchozí přeshraniční platební transakce, kterou Instituce zaúčtovala ve prospěch jeho platebního účtu, který pro něho vede, a aby mu Instituce zaplatila zákonný úrok z prodlení z této částky.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel dne 28. 7. 2011 s Institucí Smlouvu o běžném účtu (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které mu Instituce zřídila platební účet č. ■ vedený v korunách českých (dále jen „Platební účet“). Smlouva o účtu označuje za svoji nedílnou součást Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů účinné od 1. 9. 2010.

Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu ve smyslu § 708 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění účinném do dne 31. 12. 2013. Ode dne 1. 1. 2014 se na smluvní vztah ze Smlouvy o účtu použije zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), podle jeho přechodného ustanovení § 3077 odst. 1, protože Smlouva o účtu je smlouvou o účtu podle § 2662 a násl. občanského zákoníku.

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. III. odst. 7. „Zřizování účtů“ Obchodních podmínek pro zřizování a vedení účtů účinných od 1. 9. 2010, podle kterého platí, že „[b]anka při vedení účtů je v souladu s ustanoveními Smlouvy, obchodních podmínek, Ceníku a Sazebníku povinna zejména: a) přijímat na účet peněžité vklady a platby, b) vyplatit oprávněné osobě v hotovosti požadovanou částku z peněžních prostředků uložených na účtu, c) uskutečnit dle příkazu oprávněné osoby z peněžních prostředků uložených na účtu bezhotovostní platbu z účtu na jiný účet vedený bankou, jinou bankou nebo jinou finanční institucí.“ Instituce se tedy zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce na Platebním účtu.

Na základě čl. V. odst. 4. Obchodních podmínek pro zřizování a vedení účtů účinných od 1. 9. 2010 je Instituce „[o]právněna umožnit majiteli účtu a jiné oprávněné osobě použití dalších prostředků platebního styku za podmínek stanovených bankou (např. platební karty, šeky).“ Smlouvu o vydání platební karty Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 16. 7. 2012 (dále jen „Smlouva o kartě“); Instituce Navrhovateli vydala platební kartu č. ■ (dále jen „Platební karta“). Smlouva o kartě označuje ve svém čl. 2 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet, resp. Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s., v tomto případě účinné od 6. 6. 2012.

Držitelem Platební karty je podle Smlouvy o kartě manželka Navrhovatele, ■ (dále jen „Držitel Platební karty“), kterou Navrhovatel jako majitel Platebního účtu podle dokumentu Zmocnění a podpisový vzor osoby s dispozičním oprávněním k Platebnímu účtu ze dne 16. 7. 2012 zmocnil k nakládání s peněžními prostředky na Platebním účtu v souladu s čl. II. „Vydání a obnova platební karty“ odst. 1 Obchodních podmínek pro vydávání a používání platebních karet účinných od 6. 6. 2012: „K jednomu účtu může být vydáno i více platebních karet. Pro tento případ nebo pro případ, kdy je vydána pouze jedna karta, avšak osobě odlišné od majitele účtu, zmocňuje majitel účtu třetí osobu uvedenou ve smlouvě (dále jen „držitel karty“) k nakládání s peněžními prostředky na jeho účtu prostřednictvím platební karty. Majitel účtu je povinen seznámit držitele karty s obsahem smlouvy a těchto podmínek.“

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. IV. odst. 4 „PIN, aktivace a použití platební karty“ Obchodních podmínek pro vydávání a používání platebních karet, v tomto případě účinných od 6. 6. 2012, podle kterého „[p]latební kartu lze podle jejího druhu použít k platebním transakcím v síti vybraných bankomatů, na elektronických pokladních terminálech (dále jen „POS“) a mechanických snímačích (dále jen „Imprinter“), k bezhotovostnímu a k bezkontaktnímu

placení v zařízeních subjektů provozujících obchod a služby (dále jen "obchodník" nebo „obchodní zařízení“), k bezhotovostním platbám na Internetu a tzv. MO/TO operacím (telefonicky uskutečněné transakce).“ Instituce se tedy zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce s použitím Platební karty.

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 peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Platební karta je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“. Platba u obchodníka s použitím platební karty je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. c) bodu 3. zákona o platebním styku nebo § 3 odst. 1 písm. d) bodu 3. zákona o platebním styku (tj. převod peněžních prostředků z platebního účtu).

Ve sporných platebních transakcích, které jsou předmětem tohoto sporu, vystupuje Navrhovatel ve vztahu k Instituci jako plátce; 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 plátce.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí vystupoval jako fyzická osoba, která jedná 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, dána pravomoc českého soudu.

4 Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel potvrzuje, že Držitel Platební karty dne 17. 2. 2016 na recepci hotelu v Londýně (dále jen „Obchodník I“) „[p]ředautorizovala platební kartou k běžnému účtu zálohu na ubytování ve výši 135 GBP“.

Navrhovatel současně tvrdí, že Instituce blokovala částku ve výši 4.758,75 Kč na Platebním účtu neoprávněně, protože úhradu za ubytování Držitel Platební karty zaplatil „[j]eště dne 17.2.2016 ve večerních hodinách v hotovosti“.

Navrhovatel tvrdí, že dne 2. 3. 2016 Držitel Platební karty kontaktoval Obchodníka I s žádostí o odblokování předautorizované úhrady za ubytování a Obchodník I Držitele Platební karty informoval, že odblokování předautorizované částky platební transakce trvá až 10 dnů, Navrhovatel tvrdí, že se proto dne 3. 3. 2016 obrátil na Instituci a požadoval odblokování částky ve výši 4.758,75 Kč. Navrhovatel tvrdí, že ho Instituce informovala o tom, že reklamacie bude vyřízena ve lhůtě 30 dní.

Navrhovatel argumentuje, že „[p]odle záznamu, který Instituce zaslala FA ČR, jestli to správně interpretuji, částka byla zablokována dne 17.2.2016 v 10:17 hodin a odblokována dne 19.3.2016 v 02:00 hodin, takže to by znamenalo, že po 30 dnech, které má Instituce v podmínkách. Přitom snahy Navrhovatele i obchodníka o odblokování byly mnohem dřívějšího data. Navíc mám pochybnosti o datu odblokování, protože ještě v dubnu a možná i v květnu jsem v internetovém bankovníctví viděl tuto částku zablokovanou, ale to nemůžu dokázat, odblokování částky se v internetovém bankovníctví nedá zjistit.“

Navrhovatel potvrzuje, že Instituce již zvýšila disponibilní zůstatek Platebního účtu o blokovanou částku, a požaduje „[z]ákonné penále z prodlení od 17. 2. 2016 do data uvolnění částky 4.758 Kč“.

Navrhovatel tvrdí, že „[z]aplatili zálohu na hotel 498,54 EUR (z korunového konta za 13.771,75 Kč) a vzápětí (řádově v minutách) tuto rezervaci zrušili, ale banka nám na účet vrátila pouze 13.205,24 Kč.“ a že „[k]e Karetní platební transakci došlo dne 1. 3. 2016, karetní platební transakce byla dokončena (byly zadány údaje z platební karty – její číslo, datum expirace i CVV,CVC kód) v tomto případě nebylo nutné zadávat kód, který by přišel od Instituce na mobilní telefon Navrhovatele, jelikož se nejednalo o jednorázový převod mezi účty, ale internetovou platbu přes zabezpečené platební rozhraní na www.hotels.com“ provozovaných společností Hotels.com, LP (dále jen „Obchodník II“).

Navrhovatel tvrdí, že zrušení rezervace u Obchodníka II „[b]ylo bezplatné“, ale že Instituce na Platební účet připsala pouze 13.205,24 Kč, čímž Navrhovateli „[v]znikla škoda ve výši 566,51 Kč“.

Navrhovatel po Instituci požaduje vrátit peněžní prostředky ve výši 566,51 Kč a zaplatit „[z]ákonné penále z prodlení od 3. 3. 2016, kdy došlo k zaiúčtování až do data, kdy nám banka rozdíl 566,51 Kč vrátí na náš účet.“

6 Tvrzení Instituce

Instituce k platební transakci ze dne 17. 2. 2016 tvrdí, že „[k]aretní platební transakce podléhají komplexním pravidlům karetních asociací, kterými se řídí i Banka. Blokace částky je provedena na základě úspěšné online autorizace transakce platební kartou – finanční prostředky jsou na základě úspěšné autorizace rezervovány na účtu pro konkrétního obchodníka, aby si je mohl následně prostřednictvím zúčtovacího systému konkrétní kartové asociace nárokovat. Blokace konkrétních částek odpovídají úspěšným transakcím v autorizačním logu. Jednotlivé blokace jsou na účtu po dobu maximálně 30 kalendářních dní, nebo do té doby než dojde k nárokování ze strany obchodníka, případně než dojde ke zrušení transakce ze strany obchodníka. Ke zrušení blokace konkrétní částky také může dojít na základě žádosti klienta po předložení stornovací stvrzenky, kterou obdržel od obchodníka, nebo po předložení mailové komunikace s obchodníkem, že které je zřejmé, že obchodník konkrétní transakci zrušil a nebude si částku nárokovat. Banka si dovoluje zdůraznit, že dle pravidel karetní asociace je právě výše uvedených 30 kalendářních dnů tou dobou, po kterou

má obchodník nárok autorizovanou platební transakci zúčtovat ve svůj prospěch. Pokud obchodník neprovede zrušení předautorizace online v autorizačním systému nebo neinformuje banku prostřednictvím faxu, případně nedoloží-li písemné potvrzení o zrušení předautorizace klient, nemá Banka náležitou informaci o tom, že obchodník opravdu (s pro banku akceptovatelnou mírou jistoty) předautorizaci zrušil. Banka nemůže uvolnit příslušnou blokadu finančních prostředků pouze na základě tvrzení klienta, které není podloženo dokumentem prokazujícím zrušení předautorizace ze strany obchodníka.“

Instituce tvrdí, že „[d]ne 1. 3. 2016 byla provedena platba ve výši 498,54 EUR u obchodního místa Hotels com EMEA ■. Dne 3. 3. 2016 si daný obchodník proúčtoval danou platbu ve výši 498,54 EUR, a proto byla z účtu odečtena částka 13771,75 Kč. Ten samý den došlo ke kreditní transakci – refundaci platby, a to ve výši 498,54 EUR. Jelikož se jedná o příchozí bezhotovostní platební transakci v jiné měně (EUR), než je měna, ve které je veden Účet (CZK), byly prostředky na Účet připsány ve výši přepočtené příslušným kurzem vyhlášeným Bankou. Zatímco v případě odchozích plateb, kdy je využíván kurz deviza prodej, je v případě příchozích plateb aplikován kurz deviza nákup. Z uvedených důvodů byla na Účet připsána částka ve výši 13205,24 Kč. Předmětná záležitost tak proběhla v souladu s pravidly karetní asociace, příslušnou smluvní dokumentací, obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.“

Instituce namítá, že v tomto případě se jednalo o autorizovanou platební transakci, která byla „[v] souladu s Navrhovatelem provedenou autorizací z iniciativy obchodníka realizována. Následně došlo k refundaci stejné platby ve prospěch účtu Navrhovatele, kdy tuto následnou platební transakci opět inicioval obchodník.“

Instituce dále namítá, že „[v] konečném důsledku je dle názoru Banky předmětem Navrhovatelem rozporované věci Výše uvedený postup obchodníka, který zapříčinil vznik kurzového rozdílu tím, že inicioval dvě platební transakce. Kurzový rozdíl poté vznikl aplikací standardního postupu, když v případě odchozích transakcí provedených v jiné měně, než ve které je veden účet, je používán kurz deviza prodej Banky a v případě příchozích transakcí v jiné měně, než ve které je veden účet, je používán kurz deviza nákup Banky.“

7 Smírné řešení sporu

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel za jediné smírné řešení považuje to, že Instituce vyhoví jeho návrhu v plném rozsahu. Instituce nepovažuje smírné řešení sporu za možné, protože shledává nároky Navrhovatele za neoprávněné. 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; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a posouzení podkladů.

Předmětem sporu je tedy posouzení, zda

- a) byla Instituce oprávněna na Platebním účtu ode dne 17. 2. 2016 do dne 19. 3. 2016 blokovat částku 4.758,75 Kč a zda Navrhovateli vznikl nárok na zaplacení zákonného úroku z prodlení za dobu blokace (dále také jako „Sporná platební transakce 17. 2. 2016“);
- b) Instituce způsobila Navrhovateli škodu spočívající v kurzovém rozdílu ve výši 566,51 Kč v souvislosti s platebním příkazem ze dne 1. 3. 2016 na převod částky 498,54 eur a zda Navrhovateli vznikl nárok na zaplacení zákonného úroku z prodlení z částky 566,51 Kč ode dne 3. 3. 2016 do jejího zaplacení (dále také jako „Sporná platební transakce 1. 3. 2016“).

8.1 Rozhodná právní a smluvní úprava

Na právní vztahy mezi Navrhovatelem a Institucí ze Smlouvy o účtu a Smlouvy o kartě se použije občanský zákoník i příslušná ustanovení zákona o platebním styku. Zákon o platebním styku je ve vztahu k občanskému zákoníku zákonem speciálním. Pokud tedy zákon o platebním styku neupravuje určitou otázku, použije se občanský zákoník jako obecný soukromoprávní předpis.

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“.

Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů účinné od 1. 9. 2010 ve svém čl. I. 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 nevyhověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen.“

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled zpráv, které zobrazila Navrhovateli v aplikaci internetového bankovníctví.

Finanční arbitr zjistil, že součástí Smlouvy o účtu se staly Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů účinné od 1. 2. 2016, a to na základě zprávy s ID ■ z aplikace internetového bankovníctví ze dne 30. 11. 2015, kterou si Navrhovatel přečetl dne 7. 3. 2016 v 21:20 hod. a která obsahovala internetový odkaz na znění těchto obchodních podmínek v souboru .pdf a s poučením: „Toto oznámení se týká návrhu na změnu smluv. Klient může každý uvedený návrh před nabytím účinnosti změny písemně odmítnout, což se považuje automaticky za výpověď“

příslušné smlouvy podanou bankou. Pokud klient návrh na změnu smlouvy dle předchozí věty neodmítl, platí, že návrh na změnu smlouvy přijal. Pokud klient některý z uvedených návrhů na změnu smlouvy včas odmítne, má právo příslušnou rámcovou smlouvu o platebních službách přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Bližší podrobnosti jsou upraveny a) v čl. I. odst. 4 Obchodních podmínek pro zřizování a vedení účtů, b) v odst. 3 úvodní části Obchodních podmínek k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb bankou Fio banka, a.s.“ Finanční arbitr dovodil, že Smlouva o účtu byla změněna v souladu se zákonem, a proto považuje za nedílnou součást Smlouvy o účtu Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů účinné od 1. 2. 2016 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Podle čl. I. odst. 3 Obchodních podmínek pro vydávání a používání platebních karet, v tomto případě účinných od 6. 6. 2012 platí, že „[b]anka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) je oprávněna navrhnout majiteli účtu (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra) změnu Smlouvy o vydání platební karty (včetně Ceníku finančních operací a služeb; dále také „Ceník“) a těchto podmínek (dále také „návrh na změnu smluvní dokumentace“). Návrh na změnu smluvní dokumentace se majiteli účtu poskytuje alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má majitel účtu zřízen, nebo se majiteli účtu poskytne osobně na pobočce banky, která mu vede účet. Návrh na změnu smluvní dokumentace se stává pro majitele účtu závazný, jestliže byl návrh poskytnut majiteli účtu způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, majitel účtu návrh na změnu smluvní dokumentace neodmítl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen a smlouvu nevypověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen.“

Finanční arbitr zjistil, že součástí Smlouvy o kartě se staly Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet účinné od 8. 4. 2014, a to na základě zprávy s ID ■ z aplikace internetového bankovníctví ze dne 7. 2. 2014, kterou si Navrhovatel přečetl dne 1. 4. 2014 v 9:26 hod. a která obsahovala internetový odkaz na znění těchto obchodních podmínek v souboru .pdf a s poučením: „*Toto oznámení se týká návrhu na změnu smlouvy. Klient může návrh před nabytím účinnosti změny písemně odmítnout, což se považuje automaticky za výpověď příslušné smlouvy podanou bankou. Pokud klient návrh na změnu smlouvy dle předchozí věty neodmítl, platí, že návrh na změnu smlouvy přijal. Pokud klient návrh na změnu smlouvy včas odmítne, má právo příslušnou smlouvu o vydání platební karty přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Bližší podrobnosti jsou upraveny v čl. I. odst. 3 Obchodních podmínek pro vydávání a používání vlastních platebních karet k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s.*“ Instituce finančnímu arbitrovi předložila také pozdější znění Obchodních podmínek pro karty a příslušné zprávy, které Navrhovateli zaslala do internetového bankovníctví, finanční arbitr však zjistil, že poučení v těchto zprávách nesplňovala podmínky § 94 zákona o platebním styku. Finanční arbitr tedy dovodil, že Smlouva o kartě byla změněna v souladu se zákonem, a proto považuje za nedílnou součást Smlouvy o Kartě Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet účinné od 8. 4. 2014 (dále jen „Obchodní podmínky pro platební karty“).

Pokud jde o smluvní úpravu, pak rozhodné pro posouzení tohoto případu jsou Smlouva o účtu, Všeobecné podmínky (tj. Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů účinné od 1. 2. 2016), Smlouva o kartě a Obchodní podmínky pro platební karty (tj. Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet účinné od 8. 4. 2014).

8.2 Skutková zjištění

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a souhlasných tvrzení stran sporu bere za prokázané, že

Ad Sporná platební transakce 17. 2. 2016

- a) za použití Platební karty dne 17. 2. 2016 v 10:17 hod. a zadání čísla PIN prostřednictvím platebního terminálu Obchodníka I byla autorizována platební transakce na částku 4.709,76 Kč (Navrhovatel tvrdí, že mu Instituce na Platebním účtu blokovala částku 4.758,75 Kč, finanční arbitr ale ze shromážděných podkladů zjistil, že Instituce na Platebním účtu blokovala částku 4.709,76 Kč – pozn. finančního arbitra); to vyplývá z Autorizačního logu (s uvedením názvu terminálu obchodníka „■■■■ LONDON HEA“, data a času uskutečnění operace „17.2.2016 10:17:14“, čísla Platební karty „■■■■“, částky operace v českých korunách „4709,76“, údaje o čtení čipu Platební karty „051 - načtený čip, terminál umožňuje zadání PIN“, údaje o zadání čísla PIN „1 - PIN byl zadán“);
- b) dne 17. 2. 2016 v 10:17:12 hod. Instituce na Platebním účtu zablokovala částku 4.709,76 Kč a disponibilní zůstatek na Platebním účtu se tedy o 4.709,76 Kč snížil; to vyplývá z Přehledu blokáci peněžních prostředků na Platebním účtu („17.2.2016 10:17:12“, „4709,76“, „Nákup: ■■■■ LONDON HEA, LONDON TW6, GB. 135.0000 GBP“);
- c) dne 2. 3. 2016 v 14:16 hod. požádal Držitel Platební karty e-mailem Obchodníka I o vrácení o odblokování částky („Dear Sirs, I spent one night from 17th February 2016 in your hotel. Reservation was made via Egencia company and required payment cash at the hotel. It was a bussines trip. After my arrival to check-in desk I was asked to present my credit card for guaranty if any extras . I have been assured by check-in clerk that payment will not be charged from my credit card if payment done in cash. I have paid my bill in cash at evening on 17th February due to my earlier check-out next day. Copy of invoice is attached. Therefore I am very upset that you have charged me twice - once cash and secondly via my personal account through my personal credit card. The amount charged to my account is 4.758,75 CZK. Please refund this amount exactly and immediately to my account number CZ■■■■ FIOBCZPPXXX at your expenses.“);
- d) dne 3. 3. 2016 v 10:03:48 hod. kontaktoval Instituci zástupce Obchodníka I a požádal Instituci o odblokování předautorizované částky, jak vyplývá ze záznamu telefonického hovoru mezi zástupcem Obchodníka I a Institucí s názvem souboru „Nahravka_ze_dne_03_03_2016_od_10_03_48_hod.wav“ („We've preauthorized her card when she was here. Now the preauthorization is still showing on her card but we don't want that to still be outstanding. So we just wanted to cancel it with you guys. [...] That is 4.758 Czech Republic currency, I'm not sure what that is, outstanding on the guest's card and we have no intention to use that so it's absolutely fine for it to be released.“);
- e) dne 3. 3. 2016 v 13:50 hod. Navrhovatel e-mailem na adresu ■■■■@fio.cz reklamoval blokáci předautorizované částky [„Dobrý den ■■■■, děkuji za zrušení blokace předmětné nezaúčtované transakce. Včera jsme řešili také jinou nezaúčtovanou transakci ze dne 17.02.2016, kdy byla manželka v Londýně a hotel ■■■■ zablokoval na její platební kartě částku 4.758,75 CZK a tuto blokáci nezrušil, když ještě v ten samý den večer ubytování uhradila v hotovosti (jednalo se o služební cestu).“];

- f) dne 19. 3. 2016 v 2:00:24 hod. na Platebním účtu Instituce odblokovala částku ve výši 4.709,76 Kč („19.3.2016 2:00:24“, „4709,76“, „Nákup: ■ LONDON HEA, LONDON TW6, GB. 135.0000 GBP“);

Ad Sporná platební transakce 1. 3. 2016

- a) dne 1. 3. 2016 v 20:01 hod. zadáním údajů o Platební kartě (konkrétně jména a příjmení Držitele Platební karty, typu karty, čísla Platební karty, bezpečnostního kódu a data platnosti Platební karty) přijala Instituce prostřednictvím internetového serveru Obchodníka II platební příkaz z Platebního účtu ve výši 498,54 eur; to vyplývá z Autorizačního logu (s uvedením názvu terminálu obchodníka „TRAVEL RESERVATION EUR“, data a času uskutečnění operace „1.3.2016 20:01:04“, čísla Platební karty „■“, částky operace v českých korunách „13522,47“, údaje o identifikaci Platební karty „012 - Manuální zadání PK, terminál neumožňuje zadání PIN“, údaje o zadání čísla PIN „0 - PIN nebyl zadán“) a Detailního autorizačního logu (s uvedením názvu nakupovaného zboží „TRAVEL RESERVATION EUR“, data a času uskutečnění operace „1.3.2016 20:01:02“, typu záznamu transakce „01 Customer transaction“, čísla Platební karty „■“, částky operace v českých korunách „13522,47“, typu transakce „10 Purchase“, způsobu zadání údajů o Platební kartě „15 Customer terminal (home terminal)“ a „01 Manual“, údaje o identifikaci Platební karty „2 No PIN entry capability“, údaje o zadání čísla PIN „0 PIN not present“);
- b) dne 1. 3. 2016 v 20:01:04 hod. Instituce na Platebním účtu zablokovala částku ve výši 13.522,47 Kč a disponibilní zůstatek na Platebním účtu se tedy o 13.522,47 Kč snížil; to vyplývá z Přehledu blokad peněžních prostředků na Platebním účtu („1.3.2016 20:01:04“, „13522,47“, „Nákup: TRAVEL RESERVATION EUR, PARIS, FR. 498.5400 EUR“);
- c) dne 1. 3. 2016 zrušil Držitel Platební karty u Obchodníka II rezervaci ubytování v hotelu;
- d) dne 1. 3. 2016, 20:10:24 hod. Obchodník II Držiteli Platební karty potvrdil zrušení rezervace ubytování v hotelu, jak vyplývá z e-mailu z adresy zakaznickysevis@hotels.com na adresu ■ ze [„Sdělení pro zákazníka: ■ Zrušení rezervace je nyní potvrzeno. ■, Jambiani, TZ, Typ pokoje: Dvoulůžkový pokoj, výhled na moře, Hosté: 2 dospělí, 0 děti, Datum registrace: 19.03.2016, Datum odhlášení: 25.03.2016, Tato rezervace je vedena na jméno ■. Číslo potvrzení Hotels.com: ■. Za tuto rezervaci jste zaplatili 498,54€. Vrátime vám 498,54€. Tuto částku vám vrátíme na kreditní kartu číslo ■ do 30 pracovních dnů (zobrazení na výpisu může trvat déle). Bezplatné zrušení do 04.03.2016. Pokud rezervaci změníte nebo zrušíte po 17:00, 04.03.2016 ((GMT+03:00) Nairobi), bude vám naúčtován poplatek ve výši 100 %.“];
- e) dne 1. 3. 2016 v 21:40 hod Navrhovatel požádal e-mailem Instituci o zrušení platební transakce ve výši 498,51 eur [„Rezervaci podle provozovatele webu lze bezplatně zrušit do 4.3.2016. Překvapilo mě, že provozovatel přes toto ujištění ihned stáhl z mého účtu 13.764,64 CZK (498,5400 FR !?) Podle pravidel provozovatele žádal pouze zálohu (kterou zpravidla pouze blokuje na účtu). Rezervaci jsem vzápětí zrušil a obdržel jsem od provozovatele e-mail, ve kterém mě informuje, že za rezervaci jsem zaplatil 498,54 EUR (?) a provozovatel mi vrátí 498,54 EUR do 30 pracovních dnů !? Na výpisu z účtu je má platba kartou uvedena jako nezaúčtovaná transakce. Na základě shora uvedeného nesouhlasím se zaúčtováním transakce a žádám její zrušení pro nestandardní

podmínky provozovatele. Prosím vyřídit URGENTNĚ než by mohlo dojít k zaúčtování transakce.“];

- f) dne 2. 3. 2016 v 00:00 hod. Instituce od Obchodníka II přijala platební příkaz k platební transakci Držitele Platební karty ve výši 498,54 eur k tíži Platebního účtu, jak vyplývá ze Záznamu o zúčtování platební transakce ze dne 1. 3. 2016 (s uvedením názvu obchodníka „Hotels com EMEA“, data a času uskutečnění operace „2.3.2016 0:00:00“, označení druhu obchodu „37=foreign purchase“, čísla Platební karty „■“, jména držitele Platební karty „■“, částky operace v eurech „498,54“, označení operace „6= e-commerce“);
- g) dne 2. 3. 2016 v 00:00 hod. Instituce od Obchodníka II přijala platební příkaz k platební transakci Obchodníka II ve výši 498,54 eur ve prospěch Platebního účtu, jak vyplývá ze Záznamu o zúčtování platební transakce ze dne 1. 3. 2016 (s uvedením názvu obchodníka „Hotels com EMEA“, data a času uskutečnění operace „2.3.2016 0:00:00“, označení druhu obchodu „45=foreign credit“, čísla Platební karty „■“, jména držitele Platební karty „■“, částky operace v eurech „498,54“, označení operace „5=e-commerce“);
- h) dne 2. 3. 2016 v 10:16 hod. Instituce Navrhovatele požádala o předložení komunikace s Obchodníkem II („Dobrý den, aby bylo možné uvedenou blokaci nezaúčtované transakce zrušit, prosíme o přeposlání emailové komunikace s uvedeným obchodníkem na adresu ■@fio.cz.“);
- i) dne 2. 3. 2016 v 15:40 hod. Navrhovatel Instituci přeposlal e-mail Obchodníka II z adresy zakaznickysevis@hotels.com na adresu ■ ze dne 1. 3. 2016, 20:10:24 hod. o zrušení rezervace ubytování v zařízení ■ Hotel;
- j) dne 3. 3. 2016 Instituce k tíži Platebního účtu zaúčtovala částku ve výši 13.771,75 Kč, jak vyplývá z Výpisu z Platebního účtu (s uvedením data zaúčtování „3.3.2016“, typu operace „Platba kartou ■“, specifického symbolu „■“, zprávy pro příjemce „Nákup: Hotels com EMEA, ■, dne 1.3.2016, částka 498.54 EUR“, částky a měny „-13 771,75 Kč“);
- k) dne 3. 3. 2016 Instituce ve prospěch Platebního účtu zaúčtovala částku ve výši 13.205,24 Kč, jak vyplývá z Výpisu z Platebního účtu (s uvedením data zaúčtování „3.3.2016“, typu operace „Platba kartou ■“, specifického symbolu „■“, zprávy pro příjemce „Kredit: Hotels com EMEA, 0207 136 6278, dne 1.3.2016, částka 498.54 EUR“, částky a měny „13.205,24 Kč“);
- l) dne 3. 3. 2016 v 9:39:06 hod. Instituce odblokovala na Platebním účtu částku ve výši 13.522,47 Kč („3.3.2016 9:39:06“, „13522,47“, „Nákup: TRAVEL RESERVATION EUR, PARIS, FR. 498.5400 EUR“).

Finanční arbitr při posouzení sporu vycházel z Autorizačního logu a Detailního autorizačního logu. 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. Finanční arbitr při posouzení věci dále vycházel z Výpisu z Platebního účtu a Záznamu

o zúčtování platební transakce ze dne 1. 3. 2016. Finanční arbitr tyto podklady v řízeních s obdobným předmětem sporu vždy využívá a považuje je za spolehlivé zdroje relevantních informací.

8.3 Platební příkaz k platební transakci a její autorizace

Platebním příkazem je ve smyslu § 2 odst. 3 písm. d) „[p]okyn poskytovateli, jímž plátce nebo příjemce žádá o provedení platební transakce.“ Platební příkaz potom podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku může zadat plátce, příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce.

V případě karetních platebních transakcí zadává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce.

Plátcem je ve smyslu § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku 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).

Příjemcem je pak ve smyslu § 2 odst. 3 písm. b) téhož zákona uživatel, na jehož platební účet mají být podle platebního příkazu připsány peněžní prostředky nebo jemuž mají být podle platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici (v tomto případě jsou příjemcem Obchodník I a Obchodník II).

Aby mohla být platební transakce provedena, musí být platební příkaz k platební transakci řádně autorizován. Platební transakce je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Souhlas k provedení platební transakce může udělit pouze plátce a může tak učinit před zadáním platebního příkazu k provedení platební transakce, současně s ním nebo po něm. Platební příkaz dává v případě karetních platebních transakcí příjemce poté, co plátce udělil souhlas s platební transakcí, nebo plátce současně se souhlasem k platební transakci.

Souhlas plátce (v tomto případě Navrhovatele) je tedy jednostranným adresovaným právním jednáním, jehož adresátem je vždy poskytovatel platebních služeb plátce (kterým je v tomto případě Instituce) a platební příkaz plátce nebo příjemce je druhým jednostranným adresovaným právním jednáním, jehož adresátem je rovněž poskytovatel platebních služeb plátce (v tomto případě rovněž Instituce).

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 v Podmínkách pro platební karty, kde je podle čl. VI. „Autorizace platebních transakcí“ odst. 1: „Všechny platební transakce musí být odsouhlaseny držitelem karty (dále také „autorizace“). Platební transakce prostřednictvím bankomatu jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici bankomatu. 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. Bezhotovostní platby na internetu a tzv. MO/TO operace jsou autorizovány zadáním čísla platební karty, zadáním platnosti platební karty a dále zadáním ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC), bylo-li ochranné trojčíslí k platební kartě vydáno.“

V obchodních vztazích, kdy je plátce zákazníkem obchodníka a obchodník je příjemcem platby, si pak tyto dvě strany sjednávají způsob úhrady za poskytnuté služby.

V případě Sporné platební transakce 17. 2. 2016 Navrhovatel souhlasil, že po skončení jeho ubytování, které mu poskytuje Obchodník I, zadá Obchodník I jako příjemce platební transakce platební příkaz Instituci k jejímu provedení, pokud Navrhovatel cenu za služby neuhradí jinak.

V případě Sporné platební transakce 1. 3. 2016 Navrhovatel se prostřednictvím webové stránky www.hotels.com s Obchodníkem II dohodl, že Navrhovatel zaplatí cenu za rezervaci ubytování v hotelu, tedy že zadá platební příkaz k platební transakci a současně ji autorizuje.

Vztah a dohody plátce, v tomto případě Navrhovatele, a příjemce (v tomto případě Obchodníka I nebo Obchodníka II) není oprávněn ani povinen poskytovatel platebních služeb plátce (v tomto případě Instituce) posuzovat. Pro poskytovatele platebních služeb plátce je druhou smluvní stranou pouze plátce.

8.4 *Blokování peněžních prostředků na Platebním účtu*

Navrhovatel si s Institucí v čl. X. „Zúčtování platebních transakcí“ odst. 5 Podmínek pro platební karty dohodl, že „[p]o provedení platební transakce do dne jejího zúčtování sníží banka výši zůstatku pro použití platební karty (dále také jako „disponibilní zůstatek“) na účtu o částku, jež odpovídá částce uskutečněné platební transakce. V případě, že měna platební transakce platební kartou bude odlišná od měny účtu, ke kterému byla platební karta vydána, dojde ke snížení disponibilního zůstatku účtu již přepočtenou částkou na straně MasterCard nebo Visa. Kurz karetní asociace MasterCard nebo Visa se liší od kurzů banky a banka neodpovídá za veškeré kurzovní rozdíly mezi přepočtem z cizí měny a nemá k dispozici kurzy asociace MasterCard a Visa.“

Pokud je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku platební transakce autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas a současně souhlas k platební transakci může plátce podle § 98 odst. 2 téhož zákona dát před zadáním platebního příkazu, současně s ním nebo po něm, je nutné za okamžik „provedení platební transakce“ považovat okamžik, kdy Instituce obdrží data o tom, že Navrhovatel udělil souhlas k platební transakci (ať k ní již platební příkaz zadán byl či ne). Navrhovatel se tedy s Institucí dohodl, že Instituce sníží výši disponibilního zůstatku na Platebním účtu o částku platební transakce, a to od okamžiku, kdy obdrží data o souhlasu Navrhovatele s platební transakcí do okamžiku odvolání platební transakce, expirace blokace nebo okamžiku zaúčtování platební transakce k tíži účtu.

V případě Sporné platební transakce 17. 2. 2016 z Autorizačního logu vyplývá, že Držitel platební karty dne 17. 2. 2016 v 10:17 hod. zadáním čísla PIN u Obchodníka I dal souhlas k platební transakci na částku 135 britských liber prostřednictvím Obchodníka I. Instituce tedy byla oprávněna blokovat na Platebním účtu částku 4.709,76 Kč ode dne 17. 2. 2016 10:17:12 hod, kdy obdržela data o souhlasu Navrhovatele s platební transakcí na částku 135 britských liber Držitelem Platební karty („17.2.2016 10:17:12“, „4709,76“, „Nákup: XXXXXXXXXX LONDON HEA, LONDON TW6, GB. 135.0000 GBP“) do dne jejího zaúčtování, odvolání souhlasu s platební transakcí plátcem nebo do okamžiku expirace blokace.

V případě Sporné platební transakce 1. 3. 2016 z Detailního autorizačního logu vyplývá, že dne 1. 3. 2016 v 20:01 hod. Držitel platební karty zadal platební příkaz k platební transakci na částku 498,75 eur a souhlas k němu, neboť Detailní autorizační log zaznamenal manuální zadání údajů o Platební kartě a současně nákup jako druh obchodu. Instituce tedy byla

oprávněna blokovat na účtu částku ve výši 13.522,47 Kč od 1. 3. 2016 20:01 hod., kdy obdržela data o souhlasu Navrhovatele s platební transakcí na částku 498,75 eur Držitelem Platební karty („3.3.2016 9:39:06“, „13522,47“, „Nákup: TRAVEL RESERVATION EUR, PARIS, FR. 498.5400 EUR“) do okamžiku odvolání platebního příkazu plátcem nebo jejího zaúčtování dne 3. 3. 2016.

8.5 Odvolání souhlasu s platební transakcí a odvolání platebního příkazu

Souhlas s platební transakcí může udělit pouze plátcem, odvolat ho tedy může také pouze plátcem. Souhlas s platební transakcí i platební příkaz k platební transakci lze jako jednostranná adresovaná právní jednání odvolat, přičemž podrobnosti odvolání souhlasu i platebního příkazu upravuje zákon o platebním styku.

V případě Sporné platební transakce 17. 2. 2016 si Navrhovatel s Obchodníkem I dohodl, že platební příkaz k platební transakci zadá příjemce, tedy Obchodník I po skončení poskytování služeb. Platí tedy § 98a odst. 1 zákona o platebním styku, podle kterého „[s]ouhlas plátce s jinou platební transakcí, k níž dává platební příkaz příjemce, nelze odvolat poté, co plátcem předal svůj souhlas příjemci.“, ve spojení s § 98a odst. 2 zákona o platebním styku, podle kterého „[s]ouhlas plátce s jinou platební transakcí, k níž dává platební příkaz příjemce, nelze odvolat poté, co plátcem předal svůj souhlas příjemci“, a s § 98a odst. 3 zákona o platebním styku, podle kterého „[k] dohodě plátce a jeho poskytovatele, podle níž plátcem může po uplynutí lhůt uvedených v odstavci 2 odvolat souhlas s platební transakcí, k níž dává platební příkaz příjemce, se vyžaduje souhlas příjemce.“

Navrhovatel si s Institucí v čl. X. „Zúčtování platebních transakcí“ odst. 5. Podmínek pro platební karty dohodl, že „[m]ajitel účtu bere na vědomí, že o odvolání platební transakce, která byla autorizována držitelem karty, lze požádat pouze neprodleně po jejím provedení u příslušného obchodníka. Nelze odvolat již zaúčtovanou transakci. V odůvodněných případech (např. z důvodu neposkytnutí služby, resp. nedodání zboží) může majitel účtu podat reklamaci.“

Navrhovatel tedy souhlas ke Sporné platební transakci 17. 2. 2016 mohl odvolat u Instituce tak, že Instituci před zaúčtováním platební transakce doložil, že požádal Obchodníka I o odvolání souhlasu ke Sporné platební transakci 17. 2. 2016 a Obchodník I s jeho odvoláním souhlasí.

V případě Sporné platební transakce 1. 3. 2016 zadal Držitel platební karty platební příkaz současně s jeho autorizací, platí tedy § 98a odst. 1 zákona o platebním styku, podle kterého „[p]látcem může odvolat svůj souhlas s platební transakcí, dokud lze odvolat platební příkaz k této platební transakci.“ Podle § 106 odst. 3 zákona o platebním styku potom platí, že „[p]latební příkaz, který dává plátcem prostřednictvím příjemce, nelze odvolat poté, co jej plátcem předal příjemci.“ Podle § 106 odst. 4 zákona o platebním styku se může plátcem se svým poskytovatelem dohodnout, že příkaz lze odvolat i poté, co jej plátcem předal příjemci, avšak „[k] dohodě plátce a jeho poskytovatele, podle níž plátcem může po uplynutí lhůty uvedené v odstavci 3 odvolat platební příkaz, který dává prostřednictvím příjemce, se vyžaduje souhlas příjemce.“ V tomto případě se opět uplatní dohoda Navrhovatele s Institucí podle čl. X. „Zúčtování platebních transakcí“ odst. 5. Podmínek pro platební karty.

Navrhovatel tedy platební příkaz ke Sporné platební transakci 1. 3. 2016 a souhlas s ní mohl odvolat u Instituce tak, že Instituci před zaúčtováním platební transakce doložil, že požádal

Obchodníka II o odvolání Sporné platební transakce 1. 3. 2016 a obchodník s jejím odvoláním souhlasí.

8.6 *Sporná platební transakce 17. 2. 2016*

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel o odblokování blokované částky na Platebním účtu požádal nejprve dne 2. 3. 2016 v 14:16 hod. Obchodníka I a poté o odblokování dne 3. 3. 2016 v 13:50 hod. požádal Instituci.

Nahrávka telefonátu Obchodníka I Instituci ze dne 3. 3. 2016 v 10:03:48 hod. dokládá souhlas Obchodníka I s odvoláním souhlasu plátce ke Sporné platební transakci 17. 2. 2016, tedy souhlas ke zrušení blokace předautorizované částky na Platebním účtu.

Instituce tedy pochybila, když na základě telefonátu Obchodníka I ve spojení s žádostí Navrhovatele ze dne 2. 3. 2016 neodblokovala dne 3. 3. 2016 částku 4.709,76 Kč na Platebním účtu.

Nárok Navrhovatele na zákonný úrok z prodlení z blokované částky ode dne 17. 2. 2016 do 19. 3. 2016 není přípustný, neboť podle § 1970 občanského zákoníku platí, že zákonný úrok z prodlení náleží pouze věřiteli dlužníka, který „[j]e v prodlení se splácením peněžitého dluhu.“

Blokace peněžních prostředků na Platebním účtu, byť v tomto případě neoprávněná, však nepředstavuje prodlení Instituce se splácením peněžitého dluhu Navrhovateli, protože peněžní prostředky na Platebním účtu nejsou majetkem Navrhovatele, nýbrž Instituce, Navrhovatel má pouze pohledávku za Institucí na výplatu peněžních prostředků na Platebním účtu, jak vyplývá i z ustálené soudní judikatury (např. Rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 10. 11. 2004, sp. zn. 35 Odo 801/2002).

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů ani nezjistil (a Navrhovatel to ani netvrdil), že by v období od 3. 3. 2016, 10:03:48 hod., do 19. 3. 2016, 2:00:24 hod., Navrhovatel zadal platební příkaz, který by Instituce v důsledku blokování částky 4.709,76 Kč neprovedla, a tím by Navrhovateli vznikl peněžitý dluh vůči Instituci. Instituce by v takovém případě současně odpovídala za nesprávně provedenou platební transakci, příp. za jinou škodu způsobenou nesprávným provedením platební transakce.

Blokování částky 4.709,76 Kč na Platebním účtu ode dne 17. 2. 2016, 10:17 hod. do dne 19. 3. 2016, 2:00:24 hod., tedy nepředstavuje prodlení Instituce se splácením peněžitého dluhu vůči Navrhovateli a Navrhovatel nemá nárok na zákonný úrok z prodlení.

8.7 *Sporná platební transakce 1. 3. 2016*

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel dne 1. 3. 2016 v 21:40 hod. požádal Instituci o zrušení Sporné platební transakce 1. 3. 2016. Instituce Navrhovatele dne 2. 3. 2016 v 10:16 hod. vyzvala, aby doložil, že Obchodník II byl požádán o odvolání Sporné platební transakce 1. 3. 2016 a že s jejím odvoláním Obchodník II souhlasí. K této výzvě Navrhovatel dne 2. 3. 2016 v 15:40 hod. Instituci přeposlal e-mail Obchodníka II Držiteli Platební karty o zrušení rezervace ubytování v zařízení ■■■ ze dne 1. 3. 2016, 20:10:24 hod.

Tento e-mail nedokládá, že Navrhovatel Obchodníka II požádal o odvolání platební transakce ani souhlas Obchodníka II s odvoláním této platební transakce.

V tomto případě bylo nutné, aby Držitel platební karty kromě žádosti o zrušení rezervace ubytování Obchodníka II požádal také o odvolání platby Držitele platební karty za tuto rezervaci, neboť zrušení rezervace ubytování není totožným úkonem jako odvolání platebního příkazu. Finanční arbitr ze všech dostupných podkladů nezjistil, že Držitel platební karty nebo Navrhovatel Obchodníka II požádal o odvolání platebního příkazu.

Finanční arbitr tedy zjistil, že nebyly splněny podmínky odvolání platebního příkazu ke Sporné platební transakci 1. 3. 2016 a Instituce tedy byla oprávněna Spornou platební transakci 1. 3. 2016 provést.

Instituce finančnímu arbitrovi doložila, že při zaúčtování Sporné platební transakce 1. 3. 2016, která byla podle Výpisu z Platebního účtu dne 3. 3. 2016 k tíži Platebního účtu zaúčtována ve výši 13.771,75 Kč, byl použit směnný kurz podle čl. X. „Zúčtování platebních transakcí“ odst. 2 Podmínek pro platební karty, který stanoví, že *„[n]euplatní-li se postup uvedený v odstavci 3 tohoto článku, při zúčtování platební transakce platební kartou provedené v jiné měně než je veden účet, ke kterému byla platební karta vydána, se při přepočtu na měnu účtu používají kurzy banky deviza prodej. Pro přepočet se použije kurz platný v den zúčtování platební transakce.“* V tomto konkrétním případě došlo k přepočtu 498.54 eur kurzem deviza prodej Instituce platný v den zúčtování platební transakce 3. 3. 2016 (tzn. 1 EUR = 27,62 CZK).

Finanční arbitr z e-mailu Obchodníka II Navrhovateli ze dne 1. 3. 2016, 20:10:24 hod. zjistil, že Obchodník II po zrušení rezervace ubytování Navrhovateli potvrdil, že Navrhovatel za platební transakci zaplatil 498,54 eur a že mu Obchodník II 498,54 eur vrátí (*„Za tuto rezervaci jste zaplatili 498,54€. Vrátime vám 498,54€.“*).

Ze Záznamu o zúčtování platební transakce ze dne 1. 3. 2016 vyplývá, že Obchodník II zadal dne 1. 3. 2016 platební příkaz k platební transakci na částku 498,75 eur ve prospěch Platebního účtu.

Instituce finančnímu arbitrovi doložila, že při zaúčtování příchozí platební transakce Obchodníka II ve výši 498,75 eur, která byla podle Výpisu z Platebního účtu dne 3. 3. 2016 ve prospěch Platebního účtu zaúčtována ve výši 13.205,24 Kč, byl použit směnný kurz podle čl. XIII. „Platební styk a zúčtování“ odst. 2 Všeobecných podmínek, který stanoví, že *„[v] případě, že na účet vedený v jedné měně (dále jen „měna účtu“) budou poukázány či vloženy peněžní prostředky v jiné měně, banka připiše na účet peněžní prostředky v měně účtu, a to ve výši přepočtené příslušným kurzem vyhlášeným bankou, není-li takový kurz bankou vyhlášen, pak podle příslušného kurzu bankou určené třetí banky. Platnost kurzu počíná jeho vyhlášením a končí vyhlášením nového kurzu. Určenou bankou je obvykle Československá obchodní banka, a.s., pokud není v konkrétním případě stanoveno jinak.“* V tomto konkrétním případě došlo k přepočtu 498.54 eur kurzem deviza nákup Instituce platný v den zúčtování platební transakce 3. 3. 2016 (tzn. 1 EUR = 26,49 CZK).

Instituce tedy prokázala, že kurzový rozdíl mezi dvěma transakcemi ve stejné výši 498.54 eur, jedné k tíži Platebního účtu, druhé ve prospěch Platebního účtu, nevznikl v důsledku porušení zákonných či smluvně převzatých povinností ze strany Instituce.

Finanční arbitr zjistil, že Instituce nepochybila, když provedla Spornou platební transakci 1. 3. 2016 a příchozí platební transakci Obchodníka II ve výši 498.54 eur. Navrhovateli tedy z povahy věci nemohla postupem Instituce vzniknout újma ve výši 566,51 Kč ani nárok na úrok z prodlení z této částky.

Pokud Obchodník II postupoval v rozporu s dohodou s Navrhovatelem, když po Instituci požadoval zúčtování Sporné platební transakce 1. 3. 2016, je na místě, aby se Navrhovatel domáhal náhrady vzniklé újmy po Obchodníkovi II.

9 K výroku nálezu

Na základě shromážděných podkladů a provedeného právního posouzení skutkového stavu finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovateli vznikl nárok na zákonný úrok z prodlení z částky 4.758,75 Kč od 17. 2. 2016 do 19. 3. 2016, protože Instituce v tomto případě nebyla v prodlení se splácením peněžitého dluhu vůči Navrhovateli.

Finanční arbitr nezjistil, že Navrhovateli vznikl nárok na zaplacení částky 566,51 Kč jako náhrady škody, neboť Instituce neporušila žádnou zákonnou či smluvně převzatou povinnost při provedení Sporné platební transakce 1. 3. 2016, a proto mu nesvědčí nárok ani na zákonný úrok z prodlení z částky 566,51 Kč, protože Instituce ani v tomto případě nebyla v prodlení se splácením peněžitého dluhu vůči Navrhovateli.

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 13. 1. 2017

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr