



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město

Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.financniarbitr.cz

Evidenční číslo:

FA/9240/2014

Spisová značka (uvádějte vždy
v korespondenci):

FA/PS/310/2014

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 30. 6. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■■■■, nar. dne ■■■■, trvale bytem ■■■■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Citibank Europe plc, číslo registrace 132781, se sídlem North Wall Quay 1, Dublin, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby Citibank Europe plc, organizační složka, IČO 281 98 131, se sídlem Bucharova 2641/14, 158 02 Praha 5 – Stodůlky zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 59288 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o vrácení částky ve výši 125.173,55 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

Návrhem na zahájení řízení se Navrhovatel domáhá proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 125.173,55 Kč, které Instituce zaúčtovala na vrub účtu vedeného ke kreditní kartě Navrhovatele jako platby u obchodníka a výběry hotovosti z bankomatu provedené odcizenou platební kartou.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel požádal dne 13. 5. 2010 Instituci o vydání kreditní karty prostřednictvím písemné žádosti, která představuje návrh na uzavření smlouvy o vydání kreditní karty (dále jen „Žádost o kreditní kartu“). Žádost o kreditní kartu za nedílnou součást smlouvy o vydání kreditní karty označuje Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet (v tomto případě Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet platné a účinné od 1. 3. 2010, dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 3. 2010“). Podle článku „Uzavření smlouvy a doručení karty“ Podmínek kreditních karet z 1. 3. 2010 uzavřela Instituce s Navrhovatelem smlouvu o vydání a užití Citi kreditní karty (dále jen „Smlouva o kartě“) dnem schválení Žádosti o kreditní kartu, v tomto případě dne 19. 5. 2010.

Navrhovatel se s Institucí v čl. 17.7 Podmínek kreditních karet z 1. 3. 2010 dohodl, že v případech výslovně neupravených v Podmínkách kreditních karet z 1. 3. 2010 platí podpůrně ustanovení Obchodních podmínek Citibank pro fyzické osoby (v tomto případě Obchodní podmínky Citibank pro fyzické osoby platné a účinné od 1. 11. 2009, dále jen „Podmínky pro fyzické osoby z 1. 11. 2009“).

Na základě Smlouvy o kartě vydala Instituce Navrhovateli dne 20. 6. 2011 kreditní kartu č. ■ (dále jen „Kreditní karta“).

Navrhovatel se s Institucí v čl. 4.1 Podmínek kreditních karet z 1. 3. 2010 dohodl, že může Kreditní kartu (tj. podle čl. 26. Podmínek kreditních karet z 1. 3. 2010 Citi kreditní kartu určenou k platbám za zboží a služby či výběrům hotovosti až do výše kreditního limitu) používat k provádění kartových operací po dobu platnosti vyznačenou na Kreditní kartě. Smlouva o kartě je tak rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí založený Smlouvou o kartě je vztahem mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb.

Z čl. 26. Podmínek kreditních karet z 1. 3. 2010 vyplývá, že Instituce vede Navrhovateli v souvislosti s Kreditní kartou kartový účet. Kartový účet je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku bez dispozičních omezení, tj. ke vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům.

Podmínky kreditních karet z 1. 3. 2010 ve svém čl. 19.1.1 stanoví: „*Citibank (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) má právo kdykoli tyto Obchodní podmínky (tedy Podmínky kreditních karet z 1. 3. 2010 – pozn. finančního arbitra) změnit či doplnit. Změnu či doplnění Podmínek (tedy Podmínek kreditních karet z 1. 3. 2010 – pozn. finančního arbitra) Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) uveřejní alespoň 2 měsíce před účinností takové změny či doplnění a bude případně Klienta (tedy Navrhovatele – pozn. finančního arbitra) o takové změně či doplnění ve stejné lhůtě vhodným způsobem informovat.*“ Podmínky kreditních karet z 1. 3. 2010 dále ve svém čl. 19.1.3 stanoví: „*Platí, že jste navrhovanou změnu či doplnění Obchodních podmínek přijal v případě, že a) Citibank navrhla změnu či doplnění Obchodních podmínek nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti; b) Vy jste návrh na změnu či doplnění Obchodních podmínek neodmítl; c) Citibank Vás v návrhu na změnu či doplnění Obchodních podmínek o tomto důsledku informovala, d) Citibank Vás v návrhu na změnu či doplnění Obchodních podmínek informovala o Vašem právu vypovědět smlouvu, pokud s navrženými změnami či doplněním nebudete souhlasit.*“ Stejný způsob změny Podmínek pro fyzické osoby z 1. 11. 2009 stanoví ve svém čl. 12.11.2 Podmínky pro fyzické osoby z 1. 11. 2009.

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.*“

Finanční arbitr zjistil, že Instituce Navrhovateli v souladu s čl. 19.1.1 a 19.1.3 Podmínek kreditních karet z 1. 3. 2010, čl. 12.11.2 Podmínek pro fyzické osoby z 1. 11. 2009 a s § 94 odst. 1 zákona o platebním styku dne 25. 10. 2010 zaslala návrh změny Podmínek kreditních

karet z 1. 3. 2010 a Podmínek pro fyzické osoby z 1. 11. 2009 s účinností od 1. 1. 2011. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet platné a účinné od 1. 1. 2011 (dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011“) a Obchodní podmínky Citibank pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 účinné pro Navrhovatele od 1. 1. 2011 (dále jen „Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010“). Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 ve svém čl. 17.1.1 a 17.1.3 a Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 ve svém čl. 12.11.2 stanoví stejný způsob své změny jako Podmínky kreditních karet z 1. 3. 2010 ve svém čl. 19.1.1 a 19.1.3 a Podmínky pro fyzické osoby z 1. 11. 2009 ve svém čl. 12.11.2.

Finanční arbitr zjistil, že Instituce Navrhovateli v souladu s čl. 17.1.1 a 17.1.3 Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2011, s čl. 12.11.2 Podmínek pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 a s § 94 odst. 1 zákona o platebním styku dne 4. 10. 2012 zaslala návrh změny Smlouvy o kartě s účinností od 1. 1. 2013 s tím, že současně navrhla změnu struktury dosavadních obchodních podmínek, které byly její součástí. Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 tak nahradily Produktové podmínky pro Citi kreditní karty platné a účinné od 1. 1. 2013 (dále jen „Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013“), Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 nahradily Všeobecné obchodní podmínky pro fyzické osoby platné a účinné od 1. 1. 2013 (dále jen „Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013“) a součástí Smlouvy o kartě se stala Pravidla platebního styku platná a účinná od 1. 1. 2013 (dále jen „Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013“) a Technické podmínky platné a účinné od 1. 1. 2013 (dále jen „Technické podmínky z 1. 1. 2013“). To vyplývá z čl. 1.1 a 1.2 Podmínek kreditních karet z 1. 1. 2013 a z čl. 12.3 Podmínek pro fyzické osoby z 1. 1. 2013. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013, Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013, Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013 a Technické podmínky z 1. 1. 2013. Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013 ve svém čl. 1.2 stanoví stejný způsob své změny a změny ostatních podmínek jako Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 ve svém čl. 17.1.1 a 17.1.3 a Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010 ve svém čl. 12.11.2.

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

Součástí Smlouvy o účtu tedy byly od 19. 5. 2010 do 31. 12. 2010 Podmínky kreditních karet z 1. 3. 2010 a Podmínky pro fyzické osoby z 1. 11. 2009, od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2012 Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2011 a Podmínky pro fyzické osoby z 1. 6. 2010, od 1. 1. 2013 do 31. 12. 2013 Podmínky kreditních karet z 1. 1. 2013, Podmínky pro fyzické osoby z 1. 1. 2013, Pravidla platebního styku z 1. 1. 2013 a Technické podmínky z 1. 1. 2013 a od 1. 1. 2014 Podmínky kreditních karet, Podmínky pro fyzické osoby, Pravidla platebního styku a Technické podmínky.

Platební karta, v tomto konkrétním případě Kreditní 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). Výběr hotovosti platební kartou prostřednictvím bankomatu je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku (tj. výběr hotovosti z platebního účtu).

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatele mají být peněžní prostředky odepsány).

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

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že mu dne 15. 5. 2014 v ranních hodinách přibližně ve 4:00 hod. místního času neznámé osoby v Bukurešti v klubu Bora Bora odcizily Kreditní kartu a mobilní telefon s číslem ■■■, jehož SIM kartu zničily. V průběhu řízení Navrhovatel doplnil, že mu pachatelé Kreditní kartu a mobilní telefon pravděpodobně odcizili z jeho mikiny a následně vrátili zpět. Navrhovatel tvrdí, že si mikinu svléknul někdy po 3:00 hod. a ponechal ji na věšáku, avšak dohlížel na ni. Okolo 4:00 hod. si ji opět oblékl a z klubu odešel.

Navrhovatel tvrdí, že přibližně v 10:00 hod. téhož dne zjistil jeho kolega, který s ním byl v klubu, z výpisu na svém mobilním telefonu neautorizované platební transakce na svém účtu. Navrhovatel proto kontaktoval Instituci s dotazem, zda eviduje neautorizované platební transakce ke Kreditní kartě, a zjistil, že tomu tak je.

Navrhovatel popisuje, že sám dne 15. 5. 2014 v klubu Bora Bora provedl tři platební transakce a jeden pokus o platební transakci, což dokládá stvrzenkami, autorizací všech ostatních platebních transakcí a provedení dalších pokusů o platební transakce ze dne 15. 5. 2014 však popírá. Navrhovatel dále popisuje, že podle informací, které získal od ■■■, styčného důstojníka Policie ČR pro Rumunsko, jde za poslední měsíc (v době podání návrhu – pozn. finančního arbitra) o čtvrtý podobný případ v klubu Bora Bora.

Navrhovatel tvrdí, že Instituce měla sporné platební transakce jako jasně podezřelé zablokovat a že jej měla kontaktovat nejen na telefonním čísle ■■■, ale také na telefonním čísle ■■■ a na jeho e-mailové adrese.

Navrhovatel dále tvrdí, že PIN ke Kreditní kartě nikomu neprozradil, ani si jej nepoznamenal a nepřiložil ke Kreditní kartě. Současně PIN ke Kreditní kartě nikdo neviděl, když ho Navrhovatel zadával při autorizaci platebních transakcí a pokusu o platební transakci, které sám provedl v klubu Bora Bora, neboť Navrhovatel při zadávání PIN vždy zakrývá terminál druhou rukou.

6. Tvrzení Instituce

Instituce se k předmětu sporu nevyjádřila, pouze zodpověděla dotazy finančního arbitra, ke kterým uvedla:

- a) Kreditní karta byla opatřena magnetickým proužkem, kontaktním i bezkontaktním čipem;

- b) s Kreditní kartou bylo možno provést platební transakci bez zadání PIN bezkontaktně do částky 500 Kč, dále přes internet u obchodníků, kteří nepodporují 3D Secure zabezpečení, a platbu u obchodníka na nečipovém platebním terminálu v závislosti na jeho nastavení;
- c) při sporných platebních transakcích byl čten kontaktní čip a zadán PIN;
- d) u platebních karet stejného typu, jako byla Kreditní karta, není PIN v magnetickém proužku vůbec uložen; v čipu je uložen v zaheslované podobě, z čipu jej však nelze získat, resp. žádný úspěšný pokus o prolomení zabezpečení čipu nebyl v praxi prokázán;
- e) částky uvedené v potvrzení Instituce o provedených transakcích adresovaném Navrhovateli ze dne 15. 5. 2014 jsou uvedeny v českých korunách přepočítané autorizačním systémem s použitím směnného kurzu platného v okamžiku autorizace každé transakce;
- f) částky uvedené v autorizačním logu Kreditní karty jsou uvedeny v českých korunách přepočítané s použitím směnného kurzu platného v okamžiku zaúčtování každé transakce;
- g) zdrojem dat v autorizačním logu Kreditní karty je autorizační systém Instituce a autorizační log obsahuje údaje platné v okamžiku zpracování platební transakce na straně Instituce;
- h) všechny platební transakce ze dne 15. 5. 2014 byly přepočteny do korun českých postupem podle čl. 3.4.1. Podmínek kreditních karet, přičemž tento přepočet probíhá ve dvou krocích (nejprve z původní měny do měny euro, kdy přepočet provádí společnost MasterCard, a poté z měny euro do měny koruna česká, kdy přepočet provádí Instituce); směnný kurz uvedený ve Výpise je výsledným směnným kurzem vypočteným jako podíl výsledné zaúčtované částky v korunách českých a částky v původní měně v rumunském leu; do výpočtu však vstupuje původní částka transakce a výsledná zaúčtovaná částka v korunách českých zaokrouhlená na 2 desetinná místa, proto jsou na Výpise uvedené rozdílné směnné kurzy i u transakcí, které byly přepočítány stejnými směnnými kurzy;
- i) adresa obchodního místa obchodníka Bora Bora, kde byly uskutečněny sporné platby u obchodníka, je Bulevardul Mărășești Nr. 16, Bukurešť;
- j) adresa bankomatu, na kterém byly provedeny sporné výběry hotovosti, je Bulevardul Mărășești Nr. 2B Bl. B, Bukurešť;
- k) Instituce nemůže předložit stvrzenky k pokusům o platební transakce ze dne 15. 5. 2014, 3:41:28 hod., 3:42:18 hod. a 3:52:38 hod., neboť obchodník nemá povinnost uchovávat stvrzenky k zamítnutým platebním transakcím.

7. Dokazování a hodnocení důkazů

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

Předmětem projednávaného sporu jsou platby u obchodníka a výběry hotovosti prostřednictvím bankomatu s použitím platebního prostředku.

Pokud jde o podklady, ze kterých finanční arbitr vycházel při vydání tohoto rozhodnutí, pak shromáždil všechny jemu dostupné a známé podklady. Finanční arbitr proto od Instituce vyžádal:

- a) autorizační log platebního prostředku (tj. Kreditní karty);
- b) stvrzenky k platbám u obchodníka Bora Bora (dále jen „Obchodník“);

- c) žurnál bankomatu, na kterém byly provedeny sporné výběry hotovosti (dále jen „Bankomat“).

Finanční arbitr v tomto případě nezískal kamerové záznamy z Bankomatu nebo z obchodního místa Obchodníka, kde proběhly sporné platební transakce. V této souvislosti však Instituce neporušila žádnou právní povinnost, neboť pořizování a uchovávání záznamů, zejména pak u bankomatů a obchodních míst, které neprovozuje, dosud neukládá poskytovatelům platebních služeb žádný právní předpis.

Autorizační log platebního prostředku je záznamem o všech požadavcích uskutečněných konkrétním platebním prostředkem, tedy zaznamenává jednotlivé požadavky na provedení platebních transakcí (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů, příp. webových platebních bran). Žurnál bankomatu je záznamem, který pořizuje bankomat o všech operacích uskutečněných prostřednictvím konkrétního bankomatu za dané období (úspěšné i neúspěšné výběry hotovosti, platební příkazy k převodu peněžních prostředků, dotazy na zůstatek, záznamy o dotaci a závěrce bankomatu). Autorizační log platebního prostředku a žurnál bankomatu považuje finanční arbitr za spolehlivé zdroje informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu je vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá.

Autorizační log Kreditní karty v tomto případě dne 15. 5. 2014 zaznamenal 11 operací mj. s uvedením:

1. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 02:24:14.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („5813“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („3,186.78“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („3092.92“); částky operace v původní měně („500.00“); původní měny („RON“), státu registrace obchodníka („Rumunsko“), výsledku autorizace na straně Instituce („Schváleno“), názvu obchodníka („BORA BORA“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („Držitel karty přítomen“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („00“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („Ano“);
2. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 02:42:37.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („5813“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („3,186.78“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („3092.92“); částky operace v původní měně („500.00“); původní měny („RON“), státu registrace obchodníka („Rumunsko“), výsledku autorizace na straně Instituce („Schváleno“), názvu obchodníka („BORA BORA“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („Držitel karty přítomen“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („00“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („Ano“);
3. čísla Kreditní karty („■5“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 03:13:42.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („5813“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („6,373.28“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („6185.83“); částky operace v původní měně („1.000.00“); původní měny („RON“), státu registrace obchodníka („Rumunsko“), výsledku autorizace na straně Instituce („Schváleno“), názvu obchodníka („BORA BORA“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („Držitel karty přítomen“), počtu špatně zadaných PIN

- kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („00“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („Ano“);
4. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 03:14:59.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („5813“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („6,373.28“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („6185.83“); částky operace v původní měně („1.000.00“); původní měny („RON“), státu registrace obchodníka („Rumunsko“), výsledku autorizace na straně Instituce („Schváleno“), názvu obchodníka („BORA BORA“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („Držitel karty přítomen“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („00“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („Ano“);
 5. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 03:25:06.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („5813“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („60,547.10“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („58765.39“); částky operace v původní měně („9.500.00“); původní měny („RON“), státu registrace obchodníka („Rumunsko“), výsledku autorizace na straně Instituce („Schváleno“), názvu obchodníka („BORA BORA“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („Držitel karty přítomen“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („00“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („Ano“);
 6. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 03:28:56.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě finanční instituce – auto cash, tedy bankomat („6011“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („16408.17“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („16408.17“); částky operace v původní měně („16408.17“); původní měny („CZK“), státu registrace obchodníka („Rumunsko“), výsledku autorizace na straně Instituce („Schváleno“), názvu obchodníka („BD.MARASESTI NR.2B B“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („Držitel karty přítomen“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („00“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („Ano“);
 7. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 03:30:08.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě finanční instituce – auto cash, tedy bankomat („6011“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („16408.17“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („16408.17“); částky operace v původní měně („16408.17“); původní měny („CZK“), státu registrace obchodníka („Rumunsko“), výsledku autorizace na straně Instituce („Schváleno“), názvu obchodníka („BD.MARASESTI NR.2B B“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („Držitel karty přítomen“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („00“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („Ano“);
 8. čísla Kreditní karty („■“), data a času uskutečnění operace („2014-05-15 03:41:29.000“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („5813“); typu operace a způsobu autorizace operace („0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („117530.78“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („117530.78“); částky operace v původní měně („19000.00“); původní měny („RON“),

státu registrace obchodníka („*Rumunsko*“), výsledku autorizace na straně Instituce („*Zamítnuto - překročen limit*“), názvu obchodníka („*BORA BORA*“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („*Držitel karty přítomen*“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („*00*“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („*Ano*“);

9. čísla Kreditní karty („*■*“), data a času uskutečnění operace („*2014-05-15 03:42:19.000*“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („*5813*“); typu operace a způsobu autorizace operace („*0510 - transakce přes čip se zadáním PINu*“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („*61858.30*“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („*61858.30*“); částky operace v původní měně („*10000.00*“); původní měny („*RON*“), státu registrace obchodníka („*Rumunsko*“), výsledku autorizace na straně Instituce („*Zamítnuto - překročen limit*“), názvu obchodníka („*BORA BORA*“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („*Držitel karty přítomen*“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („*00*“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („*Ano*“);
10. čísla Kreditní karty („*■*“), data a času uskutečnění operace („*2014-05-15 03:43:18.000*“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („*5813*“); typu operace a způsobu autorizace operace („*0510 - transakce přes čip se zadáním PINu*“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („*31,810.11*“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („*30929.15*“); částky operace v původní měně („*5000.00*“); původní měny („*RON*“), státu registrace obchodníka („*Rumunsko*“), výsledku autorizace na straně Instituce („*Schváleno*“), názvu obchodníka („*BORA BORA CLUB*“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („*Držitel karty přítomen*“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („*00*“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („*Ano*“);
11. čísla Kreditní karty („*■*“), data a času uskutečnění operace („*2014-05-15 03:52:38.000*“), kategorie činnosti obchodníka, v tomto případě bary, diskotéky, noční kluby a taverny („*5813*“); typu operace a způsobu autorizace operace („*0510 - transakce přes čip se zadáním PINu*“), částky operace v korunách českých v okamžiku zaúčtování na kartový účet („*31,810.11*“), částky operace v korunách českých v okamžiku autorizace („*30929.15*“); částky operace v původní měně („*5000.00*“); původní měny („*RON*“), státu registrace obchodníka („*Rumunsko*“), výsledku autorizace na straně Instituce („*Zamítnuto - překročen limit*“), názvu obchodníka („*BORA BORA CLUB*“), indikátoru fyzické přítomnosti Kreditní karty u provedení operace („*Držitel karty přítomen*“), počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu, v tomto případě žádný („*00*“), a údaje, zda bylo k provedení operace potřeba zadat PIN („*Ano*“).

Navrhovatel tvrdí, že sám provedl operace uvedené shora pod pořadovými čísly 1. až 4., tj. platbu u obchodníka ve výši 500 rumunských leu ve 2:24:14 hod., platbu u obchodníka ve výši 500 rumunských leu ve 2:42:37 hod., platbu u obchodníka ve výši 1.000 rumunských leu ve 3:13:42 hod. a platbu u obchodníka ve výši 1.000 rumunských leu ve 3:14:59 hod., což dokládá čtyřmi stvrzenkami:

1. stvrzenkou z 15. 5. 2014, 3:24:13 hod. na úspěšnou platební transakci ve výši 500 rumunských leu, pořadové číslo 011120;
2. stvrzenkou z 15. 5. 2014, 3:42:37 hod. na úspěšnou platební transakci ve výši 500 rumunských leu, pořadové číslo 011121;
3. stvrzenkou z 15. 5. 2014, 4:13:41 hod. na pokus o platební transakci, částka neuvedena, pořadové číslo 011125;
4. stvrzenkou z 15. 5. 2014, 4:14:58 hod. na úspěšnou platební transakci ve výši 500 rumunských leu, pořadové číslo 011126.

Provedení všech dalších operací ze dne 15. 5. 2014 Navrhovatel popírá (dále souhrnně jen „Sporné operace“, příp. u úspěšných platebních transakcí „Sporné platební transakce“, u úspěšných plateb u obchodníka „Sporné platby u obchodníka“ a u výběrů z Bankomatu „Sporné výběry hotovosti“).

Srovnáním autorizačního logu Kreditní karty a stvrzenky pořadové číslo 011125 finanční arbitr zjistil, že autorizační log Kreditní karty označuje za schválenou i operaci, která ve skutečnosti neproběhla úspěšně. Instituce tvrdí, že zdrojem dat v autorizačním logu Kreditní karty je autorizační systém Instituce a autorizační log obsahuje údaje platné v okamžiku zpracování platební transakce na straně Instituce. Z e-mailu společnosti Banca Comerciala Romana adresovaného Instituci ze dne 27. 8. 2014, 14:26 hod. finanční arbitr zjistil, že tato operace byla zamítnuta z důvodu „time out“. Finanční arbitr proto usuzuje, že tato operace byla sice schválena vydavatelem Kreditní karty, tedy Institucí, odeslání tohoto schválení na terminál Obchodníka však přesáhlo předepsaný časový limit a operaci proto zamítl terminál.

Finanční arbitr se proto v otázce skutečného provedení ostatních platebních transakcí, které Navrhovatel popírá, nemohl opřít pouze o autorizační log Kreditní karty. Instituce ke Sporným operacím doložila žurnál Bankomatu a následující stvrzenky:

1. stvrzenku z 15. 5. 2014, 4:25:06 hod. na úspěšnou platební transakci ve výši 9.500 rumunských leu, pořadové číslo 011129;
2. stvrzenku z 15. 5. 2014, 4:42 hod. na úspěšnou platební transakci ve výši 5.000 rumunských leu (na rozdíl od ostatních plateb u Obchodníka se v tomto případě čas platební transakce na stvrzence liší od času v autorizačním logu minimálně o 18 sekund; v tomto případě však transakce proběhla na jiném terminálu než ostatní operace u Obchodníka, který může mít nastavený jiný čas).

Ze žurnálu Bankomatu zjistil, že Bankomat ke Sporným výběrům hotovosti mj. zaznamenal:

1. začátek platební transakce („2014-05-15 04:28:25 Transaction Started“) a vložení Kreditní karty („2014-05-15 04:28:25 Card Inserted“ a „2014-05-15 04:28:30 Card number: ■“), zadání PIN („2014-05-15 04:28:37 PIN entered“), zadání požadavku uživatele na výběr hotovosti ve výši 2.500 (rumunských leu) („2014-05-15 04:28:48 Amount Buffer: [000000002500]“), příprava na vydání hotovosti ve složení 25 bankovek o nominální hodnotě 100 (rumunských leu) („2014-05-15 04:28:57 Notes to stack: 0,0,0,25“), vydání hotovosti („2014-05-15 04:29:18 Notes presented“), odebrání hotovosti [„2014-05-15 04:29:18 *CASH TAKEN (Notes taken“)], tisk stvrzenky („DATA 15/05/14 ORA 04:28 ATM NCR06071 SECV 8757, BD. MARASESTI NR.2B BL.B BUCURESTI RO CARD: ■ NUMERAR CONT CARD RRN: 11559694693 SUMA CERUTA: 2,500.00 RON SUMA PRIMITA: 2,500.00 RON SUMA PLATITA: 16,408,17 CZK CURS VALUTAR: 1 CZK= 0.1524 RON ...“), konec platební transakce („2014-05-15 04:29:35 Transaction Ended“);
2. začátek platební transakce („2014-05-15 04:29:38 Transaction Started“) a vložení Kreditní karty („2014-05-15 04:29:38 Card Inserted“ a „2014-05-15 04:29:43 Card number: ■“), zadání PIN („2014-05-15 04:29:48 PIN entered“), zadání požadavku uživatele na výběr hotovosti ve výši 2.500 (rumunských leu) („2014-05-15 04:29:55 Amount Buffer: [000000002500]“), příprava na vydání hotovosti ve složení 25 bankovek o nominální hodnotě 100 (rumunských leu) („2014-05-15 04:30:09 Notes to stack: 0,0,0,25“), vydání hotovosti („2014-05-15 04:30:27 Notes presented“), odebrání hotovosti [„2014-05-15 04:30:28 *CASH TAKEN (Notes taken“)], tisk stvrzenky („DATA 15/05/14 ORA 04:30 ATM NCR06071 SECV 8758, BD. MARASESTI NR.2B BL.B BUCURESTI RO CARD: ■ NUMERAR CONT CARD RRN: 11559694693 SUMA CERUTA: 2,500.00 RON SUMA PRIMITA: 2,500.00 RON SUMA PLATITA: 16,408,17 CZK CURS VALUTAR: 1 CZK= 0.1524 RON ...“), konec platební transakce („2014-05-15 04:30:45 Transaction Ended“).

Finanční arbitr zjistil, že Kreditní karta byla opatřena jak magnetickým proužkem, tak čipem. Magnetický proužek platebních karet funguje na principu magnetického záznamu a jsou zde zaznamenány identifikační údaje potřebné pro provádění transakcí. U platebních karet, které mají pouze magnetický proužek, byly zaznamenány případy okopírování proužku a následného vyrobení kopie platební karty. To však samo o sobě nestačí k jejímu zneužití (tzv. skimmingu), neboť z magnetického proužku nelze zjistit PIN potřebný k autorizaci platebních transakcí. U čipové technologie, kdy jsou výše uvedené údaje obsaženy v zabudovaném mikroprocesoru, nemá finanční arbitr k dnešnímu dni informace, které by prokázaly její úspěšné kopírování. Ke zneužití platební karty však v obou případech může dojít pouze za předpokladu, že je současně známo číslo PIN, např. tím, že je odpozorováno při transakci prováděné držitelem platební karty anebo jinak získáno z dispozice držitele karty.

V tomto případě autorizační log Kreditní karty u všech operací ze dne 15. 5. 2014 zaznamenal čtení čipu (údaj „0510 - transakce přes čip se zadáním PINu“). Z toho vyplývá, že při těchto operacích, a tedy i při Sporných operacích, nebyla použita kopie Kreditní karty, nýbrž její originál. Jak finanční arbitr zjistil z veřejně dostupných zdrojů, obchodní místo Obchodníka je od Bankomatu vzdáleno přibližně 300 metrů, což nevyvolává pochybnosti o tom, že platby u Obchodníka i výběry z Bankomatu byly provedeny originálem platební karty.

Ze shromážděných podkladů má proto finanční arbitr za prokázané, že v projednávaném případě dne 15. 5. 2014 provedl Navrhovatel s originálem Kreditní karty platbu u Obchodníka ve výši 500 rumunských leu ve 3:24 hod. místního času (tj. ve 2:24 hod. času v ČR), dále platbu u Obchodníka ve výši 500 rumunských leu ve 3:42 hod. místního času (tj. ve 2:42 hod. času v ČR), pokus o platbu u Obchodníka ve výši 1.000 rumunských leu ve 4:13 hod. místního času (tj. ve 3:13 hod. času v ČR) a platbu u Obchodníka ve výši 1.000 rumunských leu ve 4:14 hod. místního času (tj. ve 3:14 hod. času v ČR). Finanční arbitr bere dále za prokázané, že s originálem Kreditní karty byla dále provedena platba u Obchodníka ve výši 9.500 rumunských leu ve 4:25 hod. místního času (tj. ve 3:25 hod. času v ČR), výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 2.500 rumunských leu ve 4:29 hod. místního času (tj. ve 3:29 hod. času v ČR, jedná se o čas odebrání bankovek podle žurnálu Bankomatu), výběr hotovosti z Bankomatu ve výši 2.500 rumunských leu ve 4:30 hod. místního času (tj. ve 3:29 hod. času v ČR, jedná se o čas odebrání bankovek podle žurnálu Bankomatu), pokus o platbu u Obchodníka ve výši 19.000 rumunských leu ve 4:41 hod. místního času (tj. ve 3:41 hod. času v ČR), pokus o platbu u Obchodníka ve výši 10.000 rumunských leu ve 4:42 hod. místního času (tj. ve 3:42 hod. času v ČR), platba u Obchodníka ve výši 5.000 rumunských leu ve 4:43 hod. místního času (tj. ve 3:43 hod. času v ČR, jedná se o čas podle autorizačního logu Kreditní karty) a pokus o platbu u Obchodníka ve výši 5.000 rumunských leu ve 4:52 hod. místního času (tj. ve 3:52 hod. času v ČR).

Platební transakce, v tomto případě platba u obchodníka a výběr hotovosti prostřednictvím bankomatu, je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Plátcem je pak ve smyslu § 2 odst. 3 písm. a) téhož zákona uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce. Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a (jeho) poskytovatelem (platebních služeb)“.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce v Pravidlech platebního styku, kde podle čl. 2.1.5. „[p]latební transakce je autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas, pokud příslušný právní předpis nestanoví jinak. ... Klient udělí a předá Bance souhlas s Platební transakcí následujícími způsoby: ... (d) v případě Platební transakce prováděné jinými Platebními prostředky, zejména Kartami (i) zadáním kódu A-PIN, (ii) podepsáním příslušného dokladu o Platební transakci podpisem odpovídajícím podpisu na podpisovém proužku Karty, (iii) sdělením příslušných identifikačních údajů

Platebního prostředku a CVV nebo CVC kódu případně 3D Secure kódu příslušné osobě, anebo (iv) přiložením Platebního prostředku k terminálu pro akceptaci platebních prostředků.“

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, záúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou“.

Instituce nerozporovala tvrzení Navrhovatele o tom, že sporné výběry hotovosti sám neprovedl. Instituce ani nerozporovala tvrzení Navrhovatele, že mu Kreditní karta byla odcizena. Instituce tak v tomto případě netvrdí ani nedokládá, že Navrhovatel sporné platební transakce autorizoval, tedy že k nim dal platební příkaz ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku. Instituce pouze doložila autorizační log Kreditní karty, stvrzenky a žurnál Bankomatu. Autorizační log Kreditní karty, stvrzenky a žurnál Bankomatu v tomto případě dokládají, že Sporné platby u obchodníka byly provedeny za použití Kreditní karty a potvrzeny zadáním čísla PIN a podpisem, Sporné výběry hotovosti pak byly provedeny za použití Kreditní karty a potvrzeny zadáním čísla PIN.

Navrhovatel tvrzené odcizení Kreditní karty dokládá záznamem o podání trestního oznámení na policii v Rumunsku a tvrdí, že mu Kreditní karta byla pravděpodobně odcizena a následně vrácena zpět.

Finanční arbitr má v tomto případě pochybnosti o tom, zda vůbec k odcizení Kreditní karty došlo, tedy zda vůbec (resp. zda všechny) jsou Sporné platební transakce neautorizované. Podání trestního oznámení však samo o sobě není důkazem o tom, že ke krádeži skutečně došlo, když vrácení odcizených věcí z povahy věci není běžné. Navíc Navrhovatel v záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „15_5_2014_1_1014301527_1_30.wav“ k dotazu operátorky Instituce, zda měla Kreditní kartu v ruce nějaká třetí osoba, konstatuje: „*no, já jsem jakoby, že jo, byl jsem hodně opilý, ale nemyslím si, že bych někomu dával kartu, to si určitě nemyslím.*“ Navrhovatel se tak podle svého tvrzení nacházel ve značně podnapilém stavu a sám připouští, že nemůže s naprostou jistotou vědět, které transakce skutečně autorizoval, popř. zda neautorizoval platební transakce v jiné částce, než zamýšlel. Nadto finanční arbitr zkoumáním stvrzenek k platbám u obchodníka konstatuje, že z podpisů na stvrzenkách se žádný podpis na první pohled výrazně nepodobá podpisu Navrhovatele na Žádosti o kreditní kartu a návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem, zejména ne podpisy na stvrzenkách k platbám, o kterých Navrhovatel tvrdí, že je sám prováděl. Nejvíce podobným podpisu Navrhovatele se naopak jeví podpis na stvrzence pořadové číslo 011129 (platba 9.500 rumunských leu, kterou Navrhovatel označuje za neautorizovanou), a to z důvodu tahu počátečního písmene N, kdy na této stvrzence, stejně jako na Žádosti o kreditní kartu a na návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem, začíná tah toho písmene v jeho horní části a pokračuje směrem dolů, poté opět nahoru a dolů směrem vpravo.

Současně musí však vzít finanční arbitr v úvahu, že jsou tu i okolnosti, které připouštějí závěr, že všechny Sporné operace neprováděl sám Navrhovatel, když první transakce provedená na Bankomatu začala již 3 minuty po uskutečnění předcházející transakce u Obchodníka. Vzhledem k potřebě urazit za účelem výběru z Bankomatu 300 metrů během 3 minut nepovažuje finanční arbitr za pravděpodobné, že by tak učinil Navrhovatel v neznámém prostředí a, jak finanční arbitr zjišťuje níže, v podnapilém stavu. Současně výše částek následných platebních transakcí, zejména pak pokusů o platbu u Obchodníka, spíše svědčí o možné neznalosti limitů Kreditní karty, která je u držitele platební karty méně pravděpodobná než u cizí osoby.

Existují-li pochybnosti o autorizaci platební transakce autorizované mj. podpisem, je na místě opatřit si znalecký posudek z oboru písmoznalectví. V tomto případě však finanční arbitr k tomuto kroku nepřistoupil, neboť v případě, že by byly sporné platební transakce autorizované, by musel návrh zamítnout, a v případě, že by ze znaleckého posudku vyplynulo, že podpisy na stvrzenkách Sporných plateb u obchodníka nepatří Navrhovateli, posuzoval by tyto platební transakce jako neautorizované, stejně jako to činí dále.

Pro případ odcizení platebního prostředku, v tomto případě Kreditní karty, zákon o platebním styku v ustanovení § 116 upravuje rozsah odpovědnosti uživatele i poskytovatele platebních služeb za ztrátu z provedených neautorizovaných platebních transakcí.

Podle § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku nese ztrátu plátce (v tomto případě Navrhovatel), a to „do výše 150 eur, pokud tato ztráta byla způsobena 1. použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo 2. zneužitím platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků, ve zbytku je ztráta z neautorizovaných platebních transakcí pokryta odpovědností poskytovatele platebních služeb plátce“ (v tomto případě Instituce). To však neplatí v případech, kdy ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí nese v plném rozsahu plátce [v tomto případě Navrhovatel, § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku] anebo poskytovatel platebních služeb plátce (v tomto případě Instituce, § 116 odst. 2 zákona o platebním styku).

Podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku plátce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí „v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101“.

Podle § 116 odst. 2 zákona o platebním styku nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí naopak v plném rozsahu poskytovatel platebních služeb plátce, „pokud plátce nejednal podvodně a ztráta vznikla po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, poskytovatel nezajistil, aby uživateli byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“

Ustanovení § 116 zákona o platebním styku je transpozicí čl. 61 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Směrnice“). Čl. 59 odst. 2 Směrnice stanoví, že „[p]okud uživatel platební služby popírá autorizaci provedené platební transakce, použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem platebních služeb nemusí být samo o sobě postačující pro prokázání, zda daná platební transakce byla plátcem autorizována nebo zda se plátce dopustil podvodu nebo zda z důvodu hrubé nedbalosti nebo úmyslně nesplnil jednu nebo více svých povinností podle článku 56.“ Přestože toto ustanovení Směrnice nebylo do zákona o platebním styku výslovně transponováno, představuje podle názoru finančního arbitra výkladové vodítko při aplikaci § 116 zákona o platebním styku a při provádění dokazování. Nadto „[č]eský zákonodárce netransponoval výslovně čl. 59 odst. 2 směrnice o platebních službách, podle něhož použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem „nemusí být samo o sobě postačující k prokázání“ autorizace nebo podvodu, úmyslu či hrubé nedbalosti na straně plátce. Citované ustanovení totiž neříká nic jiného než to, co vyplývá již ze zásady volného hodnocení důkazů, která platí jak v civilním soudním řízení, tak v řízení před finančním arbitrem...“ (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).

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 nabýt 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) ...“

Při hledání odpovědi na otázku, zda a v jakém rozsahu nese ztrátu ze sporných neautorizovaných platebních transakcí v tomto případě Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce nebo Navrhovatel jako plátce, se finanční arbitr zabýval otázkami, zda:

- a) Navrhovatel oznámil odcizení Kreditní karty před nebo po provedení sporných platebních transakcí;
- b) Instituce zajistila, aby Navrhovatel měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení Kreditní karty;
- c) Navrhovatel nezpůsobil ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí, které jsou předmětem tohoto sporu, podvodně;
- d) Navrhovatel v souvislosti s neautorizovanými platebními transakcemi, které jsou předmětem tohoto sporu, neporušil některou povinnost podle § 101 zákona o platebním styku úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Ad a)

Z autorizačního logu Kreditní karty vyplývá, že k poslední Sporné platební transakci došlo dne 15. 5. 2014 nejpozději ve 4:43 hod. místního času. Navrhovatel tvrdí, že provedení Sporných platebních transakcí zjistil téhož dne okolo 10:00 hod. místního času a poté Sporné platební transakce oznámil Instituci. Telefonický hovor, kterým Navrhovatel oznámil Instituci zneužití Kreditní karty, začal dne 15. 5. 2014 v 10:16:20 hod.; to vyplývá z otisku obrazovky systému Instituce dokladujícího datum, čas a trvání telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí, kterým Instituci oznámil zneužití Kreditní karty. Ačkoliv Instituce nespecifikuje, zda se jednalo o 10:16 hod. času v Rumunsku anebo v České republice, je zřejmé, že telefonní hovor začal několik hodin poté, co došlo k uskutečnění poslední Sporné platební transakce. Navrhovatel tak oznámil odcizení Kreditní karty až po provedení Sporných platebních transakcí.

Ad b)

Prostředkem umožňujícím oznámit ztrátu, zneužití, odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty je podle čl. 3.5.1. Pravidel platebního styku tzv. služba CitiPhone. Z vyjádření obou stran sporu nebo podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývá, že by služba CitiPhone nebyla v rozhodné době pro tento případ v provozu. Finanční arbitr má tedy za prokázané, že Instituce zajistila, aby Navrhovatel měl k dispozici vhodné prostředky umožňující oznámit odcizení Kreditní karty.

Ad c)

Finanční arbitr v řízení nezjistil skutečnosti, které by prokazovaly, že Navrhovatel v souvislosti s neautorizovanými platebními transakcemi, které jsou předmětem tohoto sporu, jednal podvodně.

Ad d)

Podle § 101 zákona o platebním styku je uživatel (tj. Navrhovatel) povinen používat platební prostředek (tj. Kreditní kartu) v souladu s rámcovou smlouvou o platebních službách (tj. se

Smlouvou o kartě), zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků (tj. v tomto případě PIN). Dále je uživatel povinen bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb (tj. Instituci) nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku.

Pravidla platebního styku v čl. 3.3.2. stanoví: „Klient (tedy Navrhovatel – pozn. finančního arbitra) je povinen uchovávat Kartu (tedy Kreditní kartu – pozn. finančního arbitra) na bezpečném místě, zejména odděleně od svých osobních dokladů, chránit ji před ztrátou či odcizením. Je také povinen bránit jejímu zneužití a chránit ji před poškozením. Klient musí přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu kódu A-PIN (tedy PIN – pozn. finančního arbitra), Jedinečných identifikátorů Karty a všech personalizovaných bezpečnostních prvků Karty, zejména nesmí poznamenávat A-PIN na Kartu ani ho jinak zaznamenávat, nesmí uchovávat kód A-PIN společně s Kartou ani jej sdělovat třetím osobám.“

Finanční arbitr se proto zabýval otázkami, zda Navrhovatel úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil:

- i) povinnosti vyplývající z čl. 3.3.2. Pravidel platebního styku, tedy ze Smlouvy o kartě jako rámcové smlouvy o platebních službách, uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě a chránit ji před ztrátou či odcizením;
- ii) povinnosti vyplývající z § 101 zákona o platebním styku a čl. 3.3.2. Pravidel platebního styku přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků Kreditní karty (v tomto případě PIN), nepoznamenávat PIN na Kreditní kartu ani jinak ho nezaznamenávat, neuchovávat PIN společně s kartou a nesdělovat PIN třetím osobám;
- iii) povinnosti vyplývající z § 101 zákona o platebním styku bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit Instituci nebo osobě jí určené odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty.

Nedbalostí obecně rozumíme jednu z forem zavinění, přičemž se zpravidla rozlišuje nedbalost vědomá a nevědomá. O nedbalosti vědomé hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, věděla, že může určitý následek způsobit, ale bez přiměřených důvodů spoléhala, že se tak nestane. O nedbalosti nevědomé hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, nevěděla, že může určitý následek způsobit, ale vzhledem k okolnostem a k svým osobním poměrům to vědět měla a mohla.

Nedbalost hrubá se však může vztahovat jak k nedbalosti vědomé, tak nevědomé.

„Nedbalostí obecně rozumíme porušení náležité míry opatrnosti, hrubou nedbalostí je třeba rozumět porušení náležité míry opatrnosti takovým způsobem, který se výrazně vymyká tomu, co je běžně akceptovatelné. Hrubě nedbale jedná ten, komu lze vytknout mimořádně výraznou míru neopatrnosti nebo lehkomyšlnosti“ (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).

Ad i)

Smlouva o kartě v tomto případě stanoví povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě a chránit ji před ztrátou či odcizením.

Navrhovatel tvrdí, že si mikinu, ve které měl Kreditní kartu, svléknul někdy po 3:00 hod. a ponechal ji na věšáku, avšak dohlížel na ni a okolo 4:00 hod. si ji opět oblékl a z klubu odešel a současně v záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „15_5_2014_1_1014301527_1_30.wav“ uvádí: „no, já jsem jakoby, že jo, byl jsem hodně opilý, ale nemyslím si, že bych někomu dával kartu, to si určitě nemyslím.“

Navrhovatel si tak dne 15. 5. 2014, tedy krátce po provedení sporných platebních transakcí, nebyl zcela jist ani tím, zda Kreditní kartu sám někomu nedal, resp. z jeho tvrzení vyplývá, že byl v podnapilém stavu a z toho důvodu si přesně nepamatuje, co se s Kreditní kartou dělo. Nadto je třeba vzít v úvahu, že pachatel krádeže by se musel k tomuto svršku přiblížit dvakrát, neboť by musel Kreditní kartu nejprve (pravděpodobně někdy mezi 4:14 hod. místního času, kdy Navrhovatel provedl poslední z jím autorizovaných platebních transakcí, a 4:25 hod., kdy byla provedena první ze Sporných operací) vzít, musel by s ní provést Sporné operace a opět ji Navrhovateli nejpozději po 4:52 hod., kdy byla provedena poslední Sporná operace, do mikiny vrátit. Pokud by Navrhovatel na mikinu skutečně dohlížel, musel by si všimnout, že se k ní hned dvakrát přiblížila cizí osoba, popř. osoby.

Finanční arbitr proto nepokládá tvrzení Navrhovatele, že na mikinu v době, kdy ji měl odloženou na věšáku, dohlížel, za pravdivé, resp. finanční arbitr nemůže mít tvrzení Navrhovatele ohledně toho, jakým způsobem s Kreditní kartou nakládal, za věrohodná ani za prokázaná.

V tomto případě však je podstatné jednání Navrhovatele spočívající v tom, že 1) se uvedl do stavu, kdy nebyl schopen dodržet svou povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě a chránit ji před ztrátou či odcizením a 2) v tomto stavu se vydal, příp. se již nacházel na veřejném místě, kde lze očekávat odkládání osobních věcí, stejně tak jako pohyb většího množství osob a zhoršenou možnost kontroly nad osobními věcmi. Na takovém místě by i jednání střízlivé osoby, která by uchovávala platební kartu ve svršku, který odkládá mimo sféru svého bezprostředního vlivu, musel finanční arbitr považovat za krajně nebezpečné. Osoba, která je nadto v podnapilém stavu, pak nemůže z povahy věci na takovémto místě zajistit ohlídání svých odložených věcí žádným způsobem.

Finanční arbitr proto uzavírá, že Navrhovatel svým jednáním porušil svou povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě a chránit ji před ztrátou či odcizením z hrubé nedbalosti, neboť Navrhovateli lze vytknout mimořádně výraznou míru neopatrnosti a lehkomyšlnosti, když nejenže neučinil žádná opatření k ochraně Kreditní karty, ač mu to Smlouva o kartě ukládala, ale naopak s ní zacházel způsobem, který její tvrzené odcizení musel výrazně ulehčit.

Ad ii)

Zákon o platebním styku stanoví ve svém § 101 povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků Kreditní karty. Smlouva o kartě stanoví povinnost nepoznamenávat PIN na Kreditní kartu ani jinak ho nezaznamenávat, neuchovávat PIN společně s kartou a nesdělovat PIN třetím osobám.

K povaze povinností stanovených rámcovou smlouvou na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků je třeba poznamenat, že takové povinnosti musí být přiměřené. Po uživateli nelze požadovat taková opatření, která by prakticky zcela znemožnila rozumné používání platebního prostředku (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011). Povinnosti stanovené Smlouvou o kartě hodnotí finanční arbitr ve světle tohoto výkladu jako přiměřené, neboť rozumné používání platebního prostředku nijak výrazně neomezují.

Navrhovatel svá tvrzení, že PIN ke Kreditní kartě nikomu neprozradil, ani si jej nepoznamenal a nepřiložil ke Kreditní kartě a že PIN ke Kreditní kartě nikdo neviděl, když jej sám Navrhovatel zadával při autorizaci platebních transakcí v klubu Bora Bora, nijak nedokládá.

Z autorizačního logu Kreditní karty však vyplývá, že u všech Sporných operací byl PIN zadán správně na první pokus (údaj o počtu špatně zadaných PIN kódů od posledního správně zadaného PIN kódu je u všech Sporných operací 0).

Pokud jde o PIN, finanční arbitr vychází z obecného pojetí tohoto personalizovaného bezpečnostního prvku používaného u platebních karet. PIN je dán kombinací čtyř číslic. V případě, že lze jako PIN zvolit veškeré kombinace od 0000 do 9999, pravděpodobnost správného zadání PIN na první pokus bez jeho předchozí znalosti je rovna 0,0001, tj. 1/10000 (0,01 %).

Finanční arbitr uzavírá, že náhodné zadání správného PIN na první pokus bez jeho znalosti je natolik nepravděpodobné, že osoba, která zadávala ve sporných případech PIN, a to správně na první pokus, jej musela předem znát.

Co se týče možnosti získat PIN přímo z platební karty, je potřeba rozlišovat mezi platebními kartami s magnetickým proužkem a platebními kartami s čipem. Magnetický proužek platebních karet funguje na principu magnetického záznamu a jsou zde zaznamenány identifikační údaje potřebné pro provádění transakcí. U čipové technologie pak jsou tyto údaje obsaženy v zabudovaném mikroprocesoru. Podle sdělení Instituce Kreditní karta obsahovala jak magnetický proužek, tak čip. V magnetickém proužku není PIN vůbec obsažen, a proto jej z něho nelze ani získat. V případě platebních karet s čipem je PIN sice uložen přímo v čipu, avšak v šifrované podobě a finančnímu arbitrovi není známa existence metody, s jejíž pomocí by bylo možné PIN z čipu platební Kreditní karty v běžných podmínkách získat. Finanční arbitr v projednávaném případě nezjistil, že použití Kreditní karty k provedení sporných platebních transakcí byl získán PIN přímo z Kreditní karty.

Dalším možným způsobem, jak zjistit PIN, je jeho odpozorování při provádění platební transakce oprávněným uživatelem platební karty. V tomto případě provedl Navrhovatel krátce před provedením Sporných operací celkem čtyři operace, u kterých zadal PIN. Navrhovatel sice v návrhu na zahájení řízení tvrdí, že při jím autorizovaných transakcích nikdo neviděl PIN, který zadával, a v průběhu řízení doplnil, že vždy, když zadává PIN, zakryje si jej druhou rukou, finanční arbitr však nemůže mít toto tvrzení Navrhovatele za prokázané. Navrhovatel se totiž, jak výše uvedeno, nacházel ve značně podnapilém stavu. V takovém stavu těžko mohl svému okolí věnovat takovou pozornost, aby mohl tvrdit, že zadávaný PIN nikdo neodpozoroval. Současně nelze uzavřít, že v takovém případě dodržel stejný standard bezpečnosti při zadávání PIN, jako (podle svého tvrzení) běžně dodržuje. Navrhovatel v tomto případě k dotazu operátorky Instituce nebyl schopen ani potvrdit, zda měla Kreditní kartu v rukou nějaká třetí osoba, finanční arbitr proto nemůže uzavřít, že si Navrhovatel přesně pamatuje, jak u všech jím provedených platebních transakcí zadával PIN. Nadto Navrhovatel v záznamu telefonního hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „[REDACTED]_15_5_2014_1_1014301527_1_30.wav“ uvádí: „... pokud to někdo zneužil, dejme tomu tím způsobem, že viděl, jak zadávám PIN, a pak si tam jakoby ten PIN zadal sám, ten dotyčnej, a strhnul si větší částku, dá se proti tomu bojovat?“

Je tak zřejmé, že Navrhovatel krátce pro provedení sporných platebních transakcí sám považoval odpozorování PIN za možné, což popírá jeho přesvědčení vyjádřené v návrhu, že PIN nikdo neodpozoroval.

Finanční arbitr má za to, že by Navrhovatel v tomto případě musel PIN zadávat takovým způsobem, že by jej třetí osoba mohla odpozorovat. Finanční arbitr tu opět musel přihlídnout i k podnapilosti Navrhovatele a dospívá k závěru, že tím, že se Navrhovatel uvedl do stavu, kdy nebyl schopen zajistit ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků, a v tomto stavu přistoupil k provádění platebních transakcí, při kterých musel PIN zadávat, porušil svou povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN, a to z hrubé nedbalosti, neboť osoba v tomto stavu nemůže z povahy věci s dostatečnou měrou kontrolovat, zda má potřebný diskrétní prostor k zadání PIN.

Poslední možností zjištění PIN je jeho uvedení v blízkosti Kreditní karty, které by samo o sobě znamenalo porušení povinnosti přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN.

Navrhovatel uvedení PIN v blízkosti Kreditní karty popírá a Instituce nepředložila žádné důkazní prostředky, ze kterých by vyplýval opak. Vzhledem k výše uvedenému (tedy existence pouze dvou možností zjištění PIN a rozporu tvrzení Navrhovatele se skutečnostmi zjištěnými v řízení) však má finanční arbitr za to, že k zjištění PIN muselo dojít buď jeho odpozorováním při provádění operací s Kreditní kartou, které prováděl Navrhovatel krátce před jejím odcizením, anebo uvedením PIN v blízkosti Kreditní karty.

Finanční arbitr nemá v tomto případě dostatečné podklady k učinění závěru, ke kterému z těchto dvou způsobů zjištění PIN ve skutečnosti došlo, avšak v obou případech Navrhovatel musel porušit svou povinnost přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaného bezpečnostního prvku Kreditní karty z hrubé nedbalosti.

Ad iii)

Pokud jde o zákonnou a smluvně převzatou povinnost Navrhovatele bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit Instituci nebo osobě jí určené odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty, neprodleně nahlásit Instituci ztrátu Kreditní karty a neprodleně nahlásit Instituci operaci, k jejímuž provedení nedal příkaz, její porušení, ať už úmyslné nebo z hrubé nedbalosti, je podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku třeba posuzovat tehdy, pokud jejím porušením Navrhovatel ztrátu způsobil.

Zákon o platebním styku váže povinnost oznámit Instituci odcizení Kreditní karty na okamžik zjištění odcizení Kreditní karty. Navrhovatel tvrdí, že ztrátu zjistil až kolem 10:00 hod. místního času.

Instituce nedoložila, že by Navrhovatel zjistil odcizení Kreditní karty dříve.

Ze autorizačního logu Kreditní karty vyplývá, že k poslední platební transakci došlo dne 15. 5. 2014 ve 4:43 hod.

Z toho vyplývá, že Navrhovatel zjistil odcizení Kreditní karty až poté, co došlo k poslední ze Sporných platebních transakcí, a proto ztrátu nemohl způsobit tím, že odcizení neoznámil bez zbytečného odkladu po zjištění.

Pro úplnost finanční arbitr dodává, že Instituce neměla Navrhovatelem tvrzenou povinnost Sporné platební transakce zablokovat a kontaktovat jej nejen na telefonním čísle ■■■, ale také na telefonním čísle ■■■ a na jeho e-mailové adrese.

Podle § 100 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[s]tanoví-li tak rámcová smlouva, může poskytovatel (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) zablokovat platební prostředek z důvodu a) bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití platebního prostředku, ...“ Podle § 105 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[p]oskytovatel může odmítnout provést platební příkaz pouze tehdy, nejsou-li splněny podmínky pro jeho provedení, nebo stanoví-li tak jiný právní předpis. Poskytovatel je povinen odmítnout provedení platebního příkazu, stanoví-li tak jiný právní předpis...“ Žádný jiný právní předpis přitom nestanoví právo ani povinnost Instituce odmítnout platební příkaz v případě podezření na neautorizované platební transakce.

Pravidla platebního styku ve svém čl. 4.1.1. stanoví: „[b]anka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) má právo kdykoliv a bez jakýchkoliv následků zablokovat Platební prostředek (tedy Kreditní kartu – pozn. finančního arbitra) z důvodu (a) bezpečnosti Platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití Platebního prostředku...“ Pravidla platebního styku ve svém čl. 2.3.1. současně stanoví: „[b]anka může odmítnout provést Platební příkaz bez předchozího oznámení pokud: ... (c) jsou splněny podmínky, kdy je Banka oprávněna zablokovat Platební prostředek...“

Zákon o platebním styku a Smlouva o kartě tak dávají Instituci právo, nikoliv povinnost zablokovat Kreditní kartu, resp. neprovést platební příkaz při podezření na neautorizované platební transakce. Instituce se nad rámec svých povinností pokusila kontaktovat Navrhovatele dne 15. 5. 2014 na telefonním čísle ■ ve 4:13 hod. telefonicky a ve 4:15 hod. prostřednictvím SMS zprávy; to vyplývá z otisku obrazovky systému Instituce s informací o pokusu Instituce kontaktovat Navrhovatele dne 15. 5. 2014 a otisku obrazovky systému Instituce s SMS zprávou zaslanou Institucí Navrhovateli dne 15. 5. 2014 ve 4:15:38 hod. To, že Navrhovatele tímto způsobem nezastihla, nelze přičítat Instituci k tíži.

8. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že Navrhovatel tím, že uchovával Kreditní kartu ve svršku, který na veřejném místě odkládal mimo sféru svého bezprostředního vlivu, nadto v podnapilém stavu, a současně prováděl v tomto stavu s Kreditní kartou platební transakce, aniž by zajistil (resp. v tomto stavu vůbec byl schopen zajistit) ochranu jejího PINu jako personalizovaného bezpečnostního prvku

- a) porušil smluvně převzatou povinnost uchovávat Kreditní kartu na bezpečném místě a chránit ji před ztrátou či odcizením z hrubé nedbalosti, a
- b) porušil svou povinnost ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků Kreditní karty z hrubé nedbalosti,

Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí proto nese Navrhovatel podle § 116 odst. 1 písm. b) ve spojení s § 101 odst. a) zákona o platebním styku, tedy v plném rozsahu.

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

P o u ě 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 7. 11. 2014

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr