



# Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: <b>FA/2686/2015</b>
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): <b>FA/PS/310/2014</b>

## Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle ustanovení § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl podle ustanovení § 16 odst. 2 ve spojení s ustanovením § 24 zákona o finančním arbitrovi a přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení zahájeném dne 30. 6. 2014 podle ustanovení § 8 zákona o finančním arbitrovi na návrh ■ 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 28198131, 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“), o námitkách Navrhovatele ze dne 21. 11. 2014, evid. č. FA/9692/2014, a ze dne 27. 11. 2014, evid. č. FA/9846/2014, proti nález finančního arbitra ze dne 7. 11. 2014, evid. č. FA/9240/2014 (dále jen „Nález“), takto:

**Námitky navrhovatele, ■ nar. dne ■ ze dne 21. 11. 2014, evid. č. FA/9692/2014, a ze dne 27. 11. 2014, evid. č. FA/9846/2014, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 7. 11. 2014, evid. č. FA/9240/2014, se podle ustanovení § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.**

### O d ů v o d n ě n í:

#### 1. Řízení o návrhu

Navrhovatel se svým návrhem na zahájení řízení proti Instituci domáhal 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 ze dne 15. 5. 2014, protože Navrhovatel tyto platby a výběry neprovedl (dále jen „Sporné transakce“).

Finanční arbitř byl příslušný rozhodnout spor mezi Navrhovatelem a Institucí, 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.

Finanční arbitr v řízení o návrhu pečlivě zkoumal důkazní prostředky předložené stranami sporu a vážil veškerá tvrzení a vyjádření účastníků řízení tak, aby dostal své povinnosti rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy.

Finanční arbitr v řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 19. 5. 2010 smlouvu o vydání a užití Citi kreditní karty (dále jen „Smlouva o kartě“), na základě které mu Instituce vydala dne 20. 6. 2011 kreditní kartu č. ■■■ (dále jen „Kreditní karta“). Podpisem Smlouvy o kartě se Navrhovatel mimo jiné zavázal, že platební transakce může prostřednictvím Kreditní karty provádět pouze v předem stanovených limitech.

Při posuzování nároku Navrhovatele na vrácení částky 125.173,55 Kč se finanční arbitr nejprve zabýval otázkou, zda Navrhovatel Sporné transakce autorizoval či nikoli.

V případě, že by Navrhovatel Sporné transakce autorizoval, nemohl by se po Instituci vrácení požadované částky domáhat, neboť Instituce by tyto transakce prováděla s jeho souhlasem, na jeho (platební) příkaz ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“).

V případě neautorizovaných transakcí stanoví zákon o platebním styku práva a povinnosti poskytovatele platebních služeb a uživatele platebních služeb (plátce), včetně podmínek, za kterých by se v některých případech i Navrhovatel mohl po Instituci domáhat prostředků převedených při neautorizovaných transakcích zpět.

Finanční arbitr však zjistil, že i kdyby Navrhovatel Sporné platební transakce neautorizoval a karta by byla zneužita třetí osobou, Navrhovatel musí nést následky zneužití Kreditní karty sám, neboť byl při nakládání s platebním prostředkem hrubě nedbalý, a Instituce tak není povinna Navrhovateli ani z tohoto titulu peněžní prostředky ze Sporných transakcí vracet.

Finanční arbitr proto v souladu s ustanovením § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi svým nálezem návrh Navrhovatele zamítl zcela.

### 3. Námítky Navrhovatele proti Nálezu

Navrhovatel odmítá, že by v době provedení Sporných transakcí byl ve značně podnapilém stavu a odůvodňuje to tím, že při jím autorizovaných transakcích zadal PIN vždy na první pokus, čehož by ve značně podnapilém stavu nebyl schopen. Navrhovatel si je tak naprosto jistý, že autorizoval pouze jím provedené transakce, které identifikoval již v řízení o návrhu.

Navrhovatel poukazuje na skutečnost, že se s ním Instituce údajně pokoušela dvakrát telefonicky spojit, ale neúspěšně. Instituce tedy věděla, že se jedná o podezřelé transakce (rozuměj - Instituce měla mít podezření, že Navrhovatel neautorizoval Sporné transakce). Navrhovatele proto zajímá, co by se stalo, kdyby se Instituce Navrhovateli dovolala a on jí sdělil, že se jedná o neautorizované transakce.

Navrhovatel současně namítá, že na každou klientem neautorizovanou transakci se vztahuje pojištění do výše 150 EUR za transakci.

#### 4. Vyjádření Instituce k námitkám Navrhovatele

Instituce potvrzuje, že důvodem pokusu o telefonické kontaktování Navrhovatele bylo „*ověření transakcí, které bezpečnostní systémy Citibank vyhodnotily jako nestandardní*“. Instituce Navrhovatele kontaktovala na telefonním čísle, které Instituce eviduje, mimo jiné za účelem zaslání zpráv a přístupových kódů, jako tzv. alertní, které si Navrhovatel sám zvolil.

V případě úspěšného telefonického spojení s Navrhovatelem a v případě zjištění, že Navrhovatel neautorizoval Sporné transakce, by Instituce po dohodě s Navrhovatelem provedla blokadu Kreditní karty. Toto případné ověření a blokace Kreditní karty by však stejně neměly vliv na v tu chvíli již provedené platební transakce a výsledek jejich reklamací.

Instituce uvádí, že jí existence Navrhovatelem uvedeného typu pojištění není známa. Částka 150 EUR představuje zákonem stanovenou maximální částku „*spoluúčasti klienta na ztrátách z neautorizovaných transakcí*“. V posuzovaném případě však Navrhovatel porušil své povinnosti tím, že nezajistil ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků platebního prostředku.

#### 5. Řízení o námitkách

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně a 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 jak jednotlivě, tak ve vzájemné souvislosti.

Finanční arbitr konstatuje, že Navrhovatel podal námitky proti Nálezu v zákonem stanovené lhůtě. Finanční arbitr je posoudil jako přípustné podle ustanovení § 81 a 82 správního řádu.

Jak vyplývá rovněž z Nálezu, nelze spolehlivě prokázat, že Navrhovatel autorizoval pouze jím označené platební transakce a nikoli již Sporné platební transakce. Vzhledem k tomu, že Sporné transakce byly provedeny vždy se zadáním PIN na první pokus a že znalost PIN měl, resp. měl mít, pouze a jen Navrhovatel, který měl zároveň povinnost zajistit jeho bezpečnost tak, aby nebyl vyzrazen třetí osobě, ani aby jej třetí osoba nemohla žádným způsobem sama zjistit, nelze vyloučit, že Navrhovatel Sporné transakce sám autorizoval, pouze si tuto skutečnost jen nevybavuje. Tento závěr finanční arbitr přijal rovněž s ohledem na sice možnou, avšak velmi nízkou (1:10 000) pravděpodobnost zadání PINu ve správné číselné kombinaci na první pokus osobou, která by znalost správného PINu neměla. Současně, finanční arbitr nemá důvod na tomto závěru nic měnit, neboť se v řízení neobjevily žádné nové skutečnosti ani důkazy, které by Navrhovatel nemohl uplatnit dříve a které by s jistotou prokázaly, že Navrhovatel Sporné transakce neautorizoval.

Finanční arbitr vycházel ze skutečnosti, že Navrhovatel byl v posuzované době zřejmě v podnapilém stavu, neboť ta vyplynula z podkladů, které finanční arbitr v řízení shromáždil, konkrétně ze sebehodnocení Navrhovatele učiněného bezprostředně poté, co se dozvěděl, že mu z účtu vedeného ke Kreditní kartě byla odečtena částka Sporných transakcí, zachyceného na nahrávce Navrhovatelova telefonického hovoru s Institucí (viz str. 18 Nálezu).

Námítka Navrhovatele, že by nebyl v podnapilém stavu schopen zadat PIN správně na první pokus, pak nemá relevanci, neboť nelze spolehlivě najít přímou úměru mezi mírou zkonsumovaného alkoholu a zadávání PIN ve správné kombinaci. Lze si totiž představit, že i značně podnapilý člověk, který pravidelně aktivně využívá svoji platební kartu, může být schopen učinit pro něj již tak zautomatizovaný úkon, jakým je zadání PIN, bezchybně, a naopak zcela střízlivý člověk může omylem zadat chybnou číselnou kombinaci.

Finanční arbitr v Nálezu uvažoval rovněž variantu zneužití Kreditní karty, tedy že Navrhovatel Sporné transakce neautorizoval, jak tvrdí, ačkoli v řízení její „dočasné“ odcizení a zneužití neprokázal (*poznámka finančního arbitra – ze samotného podání trestního oznámení na neznámého pachatele a řešení případu s orgány činnými v trestním řízení nelze dovodit, že by skutečně ke zneužití Kreditní karty došlo*). Finanční arbitr tedy posuzoval situaci, kdy Kreditní kartu použila třetí osoba odlišná od Navrhovatele.

I v takovém případě však finanční arbitr na základě všech skutečností, které vyšly v řízení najevo, a všech shromážděných podkladů, dospěl k závěru, že Navrhovatel svým jednáním v posuzované dobu hrubě nedbale porušoval své povinnosti uložené mu zákonem o platebním styku, včetně povinností, k nimž se zavázal ve Smlouvě o kartě.

Navrhovatel si počínal tak, že porušil zejména povinnost nakládat s Kreditní kartou a uchovávat ji v bezpečí tak, aby k ní neměla přístup třetí osoba, a zabránit tak jejímu možnému odcizení a zneužití, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných prvků karty, zejména nikomu nesdělovat PIN ke Kreditní kartě a i jinak zamezit možnému vyrazení PINu třetí osobě (zadávat jej tak, aby jej nikdo nemohl odpozorovat, nemít ho poznamenaný v blízkosti karty, v mobilním telefonu apod.). Finanční arbitr tento závěr v Nálezu rovněž řádně odůvodnil (viz str. 17 až 20 Nálezu).

Kdyby Navrhovatel nebyl v době provedení Sporných transakcí v podnapilém stavu, ani tato skutečnost by nemusela znamenat to, že Navrhovatel žádnou z výše uvedených povinností neporušil nebo nemohl porušit.

Finanční arbitr proto musí odmítnout námitku Navrhovatele, že finanční arbitr chybně předpokládal, že byl Navrhovatel v podnapilém stavu, neboť, jak finanční arbitr zopakoval v tomto rozhodnutí, ani v případě opačné právní kvalifikace co do autorizace Sporných transakcí nemůže skutečnost, zda byl Navrhovatel toho času opilý či nikoli, nic změnit na závěru, že za Sporné platební transakce odpovídá sám Navrhovatele.

Stejně tak považuje finanční arbitr za irelevantní námitku Navrhovatele, že se snad nezabýval situací, že Navrhovatel Sporné transakce neautorizoval, neboť z výše uvedeného plyne pravý opak.

Navrhovatel se v námitkách dále dovolává „pojištění“ ve výši 150 EUR za každou neautorizovanou transakci. Finanční arbitr ani po opětovném důkladném prozkoumání smluvní dokumentace nezjistil, že by si Navrhovatel s Institucí nebo třetí osobou sjednal pojištění Kreditní karty, ani ze zákona žádné takové pojištění nevyplývá.

Pokud měl Navrhovatel na mysli limit obsažený v ustanovení § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, pak toto ustanovení upravuje odpovědnost držitele karty, nikoli pojištění, když například podle bodu 1. tohoto ustanovení držitel kreditní karty v případě jejího odcizení a následného výběru peněžních prostředků z této karty odpovídá za veškeré výběry z této karty provedené do nahlášení odcizení karty bance pouze do částky 150 EUR. Stejný závěr

platí podle bodu 2. téhož ustanovení rovněž pro případ zneužití kreditní karty způsobeného tím, že její držitel nezajistil ochranu jejích personalizovaných bezpečnostních prvků (tedy i PIN).

Citované ustanovení však obsahuje rovněž písm. b), které výše uvedené neguje, tedy ruší limit 150 EUR pro odpovědnost držitele platebního prostředku, v posuzovaném případě kreditní karty, za podmínky, že držitel platebního prostředku jednal podvodně nebo umožnil odcizení karty nebo její zneužití v důsledku porušení svých vlastních povinností, a to z hrubé nedbalosti.

Jak již finanční arbitr uvedl výše, již v Nálezu dovedl a řádně odůvodnil (viz str. 17 až 20 Nálezu), v čem spatřuje Navrhovatelovu hrubou nedbalost, nemůže proto vyhovět ani námitce Navrhovatele, že by snad měl aplikovat § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku.

Navrhovatel poukazuje na fakt, že Instituce měla ve své evidenci ještě další kontaktní údaje Navrhovatele, které však v posuzovanou dobu nevyužila, ačkoli se jí nepodařilo s Navrhovatelem spojit na tel. čísle + ■■■

Finanční arbitr v řízení o námitkách ověřil, že Navrhovatel Instituci sdělil vedle výše uvedeného telefonního čísla rovněž další kontakty (telefonní číslo + ■■■ a e-mailovou adresu ■■■). Finanční arbitr však již v Nálezu dovedl, že zákon o platebním styku ani jiný právní předpis Instituci neukládá povinnost, aby sama aktivně kontaktovala své klienty v případě, že se jí nějaké transakce zdají podezřelé. Instituci nemůže jít k tíži, že se jí nepodařilo se s Navrhovatelem spojit. Naopak, je to právě Navrhovatel jako držitel Kreditní karty, kdo má zákonnou povinnost její případné odcizení nebo zneužití sám bez zbytečného odkladu nahlásit Instituci, jak předpokládá ustanovení § 101 písm. b) zákona o platebním styku.

Instituce se však přesto Navrhovatele pokoušela kontaktovat na tzv. alertním čísle, které si jako číslo tohoto typu Navrhovatel sám zvolil dne 21. 12. 2012, jak dokládá záznam telefonického hovoru s názvem souboru „■■■\_21.12.2012.wav“.

Na konci tohoto telefonického hovoru sám Navrhovatel požádal o změnu telefonního čísla z důvodu, že původně zadané kontaktní telefonní číslo + ■■■ již téměř nevyužívá: „Měl bych ještě jednu prosbičku, jestli můžu... Určitě... Když už takhle otravuju, šlo by změnit moje telefonní číslo nebo ne? ... Určitě, telefonní číslo máte na mysli ■■■ jako kontaktní?... Přesně tak, no, protože já ho skoro nepoužívám, že bych tam zadal jiné... Aha, dobře, takže chvíličky strpení, já to tady zadám rovnou jako Citi alert telefonní číslo, to znamená, budou Vám tam chodit právě SMSky jako například pro to přihlášení do toho internetového bankovníctví ... Jo, to by bylo super... (vidím) to rovnou v systému a ten telefon ■■■ budete chtít ponechat, anebo úplně smazat ze systému?... Ten tam klidně ponechejte ... (ten) ponecháme, dobře, tak, takže Citi alert telefonní číslo, můžete mi diktovat Vaše nové číslo?... Určitě, ■■■... Ano... ■■■... Ano... ■■■... Ehm, takže k dnešnímu dni 21. prosince 2012 zadávám do systému Vaše nové Citi alert telefonní číslo... Hm... ■■■, souhlasíte prosím?... Přesně tak... Tak já Vám děkuji, tak číslo máte zadáno v systému, takže by Vám ty SMSky teď měly začít chodit právě na to nové číslo... Jasně, perfektní, tak to bude asi všechno, děkuju mockrát.“

Z citovaného telefonického hovoru a rovněž z klasifikace telefonního čísla jako čísla „alertního“ plyne, že Instituce si toto číslo ve své evidenci vedla jako prioritní telefonní číslo, skrze které bude s Navrhovatelem komunikovat zejména různá důležitá sdělení, varování, přístupové údaje do internetové aplikace apod., tedy důvěrné a výstražné informace. Druhé

číslo Navrhovatele + ■ byt' i nadále vedené v evidenci Instituce, takovou funkci, nutno podotknout že se souhlasem Navrhovatele, již mít nadále nemělo.

Ačkoli skutečnost, co by Instituce učinila v případě, že by se Navrhovateli dovolala, je pro posouzení sporu irelevantní, finanční arbitr již jen pro úplnost a za účelem zodpovězení otázky Navrhovatele doplňuje, že Instituce by poté, co by jí Navrhovatel v telefonickém hovoru sdělil, že mu byla odcizena Kreditní karta nebo že tato byla zneužita, byla povinna Kreditní kartu podle ustanovení § 102 odst. 1 písm. e) zákona o platebním styku zablokovat, resp. slovy zákona „zabránit jakémukoli užití platebního prostředku, jakmile bylo učiněno oznámení podle § 101 písm. b)“. V případě, že by tak neučinila a Navrhovatel by nejednal podvodně, odpovídala by Instituce za ztrátu způsobenou provedením dalších neautorizovaných platebních transakcí, které by byly realizovány po oznámení odcizení, resp. zneužití, Kreditní karty (srov. ustanovení § 116 odst. 2 písm. a) zákona o platebním styku).

Na základě všech shora uvedených skutečností finanční arbitr zamítl námitky Navrhovatele a Nález potvrdil tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

### **P o u č e n í:**

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci (*v případě, že bylo vydáno rozhodnutí o námitkách, nabývá nález právní moci dnem doručení rozhodnutí o námitkách – pozn. finančního arbitra*).

Podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský soudní řád“), rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 13. 3. 2015

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr