



F i n a n č n í a r b i t r

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

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

<http://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo:

2627/2012

Registrační číslo (uvádějte
vždy v korespondenci):

17/PS/2012

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 7. 2. 2012 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ dále jen „Navrhovatelka“), proti společnosti Citibank Europe plc, identifikační číslo 132781, North Wall Quay 1, Dublin, Irsko, podnikající na území České republiky prostřednictvím organizační složky Citibank Europe plc, IČ 28198131, se sídlem Bucharova 2641/14, 158 02 Praha 5 - Stodůlky, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu 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“), ve věci vrácení peněžních prostředků ve výši 1.941,56 eur včetně úroku z prodlení ve výši 7,75 % p.a., takto:

Návrh se podle § 15 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 před finančním arbitrem se Navrhovatelka domáhala proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 1.941,56 eur včetně úroku z prodlení ve výši 7,75 % p.a. ode dne 1. 11. 2011 do dne jejich vrácení, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci nálezu, odepsaných společností Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, se sídlem Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Německo (dále také „Obchodní místo“), z účtu vedeného Institucí ke kreditní kartě č. ■. Jediným identifikátorem podle definice uvedené v části 19. Obchodních podmínek pro držitele Citi kreditních karet (dále „Podmínky pro kreditní karty“) je číslo karty, její doba platnosti a bezpečnostní kód (tzv. CVV/CVC) uvedený na zadní straně karty.

Navrhovatelka uzavřela s Institucí dne 7. 11. 2005 Smlouvu o Citi kreditní kartě (dále jen „Smlouva o kreditní kartě“). Nedílnou součástí Smlouvy o kreditní kartě jsou podle bodu 5 této smlouvy také Podmínky pro kreditní karty. Podle části 19. Podmínek pro kreditní karty je obsah Smlouvy o kreditní kartě dán žádostí o vydání kreditní karty, oznámením o jejím schválení, Obchodními podmínkami Citibank pro fyzické osoby, Podmínkami pro kreditní karty, Sazebníkem, případně Programem výhod a dalšími sjednanými ujednáními.

Instituce vydala Navrhovatelce platební kartu č. ■■■, která je podle části 19. Podmínek pro kreditní karty určena k platbám u obchodníků, k výběrům hotovosti či k dalším kartovým operacím v souladu a za podmínek podle Podmínek pro kreditní karty.

Bod 3.1 Podmínek pro kreditní karty stanoví, že „Karta je platebním prostředkem, jehož prostřednictvím nám dáváte za podmínek stanovených v Obchodních podmínkách pro držitele Citi kreditních karet a v Obchodních podmínkách Citibank pro fyzické osoby platební příkazy k realizaci platebních transakcí na Váš účet.“ Instituce se tímto zavazuje provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené, Smlouva o kreditní kartě je proto rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku. Účet vedený Institucí ke kreditní kartě č. ■■■ naplňuje znaky platebního účtu podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku. Smlouva o kreditní kartě stanoví práva a povinnosti Instituce jako poskytovatele platebních služeb (§ 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi) a Navrhovatelky jako uživatele platebních služeb (§ 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi).

Odepsáním peněžních prostředků ve výši 1.941,56 eur z Účtu poskytla Instituce Navrhovatelce platební službu převodu peněžních prostředků z platebního účtu podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku.

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

Práva a povinnosti založené Smlouvou o kreditní kartě se řídí částí čtvrtou zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o platebním styku“), neboť v souladu s § 144 odst. 6 tohoto zákona se „[p]rávní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem dnem nabytí účinnosti tohoto zákona řídí tímto zákonem, i když vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona“.

4. Tvrzení Navrhovatelky

Navrhovatelka tvrdí, že Instituce provedla platbu „■■■“ neoprávněně, neboť se jedná o platbu bez právního důvodu a Navrhovatelka takovou platbu nikdy nijak neautorizovala. Podle Navrhovatelky chyběl jakýkoli důvod pro tuto platbu, tj. důvod, který by Instituci k provedení platby opravňoval.

Navrhovatelka dále tvrdí, že bez autorizace nelze transakci provést. Podle Navrhovatelky tak není významné, že Instituce tvrdí, že Obchodní místo poskytlo dokumenty dokládající oprávněnost zaúčtování částky 1.941,56 eur na vrub kartového účtu Navrhovatelky na základě přijetí požadavku z kartové asociace. Tvrzení je podle Navrhovatelky nepravdivé, neboť Obchodní místo takové doklady nepředložilo. Jak uvádí dále Navrhovatelka, samotná faktura bez jakéhokoliv projevu vůle Navrhovatelky potvrzujícího správnost účtované částky není a nemůže být dokumentem dokládajícím oprávněnost pohledávky Obchodního místa.

Navrhovatelka předmětnou platbu neúspěšně reklamovala. Navrhovatelka dále tvrdí, že dne 29. 12. 2010 objednala u Obchodního místa letenky pro 8 osob a z tohoto důvodu jí byla dne 30. 12. 2010 z Účtu vedeného Institucí odepsána částka ve výši 5.264,78 eur ve prospěch Obchodního místa. Dne 15. 2. 2011 prováděla Navrhovatelka podle svého tvrzení telefonicky změnu rezervace letenek a podle tvrzení Navrhovatelky jí Obchodní místo sdělilo, že tato transakce

ji bude stát 200 eur. Navrhovatelka tvrdí, že tuto částku také následně telefonicky autorizovala. Dne 15. 2. 2011 však byla Navrhovatelce odepsána z Účtu vedeného Institucí částka 1.941,56 eur.

Navrhovatelka uvádí, že vzhledem k neuznání reklamace ze strany Instituce zahájila Navrhovatelka šetření po své linii i ve vztahu k Obchodnímu místu. Společností Klik2Claim, s.r.o., která ji v této věci zastupovala, jí bylo nakonec sděleno, že jí Obchodní místo mělo část peněz, stržených dne 30. 12. 2010 ve výši 36.391,36 Kč vrátit. Navrhovatelka tvrdí, že teprve v roce 2012 zjistila, že jí tato částka byla skutečně Obchodním místem vrácena, a to na účet u mBank, z něhož jí peníze původně odepsány nebyly, v důsledku čehož tuto skutečnost Navrhovatelka dříve nezjistila.

6. Tvrzení Instituce

Navrhovatelka reklamovala prostřednictvím Instituce transakci Obchodního místa ve výši 1.941,56eur, která byla uskutečněna dne 15. 2. 2011 na kartovém účtu Citi kreditní karty č. ■■■. Instituce uvádí, že tato transakce byla autorizována v souladu s Podmínkami pro kreditní karty. Jedná se o transakci provedenou bez fyzické přítomnosti kreditní karty, tzv. MO/TO (mail order/telephone order) transakci.

Úhrada zboží či služby je v případě tohoto typu transakce provedena na základě písemné či telefonické objednávky držitele karty. Autorizace transakce je uskutečněna poskytnutím šestnácti místního čísla platební karty, data její platnosti a kódu CVV2/CVC2.

Navrhovatelka sdělila pracovníkům zákaznické služby Citiphone, že v předemtný den 15. 2. 2011, prováděla u Obchodního místa telefonickou změnu rezervace letenky, kterou již uhradila prostřednictvím stejné Citi kreditní karty dne 30. 12. 2010. Na reklamačním formuláři Prohlášení klienta vyplněném a podepsaném Navrhovatelkou dne 10. 3. 2011, Navrhovatelka označila následující odůvodnění své reklamace: „*Nesprávná částka transakce. Autorizoval(a) jsem 200 eur (částka, měna), obchodník však naučtoval 1.941,56 eur (částka, měna). Přikládám doklad potvrzující, jaká částka byla autorizována.*“ Navrhovatelka však žádný doklad potvrzující autorizovanou částku nedoložila.

Pracovníci Instituce se přes nedostatečně podloženou reklamaci pokusili předmětnou transakci prošetřit a reklamovat u zpracovatelské banky v souladu s pravidly kartové asociace MasterCard. Vzhledem k nedostatečným podkladům ze strany Navrhovatelky nebyla tato reklamace úspěšná, naopak, Obchodní místo prostřednictvím své zpracovatelské banky poskytlo kopii faktury, na základě které transakci iniciovalo.

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 věty druhé zákona o finančním arbitrovi arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy. Finanční arbitr vyhodnotil předložené důkazy a jejich rozsah shledal dostatečným k prokázání skutkového stavu. Finanční arbitr tedy všechny navržené i jím shromážděné důkazy provedl a uvážil o nich takto.

Z faktury č. ■■■ vystavené Obchodním místem dne 27. 12. 2010 má finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatelka provedla prostřednictvím Obchodního místa rezervaci letenek v částce 5.264,78 eur. Tuto částku přepočítala Instituce na české koruny a odepsala dne 30. 12. 2010 z účtu Navrhovatelky

vedeného Institutí ke kreditní kartě č. ■ částku 134.250 Kč, jak finanční arbitr prokázal výpisem z tohoto účtu za období od 10. 12. 2010 do 3. 1. 2011.

Z faktury č. ■ vystavené Obchodním místem dne 15. 2. 2011 má finanční arbitr za prokázané, že za změnu rezervace letenek (změnu data odletu) účtovalo Obchodní místo částku 1.941,56 eur. Tuto částku přepočítala Instituce na české koruny a odepsala dne 15. 2. 2011 z účtu Navrhovatelky vedeného Institutí ke kreditní kartě č. ■ částku 48.202,78 Kč, jak finanční arbitr prokázal výpisem z tohoto účtu za měsíc únor 2011.

Odepsání částky 48.202,78 Kč je platební transakcí spočívající v převodu peněžních prostředků podle § 2 odst. 1 zákona o platebním styku, Navrhovatelka je plátcem, neboť je osobou, z jejíhož účtu byly odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce [§ 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku], a Obchodní místo příjemcem, neboť je osobou, které byly peněžní prostředky určeny [§ 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku].

Navrhovatelka tvrdí, že Instituce odepsala z jejího účtu částku 1.941,56 eur neoprávněně, neboť Navrhovatelka platbu v této výši neautorizovala. Finanční arbitr proto nejprve zkoumal otázku, zda Navrhovatelka platební transakci autorizovala a zda souhlas Navrhovatelky zahrnoval i souhlas s částkou platební transakce. Důkazní břemeno týkající se skutkových okolností zakládajících autorizaci tíží Instituci, neboť z § 120 odst. 1 zákona o platebním styku vyplývá, 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, zaiúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou*“.

Dle § 98 odst. 3 téhož zákona „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a (jeho) poskytovatelem (platebních služeb)*“. Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatelka se s Institucí dohodla na formě a postupu udělení souhlasu v Podmínkách pro kreditní karty, které jsou dle bodu 5 Smlouvy o kreditní kartě její nedílnou součástí. Bod 3.3 Podmínek pro kreditní karty stanoví při platbě u obchodníka nebo při výběru hotovosti jako způsoby potvrzení správnosti částky platební transakce a příjemce platby a) předání zúčtovací stvrzenky podepsané podle podpisového vzoru na zadní straně karty obchodníkovi, b) zadání kódu A-PIN, c) zadání kódů CVV/CVC a/nebo 3D Secure kódu, nebo d) jiný dohodnutý způsob, případně kombinaci výše uvedených způsobů.

Na základě shodného tvrzení Navrhovatelky i Instituce není sporu o tom, že změnu rezervace letenek provedla Navrhovatelka telefonicky. Jednalo se tzv. MO/TO (mail order/telephone order) transakci, tj. platební transakci, při níž není platební karta fyzicky přítomna. U tohoto typu platebních transakcí sdělí plátce příjemci číslo platební karty, datum platnosti platební karty a kód CVV/CVC. Tyto údaje tvoří dle části 19. Podmínek pro kreditní karty jedinečný identifikátor, kterým se identifikuje uživatel (v tomto případě Navrhovatelka jako plátce) a její účet vedený Institutí ke kreditní kartě č. ■ při provádění platebních transakcí [§ 2 odst. 3 písm. h) zákona o platebním styku]. Sdělením kódu CVV/CVC současně plátce (v tomto případě Navrhovatelka) s provedením platební transakce udělí souhlas podle bodu 3.3 Podmínek pro kreditní karty. Faktura č. ■ vystavená Obchodním místem dne 15. 2. 2011 obsahuje číslo platební karty Navrhovatelky a její platnost. Kód CVV/CVC není součástí faktury, není však sporu o tom, že tento údaj Navrhovatelka při telefonickém rozhovoru s Obchodním místem uvedla, neboť sama nepopírá, že by platební transakci neprovedla, popírá pouze souhlas s částkou platební transakce.

Finanční arbitr se proto zabýval otázkou, zda souhlas Navrhovatelky s provedením platební transakce zahrnoval také souhlas s částkou platební transakce.

Finanční arbitr posuzoval čestné prohlášení ■, kterým se Navrhovatelka snaží prokázat, že autorizovala pouze částku 200 eur. Tento důkazní prostředek však nepovažuje finanční arbitr za relevantní, neboť ve své podstatě se jedná pouze o tvrzení jiné osoby, které žádnou skutečnost nedokazuje.

Finanční arbitr posuzoval charakter předmětné transakce a dospěl k závěru, že se jednalo o platební transakci, k níž dalo platební příkaz Obchodní místo na základě souhlasu, který Obchodnímu místu udělila Navrhovatelka; jedná se tedy o platební službu podle § 3 odst. 1 písm. c) bodu 2 zákona o platebním styku. Účet Navrhovatelky vedený Institucí ke kreditní kartě č. ■ slouží k provádění platebních transakcí ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku a naplňuje tak znaky platebního účtu podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku. Výše popsany převod peněžních prostředků z Účtu Navrhovatelky je proto inkasem podle § 2 odst. 1 písm. f) zákona o platebním styku.

Obchodní místo předalo elektronický pokyn k odepsání peněžních prostředků (který plní funkci platebního příkazu) zpracovatelské bance (tj. svému poskytovateli platebních služeb), která jej předala Instituci (tj. poskytovateli platebních služeb Navrhovatelky) v souladu s § 113 odst. 2 zákona o platebním styku. Vzhledem ke skutečnosti, že na předání souhlasu Navrhovatelky s platební transakcí Instituci se podílelo Obchodní místo (tj. příjemce), které také zadalo přesnou částku platební transakce při předání platebního příkazu své zpracovatelské bance (tj. svému poskytovateli platebních služeb), souhlas Navrhovatelky nemohl zahrnovat již v okamžiku autorizace souhlas s přesnou částkou platební transakce, a jednalo se proto o tzv. „biankoautorizaci“. Částku 200 eur, o které Navrhovatelka tvrdí, že ji po telefonu autorizovala, tak měla Navrhovatelka pokládat pouze za informaci Obchodního místa o poplatku za změnu rezervace letenek, jak vyplývá ze všeobecných obchodních podmínek Obchodního místa, nikoli za přesnou částku platební transakce. Přesnou částku uvedlo Obchodní místo ve faktuře č. 3470977, na jejímž základě předalo elektronický pokyn k odepsání peněžních prostředků prostřednictvím své zpracovatelské banky (tj. svého poskytovatele platebních služeb) poskytovateli platebních služeb plátce (tj. Instituci). Obsah komunikace mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem při MO/TO platební transakci nebyl ani nemohl být pro Instituci relevantní, neboť tvoří obsah podkladového vztahu, jehož není Instituce smluvní stranou.

Finanční arbitr dospěl k závěru, že u platebních transakcí, u nichž se na předání souhlasu plátce poskytovateli platebních služeb plátce podílí příjemce a u nichž platební příkaz dává příjemce, nemůže souhlas s platební transakcí z povahy věci zahrnovat i souhlas s přesnou částkou platební transakce. Jakákoliv případná dohoda mezi plátcem a příjemcem o částce platební transakce, která je v rozporu s částkou uvedenou na platebním příkaze, který příjemce poté předá svému poskytovateli platebních služeb, nemůže být vůči poskytovateli plátce účinná, neboť taková dohoda je obsahem podkladového právního vztahu mezi plátcem a příjemcem, nikoliv obsahem smluvního vztahu mezi plátcem a jeho poskytovatelem platebních služeb. Případné porušení takové dohody může mít za následek vznik právní odpovědnosti v tomto podkladovém právním vztahu, nikoliv ve vztahu vzniklém na základě smlouvy o platebních službách.

Finanční arbitr konstatuje, že Instituce unesla důkazní břemeno a posuzuje proto předmětnou platební transakci za transakci autorizovanou, neboť souhlas Navrhovatelka učinila v souladu s § 98 odst. 3 zákona o platebním styku zadáním kódu CVV/CVC, přičemž autorizace nezahrnovala souhlas s přesnou částkou platební transakce.

Biankoautorizace platební transakce představuje pro plátce určité riziko, a proto může plátce podle § 103 zákona o platebním styku za určitých okolností žádat vrácení částky platební transakce, kterou autorizoval bianko. Vrácení částky platební transakce nastává při kumulativním splnění dvou podmínek, a to pokud není v okamžiku autorizace stanovena přesná částka platební

transakce [§ 103 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku] a pokud následně odepsaná částka převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem [§ 103 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku].

Všeobecné obchodní podmínky Obchodního místa, které si finanční arbitr pro účely tohoto řízení obstaral, stanoví, že při změně rezervace musí být zaplacen rozdíl oproti tarifu platnému v okamžiku změny rezervace, a to i vyššímu. Malé děti neplatí poplatky za změnu rezervace. Na základě zkoumání faktur, které Obchodní místo vystavilo při původní objednávce letenek a při změně rezervace, považuje finanční arbitr za prokázané, že částka 1.941,56 eur, kterou Instituce Navrhovatelce na základě platebního příkazu Obchodního místa odepsala z účtu vedeného Institucí ke kreditní kartě č. ■■■, odpovídá poplatku za změnu rezervace pro dvě osoby a celkové ceně letenek podle nového tarifu platnému při změně rezervace, nikoliv pouze rozdílu mezi cenou letenek podle starého a nového tarifu. Částka rozdílu mezi tarify a poplatku za změnu rezervace, na kterou mělo Obchodní místo vystavit Navrhovatelce fakturu na základě požadované změny rezervace letenek, činila podle zjištění finančního arbitra na základě zkoumání faktur vystavených Obchodním místem pouze 452 eur. Navrhovatelce však byla na základě platebního příkazu Obchodního místa z účtu vedeného Institucí ke kreditní kartě č. ■■■ odepsána částka o 1 489,56 eur vyšší.

Finanční arbitr tak považuje za prokázané, že byla splněna i druhá podmínka, kterou stanoví § 103 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, tj. částka platební transakce převyšovala částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem, neboť Navrhovatelka podle podmínek Obchodního místa mohla očekávat pouze částku odpovídající poplatku za změnu rezervace a rozdílu cen mezi starým a novým tarifem. Navrhovatelka tak byla oprávněna do 8 týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z jejího platebního účtu, požadovat vrácení částky autorizované platební transakce. Navrhovatelka sice podala u Instituce reklamaci ve stanovené lhůtě 8 týdnů, avšak nepožadovala vrácení částky autorizované platební transakce z důvodu, že částka přesahuje výši, kterou mohla rozumně očekávat, naopak požadovala vrácení částky platební transakce z důvodu, že jde o platební transakci, kterou neautorizovala.

Na základě záznamu kartové asociace ze dne 17. 2. 2011 a faktury Obchodního místa č. ■■■ považuje finanční arbitr za prokázané, že Instituce odepsala částku 1.941,56 eur na základě elektronického pokynu k odepsání peněžních prostředků (platebního příkazu) předaného Obchodním místem a na základě souhlasu, který Navrhovatelka udělila jedním ze způsobů, který byl mezi Institucí a Navrhovatelkou dohodnut v souladu s § 98 odst. 3 zákona o platebním styku. Podkladový právní vztah mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem je z hlediska poskytování platebních služeb irelevantní, Instituce nezkoumala a také není její povinností zkoumat, zda částka, na kterou Obchodní místo dalo platební příkaz, odpovídá také podmínkám domluveným mezi Obchodním místem a Navrhovatelkou.

Na základě Navrhovatelkou předložené části výpisu z účtu č. ■■■ (mBank) za období od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2011 považuje finanční arbitr za prokázané, že tentýž den, kdy Obchodní místo dalo platební příkaz na částku 1.941,56 eur, resp. 48.202,78 Kč, tj. 15. 2. 2011, Obchodní místo převedlo ve prospěch účtu č. ■■■ (mBank) částku 36.391,36 Kč. I z této skutečnosti vyplývá, že k porušení povinností nedošlo na straně Instituce, neboť k vrácení části peněžních prostředků odepsaných z účtu vedeného Institucí ke kreditní kartě č. ■■■ došlo Obchodním místem na účet vedený u jiného poskytovatele platebních služeb, aniž by se na tomto vrácení jakkoli podílela Instituce. O tomto vrácení byla Navrhovatelka informována společností Click2Claim, s.r.o., prostřednictvím které vedla proti Obchodnímu místu šetření. Jak sama uvádí, účet č. ■■■ (mBank) pravidelně nekontrolovala. Pokud by část odepsaných peněžních prostředků vracela Instituce v důsledku porušení povinnosti na své straně, vrátila by peněžní prostředky na účet Navrhovatelky, z kterého byly peněžní prostředky původně odepsány, tj. na účet vedený Institucí ke kreditní kartě č. ■■■.

Finanční arbitr konstatuje, že se mu nepodařilo shromáždit důkazy o tom, že by Instituce ve vztahu k Navrhovatelce a jejímu návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem porušila jí uloženou právní povinnost.

V tomto případě se jedná o existenci dvou samostatných smluvních vztahů, a to vztahu mezi Navrhovatelkou a Institucí a vztahu mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem. Podkladový právní vztah mezi Navrhovatelkou a Obchodním místem je z hlediska poskytování platebních služeb irelevantní. Při reklamaci zboží a služeb a řešení sporů mezi klienty a obchodníky nemůže nést první odpovědnost Instituce, která vystupuje pouze jako subjekt, jehož prostřednictvím je placena dohodnutá cena za zboží a služby.

8. K výroku nálezů

Na základě shromážděných podkladů, provedeného dokazování a právního posouzení skutkového stavu, jak bylo popsáno shora, dospěl finanční arbitr k závěru, že se Instituce nedopustila porušení právních povinností. Instituce odepsala částku 1941,56 eur na základě souhlasu, který Navrhovatelka udělila formou a postupem dohodnutým mezi ní a Institucí podle §98 odst. 3 zákona o platebním styku. Navrhovatelce tak nespovídá právo na vrácení částky 1.941,56 eur spolu s úrokem z prodlení ve výši 7,75% p. a. z této částky, a proto se návrh Navrhovatelky zamítá.

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

P o u ě n í:

Proti tomuto nálezů 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 1. 11. 2012

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr