



# 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:

2059/2013

Registrační číslo (uvádějte  
vždy v korespondenci):

69/PS/2012

## Nález

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 16. 7. 2012 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti společnosti Citibank Europe plc, se sídlem North Wall Quay 1, Dublin, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím organizační složky, IČ 28198131, se sídlem Bucharova 2541/14, 158 02 Praha 5, 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 77.625 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 ze dne 16. 7. 2012 se Navrhovatelka na Instituci domáhala vrácení peněžních prostředků ve výši 75.000 Kč zaúčtovaných Institucí na vrub kartového účtu vedeného ke kreditní kartě vydané Navrhovatelce Institucí jako výběry hotovosti provedené odcizenou kreditní kartou z bankomatu a peněžních prostředků ve výši 2.625 Kč zaúčtovaných Institucí na vrub téhož účtu jako poplatky za výběr hotovosti z bankomatu.

Navrhovatelka požádala dne 27. 8. 2010 Instituci o vydání Citi kreditní karty prostřednictvím písemné žádosti (dále jen „Žádost o kreditní kartu“). Podle Žádosti o kreditní kartu jsou nedílnou součástí smlouvy o vydání a užití Citi kreditní karty Obchodní podmínky pro držitele Citi kreditních karet (dále jen „Podmínky kreditních karet“), které dále odkazují na Obchodní podmínky Citibank pro fyzické osoby (dále jen „Podmínky pro fyzické osoby“) a sazebník. Podle článku Podmínek kreditních karet „Uzavření smlouvy a doručení karty“ je smlouva o vydání a užití Citi kreditní karty uzavřena dnem schválení Žádosti o kreditní kartu. Žádost o kreditní kartu byla schválena dne 18. 10. 2010.

Navrhovatelka tak s Institucí uzavřela smlouvu o vydání a užití Citi kreditní karty (dále jen „Smlouva o kartě“), jejíž obsah byl ke dni jejího uzavření dán Žádostí o kreditní kartu,

oznámením o schválení Žádosti o kreditní kartu ze dne 18. 10. 2010 (dále jen „Oznámení o kreditní kartě“), Podmínkami kreditních karet ze dne 1. 6. 2010, Podmínkami pro fyzické osoby ze dne 1. 6. 2010 a Sazebníkem pro držitele Citi kreditních karet ze dne 1. 6. 2010. S účinností od 1. 1. 2011 se potom pro daný smluvní vztah a pro toto řízení použijí Podmínky kreditních karet ze dne 1. 1. 2011 a Sazebník pro držitele Citi kreditních karet ze dne 1. 1. 2011, což Instituce Navrhovatelce písemně oznámila dopisem ze dne 25. 10. 2010.

Na základě Smlouvy o kartě vydala Instituce Navrhovatelce dne 31. 10. 2010 kreditní kartu č. ■ (dále jen „Kreditní karta“).

Na právní vztahy založené Smlouvou o kartě se uplatní zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o platebním styku“). Podle části 19. Podmínek kreditních karet je kreditní karta vydaná na základě smlouvy o kartě určena k platbám u obchodníků, k výběrům hotovosti či k dalším kartovým operacím. Podle článku 3.1 je kreditní karta platebním prostředkem, jehož prostřednictvím dává držitel karty Instituci za podmínek stanovených v Podmínkách kreditních karet a v Podmínkách pro fyzické osoby platební příkazy k realizaci platebních transakcí na svůj účet.

Instituce se Smlouvou o kartě zavázala pro Navrhovatelku provádět předem neurčené platební transakce. Smlouva o kartě je tak rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, kterou se poskytovatel platebních služeb (Instituce) zavazuje pro uživatele platebních služeb (Navrhovatelku) provádět platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené. Instituce je tak ve vztahu k Navrhovatelce poskytovatelem platebních služeb ve smyslu zákona o platebním styku a je tedy institucí podle § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi. Navrhovatelka je ve vztahu k Instituci uživatelem platebních služeb.

Kartový účet vedený Institucí ke Kreditní kartě je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť se jedná o účet sloužící k provádění platebních transakcí.

Výběr hotovosti z bankomatu jiného poskytovatele platebních služeb (v tomto případě společnosti UniCredit Bank Czech Republic, a.s.), než je poskytovatel, který vede Navrhovatelce účet, z něhož jsou peněžní prostředky následně odepsány (v tomto případě Instituce) je platební službou podle § 3 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku (převod peněžních prostředků z platebního účtu, jestliže poskytovatel platebních služeb poskytuje uživateli platebních služeb převáděné prostředky jako úvěr). V této platební transakci vystupuje pak Navrhovatelka v postavení plátce, neboť z jejího účtu byly odepsány peněžní prostředky, a Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce, tj. Navrhovatelky.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem 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) 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 Navrhovatelky

Navrhovatelka tvrdí, že dne 7. 6. 2012 (byť z dalšího textu návrhu vyplývá, že šlo ve skutečnosti o 7. 7. 2012 - pozn. *finančního arbitra*) v čase mezi 20:00 a 21:00 hod. jí v Karlových Varech neznámý pachatel odcizil kabelku a že mezi odcizenými věcmi bylo také 5 platebních karet;

(konkrétně uvádí 4 platební karty – pozn. finančního arbitra): kartu k běžnému účtu GE Money Bank, a.s., č. „■■■“, kreditní kartu GE Money Bank, a.s., č. ■■■, kreditní kartu American Express, spol. s r.o., č. „■■■“ a Kreditní kartu vydanou Institucí.

Navrhovatelka tvrdí, že u karty GE Money Bank, a.s., č. karty „■■■“ a Kreditní karty byly učiněny pokusy o jejich zneužití, přičemž u Kreditní karty se jednalo o pokus úspěšný s tím, že se celkem se jednalo o tři výběry, každý ve výši 25.000 Kč. Kreditní karta Navrhovatelky nebyla pojištěna.

Navrhovatelka tvrdí, že jí nebylo Policií ČR umožněno blokovat karty okamžitě, neměla mobilní telefon (neboť jí byl odcizen zároveň s platebními kartami), ani neměla možnost se k němu dostat. Po dvouhodinovém výsledku začala Navrhovatelka blokovat jednotlivé karty s tím, že při blokaci Kreditní karty jí operátor Instituce sdělil, že ve 21:03 hod. proběhl jeden neúspěšný pokus o výběr hotovosti a poté tři úspěšné. Po aktivaci SIM karty dne 9. 7. 2012 Navrhovatelka zjistila, že jí Instituce zaslala SMS zprávu o podezřelé transakci dne 7. 7. 2012 ve 21:23 hod. Dne 10. 7. 2012 Navrhovatelce, jak tvrdí ve svém návrhu, telefonicky Instituce sdělila, že její reklamace byla zamítnuta, že žádný neúspěšný pokus proveden nebyl a že hned první pokus byl úspěšný.

Navrhovatelka tvrdí, že od doby okradení až po blokaci karet (kromě výsledku u Policie ČR) s ní byla svědkyně ■■■, tel. č. ■■■.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že Navrhovatelka dne 7. 7. 2012 ve 23:33 hod. oznámila prostřednictvím zákaznické služby Citiphone odcizení Kreditní karty. Kreditní karta byla neprodleně zablokována. Instituce současně Navrhovatelce potvrdila, že s použitím Kreditní karty byly dne 7. 7. 2012 provedeny tři výběry z bankomatu v celkové částce 75.000 Kč. Navrhovatelka nepotvrdila, že výběry provedla ona, proto byla záležitost předána na oddělení zabývající se zneužitím kreditních karet. Dne 10. 7. 2012 sdělil pracovník Instituce Navrhovatelce, že všechny tři transakce byly autorizovány za použití čísla PIN, a proto byla její žádost o vrácení výše uvedené částky zamítnuta. O výsledku reklamačního řízení vyrozuměla Instituce Navrhovatelku dne 19. 7. 2012 písemně.

Instituce uvádí, že výběry byly autorizovány za použití čísla PIN, a proto nemůže Instituce vyhovět požadavku Navrhovatelky na vrácení peněžních prostředků ve výši 75.000 Kč včetně poplatků za výběr hotovosti kreditní kartou ve výši 2.625 Kč. Pokud Navrhovatelka tvrdí, že výběry prováděla jiná osoba po odcizení kreditní karty, je zřejmé, že Navrhovatelka nezajistila dostatečnou ochranu čísla PIN a porušila tak Podmínky pro kreditní karty.

Dále Instituce doplnila, že výběry byly provedeny prostřednictvím bankomatu společnosti UniCredit Bank Czech Republic, a.s., a že nemá z tohoto důvodu k dispozici kamerový záznam ani žurnál z bankomatu.

## 7. Důkazní prostředky předložené Třetí institucí

Třetí instituce finančnímu arbitrovi předložila:

- a) CD nosič s kamerovým záznamem v časovém úseku, tak jak byla dne 7. 7. 2012 zachycena fyzická osoba u bankomatu v Karlových Varech, ul. Zeyerova 892/7, číslo terminálu S6CZ0045 (dále jen „Bankomat“);
- b) Žurnál Bankomatu z časového úseku 20:46:55 hod až 21:15:43 dne 7. 7. 2012.

## 8. Dokazování a hodnocení důkazů

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 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.

Ze shromážděných podkladů má finanční arbitr za prokázané, že Instituce zablokovala Kreditní kartu na žádost Navrhovatelky dne 7. 7. 2012 v průběhu telefonického hovoru Navrhovatelky s pracovníkem Instituce, který začal ve 23:33 hod.

Ze shromážděných podkladů k projednávanému sporu finanční arbitr zjistil, že s použitím Kreditní karty byly dne 7. 7. 2012 prostřednictvím Bankomatu provedeny tři platební transakce v podobě výběru hotovosti z Bankomatu v celkové výši 75.000 Kč a pět platebních příkazů, které Instituce odmítla provést, v podobě neúspěšných pokusů o výběr hotovosti. Jednalo se o:

- a) úspěšný výběr částky 25.000 Kč ve 20:59:37 hod.;
- b) úspěšný výběr částky 25.000 Kč ve 21:00:27 hod.;
- c) úspěšný výběr částky 25.000 Kč ve 21:01:22 hod.;
- d) neúspěšný pokus o výběr částky 35.000 Kč ve 21:02:13 hod. – transakce zamítnuta;
- e) neúspěšný pokus o výběr částky 23.000 Kč ve 21:02:32 hod. – transakce zamítnuta;
- f) neúspěšný pokus o výběr částky 15.000 Kč ve 21:02:44 hod. – transakce zamítnuta;
- g) neúspěšný pokus o výběr částky 10.000 Kč ve 21:02:56 hod. – transakce zamítnuta;
- h) neúspěšný pokus o výběr částky 5.000 Kč ve 21:03:07 hod. – transakce zamítnuta.

Důvodem zamítnutí pokusů o výběr hotovosti uvedených pod body d) až g) výše je podle žurnálu Bankomatu překročení limitu výběrů (kód označení transakce 061). U poslední transakce uvedené pod bodem h) výše žurnál bankomatu neuvádí důvod zamítnutí (transakce je označena kódem 068, což znamená, že transakce byla zamítnuta bez uvedení důvodu ze strany vydavatele platební karty).

Pokusy o výběr hotovosti se finanční arbitr dále nezabývá.

Jedním ze základních předpokladů řádného provedení platební transakce, v tomto případě výběru hotovosti prostřednictvím bankomatu, je autorizace platební transakce, resp. skutečnost, že s ní podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku plátce udělí souhlas. 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 projednávaném případě dohodla Navrhovatelka s Institucí v Podmínkách pro fyzické osoby a v Podmínkách kreditních karet, které jsou součástí Smlouvy o kartě. Podle čl. 5.9 Podmínek pro fyzické osoby „Autorizace a odvolání platební transakce“ je platební transakce autorizována, jestliže k ní *Klient jako plátce udělil souhlas*, pokud právní předpis nestanoví jinak. *Udělením souhlasu* u platebních transakcí

prováděných platebními kartami *se rozumí autorizace dle příslušných podmínek pro dané karty*. Podle čl. 3.3 Podmínek kreditních karet „Autorizace Kartových operací“ při platbě u obchodníka nebo při výběru hotovosti *potvrzuje držitel karty správnost částky platební transakce a příjemce platby*: a) předáním zúčtovací stvrzenky podepsané podle podpisového vzoru na zadní straně karty obchodníkovi, b) zadáním kódu A-PIN, c) zadáním kódů CVV/CVC a/nebo 3D Secure kódu nebo d) jiným dohodnutým způsobem, případně kombinací výše uvedených způsobů. Podle téhož článku Podmínek kreditních karet je kartová operace autorizována, pokud držitel karty *potvrdí platební transakci*, k níž je Instituci dáván touto kartovou operací platební příkaz, a *karta byla přijata a nedošlo k poruše funkčnosti nebo k závadě přístroje nebo autorizačního systému, přenosového spojení nebo ATM, popřípadě jiných technických prostředků, s jejichž využitím je kartová operace prováděna*.

Při zjišťování formy a postupu udělení souhlasu dohodnutých mezi Navrhovatelkou a Institucí si finanční arbitr nemohl nevšimnout jisté nekonzistentnosti v použitých výrazech v jednotlivých ustanoveních Podmínek kreditních karet. Udělením souhlasu se podle příslušných ustanovení Podmínek kreditních karet rozumí autorizace, která nastává za splnění tří podmínek: 1) potvrzení platební transakce, 2) přijetí karty, 3) absence poruchy funkčnosti nebo závady přístroje nebo autorizačního systému, přenosového spojení nebo ATM, popřípadě jiných technických prostředků, s jejichž využitím je kartová operace prováděna. Podmínky kreditních karet však nestanoví, co se rozumí „potvrzením platební transakce“, neboť jinak hovoří o „potvrzení správnosti částky platební transakce a příjemce platby“. Z umístění obou formulací do jednoho článku 3.3 „Autorizace Kartových operací“ finanční arbitr dovodil, že „potvrzením platební transakce“ se tedy rozumí potvrzení správnosti částky platební transakce a příjemce platby. Z vyjmenovaných způsobů potvrzení správnosti částky platební transakce a příjemce platby potom u výše uvedených platebních transakcí připadá z povahy věci v úvahu pouze zadání kódu A-PIN, neboť jiné zde uvedené postupy bankomaty neumožňují.

Finanční arbitr se musel zabývat otázkou, zda shora specifikované výběry z Bankomatu Navrhovatelka autorizovala, resp. zda k nim dala Navrhovatelka souhlas v souladu s § 98 zákona o platebním styku. Důkazní břemeno ohledně skutkových okolností zakládajících autorizaci tíží Instituci, neboť Navrhovatelka tvrdí, že sporné platební transakce neautorizovala a 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, zúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou*“.

Instituce nepředložila žádné důkazy a pouze uvedla, že provozovatelem Bankomatu je Třetí instituce, tedy subjekt odlišný od Instituce, se kterou Navrhovatelka vede spor. Finanční arbitr si proto zajistil podklady o sporných výběrech od Třetí instituce, a to žurnál Bankomatu a kamerový záznam.

Žurnál Bankomatu, jako záznam o transakcích uskutečněných prostřednictvím bankomatu v daný den, kterým disponuje provozovatel bankomatu, v tomto případě dokládá, že PIN byl u všech výběrů zadán na první pokus. Správné zadání čísla PIN, byť na první pokus, však nepostačuje k naplnění požadavku v § 98 odst. 1 zákona o platebním styku na úspěšnou autorizaci platební transakce. Finanční arbitr proto zkoumal další nutnou podmínku úspěšné autorizace, a to skutečnost, zda správný PIN zadala Navrhovatelka.

Z kamerového záznamu zachycujícího sporné výběry a z konfrontace Navrhovatelky při seznamování s podklady v sídle Kanceláře finančního arbitra finanční arbitr nezjistil, že by fyzická osoba, kterou zachytil kamerový záznam, byla Navrhovatelka. Ani Instituce nerozporovala tvrzení Navrhovatelky o tom, že sporné výběry hotovosti sama neprovedla. Finanční arbitr proto konstatuje, že považuje výběry hotovosti prostřednictvím Bankomatu za neautorizované platební transakce.

Pro případ odcizení platebního prostředku, v tomto případě Kreditní karty, zákon o platebním styku v ustanovení § 116 upravuje velmi podrobně rozsah odpovědnosti za ztrátu z provedených neautorizovaných platebních transakcí uskutečněných odcizeným platebním prostředkem.

Ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí způsobenou odcizeným platebním prostředkem nese v souladu s § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku plátce (v tomto případě by to byla Navrhovatelka), a to do výše 150 eur, 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 [§ 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku] anebo poskytovatel platebních služeb plátce (§ 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 uživatelům byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“

Při hledání odpovědi na otázku, zda ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí nese v tomto případě Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce nebo Navrhovatelka jako plátce, se finanční arbitr zabýval otázkami, zda:

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

Ad a)

Ze žurnálu Bankomatu vyplývá, že k poslednímu výběru hotovosti došlo dne 7. 7. 2012 ve 21:01:22 hod.

Ze záznamu telefonického oznámení Navrhovatelky o odcizení Kreditní karty Instituci vyplývá, že tento telefonický hovor začal dne 7. 7. 2012 ve 23:33 hod., tedy více než dvě hodiny poté, co

došlo k uskutečnění posledního výběru hotovosti, resp. poslední platební transakce provedené Kreditní kartou.

Finanční arbitr má tedy za prokázané, že Navrhovatelka oznámila odcizení Kreditní karty až po provedení sporných platebních transakcí.

Ad b)

Prostředkem umožňujícím oznámit odcizení Kreditní karty je v souladu s čl. 9.2, 18. a 19. Podmínek kreditních karet a částí F. Podmínek pro fyzické osoby služba CitiPhone, která je podle čl. 19. Podmínek kreditních karet nepřetržitě dostupná. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývá, že by služba CitiPhone nebyla v době odcizení Kreditní karty (tedy od jejího odcizení do oznámení o odcizení) v provozu. Ostatně tuto službu Navrhovatelka také nakonec k oznámení odcizení Kreditní karty využila.

Finanční arbitr má tedy za prokázané, že Instituce zajistila, aby Navrhovatelka měla k dispozici vhodné prostředky umožňující oznámit odcizení Kreditní karty.

Ad c)

Finanční arbitr v průběhu řízení nezajistil žádné důkazy, které by vedly k závěru, že Navrhovatelka v souvislosti s neautorizovanými platebními transakcemi jednala podvodně.

Ad d)

Podle § 101 zákona o platebním styku je uživatel (tj. Navrhovatelka) povinen používat platební prostředek (tj. Kreditní kartu) v souladu s rámcovou smlouvou o platebních službách, zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků. Dále je uživatel povinen bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku.

Podmínky kreditních karet v čl. 8.2 stanoví, že držitel karty není oprávněn komukoliv sdělovat svůj kód A-PIN a musí dbát na to, aby nebyl vyzrazen jiné osobě. Dále v čl. 9.1 stanoví povinnost zabránit ztrátě, odcizení a podvodu či jinému zneužití karty, a to: a) chránit jedinečný identifikátor, PIN, heslo i kartu před ztrátou či odcizením (zejména přísný zákaz poznamenávat si PIN na kartu, uchovávat PIN společně s kartou nebo sdělovat PIN jiným osobám); b) přijmout veškerá opatření na ochranu a zamezit zneužití jedinečného identifikátoru, karty, PIN, hesla, kartového účtu a dalších bezpečnostních prvků karty (např. bezpečnostního klíče), zejména neprozrazovat číslo karty, PIN, heslo nebo číslo kartového účtu.

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*).

Z tvrzení Navrhovatelky vyplývá, že dne 7. 7. 2012 jí byla v době mezi 20:00 a 21:00 hod. odcizena kabelka, v níž se nacházela mimo jiné právě Kreditní karta. Pokud jde o bližší okolnosti krádeže, ty Navrhovatelka sdělila Policii České republiky a jsou obsaženy Úředním záznamu

Policie České republiky ze dne 7. 7. 2012, který Navrhovatelka učinila součástí svého návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem. Navrhovatelka označila jako dobu krádeže 21:00 až 21:05 hod. dne 7. 7. 2012 a dále uvedla, že ke krádeži došlo u stanu a stolků s označením Bageterie Boulevard před hotelem Thermal, kam přišla se svou přítelkyní na kávu. Seděly u stolku pro dva a Navrhovatelka si pověsila kabelku přes opěradlo židle, na které seděla. Přestože si ani jedna ničeho nevšimla, tak ve 21:05 hod., kdy si Navrhovatelka chtěla vzít z kabelky cigaretu, kabelka již přes opěradlo nevisela. Navrhovatelka uvádí, že si nevzpomíná na nikoho, kdo seděl kolem, a na nikoho, kdo by kolem procházel.

Podmínky kreditních karet v čl. 9.1 ukládají uživateli (v tomto případě Navrhovatelce) povinnost zabránit ztrátě, odcizení a podvodu či jinému zneužití karty. Přestože tuto povinnost nelze vykládat tak, že by Navrhovatelka měla odpovědnost za výsledek, tedy že ke ztrátě, odcizení, podvodu či zneužití nikdy a za žádných okolností nedojde, nelze než jednání Navrhovatelky, kdy si v době mezinárodního filmového festivalu na rušném veřejném místě umístila kabelku s Kreditní kartou přes opěradlo židle tak, že nad ní neměla žádnou kontrolu (jinak by si manipulace s ní musela všimnout), hodnotit jako mimořádně neopatrné.

Pokud se týká zákonné povinnosti přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků platebního prostředku, Smlouva o kartě konkrétně stanoví zákaz poznamenávat si PIN na kartu, uchovávat PIN společně s kartou nebo sdělovat PIN jiným osobám a povinnost neprozrazovat PIN. 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., Strnad, 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. Ve vztahu k PIN Kreditní karty bylo proto Navrhovatelčinou povinností si PIN nepoznamenávat na Kreditní kartu, neuchovávat PIN společně s Kreditní kartou a nesdělovat PIN jiným osobám.

Na základě předložených důkazů dospěl finanční arbitr k závěru, že Navrhovatelka své povinnosti ze Smlouvy o kartě nesplnila.

Na záznamu telefonního hovoru s pracovníkem služby Citiphone ze dne 7. 7. 2012 reaguje Navrhovatelka na sdělení, že z karty byly uskutečněny tři výběry, slovy „*Jak to, že se jim to povedlo?*“ a dodává tichým hlasem: „*Oni si našli ten PIN v tom ...*“ (*poslední slovo ze záznamu nesrozumitelné – pozn. finančního arbitra*). Na otázku pracovníka služby Citiphone, zda měla PIN někde v blízkosti karty poznamenány, odpověděla: „*Ne, neměla. Ale já jsem tam měla občanku a ono to je moje datum narození.*“

Na záznamu telefonního hovoru ze dne 10. 7. 2012 uskutečněného mezi pracovníkem reklamačního oddělení Instituce a Navrhovatelkou potom Navrhovatelka opět opakuje, že PIN u karty opravdu nebyl, posléze pak znovu uvádí, že v kabelce měla občanský průkaz (aniž by v tomto hovoru uvedla, z jakého důvodu je uchovávání občanského průkazu v blízkosti karty relevantní).

V tomto řízení Navrhovatelka opět prohlásila, že „*Identifikační číslo (PIN) nebylo nikde v blízkosti karty uvedeno.*“



Tvrzení Navrhovatelky si tudíž vzájemně odporují, když na výzvu finančního arbitra odpovídá, že PIN nebylo nikde v blízkosti karty uvedeno, a na záznamu telefonického hovoru naopak uvádí, že si (zloději) museli najít PIN, tedy nutně PIN musel být v blízkosti karty (minimálně ve stejné odcizené kabelce) uveden. Na tom by nic neměnila ani skutečnost, že PIN by souhlasil s datem narození Navrhovatelky a toto datum narození by bylo uvedeno na občanském průkazu uchovávaném v blízkosti karty, neboť tak by PIN bylo uvedeno v blízkosti karty.

Na základě věty Navrhovatelky „*Oni si našli ten PIN v tom ...*“ však finanční arbitr usuzuje, že PIN nebylo v blízkosti karty uvedeno pouze na občanském průkazu. Navrhovatelka si téměř okamžitě po oznámení pracovníka Instituce, že Kreditní kartou byly provedeny výběry hotovosti, uvědomila, kde by si osoba, která kartu odcizila, mohla PIN vyhledat. To znamená, že PIN muselo být v blízkosti karty uvedeno takovým způsobem, že je ten, kdo kartu společně s kabelkou odcizil, mohl snadno zjistit.

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že jednání Navrhovatelky nelze než vyhodnotit jako hrubě nedbalé ve smyslu § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť:

- a) Kreditní kartu nechránila náležitým způsobem před odcizením, a
- b) v blízkosti Kreditní karty bylo uvedeno číslo PIN.

K zákonné i smluvně stanovené povinnosti uživatele platebního prostředku, v tomto případě Navrhovatelky, bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku, pak finanční arbitr konstatuje, že Navrhovatelka ani odcizení Kreditní karty neoznámila Instituci bez zbytečného odkladu.

Navrhovatelka tvrdí, že jí nebylo Policií ČR umožněno blokovat karty okamžitě, neměla mobilní telefon (neboť jí byl odcizen zároveň s kartami), ani neměla možnost se k němu dostat. Finanční arbitr však má za to, že svou povinnost oznámit odcizení Kreditní karty bez zbytečného odkladu po zjištění by Navrhovatelka splnila za daných okolností jen v případě, že by odcizení Kreditní karty oznámila Instituci předtím, než kontaktovala Policii ČR. Navrhovatelka v návrhu uvádí, že s ní po celou dobu od okradení až po blokaci platebních karet (kromě výsledku na Policii ČR) byla třetí osoba, kterou Navrhovatelka označila jako ■ a současně uvedla její tel. č. ■. Přítomnost této svědkyně uvádí Navrhovatelka také v Úředním záznamu Policie ČR. Zde sice uvádí jiné telefonní číslo svědkyně, přesto je zřejmé, že Navrhovatelka měla k dispozici mobilní telefon, když osoba, která byla celému incidentu přítomna, vlastní mobilní telefon a s největší pravděpodobností jej tak měla u sebe a mohla jej Navrhovatelce ihned zapůjčit k uskutečnění hovoru o blokaci. Pokud Navrhovatelka během telefonního hovoru s pracovníkem reklamačního oddělení Instituce dne 10. 7. 2012 uvedla, že u sebe neměla mobilní telefon a neměla přístup na internet, aby si vyhledala telefonní číslo, na kterém by mohla kartu zablokovat, pak finanční arbitr konstatuje, že telefonní číslo služby Citiphone je bezpochyby možno zjistit na kterékoliv telefonické informační lince.

Navrhovatelka tedy ani svou povinnost bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku nesplnila.

## 9. K výroku nálezu

Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí tak nese Navrhovatelka podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, a to v plném rozsahu.

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

**P o u č e n í :**

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 8. 3. 2013

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr