



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: 4990/2013
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): 89/PS/2012

Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl podle ustanovení § 16 ve spojení s ustanovením § 24 odst. 2 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 1. 9. 2012 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi a vedeném pod reg. č. 89/PS/2012, na návrh ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Česká spořitelna, a.s., se sídlem Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, IČ 45244782, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1171 (dále jen „Instituce“), o námitkách Navrhovatele ze dne 4. 4. 2013, evid. č. 2816/2013, proti nálezů finančního arbitra ze dne 28. 3. 2013, evid. č. 2694/2013, takto:

Námitky Navrhovatele ze dne 4. 4. 2013, evid. č. 2816/2013, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 28. 3. 2013, evid. č. 2694/2013, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

O d ů v o d n ě n í:

1. Řízení o návrhu

Návrhem na zahájení řízení před finančním arbitrem Navrhovatel žádal o vrácení peněžních prostředků ve výši 400 eur za výběr hotovosti z bankomatu, který Navrhovatel neprovedl a zároveň částku ve výši 375 Kč, kterou Instituce Navrhovateli zúčtovala jako poplatek za tyto výběry.

Finanční arbitr v souladu s § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi svým nálezem ze dne 28. 3. 2013, evid. č. 2694/2013, návrh zamítl s odůvodněním, že jednání Navrhovatele předcházející neautorizovaným výběrům z bankomatu je na místě vyhodnotit jako hrubě nedbalé, neboť nepřijal veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN, Platební kartu nechránil náležitým způsobem před jejím odcizením, přičemž tyto dvě skutkové okolnosti se udály v úzké časové souvislosti s neautorizovanými výběry hotovosti.

2. Námítky proti nálezu

Nález ze dne 28. 3. 2013, evid. č. 2694/2013, byl Navrhovateli doručen dne 30. 3. 2013. Navrhovatel podal proti nálezu námítky dne 4. 4. 2013, evid. č. 2816/2013 (dále jen „Námítky“).

Finanční arbitr podle § 86 odst. 2 správního řádu ve spojení s § 24 zákona o finančním arbitrovi vyzval přípisem ze dne 9. 4. 2013, evid. č. 2999/2013, Instituci k vyjádření se k Námítkám. Instituce vyjádření k Námítkám předložila dne 22. 4. 2013, evid. č. 3257/2013 emailem, které potvrdila vyjádřením doručeným poštou dne 23. 4. 2013, evid. č. 3320/2013.

4. Námítky Navrhovatele

Navrhovatel v podaných Námítkách rozporuje argumentaci finančního arbitra, a to v části

- a) zadávání PIN na klávesnici platebního terminálu, když namítá, že existují možnosti, jak se zloději mohou zmocnit PIN bez vědomí držitele platební karty, přičemž vyjmenovává jednotlivé možnosti:
 - a. odečtení PIN při zadávání, což Navrhovatel současně vylučuje,
 - b. odečtení PIN miniaturní kamerou umístěnou na zařízení, což dle Navrhovatele nelze vyloučit, přestože si PIN zakrýval,
 - c. odečtení PIN na modifikovaném PIN padu neoprávněně instalovaném do POS třetí osobou, což dle Navrhovatele rovněž nelze vyloučit,
 - d. skimming platební karty,
 - e. odečtení PIN pomocí systému trojského koně;
- b) rozporuje závěr finančního arbitra o umístění ledvinky, který konstatoval, že Navrhovatel je měl v pozici, která mu neumožňovala kontrolu nad osobními věcmi, a tudíž došlo k odcizení peněženky, aniž by si toho všiml. Navrhovatel namítá, že *„Ledvinku jsem měl umístěnu na boku, což považuji za zcela normální a běžné. Skutečnost, že jsem šel poslední, jsem uvedl proto, jakým způsobem ke krádeži nejspíš došlo, tj. zloděj ke mně přistoupil ze zadu či z boku a nikdo z mé rodiny mě neměl na očích.“*

6. Vyjádření Instituce k Námítkám Navrhovatele

Instituce ve vyjádření k Námítkám trvá na svých předchozích tvrzeních a dodává, že, Navrhovatelem namítané možnosti odcizení PIN pod body b) až d) jsou metoda obecně nazývaná skimming, kdy takto napadené karty, vydavatelská banky reportuje kartovým asociacím, které následně vydávají upozornění všem členům o možnosti zneužití konkrétních karet za účelem ochrany jejich klientů. Instituce dále namítá, že v poslední možnosti uvedené Navrhovatelem se jedná o softwarové napadení systému, kdy by následoval stejný postup, tedy informovanost všech členů kartové asociace. Instituce dále namítá, že pokud by některá z výše uvedených metod byla použita, bylo by zneužito výrazně více platebních karet.

7. Řízení o námítkách

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.

Finanční arbitr konstatuje, že Navrhovatel podal Námitky v zákonem stanovené lhůtě. Finanční arbitr posoudil Námitky jako přípustné podle § 81 a 82 správního řádu.

Pro účely řízení o Námitkách považuje finanční arbitr za nezbytné skutkový stav věci zjištěný před vydáním nálezu znovu shrnout.

V řízení o návrhu finanční arbitr vycházel ze shromážděné smluvní dokumentace, zejména Smlouvy o sporožirovém účtu ze dne 14. 11. 1995 (dále jen „Smlouva o účtu“), Dohody o změně Smlouvy o účtu na smlouvu o účtu Osobní účet České spořitelny a poskytování souvisejících produktů a služeb ze dne 17. 10. 2007 (dále jen „Dohoda“); Žádosti o vydání debetní Karty České spořitelny, a.s., ze dne 9. 12. 2009, na základě které vydala Instituce Navrhovateli k Účtu platební kartu VISA CLASSIC PARTNER č. ■ (dále jen „Platební karta“).

Finanční arbitr při rozhodování vycházel z následujících skutkových okolností:

- 1) Navrhovatel tvrdí, že mu byla dne 3. 8. 2012 odcizena na nádraží v Antibes, kde platil jízdné na samoobslužném platebním terminálu SNCF, peněženka s platebními kartami z ledvinky, mimo jiné i Platební karta;
- 2) od poslední platby, kterou Navrhovatel označil za autorizovanou, tj. v 8:40:30 hod., byly Platební kartou provedeny 3 neautorizované výběry z bankomatu v časech 8:47:56 hod., v částce 300 eur, v 8:49:11 hod. v částce 200 eur a v 8:50:53 hod. v částce 50 eur;
- 3) Navrhovatel tvrdí, že zjistil odcizení Platební karty přibližně v 8:50 hod.;
- 4) Navrhovatel v 9:19:27 hod. provedl blokaci Platební karty u Instituce;
- 5) Navrhovatel odmítá, že by někdo znal jeho PIN a tvrdí, že ho nikde neměl napsaný.

Pokud jde o relevantní právní úpravu, pak § 101 písm. a) zákona o platebním styku ukládá uživateli (Navrhovateli) povinnost používat platební prostředek (Platební kartu) v souladu s rámcovou smlouvou o platebních službách (Smlouvou o účtu), zejména je povinen okamžitě po té, co obdržel platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků. V případě tohoto zákonného ustanovení se nejedná o vyčerpávající výčet povinností, neboť další povinnosti může stanovit i rámcová smlouva o platebních službách, na jejímž základě je platební prostředek uživateli vydán.

V tomto případě, Všeobecné obchodní podmínky v bodu 22.1 větě první a druhé stanovují Navrhovateli povinnost „uchovávat svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód v tajnosti, nezaznamenávat jej ve snadno rozeznatelné podobě, zejména nikoli na samotnou Kartu nebo jiný Předmět, který uchovává či nosí společně s Kartou. Držitel Karty je povinen jednat tak, aby zabránil odcizení, ztrátě a zneužití Karty neoprávněnými osobami“

Sjednaná pravidla pro používání Platební karty nepovažuje finanční arbitr za nepřiměřená, neboť po držiteli platební karty nepožadují nerealizovatelná nebo stěžně realizovatelná ochranná opatření.

Finanční arbitr opakuje, že ze shromážděných podkladů nezjistil, že by při neautorizovaných výběrech v Bankomatu nebyla použita originální Platební karta; z nich naopak vyplývá, že Bankomat byl vybaven čtečkou čipu a v souvislosti s neautorizovanými platebními transakcemi rozpoznal Bankomat přítomnost čipu na Platební kartě a tento čip přečetl. Pokud jde o PIN, finančnímu arbitrovi se nepodařilo shromáždit dostatek podkladů, na základě kterých by mohl

uzavřít, jakým způsobem ho zjistila osoba, která provedla sporné neautorizované výběry z Bankomatu.

Způsoby zjištění PIN, které v Námitkách uvádí Navrhovatel, mohou vést k odpozorování PIN, zpravidla jsou však používány s padělanou platební kartou bez nutnosti odcizení originální platební karty. Finanční arbitr je toho názoru, že PIN mohl být v tomto případě odpozorován v kterémkoli okamžiku, bez i za použití technického zařízení. Pro tento případ není způsob odpozorování PIN podstatný, jak je odůvodněno dále.

Pokud jde o odcizení Platební karty, Navrhovatel nejprve tvrdí, že *„kartu uložil do peněženky a peněženku do ledvinky, odcizení peněženky zjistil teprve 10 minut po platbě jízdného, cestou na nástupiště šel ve skupince jako poslední a nebyl chráněn zezadu“*, v Námitkách pak namítá, že *„Ledvinku jsem měl umístěnu na boku, což považuji za zcela normální a běžné. Skutečnost, že jsem šel poslední, jsem uvedl proto, jakým způsobem ke krádeži nejspíš došlo, tj. zloděj ke mně přistoupil zezadu či z boku a nikdo z mé rodiny mě neměl na očích.“*

Časově pak odcizení Platební karty Navrhovatel tvrdí, že zjistil v 8:50 hod, tedy přibližně 10 min. od poslední autorizované platební transakce v 8:40:30 hod. Celkem 3 neautorizované platební transakce (výběry z Bankomatu) proběhly v 8:47:56 hod. 300 eur, v 8:49:11 hod. 200 eur a v 8:50:53 hod. 50 eur. Instituce provedla blokaci Platební karty v 9:22:02 hod. na základě telefonického hovoru Navrhovatele s Institucí, který se uskutečnil v době od 9:19:27 do 9:23:12 hod.

Finanční arbitr stejně jako v nálezu, tak i v námitkovém řízení po opakovaném posouzení všech shromážděných podkladů, hodnotí jednání Navrhovatele předcházející sporným neautorizovaným transakcím jako hrubě nedbalé, neboť především neochránil Navrhovatel Platební kartu náležitým způsobem před odcizením.

Ustanovení § 116 zákona o platebním styku upravuje případy, kdy je vyloučená nebo snížena odpovědnost poskytovatele za neautorizované platební transakce proto, že ztrátu z neautorizovaných transakcí nese zčásti nebo zcela plátce sám, neboť se určitým způsobem podílel na tom, že k neautorizované platební transakci došlo. Jedná se o případy, kdy plátce platební transakci sice sám neautorizoval, ale přesto se jeví spravedlivé, aby se určitým způsobem zcela nebo zčásti podílel na ztrátě. Plátce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil z hrubé nedbalosti porušením některé ze svých povinností stanovených v § 101 zákona o platebním styku, v tomto případě některou ze smluvně převzatých povinností podle Smlouvy o účtu.

Finanční arbitr si je vědom, že ochránit Platební kartu před odcizením nelze absolutně. I samotný zákon o platebním styku, potažmo rámcová smlouva o platebních službách hovoří o přiměřených ochranných opatřeních. Přiměřenost opatření není neměnná, vždy by však měla korespondovat s předvídatelnými okolnostmi. V případě pohybu na veřejnosti, kde je potřeba předvídat možné negativní chování třetích osob, není podle názoru finančního arbitra opatrné nakládat s Platební kartou tak, aby taková třetí osoba měla informace, kde se Platební karta nachází a že přístup k Platební kartě není dostatečně chráněn. Sám Navrhovatel podle svých vlastních tvrzení ani neví, jak k odcizení Platební karty došlo. Navíc, odcizení Platební karty z ledvinky umístěné na boku nebo na zádech, tedy na vlastním těle zjistil nejdříve po 10 minutách od poslední autorizované platební transakce (a možná i později, protože hovor směřující k blokaci Platební karty započal až po více než 30 minutách od první neautorizované transakce). Chování Navrhovatele tak lze hodnotit

jako hrubě nedbalé, neboť bez přiměřeného důvodu spoléhal, že Platební karta je dostatečně chráněna proti odcizení.

Na základě všech shora uvedených skutečností finanční arbitr konstatuje, že v řízení o námitkách neshledal na základě vznesených Námitek a jejich posouzení, že by Navrhovatel nejednal hrubě nedbale když neochránil náležitým způsobem Platební kartu před odcizením. Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí tak nese Navrhovatel podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku v plném rozsahu.

P o u č e n í o o d v o l á n í :

Toto rozhodnutí je v souladu s § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Rozhodnutí nabývá právní moci podle § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 91 odst. 1 správního řádu, jestliže bylo oznámeno všem účastníkům řízení.

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 18. 7. 2013

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr