



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x  
e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

Evidenční číslo: <b>FA/10817/2017</b>
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): <b>FA/PS/1742/2016</b>

## N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 13. 10. 2016 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ zastoupeného na základě plné moci ze dne 29. 4. 2016 JUDr. Vladislavem Prokúpkem, advokátem, evid. č. ČAK 11458, se sídlem ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Československá obchodní banka, a.s., IČO 00001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 – Radlice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Praha, spisová značka BXXXVI 46 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ve věci náhrady škody ve výši 500 Kč, náhrady účelně vynaložených nákladů ve výši 3.335 Kč a náhrady nemajetkové újmy ve výši 15.000 Kč, takto:

- I. Řízení o náhradě škody ve výši 332,75 Kč se podle § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 66 odst. 1 písm. g) správního řádu zastavuje pro bezpředmětnost.**
- II. Návrh o zaplacení náhrady škody ve výši 167,25 Kč, účelně vynaložených nákladů ve výši 3.335 Kč a nemajetkové újmy ve výši 15.000 Kč 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

Navrhovatel se po Instituci v souvislosti s blokáží jeho platební karty domáhá náhrady škody za uskutečněný telefonický hovor ze zahraničí, náhrady účelně vynaložených nákladů vynaložených na zajištění peněžních prostředků v hotovosti a náhrady nemajetkové újmy, které mu měla Instituce způsobit tím, že blokovala platební kartu při pobytu Navrhovatele v zahraničí, ačkoliv jí Navrhovatel o své cestě do zahraničí předem informoval.

Finanční arbitr zjistil, že na základě Žádosti o založení postžirového účtu ze dne 1. 2. 2008 Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 1. 2. 2008 Smlouvu o postžirovém účtu, kterou dne 28. 1. 2014 doplnili Dodatek ke smlouvě o běžném účtu Poštovní spořitelny – platební karty - č. účtu ■ (dále jen „Dodatek“ a společně „Smlouva o účtu“). Instituce na základě Smlouvy o

úctu Navrhovateli zřídila účet č. ■ (dále jen „Účet“) a vydala platební kartu č. ■ (dále jen „Platební karta“).

Nedílnou součástí Smlouvy o účtu se ke dni 1. 2. 2008 staly mimo jiné Podmínky pro postžirové účty Československé obchodní banky, a.s. Poštovní spořitelny účinné ode dne 1. 12. 2006 (dále jen „Podmínky účtů“), neboť Navrhovatel svým podpisem Žádosti o založení postžirového účtu stvrdil, že *„Souhlasím s „Podmínkami pro postžirové účty“ a s „Podmínkami pro Maxkarty“, které jsem převzal/a a seznámil/a se s nimi. V souladu s nimi předávám tuto žádost a podpisový vzor k postžirovému účtu a beru na vědomí, že žádost a tyto podmínky, v případě přijetí bankou, jsou součástí smlouvy o postžirovém účtu.“* a ke dni 28. 1. 2014 i Obchodní podmínky pro platební karty Československé obchodní banky, a.s. Poštovní spořitelny účinné ode dne 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky platebních karet“), neboť si Navrhovatel a Instituce v Dodatku sjednali, že *„Banka a Majitel účtu/klient sjednávají, že uzavřením tohoto Dodatku se stávají Obchodní podmínky pro platební karty ze dne 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky“) součástí Smlouvy. Majitel účtu/klient si je vědom toho, že vzhledem k tomuto ujednání jsou smluvní strany vázány nejen Smlouvou, ale mají rovněž práva a povinnosti obsažená v těchto Podmínkách a že nesplnění povinností vyplývajících z těchto Podmínek má stejné důsledky jako nesplnění povinností vyplývajících ze Smlouvy, která na ně odkazuje. Odchylná ustanovení Smlouvy mají přednost před zněním Podmínek.“*

Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu ve smyslu § 708 an. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“). Ode dne 1. 1. 2014 je Smlouva o účtu smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

Smlouva o účtu je současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; to vyplývá z čl. 30 Podmínek účtů *„banka přijímá na účet hotovostní i bezhotovostní vklady, vyplácí z účtu hotovosti, provádí příkazy k převodu (popř. realizuje další příkazy) [...]“*. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, 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 omezení, tj. ke vkladům peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Platební 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 vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“*.

Podstatou smlouvy o platebních službách je provádění platebních transakcí [§ 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku], přičemž platební transakce jsou zpravidla současně platebními službami [§ 3 odst. 1 písm. a), b), c), d), f) a g) zákona o platebním styku]. Úkony poskytovatele platebních služeb, které se platebního účtu bezprostředně týkají (tedy i blokace platebního prostředku, kterým uživatel platebních služeb dává platební příkazy), mají s poskytováním platebních služeb natolik úzkou souvislost, že pokud z nich vznikne spor, je dána příslušnost finančního arbitra o nich rozhodnout. Vedení platebního účtu proto, ač není samo o sobě platební službou, je s poskytováním platebních služeb natolik úzce spojeno, že spor z vedení platebního účtu je sporem při poskytování platebních služeb.

Má-li vedení platebního účtu současně za následek nemožnost provádění platebních transakcí a tudíž platebních služeb, je zde i přímý vztah předmětu sporu k samotným platebním službám. V takovém případě se tedy jedná o spor mezi uživatelem platebních služeb, v tomto případě současně spotřebitelem, a poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 1 odst. 1 písm. a) zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí nevystupoval jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Instituce je bankou podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o bankách“), tedy osobou oprávněnou mimo jiné poskytovat platební služby. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení poskytovatele platebních služeb, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi spotřebitelem a poskytovatelem 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.

## 2. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že v období od 23. 2. 2016 do 10. 3. 2016 byl na dovolené v USA.

Navrhovatel tvrdí, že před odletem na dovolenou do USA telefonicky kontaktoval call centrum Instituce, aby Instituci informoval o své cestě, při které bude využívat Platební kartu.

Navrhovatel tvrdí, že *„Po první uskutečněné platbě prostřednictvím platební karty však došlo k zablokování platební karty a navrhovateli bylo znemožněno čerpání peněžních prostředků z jeho účtu Era. K odblokování karty následně nedošlo ani na základě požadavku navrhovatele, kdy banku opakovaně kontaktoval se sdělením situace, odkazem na to, že Banku předem o své cestě informoval a ujištěním, že se o neoprávněné čerpání prostředků nejedná.“*

Navrhovatel dále tvrdí, že *„S ohledem na to, že navrhovatel předem informoval banku o své cestě, je nanejvýš jisté, že banka zablokovala jeho kartu neoprávněně, čímž mu znemožnila dispozici s jeho vlastními finančními prostředky. Banka platební kartu neodblokovala ani po několikaminutovém telefonickém hovoru z USA, a proto byl navrhovatel jednáním banky po celou dobu své dovolené USA bez finančních prostředků a bez možnosti realizace platebních transakcí platební kartou.“*

Navrhovatel namítá, že *„Navrhovatel, jistý si tím, že bude moci platit své výdaje platební kartou, neměl u sebe dostatečné množství finančních prostředků v hotovosti, a proto byl nucen požádat svého přítele, pana ■ z 260 kilometru vzdáleného města ■, aby navrhovateli přivezl finanční prostředky na letiště v ■. Tak se také stalo a s ohledem na to, že cesta z ■ na letiště ■ a zpět byla vyčíslena na 3.335 Kč vč. opotřebení vozidla, požaduje navrhovatel po Bance částku 3.335 Kč.“*

Navrhovatel požaduje po Instituci *„náhradu nemajetkové újmy za zkaženou dovolenou, když mu bylo neoprávněným jednáním banky znemožněno disponovat s jeho finančními prostředky*

*a namísto toho, aby trávil dovolenou obvyklým způsobem, byl vystaven neustálým psychicky náročným situacím z nedostatku peněžních prostředků. Kvůli obstarání finančních prostředků musel obdržet několik půjček a také v případě, kdy v hotelu zjistili, že platební karta navrhovatele není aktivní, byla přivolána policie. Jako náhradu za zkaženou dovolenou po Bance požaduje zaplacení částky 15.000 Kč. Je potřeba zohlednit psychickou újmu navrhovatele, dále že místo dovolené navrhovatele bylo tisíce kilometrů vzdálené od bydliště navrhovatele, dále že navrhovatel na dovolenou poté, co banku o své cestě a užívání platební karty v USA informoval a také to, že se jednalo o hodnotnou dovolenou [...].“*

Navrhovatel potvrzuje, že mu Instituce uhradila pouze částku za telefonní hovor na call centrum Instituce.

*Navrhovatel argumentuje, že „škoda - nemajetková újma navrhovatele 15.000 Kč představuje hodnotu zkažené dovolené navrhovatele, který byl ochuzen o zážitky z dovolené a namísto toho byl nucen obstarávat si peněžní prostředky jinou cestou, příčinná souvislost – vzniklá škoda ve výši 15.000 Kč je v příčinné souvislosti s protiprávním jednáním Banky, neboť nemajetková újma je přímým následkem nesplnění povinností banky umožnit navrhovateli disponovat s jeho finančními prostředky [...].“*

*Navrhovatel v průběhu řízení doplnil, že „psychická újma navrhovatele spočívá zejména v tom, že se byl navrhovatel celou dobu dovolené ve stresu z toho, jak finančně vyjde s dovezenou hotovostí, namísto toho, aby si užíval radost z dovolené tak, jak je to běžné. [...] na dovolené byl [...] tedy 15 dní (první a poslední den v letadle není počítán) – s ohledem na to navrhovatel ohodnotil každodenní stres částkou 1000 Kč, kterou požaduje jako náhradu nemajetkové újmy. Pokud by navrhovatel platební kartou platit mohl, dopřál by si mnohem více příjemnějších chvil, tak, jak je to na dovolené obvyklé – např. jídlo v restauracích, útratu za služby a zboží [...]. Namísto toho musel navrhovatel nakupovat jídlo v supermarketech a kalkulovat s cenou nákupu tak, aby mu vyšly peníze co nejdéle.“*

*Navrhovatel tvrdí, že „Když navrhovateli zhruba v polovině dovolené došla veškerá finanční hotovost, kterou vezl, a vyčerpal všechny předplacené služby (hotely, letenky), musel se setkat se svým kamarádem a požádat ho o několik půjček v různých objemech, kdy s ohledem na dlouhý časový horizont si navrhovatel nevzpomíná kdy přesně a jaké částky si od pana ■ půjčil [...] Pokud jde o situaci, při které byla na navrhovatele zavolána policie, pak se tak stalo při platbě ubytování dne 2. 3. 2016 v místním hotelu [...]. Policie navrhovatele vyslechla a poté, co ji byly vyjasněny skutečnosti ohledně blokace karty bankou navrhovatele, nečinila z toho policie žádné důsledky. Samotná situace [...] je velice nepřijemná, nedůstojná a ponižující.“*

*Navrhovatel po seznámení se s podklady pro vydání nálezu doplnil, že ze strany Instituce „se jedná o účelovou argumentaci, který nemůže obstát. [...] Dále jak plyne z bankou dodaného výpisu, navrhovatel v předchozích dnech předmětnou platební kartou v USA platil, což svědčí o tom, že banka se mohla přesvědčit, že navrhovatel platební kartu v USA aktivně využívá. [...]“*

### 3. Tvrzení Instituce

*Instituce tvrdí, že jí „bylo avizováno, že na určitém místě, kde v určité době platil platební kartou i Navrhovatel, došlo k možnému úniku dat, a to u všech platebních karet, kterými se v daném období platilo. Proto byla Bankou učiněna preventivní opatření a předmětná platební karta zablokována v zájmu Navrhovatele. Tato informace byla následně potvrzena jako pravdivá. Platební kartě hrozí zneužití v budoucnu a účelem preventivní blokace je tomuto zneužití zamezit.“*

Instituce namítá, že „z důvodu ochrany finančních prostředků je zapotřebí jednat rychle a může se stát, že k preventivní blokaci dojde už v době, kdy sám klient se nachází v zahraničí. V takovém případě, aby banka alespoň částečně zmírnila dopad tohoto opatření na klienta, nabízí odblokování na nezbytně nutnou dobu (výběr z bankomatu, platba v hotelu atd.). Toto opatření ČSOB v případě Navrhovatele učinila.“ Z důvodu hrozícího rizika však nelze platební kartu nechat odblokovanou dlouhodobě či dokonce navždy, a to ani na přání klienta.

Instituce trvá na tom, že tuto situaci, je třeba odlišit od situace, kdy jsou s klientem ověřovány již realizované transakce, u nichž existuje podezření na zneužití karty. V takovém případě, potvrdí-li klient, že platby skutečně prováděl, je platební karta odblokována, což ale nebyl případ Navrhovatele.

Instituce potvrdila, že dne 21. 6. 2016 uhradila Navrhovateli částku ve výši 332,75 Kč jako kompenzaci za telefonní hovor.

Instituce dále tvrdí, že Platební kartu dočasně zablokovala dne 1. 3. 2016 v čase 13:30 hod. a trvale Platební kartu zablokovala dne 16. 3. 2016 v čase 11:37 hod.

#### 4. Smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Instituce nepovažuje smír ve věci za možný a Navrhovatel nepředložil jiný návrh smírného řešení sporu, než že požaduje náhradu nákladů spojených se zajištěním peněžních prostředků po blokaci karty ve výši 3.335 Kč a náhradu nemajetkové újmy za zkaženou dovolenou ve výši 15.000 Kč, celkem 18.335 Kč, což Instituce odmítá. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

#### 5. Právní posouzení

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 podklady; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Finanční arbitr při rozhodování aplikuje rozhodné psané právo, posuzuje všechny shromážděné podklady samostatně i ve vzájemné souvislosti s přihlédnutím k předmětu projednávaného sporu. Finanční arbitr se tam, kde je to možné, opírá a odvolává na relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů, Ústavního soudu nebo Soudního dvora Evropské unie. Finanční arbitr tak činí proto, aby jeho rozhodnutí bylo věcně a právně správné a přesvědčivé pro obě strany sporu, a zároveň i pro soud, který bude případně na základě žaloby kterékoli strany sporu rozhodnutí finančního arbitra přezkoumávat, a aby rozhodnutí finančního arbitra soud jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Proto musí finanční arbitr posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit, napadnout u soudu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým

by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

Předmětem sporu je posouzení nároků Navrhovatele na náhradu škody ve výši 500 Kč jako nákladů za telefonický hovor Instituci, účelně vynaložených nákladů ve výši 3.335 Kč a nemajetkové újmy ve výši 15.000 Kč, které měly Navrhovateli vzniknout tím, že Instituce zablokovala Platební kartu.

### 5.1 Skutková zjištění

Finanční arbitr na základě tvrzení stran sporu a shromážděných podkladů vychází z následujících zjištění:

- a) Instituce a Navrhovatel dne 1. 2. 2008 uzavřeli Smlouvu o účtu, na základě které Instituce zřídila pro Navrhovatele Účet; to vyplývá ze shodného tvrzení stran sporu a Smlouvy o účtu;
- b) Navrhovatel Platební kartu aktivoval dne 7. 2. 2014, jak vyplývá z výstupu z informačního systému Instituce „Sestava transakcí Platební kartou – všechny transakce“ a z výstupu z informačního systému Instituce o aktivaci Platební karty dne 7. 2. 2014;
- c) Navrhovatel kontaktoval dne 11. 2. 2016 v čase od 10:40:11 do 10:45:32 hod. call centrum Instituci *“[...] já právě za 14 dní odcestovávám do Ameriky, konkrétně ■ a já jsem se chtěl zeptat ohledně mé karty, jestli právě ta služba je aktivována, jestli placení ze zahraničí takhle lze bezproblémově nebo jaké jsou tam eventuální poplatky, třeba jaké tam mám limity a tak dále. Takhle, vy s kartou můžete platit v zahraničí [...] jenom se zeptám, budete tam nějak delší dobu, [...] přibližně 14 dní. [...] když se potom takhle cestuje na delší dobu, tak se to potom hlásí jakoby kolegům z platebních karet ještě [...] já vám na ně dám raději telefonní číslo pro jistotu, aby potom nebyl nějaký problém, že by vám zablokovali kartu [...]“*;
- d) Navrhovatel dne 11. 2. 2016 v čase od 10:46:17 do 10:54:40 hod. kontaktoval call centrum Instituce *„[...] já jsem volal nejspíš s vaší kolegyní, já jsem se ptal ohledně platebních údajů ze zahraničí, jak se to probíhá, protože já teďka přibližně na 3 týdny odjíždím do Ameriky, tak sem se ptal ohledně plateb [...] a bylo mi řečeno, že nejspíš by bylo dobré vám zavolat a informovat vás, že po takhle delší dobu bude v zahraničí. Určitě [...] jelikož monitorujeme transakce kartou a pokud jste byl pořad teďka tady a najednou byste platil v Americe, mohl by to systém vyhodnotit jako podezřelé a mohl by i kartu zablokovat a měl byste s tím zbytečně řekneme problém, že byste sem musel volat, potvrzovat tu transakci, takže dáme sem tu informaci [...] Odkdy dokdy budete prosím v té Americe? Takže odlétáme 23. Odlétáme z ■ [...]. A přilétáme, hned vám to řeknu, 10. března. Poprosím telefon na Vás [...]. ■. Ten telefon budete mít s sebou? Budu [...]. Určitě doporučuju, protože jakýkoliv by byl problém, bylo by potřeba něco změnit, nastavit [...] a nebo i kdyby byl nějaký problém, tak mi zasíláme na to číslo nějaké zprávy upozorňující pro Vás. [...] Jinak co se týče toho použití té karty. Tak určitě doporučuju pokud možno, tak třeba něco malého zaplatit ještě na letišti třeba v té ■, pokud možno se zadáním PINu, to samé třeba [...] až přijedete do té Ameriky tak třeba někde na letišti ještě něco malého si zaplatit s PINem, abychom měli 100% jistotu, že karta se tam fyzický nachází. [...]“*;
- e) Navrhovatel v období od 23. 2. 2016 do 10. 3. 2016 pobýval v USA;
- f) z Autorizačního logu Platební karty finanční arbitr zjistil, že v období od 23. 2. 2016 do 1. 3. 2016, byly provedeny prostřednictvím Platební karty následující transakce:

1. dne 24. 2. 2016 v čase 4:07:26 SEČ platba u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 26,43 amerických dolarů;
  2. dne 25. 2. 2016 v čase 0:26:17 SEČ platba u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 10,80 amerických dolarů;
  3. dne 26. 2. 2016 v čase 17:04:43 SEČ platba u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 32 amerických dolarů;
  4. dne 27. 2. 2016 v čase 3:52:18 SEČ platba u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 34,67 amerických dolarů;
  5. dne 27. 2. 2016 v čase 22:13:57 SEČ platba u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 29,01 amerických dolarů;
  6. dne 28. 2. 2016 v čase 5:26:22 SEČ platba u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 49,99 amerických dolarů;
  7. dne 29. 2. 2016 v čase 0:50:51 SEČ platba u obchodníka ■ s adresou ■ ve výši 29,81 amerických dolarů;
  8. dne 29. 2. 2016 v čase 22:36:40 SEČ platba u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 18,08 amerických dolarů;
- g) Instituce dne 1. 3. 2016 v čase 13:30 hod. SEČ dočasně zablokovala Platební kartu s uvedením informace v informačním systému Instituce „Žadatel – Žádost asociace“ a „Poznámka – Preventivní blokace“; to vyplývá z výstupu z informačního systému Instituce „Sestava transakcí Platební kartou – všechny transakce“ a z výstupu z informačního systému Instituce Unicard o zaslání Platební karty poštou a blokacích provedených na Platební kartě;
- h) Instituce dne 1. 3. 2016 v čase 14:11:46 hod. SEČ odeslala na telefonní číslo Navrhovatele ■ sms zprávu ve znění „Vazeny kliente, z preventivních důvodu jsme zablokovali Vasi kartu MasterCard \*\*\*■ pro neobvykle pouziti. Pro dooreseni se, prosim, obrate na Helpdesk PK, tel. 495800121. Dekujeme za pochopeni. Vase CSOB.“; to vyplývá z výstupu z informačního systému Instituce s přehledem sms zpráv, které Instituce odeslala na telefonní číslo ■ za období od 19. 5. 2015 do 1. 3. 2016;
- i) Navrhovatel dne 1. 3. 2016 v čase od 15:34:01 do 15:38:30 hod. SEČ kontaktoval call centrum Instituce „[...] my dneska ráno přišla informace od Vás, že mám zablockovanou kartu, já jsem se chtěl zeptat z jakýho důvodu, protože já jsem na dovolený, nějakým způsobem jsem si to zařizoval ještě v Čechách, kdy jsem informoval, že budu na tý dovolený, aby mi nedošlo k blokaci karty a stejně tak došlo. Můžete mi to nějakým způsobem vysvětlit? Proč jakoby jste mi zablokovali kartu? Tak zkusíme se na to podívat. Poprosím Vás o [...] Já tady mám informaci, že je nutné tu kartu trvalé blokovat, protože došlo k nějakému zneužití osobních údajů. Můžu se zeptat z jakýho důvodu? Než jsem vycestoval, tak sem nahlásil na nějakou vaši speciální linku, s tím, že jedu do Severní Ameriky, že tam tu kartu budu používat, ten pán mi to tam zadal, že to nebude problém, že je potřeba to takhle nahlásit. Aktuálně jsem tady, zablokovali jste mi kartu, nehledě na to, všechno jsem udělal tak jak jsem měl, navíc co spolu mluvíme, už prostě platím nějakých 250 korun. Je to pro mě hodně nepřijemný. Tak já vám rozumím. Tady jediná možnost je, že Vám kartu dočasně odblokujeme, třeba pro výběr, ale opravdu je nutná trvala blokace, je to tedy z preventivních důvodů, že došlo... Takže vy mi nějakým způsobem to nemůžete odblokovat i když jsem se takhle prokázal? [...] Mohu to odblokovat pouze dočasně pro nějaký výběr. Já nechci výběr,

*já chci tady tou kartou normálně platit. Tak já vám rozumím, ale bohužel tu možnost nemám. Uhm výborně, dobře, dobře, dobře. Tak já si to pak vyřeším, až se vrátím do Čech. [...]”;*

- j) Instituce dne 16. 3. 2016 v čase 11:37:00 hod. Platební kartu trvale zablokovala; to vyplývá z výstupu z informačního systému Instituce Unicard o blokadách provedených na Platební kartě;
- k) z Autorizačního logu Platební karty finanční arbitr zjistil, že
  1. dne 21. 3. 2016 v čase 23:36:53 SEČ proběhl pokus o platbu u obchodníka s názvem ■ s adresou ■ ve výši 106 amerických dolarů, který byl zamítnut a byl vydán pokyn k zadržení karty;
  2. dne 21. 3. 2016 v čase 23:38:21 SEČ proběhl pokus o platbu u obchodníka s názvem ■ s adresou ■ ve výši 246 amerických dolarů, který byl zamítnut a byl vydán pokyn k zadržení karty;
- l) Instituce dne 21. 6. 2016 uhradila Navrhovateli částku ve výši 332,75 Kč; to vyplývá z výpisu z Účtu za měsíc červen 2016 a shodného tvrzení stran sporu;
- m) Navrhovatel dokládá účelně vynaložené náklady ve výši 3.335 Kč Prohlášením ■ „[...] *prohlašuji, že jsem ve středu dne 2. 3. 2016 absolvoval vlastním automobilem značky VW beetle 2005, ■, průměrná spotřeba 8,8 l / 100 km, cestu z ■ na letiště v ■, USA, dlouhou tam i zpět 520 Km, za účelem poskytnutí peněžních prostředků v hotovosti panu ■, který zde přicestoval na dovolenou z České republiky, a kterému byla po první platbě realizované po přiletu zablokována bankou platební karta, na základě čehož se ocitl bez jakýchkoli finančních prostředků.*“; a e-mailem ze dne 26. 6. 2017 z e-mailové adresy ■ s prohlášením ■ „*Čestně prohlašuji, že jsem od pana ■ obdržel náhradu nákladů za cestu z ■ na letiště v ■, USA a zpět ve výši odpovídající částce 3335 Kč. S pozdravem ■*“;
- n) Navrhovatel dokládá nemajetkovou újmu Prohlášením ■ „[...] *V průběhu dovolené jsem byla přítomna u toho, když ■ přijal několik peněžitých půjček od svého kamaráda ■, které mu později vrátil. Rovněž potvrzuji, že na nás byl v souvislosti se snahou recepčního použit v hotelu ■ k zaplacení ubytování předvolenou platební kartu, která však byla blokována, přivolán policejní orgán, kdy vysvětlení bylo značně nepříjemné, avšak nakonec stačilo situaci vysvětlit a hlídka nevyvozovala pro nás další negativní důsledky.*“

## 5.2 Rozhodná právní úprava

Právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Smlouvou o účtu se řídí zákonem o platebním styku, protože ode dne 1. 11. 2009 podle § 144 odst. 6 zákona o platebním styku platí, že „[p]rávní vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem se dnem nabytí účinnosti tohoto zákona řídí tímto zákonem, i když vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona. Vznik těchto právních vztahů, jakož i jednotlivé nároky, které z těchto právních vztahů vznikly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, se však posuzují podle dosavadních právních předpisů.“; na právní vztah založený Smlouvou o účtu se použijí také ustanovení občanského zákoníku jako obecného předpisu soukromého práva, jak stanoví ustanovení § 9 odst. 2 věty první občanského zákoníku, protože podle přechodného ustanovení § 3077 odst. 1 občanského zákoníku „[ú]čet se řídí tímto zákonem ode dne nabytí jeho účinnosti, i když k uzavření smlouvy o účtu došlo před tímto dnem; vznik této smlouvy, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé přede dnem nabytí



*účinnosti tohoto zákona se však posuzují podle dosavadních právních předpisů*“. Pokud tedy zákon o platebním styku určitou otázku neupravuje, použije se úprava občanského zákoníku.

### 5.3 Rozhodná smluvní úprava

Právní vztah Navrhovatele s Institucí se řídí Smlouvou o účtu, která za svoji nedílnou součást označuje ke dni jejího uzavření Podmínky účtů a ode dne 28. 1. 2014 i Podmínky platebních karet.

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby sdělila, zda za trvání smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí došlo ke změnám Smlouvy o účtu, a pokud ano, aby doložila, že ke změně došlo v souladu se Smlouvou o účtu a v souladu s § 94 odst. 1 zákona o platebním styku.

Instituce finančnímu arbitrovi předložila Podmínky pro postžirové účty Československé obchodní banky, a.s. Poštovní spořitelny účinné ode dne 1. 7. 2008 a 1. 3. 2009, Podmínky pro běžné účty Poštovní spořitelny pro fyzické osoby – občany Československé obchodní banky, a.s. Poštovní spořitelny účinné ode dne 1. 11. 2009, 1. 4. 2010, 1. 4. 2011, 1. 7. 2011, 1. 7. 2012, 1. 11. 2012, 1. 1. 2014, 1. 4. 2014, 1. 4. 2015, 1. 4. 2016 a Obchodní podmínky pro platební karty Československé obchodní banky, a.s. Poštovní spořitelny účinné ode dne 1. 7. 2014, 1. 4. 2015, 1. 4. 2016 a 1. 12. 2016.

Instituce v řízení netvrdí a ani nedoložila, že by se tyto podmínky staly součástí Smlouvy o účtu, proto finanční arbitr za rozhodnou smluvní úpravu pro účely tohoto řízení považuje Smlouvu o účtu, Podmínky účtů (tj. Podmínky pro postžirové účty Československá obchodní banka, a.s. Poštovní spořitelna účinné ode dne 1. 12. 2006) a Podmínky platebních karet (Obchodní podmínky pro platební karty Československá obchodní banka, a.s. Poštovní spořitelna účinné ode dne 1. 1. 2014).

### 5.4 Blokace platebního prostředku

Podle § 100 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že *„[s]tanoví-li tak rámcová, může poskytovatel zablokovat platební prostředek pouze z důvodu a) bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití platebního prostředku, nebo b) významného zvýšení rizika, že plátce nebude schopen splácet úvěr [...].“*

Podle odstavce 2 téhož ustanovení platí, že *„[p]oskytovatel je povinen před zablokováním platebního prostředku podle odstavce 1, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informovat dohodnutým způsobem plátce o zablokování platebního prostředku a jeho důvodech. To neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování platebního prostředku nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy.“*

Podle odstavce 3 téhož ustanovení pak platí, že *„[j]akmile pominou důvody zablokování platebního prostředku, je poskytovatel povinen platební prostředek odblokovat nebo jej nahradit novým platebním prostředkem.“*

Poskytovatel platebních služeb tak může zablokovat platební prostředek vždy pouze tehdy, jestliže si tuto možnost s uživatelem sjednal a současně byl alternativně naplněn jeden ze dvou zákonných důvodů blokace platebního prostředku.

Podle čl. 120 Podmínek platebních karet si Instituce a Navrhovatel sjednali, že *„[b]anka může i bez předchozího upozornění zrušit právo používat Platební kartu nebo dočasně či trvale*

*Platební kartu blokovat – omezit její platnost nebo omezit možnost provádění transakcí bez přítomnosti Platební karty zejména z důvodů:*

- *porušení smluvních podmínek, obstrukce účtu (exekuce), debetu na účtu, podezření z podvodného jednání Držitele karty či třetí osoby apod.).*

*Kartu zablokovat – dočasně nebo trvale jí omezit platnost je banka oprávněna rovněž v rámci:*

- *bezpečnosti a ochrany Držitele karty při podezření na zneužití Platební karty*
- *získá-li Banka od karetní asociace, z jiné banky či z jiného zdroje informace o možném ohrožení Platební karty.*

*Detaily o důvodu blokace Banka Držiteli karty, resp. Majiteli účtu z bezpečnostních důvodů nesdělují.[...] banka bude dle možností o takových opatřeních Držitele karty vhodným způsobem bez zbytečného odkladu informovat na telefonním čísle, které Majitel účtu sdělil Bance.“*

Podle čl. 122 Podmínek platebních karet pak platí, že „[j]akmile pominou důvody, které vedly Banku k dočasnému omezení platnosti Platební karty, zavazuje se Banka bezodkladně zrušit omezení platnosti Platební karty nebo jako náhradu za tuto Platební kartu vydat Držiteli karty novou Platební kartu s odlišným číslem a novým PIN, a to bez poplatku. [...].“

Instituce v souladu s § 100 odst. 1 zákona o platebním styku si sjednala s Navrhovatelem možnost blokace platebního prostředku v čl. 120 Podmínek platebních karet, a to i pro případ, že získá od karetní asociace, z jiné banky či jiného zdroje informace o možném ohrožení Platební karty.

Instituce finančnímu arbitrovi doložila, že dne 1. 3. 2016 v čase 13:30:00 hod. dočasně zablokovala Platební kartu. Instituce doložila, že o provedené blokaci Platební karty informovala Navrhovatele sms zprávou ze dne 1. 3. 2016 v čase 14:11:46 hod. na telefonní číslo ■.

Blokaci Platební karty Instituce odůvodňuje jako preventivní opatření, protože získala od karetní asociace informace o tom, že na určitém obchodním místě, kde v určité době platil Platební kartou i Navrhovatel došlo k možnému úniku dat, a to všech platebních karet, se kterými se v tomto místě v daném období platilo s tím, že tato informace byla posléze i potvrzená jako pravdivá.

Z Autorizačního logu Platební karty finanční arbitr zjistil, že po trvalé blokaci Platební karty dne 16. 3. 2016, proběhly dne 21. 3. 2016 dva pokusy o platby u obchodníka. Toto zjištění tak svědčí tvrzení Instituce, že k úniku dat Platební karty skutečně došlo.

Instituce v Autorizačním logu Platební karty označila místo, kde k úniku dat Platební karty mělo dojít, tedy konkrétně dne 27. 2. 2016 v čase 3:52:18 SEČ při platbě u obchodníka s názvem ■ a adresou ■ ve výši 34,67 amerických dolarů.

Instituce k prokázání svého tvrzení, že obdržela informace o tom, že na určitém obchodním místě, kde v určité době platil Platební kartou i Navrhovatel, došlo k možnému úniku dat, předložila podklady, u kterých s odkazem na § 38 odst. 6 správního řádu požádala o vyloučení ze spisu, protože obsahují data podléhající bankovnímu tajemství podle § 38 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů a povinnosti mlčenlivosti podle jiných právních předpisů, např. zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosu z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, finanční arbitr proto k těmto podkladům nepřihlížel.

Instituce tak neprokázala, že blokadu Platební karty dne 1. 3. 2016 provedla z důvodu možného ohrožení Platební karty a proto blokadu Platební karty porušila čl. 120 Podmínek platebních karet ve spojení s § 100 odst. 1 zákona o platebním styku.

### 5.5 Újma obecně, předpoklady odpovědnosti za újmu

Podle § 2894 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „[p]ovinnost nahradit jinému újmu zahrnuje vždy povinnost k náhradě újmy na jmění (škody).“ Podle § 2894 odst. 2 občanského zákoníku platí, že „[n]ebyla-li povinnost odčinit jinému nemajetkovou újmu výslovně ujednána, postihuje škůdce, jen stanoví-li to zvlášť zákon. V takových případech se povinnost nahradit nemajetkovou újmu poskytnutím zadostiučinění posoudí obdobně podle ustanovení o povinnosti nahradit škodu.“ Podle § 2956 občanského zákoníku současně platí, že „[v]znikne-li škůdci povinnost odčinit člověku újmu na jeho přirozeném právu chráněném ustanoveními první části tohoto zákona, nahradí škodu i nemajetkovou újmu, kterou tím způsobil; jako nemajetkovou újmu odčiní i způsobené duševní útrapy.“ Přitom podle § 19 odst. 1 občanského zákoníku platí, že „[k]aždý člověk má vrozená, již samotným rozumem a citem poznatelná přirozená práva, a tudíž se považuje za osobu. Zákon stanoví jen meze uplatňování přirozených práv člověka a způsob jejich ochrany.“ a podle § 81 občanského zákoníku platí, že „[c]hráněna je osobnost člověka včetně všech jeho přirozených práv. Každý je povinen ctít svobodné rozhodnutí člověka žít podle svého.“ (odstavec 1) a „[o]chrany požívají zejména život a důstojnost člověka, jeho zdraví a právo žít v příznivém životním prostředí, jeho vážnost, čest, soukromí a jeho projevy osobní povahy.“ a podle § 82 odst. 1 občanského zákoníku, že „[č]lověk, jehož osobnost byla dotčena, má právo domáhat se toho, aby bylo od neoprávněného zásahu upuštěno nebo aby byl odstraněn jeho následek.“ Podle § 2951 odst. 2 občanského zákoníku musí být přiměřené zadostiučinění „poskytnuto v penězích, nezajistí-li jeho jiný způsob skutečné a dostatečně účinné odčinění způsobené újmy“. Podle § 2971 občanského zákoníku platí, že „[o]důvodňují-li to zvláštní okolnosti, za nichž škůdce způsobil újmu protiprávním činem, zejména porušil-li z hrubé nedbalosti důležitou právní povinnost, anebo způsobil-li újmu úmyslně z touhy ničit, ublížit nebo z jiné pohnutky zvlášť zavrženíhodné, nahradí škůdce též nemajetkovou újmu každému, kdo způsobenou újmu důvodně pociťuje jako osobní neštěstí, které nelze jinak odčinit.“

Újmu tedy můžeme vymezit jako ztrátu, kterou někdo utrpí na statku chráněném právem – tedy takovou ztrátu, kterou právo uzná za hodnou nápravy. Újmou je jak újma na osobě (zlomená ruka, duševní útrapy způsobené ztrátou milované osoby), tak újma na právech (snížená důstojnost, ztráta dobrého jména), tak i újma na majetku (poškození automobilu, ztráta dobytosti pohledávky). Újma se v základu rozděluje na škodu a nemajetkovou újmu. Škoda je pojímána jako újma na majetku, kterou lze vyjádřit v penězích. Podle § 2952 občanského zákoníku platí, že „[h]radí se skutečná škoda a to, co poškozenému ušlo [...]“.

Oproti škodě nelze nemajetkovou újmu objektivně finančně kvantifikovat, nelze ji změřit nebo zvážit. Narušení osobního statku (zdraví, důstojnosti, citového vztahu k věci apod.) totiž nevede ke snížení majetku poškozeného (odhlédneme-li nyní od toho, že např. ublížení na zdraví vede vedle nemajetkové újmy i ke škodě, např. k nutnosti vynaložit peníze na léčbu). Nemajetkovou újmu nelze nikdy nahradit, můžeme se pouze snažit o její vyvážení, např. tím, že se pachatel omluví, anebo poskytne peníze k tomu, aby si zraněný či pomluvený člověk mohl pořídit majetek, který mu pomůže na utrpěnou újmu zapomenout nebo se s ní jinak lépe vyrovnat.

Platí, že škoda se nahrazuje vždy, ale nemajetková újma jen tehdy, pokud to zákon výslovně přikáže, nebo když si to strany sjednají. Občanský zákoník stanoví několik případů, ve kterých má poškozený právo na nápravu nemajetkové újmy. Zákonodárce tímto výčtem dává najevo respekt k imateriální stránce života jedince, neboť lidé často pociťují zásahy do svého vnitřního

života tíživěji než do svého majetku. Předně se nemajetková újma hradí tehdy, zasáhne-li škůdce do přirozených práv člověka. Mezi tato práva patří právo na život, zdraví, svobodu, soukromí, čest, důstojnost, jméno apod. Nemajetková újma může mít různou podobu – fyzickou bolest, ztížení společenského uplatnění, duševní útrapy apod. Peněžité náhrada se pro nemajetkovou újmu uplatní subsidiárně pouze v případě, že jiná forma, tedy například omluva nebo nepeněžité plnění, není dostačujícím odčiněním způsobené újmy.

Právo na náhradu nemajetkové újmy má poškozený též při poškození věci ze svévole nebo škodolibosti – může žádat zaplacení ceny zvláštní oblíby. Tato oblíba je vyvolána náhodnými vlastnostmi věci, bere se zřetel na osobní vztah poškozeného k věci. Náhrada nemajetkové újmy náleží též tomu, kdo způsobenou újmu důvodně vnímá jako osobní neštěstí. Poslední případy, kdy zákoník výslovně prikazuje nahradit i nemajetkovou újmu, jsou obsaženy v právní úpravě zájezdu (jde o ztrátu radosti z dovolené, kterou zákoník pojmenovává jako újmu za narušení dovolené a v právní úpravě spolkového práva (při porušení členského práva člena spolku).

Ustanovení § 2971 občanského zákoníku se tedy může uplatnit tam, kde poškozenému nevznikla újma na jeho přirozených právech vymezených příkladmo v § 81 odst. 1 občanského zákoníku, ale vznikla mu újma na jiných právech. Ustanovení § 2956 a 2971 občanského zákoníku stanoví pro náhradu nemajetkové újmy odlišné předpoklady, když podle § 2956 ve spojení s § 82 odst. 1 občanského zákoníku musí dojít k neoprávněnému zásahu do přirozeného práva, zatímco podle § 2971 občanského zákoníku musí existovat zvláštní okolnosti, za nichž škůdce způsobil nemajetkovou újmu protiprávním jednáním.

Finanční arbitr odkazuje na závěry Nejvyššího soudu v rozsudku ze dne 16.9.2015, sp. zn. 30 Cdo 1747/2014, ve věci nemajetkové újmy způsobené zahájením trestního stíhání, když obviněný byl následně obžaloby zproštěn: „*Jak bylo již shora naznačeno, v souvislosti s prokazováním vzniku nemajetkové újmy je nesprávnou úvaha odvolacího soudu, že „sama existence rozhodnutí, které bylo pro nezákonnost zrušeno, zakládá vyvratitelnou domněnku, že jím byla dotčena osobě způsobena imateriální újma“.* Naopak, v řízení je na žalobci, aby spolu s odpovědnostním titulem (např. rozhodnutím zrušeným pro nezákonnost) tvrdil a prokazoval i existenci skutečností, které lze právně kvalifikovat jako porušení konkrétního práva žalobce (např. práva na rodinný život), a vznik nemajetkové újmy (představované např. úzkostí, nepohodlím, nejistotou) vzniklé v příčinné souvislosti s danými skutečnostmi. Teprve dojde-li soud po provedeném dokazování k závěru, že odpovědnostním titulem byla porušena konkrétní práva žalobce a že v důsledku toho vznikla žalobci nemajetková újma, může se zabývat otázkami formy a případné výše zadostiučinění podle § 31a odst. 1 a 2 OdpŠk.“

## 5.6 Náhrada škody

V návrhu na zahájení řízení Navrhovatel požadoval po Instituci náhradu škody ve výši 500 Kč, představující náklady telefonního hovoru na call centrum Instituce. V průběhu řízení finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel vyzval Instituci k uhrazení konkrétní částky 332,75 Kč, čímž upřesnil svůj požadavek, a to na základě podrobného vyúčtování telefonního čísla 723 145 821 za období od 16. 2. 2016 do 15. 3. 2016 „*Částku ve výši 332,75 Kč (částka 275,- Kč bez DPH) odpovídající uskutečněnému hovoru z USA převed'te na účet mého klienta č. ú. ■ (Účet).*“

Instituce dne 21. 6. 2016 připsala na Účet částku 332,75 Kč, což finančnímu arbitrovi doložila výpisem z Účtu za měsíc červen 2016 a Navrhovatel potvrdil „*Náklady za telefonní hovory již byly navrhovateli uhrazeny.*“, proto finanční arbitr v této části řízení zastavuje pro bezpředmětnost.

Navrhovatel jako účelně vynaložené náklady, resp. škodu požaduje částku 3.555 Kč, která má představovat náklady na cestu z 260 kilometrů vzdáleného ■ na letiště v ■ a zpět, protože Navrhovatel neměl u sebe dostatečné množství peněžních prostředků v hotovosti.

Předpokladem odpovědnosti Instituce je pak porušení právní povinnosti, vznik škody (účelně vynaložených nákladů), která je v příčinné souvislosti s protiprávním jednáním Instituce. Za účelně vynaložené náklady tak lze považovat náklady vynaložené v příčinné souvislosti s porušením povinnosti Instituce.

Instituce porušila právní povinnost, když zablokovala Platební kartu. Ze záznamu telefonního hovoru ze dne 1. 3. 2016 současně vyplývá, že Instituce nabídla Navrhovateli možnost výběru hotovosti z bankomatu, aby Navrhovatel nezůstal bez peněžních prostředků, čehož Navrhovatel nevyužil.

Příčinnou souvislost pak definoval Nejvyšší soud České republiky např. ve svém rozhodnutí ze dne 25. 6. 2014, sp. zn. 25 Cdo 1212/2013, když o vztah příčinné souvislosti se *„jedná pouze tehdy, vznikla-li škoda jako bezprostřední následek zaviněného porušení právní povinnosti (protiprávního jednání) a tato skutečnost musí být postavena najisto. Ne každý následek, kterému lze přičítat jistou souvislost s předchozím protiprávním jednáním, je s ním nutně v příčinné souvislosti. Je tomu tak pouze tehdy, pokud vztah příčiny a následku je bezprostřední (nesmí dojít k přetržení příčinné souvislosti), musí jít o jedinou nebo hlavní příčinu, bez které by následek nenastal“*). K tomu, aby vznikl vztah příčinné souvislosti, musí tudíž škoda představovat adekvátní důsledek protiprávního úkonu a současně musí být prokázáno, že by škoda byla nenastala bez této příčiny.

Finanční arbitr tak nepovažuje náklady vydané na cestu z 260 kilometru vzdáleného ■ na letiště ■ a zpět za účelně vynaložené v příčinné souvislosti s porušením povinnosti Instituce, když má za prokázané, že Navrhovatel mohl nedostatek peněžních prostředků v hotovosti řešit výběrem z bankomatu. Účelně vynaloženým nákladem by v tomto případě tak mohla být např. cena telefonního hovoru Navrhovatele na call centrum Instituce k odblokování Platební karty pro výběr z bankomatu.

Protože není naplněn jeden ze základních předpokladů odpovědnosti za škodu, příčinná souvislost, finanční arbitr se dalšími předpoklady dále nezabýval.

## 5.7 Náhrada nemajetkové újmy

Aby mohl finanční arbitr Navrhovateli náhradu nemajetkové újmy přiznat, muselo by být prokázáno, že Instituce svým jednáním neoprávněně zasáhla do přirozených práv Navrhovatele anebo se dopustila protiprávního činu. A současně, že tímto jednáním Instituce, tedy v příčinné souvislosti, vznikla Navrhovateli samotná nemajetková újma.

Navrhovatel jednání Instituce označil jako neoprávněnou blokaci Platební karty, nijak však nespécifikoval svá konkrétní osobnostní (přirozená) práva, která měla Instituce blokací Platební karty narušit, přičemž jako újmy tvrdí stres a psychickou újmu z nedostatků peněžních prostředků, aniž by tvrdil a doložil, jakým způsobem se stres a psychická újma projeví ve sféře Navrhovatele (např. znaleckým posudkem nebo vyjádřením ošetřujícího lékaře).

Ze shromážděných podkladů finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel Platební kartu v období od 24. 2. 2016 do 1. 3. 2016 použil v případě 8 plateb u obchodníků v USA. Tvrzení Navrhovatele tak není pravdivé, že Platební kartu Instituce zablokovala již při prvním použití a že proto Navrhovatel zůstal po celou dobu pobytu bez finančních prostředků. Navrhovatel po seznámení se s podklady pro vydání nálezu sám uvedl, že „[...] v předchozích dnech předmětnou platební kartou v USA platil [...]“. Finanční arbitr považuje tato tvrzení Navrhovatele za účelová.

Navrhovatel dovozuje výši nemajetkové újmy (15.000 Kč) částkou 1.000 Kč za každodenní stres po dobu celého pobytu 15 dní, pak ale minimálně v období od 24. 2. 2016 do 29. 2. 2016, tj. 6 dnů, pokud byl Navrhovatel ve stresu a měl psychickou újmu z nedostatku finančních prostředků, nebyl tento stres a psychická újma způsobeny jednáním Instituce, protože Instituce zablokovala Platební kartu až dne 1. 3. 2016, tj. Platební karta byla blokována po dobu 10 dnů pobytu Navrhovatele v USA.

Instituce nabídla Navrhovateli možnost výběru hotovosti z bankomatu, aby Navrhovatel nezůstal bez peněžních prostředků. Ze shromážděných podkladů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel v průběhu 10 dnů, kdy byla Platební karta dočasně blokována, požádal Instituci o odblokování Platební karty za účelem výběru hotovosti a že by mu Instituce tuto službu odmítla. Z Institucí předloženého podrobného vyúčtování telefonního čísla ■ za období od 16. 2. 2016 do 15. 3. 2016 nevyplývá, že by Navrhovatel, kromě telefonního hovoru ze dne 1. 3. 2016 na telefonní číslo Instituce ■, Instituci ještě kontaktoval. Navrhovatel se tak sám rozhodl peněžní prostředky z bankomatu nevybrat.

Finanční arbitr tak opět nezjistil příčinnou souvislost mezi jednáním Instituce a Navrhovatelem tvrzenou újmu, neboť to byl Navrhovatel, který se sám dobrovolně rozhodl hotovost z bankomatu nevybrat a řešit nedostatek hotovosti, ze kterého podle jeho tvrzení měl stres a psychickou újmu, jiným způsobem.

Pokud by si Navrhovatel hotovost z bankomatu vybral a posléze již neměl možnost peněžní prostředky z Účtu čerpat (např. proto, že by Instituce zablokovala Platební kartu trvale), teprve poté by nastal okamžik, kdyby byl Navrhovatel nucen situaci řešit dalším jiným způsobem.

Vzhledem k výše uvedeným skutkovým zjištěním, zejména pak že Instituce Navrhovateli nabídla možnost výběru hotovosti z bankomatu, považuje finanční arbitr Prohlášení ■ pro řízení za nerelevantní.

Navrhovatel svoje tvrzení o přivolání Policie, když v hotelu zjistili, že Platební karta není aktivní, nedoložil. Navrhovatel však tvrdí a z Prohlášení ■ vyplývá, že se tak mělo stát při platbě ubytování dne 2. 3. 2016. Navrhovatel označil situaci za nepříjemnou, nedůstojnou a ponižující.

Navrhovatel však již od 1. 3. 2016 věděl, že Platební karta je zablokována, a tedy finančnímu arbitrovi není zřejmé, proč se Navrhovatel pokoušel ubytování Platební kartou dne 2. 3. 2016 platit, když věděl, že Platební karta je zablokována a mohl tak nepříjemné, nedůstojné a ponižující situaci spočívající v přivolání Policie zabránit. Navrhovatel pak ani netvrdil, ani nedoložil, jakým způsobem ubytování uhradil.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce svým jednáním zasáhla do osobnostních práv Navrhovatele, a způsobila mu tak újmu na zdraví či životě, občanské cti nebo důstojnosti, případně že by Instituce svým jednáním narušila právo Navrhovatele na soukromí. Navrhovatel rovněž nedoložil, jakým způsobem jím tvrzený stres a psychická újma ohrozily jeho zdraví nebo život, případně, že došlo ke konkrétní újmě na jeho zdraví nebo k újmě na jiném osobnostním právu Navrhovatele.

Finanční arbitr nepopírá, že se Navrhovatel ocitl v nepříjemné situaci, pokud jde však o případný zásah do přirozených práv Navrhovatele, nejde s přihlédnutím ke skutkovým okolnostem tohoto případu o zásah takové intenzity, aby odůvodňoval náhradu nemajetkové újmy.

Nadto mezi porušením povinnosti Instituce a Navrhovatelem tvrzenou, ale nespecifikovanou újmu, neshledal finanční arbitr příčinnou souvislost, když Navrhovatel mohl tuto situaci vyřešit jednoduše, a to výběrem hotovosti v bankomatu, tak jak mu Instituce nabízela.

## 6. K výrokům nálezu

Instituce dobrovolně Navrhovateli uhradila částku odpovídající nákladům na telefonický hovor, proto finanční arbitr v této části řízení o nároku na náhradu škody zastavuje pro jeho bezpředmětnost.

Zbývající nároky Navrhovatele finanční arbitr zamítá, protože nezjistil, že by porušením povinnosti Instituce spočívající v blokaci Platební karty vznikla Navrhovateli jím tvrzená škoda v podobě účelně vynaložených nákladů a nemajetkové újmy, protože buď nedovodil existenci příčinné souvislosti mezi škodou (újmou) a porušením právní povinnosti, případně nedovodil existenci újmy.

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 21. 9. 2017

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr