



Finanční arbitř

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

tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x

e-mail: arbitr@finarbitr.cz

www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: FA/32699/2017
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/494/2017

N á l e z

Finanční arbitř 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 5. 5. 2017 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Fio banka, a.s., IČO 61858374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2704 (dále jen „Instituce“), vedeném podle zákona o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení částky 2.057,80 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 na zahájení řízení se Navrhovatel proti Instituci domáhá vrácení částek platebních transakcí, které mu Instituce odepsala z platebního účtu vedeného k platební kartě jako platby za zboží a služby u obchodníků, protože tyto platby neprovedl.

Finanční arbitř zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 27. 8. 2014 Rámcovou smlouvu o poskytování platebních služeb (dále jen „Smlouva o účtu“), na jejímž základě Instituce Navrhovateli zřídila a vede účet č. ■ (dále jen „Platební účet“). Uzavřením Smlouvy o účtu dále Instituce Navrhovateli poskytla elektronickou správu Platebního účtu (internetbanking).

Smlouva o účtu označuje ve svém bodu 4 článku I. „Předmět rámcové smlouvy“ za svou nedílnou součást Obchodní podmínky k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb bankou Fio banka, a.s., v tomto případě účinné ode dne 20. 6. 2014 (dále jen „Obchodní podmínky“): „*Nedílnou součástí této smlouvy jsou obchodní podmínky, Ceník a Sazebník. Klient podpisem této smlouvy zároveň potvrzuje, že kromě obchodních podmínek, Ceníku a Sazebníku převzal v dostatečném časovém předstihu před uzavřením této smlouvy navíc ještě Přesmluvní informace k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb, a to vše v písemné podobě, seznámil se s nimi, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.*“

Finanční arbitř dále zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 27. 8. 2014 Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva o vydání platební karty“). Podle článku 1. Smlouvy o vydání

platební karty se Instituce zavázala Navrhovateli k Platebnímu účtu vydat platební kartu. Ze shromážděných podkladů vyplývá, že Instituce v souladu s článkem 1. Smlouvy o vydání platební karty Navrhovateli zaslala Navrhovateli na sjednanou korespondenční adresu platební kartu č. ■■■, kterou si dne 1. 12. 2014 aktivoval (dále jen „Platební karta“).

Smlouva o vydání platební karty označuje ve svém článku 2. za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s., tomto případě účinné ode dne 10. 2. 2014 (dále jen „Obchodní podmínky pro platební karty“): *„Majitel účtu bere na vědomí, že platební karta je vlastnictvím banky, která je také vydavatelem této platební karty a na držitele karty přechází pouze právo užívání platební karty ode dne platného převzetí a za podmínek stanovených Smlouvou a Obchodními podmínkami pro vydávání a používání platebních karet (dále jen „podmínky“). Platební karta je vydávána k účtu vedenému u banky. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí kromě Smlouvy také podmínkami, které tvoří spolu s Ceníkem banky nedílnou součástí Smlouvy. [...] Majitel účtu podpisem smlouvy potvrzuje, že Ceník a podmínky převzal, seznámil se s nimi, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.“*

Smlouva o účtu je smlouvou o účtu podle § 2662 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Smlouva o účtu je současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; podle bodu 8. článku III. „Zřizování účtů“ Obchodních podmínek „[b]anka při vedení účtů je v souladu s ustanoveními Smlouvy, obchodních podmínek, Ceníku a Sazebníku povinna zejména: a) přijímat na účet peněžité vklady a platby, b) vyplatit majiteli účtu či jiné oprávněné osobě v hotovosti požadovanou částku z peněžních prostředků uložených na účtu, c) uskutečnit dle příkazu majitele účtu či jiné oprávněné osoby z peněžních prostředků uložených na účtu bezhotovostní platbu z účtu na jiný účet vedený bankou, jinou bankou nebo jinou finanční institucí“. Instituce se tedy zavázala provádět hotovostní a bezhotovostní transakce na Platebním účtu.

Platební účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, je účtem platebním 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 dispozičních 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 „[z]řízení 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“.

Platba za zboží a služby u obchodníka s použitím Platební karty je platební transakcí ve smyslu § 3 odst. 1 zákona o platebním styku.

Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátce ve smyslu § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatele mají být peněžní prostředky odepsány). Instituce vystupuje ve vztahu k Navrhovateli jako poskytovatel platebních služeb.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 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 ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

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 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.

4 Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že ve svém volném čase vystupuje jako DJ v klubu ■■■ na adrese ■■■, a že do uvedeného klubu přišel vystupovat „dne 3.7.2015 kolem 19.00 hodin.“ Navrhovatel si vedle stolu na podiu, kde vystupoval, odložil svojí tašku, ve které měl mimo jiné pouzdro s doklady, ve kterém měl uloženou Platební kartu.

V průběhu vystoupení „ve večerních hodinách“ bylo Navrhovateli odcizeno pouzdro s doklady včetně Platební karty, když Navrhovatel tvrdí „[k]e krádeži muselo dojít v uvedeném klubu“.

Navrhovatel tvrdí, že po zjištění, že nemá pouzdro s doklady, telefonicky kontaktoval Instituci za účelem blokace Platební karty. Instituce v průběhu telefonního hovoru Navrhovatele informovala, že dne 4. 7. 2015 v ranních hodinách někdo provedl s použitím Platební karty několik platebních transakcí (nákupů u obchodníků), vždy do výše 500 Kč.

Navrhovatel nesouhlasí s uplatněním své spoluúčasti za sporné platební transakce v částce odpovídající 150 eurům, když tvrdí, že „blokace karty byla provedena 4.7.2015 21:45“, a že „[p]okud by byla blokace provedena ihned po tom co mi byly z tašky odcizeny doklady společně s platebními kartami k odcizení prostředků by nedošlo a reklamace by byla bezpředmětná. Platební karta byla odcizena ve večerních hodinách a ihned poté byly prováděny reklamované transakce. Pokud bych chtěl zabránit transakcím, musel bych tedy na ztrátu přijít ihned a kartu blokovat. Skutečnost, že karta byla blokována "až" ve 21:45 nemá zásadní vliv na prováděné transakce jelikož transakce probíhaly v ranních hodinách, kdy jsem spal a neměl o ztrátě karty vědomí, jelikož žádné další osobní věci mi nebyly odcizeny.“

Navrhovatel tvrdí, že sporné platební transakce v celkové výši 2.057,80 Kč neprovedl (neautorizoval), a domáhá se po Instituci jejich vrácení.

6 Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že po provedeném šetření zjistila, že sporné platby za zboží a služby u obchodníků, tj. platba ze dne 3. 7. 2015 ve výši 32 Kč, platba ze dne 4. 7. 2015 ve výši 13,30 Kč, platba ze dne 4. 7. 2015 ve výši 494,90 Kč, platba ze dne 4. 7. 2015 ve výši 480 Kč, platba ze dne 4. 7. 2015 ve výši 159,90 Kč, platba ze dne 4. 7. 2015 ve výši 158 Kč, platba ze dne 4. 7. 2015 ve výši 274,90 Kč, platba ze dne 4. 7. 2015 ve výši 404,90 Kč a platba ze dne 5. 7. 2015 ve výši 39,90 Kč (dále jen „Sporné platby“), byly provedeny Platební kartou bezkontaktním způsobem bez použití PIN.

Instituce potvrzuje, že v rámci reklamace sporých transakcí Navrhovatel potvrdil, že mu byla Platební karta odcizena dne 3. 7. 2015 ve večerních hodinách a o její ztrátě nevěděl, proto Platební kartu blokoval až dne 4. 7. 2015 ve 21:45 hod.

Instituce uplatňuje, a to vzhledem k tomu, že Sporné platby byly provedeny odcizenou Platební kartou, v případě osmi Sporných plateb v celkové výši 2.017,90 Kč spoluúčast Navrhovatele jako uživatele ve smyslu § 116 odst. 1 písm. a) bod 1 zákona o platebním styku, a ve shodě s článkem VII odst. 6 Obchodních podmínek pro vydávání a používání vlastních platebních karet k účtům vedeným bankou Fio banka, a.s., ve znění účinném od 15. 6. 2015 do 8. 5. 2016 (resp. článkem VII odst. 6 Obchodních podmínek pro platební karty): „*Majitel účtu nese ztrátu do částky odpovídající 150 EUR za veškeré neautorizované platby uskutečněné v důsledku použití ztracené nebo odcizené platební karty nebo zneužití platební karty z důvodu zanedbání ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků.*“

Instituce tvrdí, že kurz České národní banky použitý pro výpočet spoluúčasti k datu odepsání transakcí (tj. ke dni 7. 7. 2015) z Platebního účtu byl 27,10 CZK/EUR.

Instituce vysvětluje, že některé ze Sporných plateb byly provedeny v tzv. offline režimu, a proto nejsou zobrazeny v Autorizačním logu. Offline režim znamená, že ověření platební transakce proběhne pouze mezi platební kartou a platebním terminálem – platební terminál nevyšle Instituci dotaz na autorizaci takové platební transakce. Instituce tedy o takové platební transakci nemá záznam do té doby, než si obchodník platební transakci nárokuje a Instituci jsou doručena zúčtovací data prostřednictvím zúčtovacího systému MasterCard.

Instituce tvrdí, že spornou transakci ve výši 39,90 Kč provedenou Platební kartou dne 5. 7. 2015 v 10:40:23 hodin Navrhovateli v plné výši vrátila na Platební účet dne 11. 9. 2015, neboť tato sporná transakce byla provedena již po zablokování Platební karty.

Instituce tak považuje svůj postup za zcela legitimní a vrácení částky sporných transakcí Navrhovateli v celkové výši 2.017,90 Kč odmítá.

7 Smírné řešení sporu

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel na výzvu finančního arbitra ohledně možnosti smírného řešení sporu nereagoval, Instituce smírné řešení sporu odmítá. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

8 Právní posouzení

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 podklady pro své rozhodnutí; 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 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.

Předmětem sporu je posouzení nároku Navrhovatele na vrácení částky 2.057,80 Kč, která odpovídá Sporným platbám provedeným ve dnech 3. 7. 2015 až 4. 7. 2015, protože Navrhovatel tyto platby neprovedl.

8.1 Rozhodná právní úprava

Právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Smlouvou o účtu se řídí zákonem o platebním styku; na právní vztah založený Smlouvou o účtu se použije současně i úprava občanského zákoníku jako obecného předpisu soukromého práva, a to podle § 9 odst. 2 věty první občanského zákoníku, tedy pokud zvláštní právní předpis, v tomto případě zákon o platebním styku, určitou otázku neupravuje, použije se úprava obecného právního předpisu, tedy občanského zákoníku.

8.2 Rozhodná smluvní úprava

Právní vztah Navrhovatele s Institucí se v tomto případě řídí Smlouvou o účtu, která za svoji nedílnou součást označuje Obchodní podmínky, když podle bodu 4 článku I. „Předmět rámcové smlouvy“ Smlouvy o účtu platí, že *„[n]edílnou součástí této smlouvy jsou obchodní podmínky, Ceník a Sazebník. Klient podpisem této smlouvy zároveň potvrzuje, že kromě obchodních podmínek, Ceníku a Sazebníku převzal v dostatečném časovém předstihu před uzavřením této smlouvy navíc ještě Přesmluvní informace k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb, a to vše v písemné podobě, seznámil se s nimi, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.“*

Právní vztah Navrhovatele s Institucí se kromě Smlouvy o účtu řídí i Smlouvou o vydání platební karty, která za svoji nedílnou součást označuje Obchodní podmínky pro platební karty, když podle článku 2. Smlouvy o vydání platební karty platí, že *„[m]ajitel účtu bere na vědomí, že platební karta je vlastnictvím banky, která je také vydavatelem této platební karty a na držitele karty přechází pouze právo užívání platební karty ode dne platného převzetí a za podmínek stanovených Smlouvou a Obchodními podmínkami pro vydávání a používání platebních karet (dále jen „podmínky“). Platební karta je vydávána k účtu vedenému u banky. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí kromě Smlouvy také podmínkami, které tvoří spolu s Ceníkem banky nedílnou součást Smlouvy. [...] Majitel účtu podpisem smlouvy potvrzuje, že Ceník a podmínky převzal, seznámil se s nimi, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat.“*

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby mu sdělila, zda za trvání smluvního vztahu ze Smlouvy o účtu a Smlouvy o vydání platební karty došlo k jejich změnám, a pokud ano, aby doložila, že ke změnám došlo v souladu se smlouvami a v souladu s právními předpisy; tedy zejména v souladu se zákonem o platebním styku, který v § 94 stanoví, že *„[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti“*. Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku *„[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.“* Trvalým nosičem dat je podle § 2 odst. 3 písm. i) téhož zákona *„[j]akýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.“* Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku dále *„[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, b) uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy uživatele o tomto*

důsledku informoval, d) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu podle odstavce 4.“ Podle § 94 odst. 4 zákona o platebním styku „[j]estliže uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“

Instituce změny obchodních podmínek a obchodních podmínek pro platební karty dokládá datovým souborem s názvem „*Export_zprav_IB.xls*“, když tvrdí, že tento datový soubor „*obsahuje jednotlivá oznámení, kterými byl Navrhovatel o změnách informován, a to prostřednictvím aplikace internetového bankovníctví Navrhovatele.*“ Instituce předložila obchodní podmínky účinné ode dne 22. 6. 2015, obchodní podmínky účinné ode dne 1. 2. 2016, obchodní podmínky účinné ode dne 2. 6. 2016, obchodní podmínky účinné ode dne 22. 12. 2016, obchodní podmínky účinné ode dne 27. 3. 2017, dále obchodní podmínky pro platební karty účinné ode dne 12. 1. 2015, obchodní podmínky pro platební karty účinné ode dne 15. 6. 2015, obchodní podmínky pro platební karty účinné ode dne 9. 5. 2016, obchodní podmínky pro platební karty účinné ode dne 2. 6. 2016, obchodní podmínky pro platební karty účinné ode dne 2. 9. 2016 a obchodní podmínky pro platební karty účinné ode dne 22. 12. 2016.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů v průběhu řízení nezjistil, že by v době od uzavření Smlouvy o účtu i Smlouvy o vydání platební karty do provedení Sporných plateb došlo ke změně ustanovení těchto smluv, které jsou pro posouzení věci, ve které finanční řízení vede, rozhodné (jedná se především o bod 1. článku VII. „*Limity platebních karet*“ a bod 1. článku VI. „*Autorizace platebních transakcí*“ Obchodních podmínek pro platební karty). V souladu se zásadou hospodárnosti a flexibility při činnosti správního orgánu vyjádřené v § 6 odst. 2 správního řádu finanční arbitr nepřezkoumával, zda Instituce předložené změny Smlouvy o účtu i Smlouvy o vydání platební karty provedla v souladu s § 94 zákona o platebním styku.

Finanční arbitr proto za rozhodnou smluvní úpravu pro účely tohoto řízení považuje Smlouvu o účtu, Obchodní podmínky, Smlouvu o vydání platební karty a Obchodní podmínky pro platební karty.

8.3 Skutková zjištění

Finanční arbitr při posouzení věci vycházel z tvrzení Navrhovatele a Instituce, resp. doložených tvrzení a dále pak mimo jiné z podkladů zajištěných orgány činnými v trestním řízení, tedy Trestního oznámení předloženého Navrhovatelem, a také z podkladů předložených Institucí, zejména z Autorizačního logu a ze Záznamu offline transakcí.

Autorizační log a Záznam offline transakcí jsou elektronickým záznamem v informačním systému poskytovatele platebních služeb nebo třetí osoby takový informační systém provozující, který zaznamenává provedení jednotlivých platebních transakcí nebo jiných operací s platebním prostředkem, resp. pokusy o jejich provedení (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů nebo webových platebních bran). Autorizační log zaznamenává platební transakce a operace v tzv. online režimu, kdy dochází k autorizačnímu dotazu u poskytovatele platebních služeb, zatímco Záznam offline transakcí zaznamenává platební transakce a operace v tzv. offline režimu, kdy dochází k ověření platební transakce nebo jiné operace pouze mezi platební kartou a bankomatem, resp. platebním terminálem a nedochází k autorizačnímu dotazu u poskytovatele platebních služeb. Finanční arbitr tyto podklady v řízeních s obdobným předmětem sporu vždy využívá a považuje je za spolehlivé zdroje relevantních informací. Zdrojem dat v Záznamu offline transakcí je informační systém společnosti ■■■, která pro Instituci zajišťuje správu platebních karet a zpracování karetních platebních transakcí.

Finanční arbitr na základě tvrzení stran sporu a ze shromážděných podkladů zjistil:

a) z Trestního oznámení, které Navrhovatel předložil: „Ve volném čase vystupuji, jako DJ v ■■■ v klubu ■■■. Do uvedeného klubu jsem přišel vystupovat dne 3.7.2015 kolem 19.00 hodin. Vedle stolu na podiu jsem si odložil moji tašku, kde jsem měl osobní věci a dále pouzdro s doklady. Tašku jsem po celou dobu vystupování nehlídal. Před odložením jsem tašku kontroloval a vše bylo v pořádku, včetně pouzdra na doklady. Moje vystupování končilo kolem 04:00 hodin. Poté jsem si vzal tašku a vyšel jsem před klub, kde jsem nasedl do vozidla kamaráda a odjel jsem za přítelkyni na sídl. Barrandov. Po cestě jsem nikde nevystupoval a nikde jsme nestavěli. Tašku jsem měl pořád u sebe. Přišel jsem k přítelkyni, kde jsem šel spát. Ve večerních hodinách jsem šel do tašky, kde jsem zjistil, že nemám uvedené pouzdro na doklady. V pouzdře byl OP, ŘP, VZP, Open kard, PK od Fio banky a komerční banky, permanentka do Bike parku na Špičáku a 200,- Kč na hotovosti. Ke krádeži muselo dojít v uvedeném klubu. Nikoho jsem však neviděl a ani na nikoho nemám podezření. Po zjištění, že nemám pouzdro s doklady jsem karty blokoval, kde mi u Fio banky sdělili, že nad ránem proběhlo několik transakcí s mojí kartou, kde někdo platil na několikrát do výše 500,- Kč.“;

b) Autorizační log ke Sporným platbám konkrétně zaznamenal:

1. datum a čas provedení platby („4. 7. 2015“, „7:50:29“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („274,9“), záznam o způsobu načtení Platební karty („71 - PK načtena bezkontaktně, terminál má možnost zadání PIN“), záznam, zda byl pro provedení platby vyžadován PIN a zda byl PIN zadán („0 - PIN nebyl vyžadován“, „0 - PIN nebyl zadán“) a odezvu autorizace („1 - Schváleno“);
2. datum a čas provedení platby („4. 7. 2015“, „7:58:48“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („404,9“), záznam o způsobu načtení Platební karty („71 - PK načtena bezkontaktně, terminál má možnost zadání PIN“), záznam, zda byl pro provedení platby vyžadován PIN a zda byl PIN zadán („0 - PIN nebyl vyžadován“, „0 - PIN nebyl zadán“) a odezvu autorizace („1 - Schváleno“);

c) Záznam offline transakcí ke Sporným platbám konkrétně zaznamenal:

3. datum provedení platby („3. 7. 2015“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („32,00“);
4. datum a čas provedení platby („4. 7. 2015“, „07:03:07“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („13,30“);
5. datum a čas provedení platby („4. 7. 2015“, „07:14:05“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („494,90“);
6. datum a čas provedení platby („4. 7. 2015“, „07:14:24“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („480,00“);
7. datum a čas provedení platby („4. 7. 2015“, „07:29:50“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („159,90“);
8. datum a čas provedení platby („4. 7. 2015“, „07:29:58“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („158,00“);
9. datum a čas provedení platby („5. 7. 2015“, „10:40:23“), název obchodníka a jeho umístění („■■■“), částku platby v korunách českých („39,90“);

z položky „validation mode“ Záznamu offline transakcí vyplývá, že při potvrzení (autorizaci) Sporných plateb pod body 3. až 9. výše byla Platební karta načtena bezkontaktně a zároveň tyto platby nebyly potvrzeny zadáním PIN;

- d) Navrhovatel odcizení Platební karty Instituci oznámil telefonicky dne 4. 7. 2015 ve 21:45 hodin, Instituce v průběhu telefonního hovoru provedla ve 21:45:48 hodin trvalou blokaci Platební karty; to vyplývá ze záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „3956979.wav“ a ze Záznamu o blokaci Platební karty;
- e) Instituce zaúčtovala Sporné platby k tíži Platebního účtu dne 7. 7. 2015, to vyplývá z Výpisu z Platebního účtu;
- f) Instituce připsala dne 11. 9. 2015 na Platební účet částku 39,90 Kč ze sporné platby pod písm. c) bodem 9. výše; to vyplývá z Výpisu z Platebního účtu září 2015.

8.4 Limit platebních transakcí provedených prostřednictvím Platební karty

Podle § 99 zákona o platebním styku se mohou plátce (Navrhovatel) a poskytovatel (Instituce) „[d]ohodnout na omezení celkové částky platebních transakcí provedených za použití platebního prostředku za určité období.“

Ze Smlouvy o vydání platební karty vyplývá, že si Navrhovatel a Instituce sjednali denní limit pro platby Platební kartou u obchodníků ve výši 20.000 Kč („Výše limitu karty – pro platby u obchodníků (POS limit): denní limit 20000 Kč“).

Navrhovatel a Instituce si rovněž sjednali denní limit pro platby Platební kartou provedené bezkontaktním způsobem ve výši 20.000 Kč, když podle bodu 1. článku VII. „Limity platebních karet“ Obchodních podmínek pro platební karty platí, že „[b]anka rozlišuje následující limity platebních karet: pro výběr z bankomatů (limit ATM), pro platby u obchodníků včetně MO/TO a internetových transakcí (limit POS), pro internetové platby/e-commerce (limit Internet) a pro bezkontaktní platby. Ke každému limitu platebních karet banka nastavila denní limit ve výši 20.000,- Kč“.

Finanční arbitr z Výpisu z Platebního účtu, Autorizačního logu a Záznamu offline transakcí zjistil, že v rozhodném období, tedy ve dnech 3. 7. 2015 až 5. 7. 2015 byly Platební kartou provedeny platby za zboží a služby u obchodníků pouze ve výši sjednaných limitů, a to v podobě částky Sporných transakcí, tj. ve výši 2.057,80 Kč. Finanční arbitr tedy ze shromážděných podkladů nezjistil, že by byl sjednaný denní limit pro platby Platební kartou za zboží a služby u obchodníků, příp. denní limit pro platby Platební kartou provedené bezkontaktním způsobem v rozhodném období překročen.

8.5 Autorizace platebních transakcí

Přítomnost souhlasu plátce s platební transakcí je nutnou podmínkou autorizace platební transakce. Jestliže souhlas s platební transakcí udělí osoba od plátce odlišná bez souhlasu Navrhovatele, nemusí se jednat o platební transakci autorizovanou, i kdyby dodržela dohodnutou formu a postup. Stejně tak, tvrzení plátce, že souhlas s platební transakcí neudělil bez dalšího, nemusí postačovat pro vyhodnocení platební transakce jako neautorizované.

Navrhovatel popírá, že by s použitím Platební karty provedl Sporné platby. Shromážděné podklady, zejména Trestní oznámení, nasvědčují tomu, že Navrhovatel Sporné platby neprovedl, když z vysvětlení, které Navrhovatel podal Policii ČR, vyplývá, že k odcizení Platební karty Navrhovateli muselo dojít v noci ze dne 3. 7. na 4. 7. 2015, a že Navrhovatel odcizení Platební karty zjistil až dne 4. 7. 2015 ve večerních hodinách.

Finanční arbitr tedy musí Sporné platby posuzovat jako platební transakce neautorizované.

8.6 Odpovědnost za neautorizovanou platební transakci

Pokud jde o ztrátu z neautorizované platební transakce, zákon o platebním styku upravuje odpovědnost poskytovatele nebo uživatele platebních služeb jako speciální druh odpovědnosti, nepoužije se tedy obecná právní úprava obsažená v občanském zákoníku.

Zákon o platebním styku v § 116 odst. 2 výslovně stanoví případy, kdy ztrátu z neautorizované platební transakce nese poskytovatel platebních služeb plátce, v tomto případě Instrukce. Jedná se o případy, kdy „a) ztráta vznikla po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, nebo b) poskytovatel nezajistil, aby uživateli byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“

Současně podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, 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“.

Zákon o platebním styku dále upravuje případy, kdy ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce, když podle § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku platí, že „[p]látce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí a) do částky odpovídající 150 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena 1. použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku, nebo 2. zneužitím platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků“.

Finanční arbitr posuzoval, zda:

- a) byly Sporné platby autorizovány sjednaným způsobem;
- b) Navrhovatel oznámil odcizení, resp. zneužití Platební karty před nebo po provedení Sporných plateb;
- c) Instrukce zajistila, aby Navrhovatel měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení Platební karty;
- d) zda nenese Navrhovatel spoluúčast na ztrátě ze Sporných plateb jako neautorizovaných platebních transakcí.

Ad a)

Platební transakce je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Plátcem je podle § 2 odst. 3 písm. a) téhož zákona uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce, nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce. Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem.“

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instrukce v bodu 1. článku VI. „Autorizace platebních transakcí“ Obchodních podmínek pro platební karty, když „[v]šechny platební transakce musí být odsouhlaseny držitelem karty (dále také „autorizace“). Platební transakce prostřednictvím bankomatu jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici bankomatu. Bezhotovostní a hotovostní (CashBack) platební transakce v obchodních zařízeních jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici terminálu, vlastnoručním podpisem majitele účtu/držitele karty, případně kombinací obou metod podle typu platební karty. Bezhotovostní platby na internetu a tzv. MO/TO operace jsou autorizovány zadáním čísla platební karty, zadáním platnosti platební karty a dále zadáním ochranného trojčíslí platební karty Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC), bylo-li ochranné trojčíslí k platební kartě vydáno. Bezkontaktní platby jsou standardně autorizovány přiložením platební

karty k POS terminálu, není-li překročen limit pro bezkontaktní platby či takovou autorizaci bezkontaktní platby.“

Navrhovatel tedy v případě platby za zboží a služby u obchodníků s použitím Platební karty bezkontaktním způsobem udělí souhlas s platební transakcí přiložením Platební karty k POS terminálu (terminálu obchodníka), tzn. autorizace (potvrzení) takové platby může proběhnout i bez zadání PIN.

Podle Autorizačního logu a Záznamu offline transakcí byly Sporné platby provedeny načtením Platební karty bezkontaktním způsobem bez zadání PIN. Finanční arbitr dovozuje, že Sporné platby tedy musely být autorizovány přiložením Platební karty k POS terminálu (terminálu obchodníka).

Instituce Autorizačním logem a Záznamem offline transakcí ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku doložila, že při Sporných platbách byla dodržena sjednaná forma a postup autorizace platebních transakcí.

Ad b)

Podle § 101 písm. b) zákona o platebním styku platí, že „[u]živatel oprávněný používat platební prostředek je povinen ... b) bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli nebo osobě jím určené ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a doložených tvrzení stran sporu zjistil, že

- (i) Sporné platby byly provedeny ve dnech 3. 7. 2015 až 5. 7. 2015 s tím, že v pořadí poslední dvě ze Sporných plateb byly provedeny dne 4. 7. 2015 v 07:29:58 hodin a dne 5. 7. 2015 v 10:40:23 hodin;
- (ii) Navrhovatel zjistil odcizení Platební karty dne 4. 7. 2015 ve večerních hodinách;
- (iii) Navrhovatel Instituci oznámil odcizení Platební karty dne 4. 7. 2015 ve 21:45 hodin.

V pořadí poslední ze Sporných plateb tedy byla provedena již poté, co Navrhovatel oznámil ztrátu Platební karty Instituci. Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že Instituce Navrhovateli vrátila částku této transakce ve výši 39,90 Kč na Platební účet dne 11. 9. 2015.

V případě ostatních Sporných plateb finanční arbitr nezjistil, že by ztráta z těchto plateb vznikla poté, co Navrhovatel oznámil ztrátu Platební karty Instituci.

Ad c)

Prostředkem umožňujícím oznámit ztrátu, odcizení, zneužití, zničení nebo podezření ne zneužití Platební karty je podle bodu 1. článku XIII. „Ztráta, odcizení, zneužití, zničení, zrušení platební karty, prozrazení důvěrných údajů a omezení platnosti platební karty“ Obchodních podmínek pro platební karty informační linka +420 224 346 777, trvalou blokadou Platební karty mohl Navrhovatel provést také prostřednictvím internetového bankovníctví.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce nezajistila, aby Navrhovateli byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení a zneužití Platební karty, ani to žádná ze stran netvrdí.

Ad d)

Právní úprava spoluúčasti uživatele platebních služeb vychází ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Směrnice“). Podle ustanovení článku 61 bod 1.

„Odpovědnost plátce za neautorizované platební transakce“ Směrnice „nese plátce ztrátu do výše 150 EUR plynoucí z veškerých neautorizovaných platebních transakcí, která vyplývá z použití ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo ze zneužití platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků před zneužitím.“

Účelem úpravy je vyloučit nebo omezit odpovědnost poskytovatele platebních služeb za neautorizovanou platební transakci v případech, kdy je platební transakce iniciována pomocí platebního prostředku, když v této situaci dochází nejčastěji k tomu, že plátce platební transakci sice neautorizoval, ale přesto se jeví spravedlivým, aby se plátce určitým způsobem zcela nebo zčásti podílel na ztrátě, která z neautorizované platební transakce vznikla. Důvodem této spoluúčasti je, že plátcí lze v těchto případech přičíst určitý podíl na vzniku neautorizované platební transakce, neboť sama skutečnost, že došlo ke ztrátě nebo odcizení platebního prostředku zakládá povinnost plátce nést vzniklou ztrátu do výše ekvivalentu 150 eur.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a doložených tvrzení stran sporu nezjistil, že by Sporné platby nebyly provedeny odcizenou Platební kartou, a že ztráta ze Sporných plateb svým rozsahem převyšuje částku v korunách českých odpovídající 150 eurům podle kurzu České národní banky platného ke dni zaúčtování Sporných plateb Institucí k tíži Platebního účtu, tj. ke dni 7. 7. 2015.

9 K výroku rozhodnutí

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce nesla odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí provedených Platební kartou ve výši 2.057,80 Kč. Odpovědnost za ztrátu nese Navrhovatel, protože Sporné platby byly provedeny odcizenou Platební kartou a současně Instituce uplatnila proti Navrhovateli jeho spoluúčast na ztrátě ze Sporných plateb do částky odpovídající 150 eurům ve smyslu § 116 odst. 1 písm. a) bodu 1. zákona o platebním styku.

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

P o u ě 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 15. 11. 2017

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr