



# Finanční arbitř

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)

<https://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo:

FA/32448/2017

Spisová značka (uvádějte vždy  
v korespondenci):

**FA/PS/1916/2016**

## 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 2. 12. 2016 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatelky ■■■, zastoupené na základě plné moci ze dne 16. 11. 2016 Mgr. Petrem Pytlíkem, advokátem, evid. č. ČAK 3939, se sídlem ■■■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Československá obchodní banka, a. s., IČO 0001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka BXXXVI 46 (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 84.000 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

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků, které Instituce zúčtovala k tíži účtu, který pro něho vede, jako výběry hotovosti z bankomatu, protože tyto výběry držitel platební karty neprovedl.

Finanční arbitř zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 19. 1. 2007 smlouvu o úvěru k ČSOB Kreditní kartě č. ■■■ (dále jen „Smlouva o úvěru“). Na základě Smlouvy o úvěru Instituce Navrhovateli zřídila kartový účet č. ■■■ (dále jen „Kartový účet“). Na žádost Navrhovatele Instituce vydala kreditní kartu č. ■■■ (dále jen „Kreditní karta“) na jméno ■■■ (dále jen „Držitel Kreditní karty“), kterou Držitel Kreditní karty převzal dne 22. 8. 2013.

Kartový účet 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 dispozičních omezení, tj. ke vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům. Ve spojení s § 3077 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) je Smlouva o úvěru současně i smlouvou o účtu podle § 2662 a násl. občanského zákoníku.

Nedílnou součástí Smlouvy o úvěru jsou Obchodní podmínky pro ČSOB Kreditní kartu ze dne 1. 5. 2006 (dále jen „Podmínky pro kreditní karty“), neboť Navrhovatel prohlásil: „*souhlasím s Obchodními podmínkami pro ČSOB Kreditní kartu ze dne 1.5.2006 [...], které jsem převzal/a a seznámil/a se s nimi a beru na vědomí, že žádost a tyto podmínky v případě akceptace ČSOB jsou součástí Smlouvy.*“

Nedílnou součástí Smlouvy o úvěru jsou podle Potvrzení o převzetí Kreditní karty ze dne 22. 8. 2013 (dále jen „Potvrzení o převzetí Kreditní karty“) dále Všeobecné obchodní podmínky ČSOB ze dne 1. 2. 2013 (dále jen „Obchodní podmínky“) a Podmínky pro platební karty klientů ČSOB ze dne 1. 2. 2013 (dále jen „Podmínky pro platební karty“), neboť Držitel Kreditní karty prohlásil, že „*obdržel „Všeobecné obchodní podmínky ČSOB“ (zejm. a včetně části označené jako Bankovní tajemství a ochrana osobních údajů) a „Podmínky pro platební karty klientů ČSOB / Podmínky pro vkladové karty klientů ČSOB“, podrobně se s nimi seznámil zavazuje se je dodržovat.*“

Podle článku 3.2. Podmínek pro kreditní karty je Kreditní karta „*platební instrument, kterým Klient čerpá úvěr. ČSOB Kreditní kartu lze použít k platbám za zboží a služby v obchodních místech, k výběrům hotovosti v síti bankomatů nebo na přepážkách bank. ČSOB Kreditní kartu vydá ČSOB Klientovi a popřípadě osobám, pro které Klient o vydání ČSOB Kreditní karty požádá. Klient odpovídá za všechny transakce provedené ČSOB Kreditními kartami vydanými na základě jeho žádosti.*“ Smlouva o úvěru je tak rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí založený Smlouvou o úvěru je vztahem mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb.

Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, neboť z jeho Kartového účtu jako účtu platebního měly být peněžní prostředky za použití Kreditní karty odepsány. Poskytovatelem platebních služeb plátce je pak v tomto případě Instituce.

Platební karta, v tomto konkrétním případě Kreditní 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 vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz*“. Vydání Kreditní karty je tedy platební službou podle § 3 odst. 1 písm. e) zákona o platebním styku.

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 potvrzuje, že Držitel Kreditní karty má dispoziční právo ke Kartovému účtu, a že na jeho jméno mu Instituce vydala Kreditní kartu.

Navrhovatel tvrdí, že „[d]ne 26. 02. 2015 došlo k odcizení a následnému zneužití výše uvedené platební karty, když v časovém rozmezí 16:39 – 16:47 hod. bylo pomocí této platební karty neoprávněně vybráno z bankomatu celkem 84.000,- Kč. Jedná se o čtyři výběry na bankomatu České spořitelny, a.s., na pobočce nám. Soukenného 669/2a, 460 01 Liberec, ve výši 4.000,- Kč, 30.000,- Kč, 30.000,- Kč a 20.000,- Kč, když všechny tyto čtyři transakce byly provedeny na bankomatu se zadáním PIN.“

Navrhovatel popisuje, že „[k] odcizení peněženky, ve které se daná platební karta nacházela a která se po celou dobu nacházela ve vnitřní kapse u bundy, došlo v nejištěné době v odpoledních hodinách dne 26. 2. 2015, než pan ■ zjistil, že danou peněženku již u sebe nemá. V době, kdy mohla být peněženka odcizena, měl pan ■ pracovní schůzku v předsálosti na zastupitelstvu města Liberec na nám. Dr. E. Beneše 1, Liberec, kde strávil asi 15 minut. Na zastupitelstvo došel od svého vozidla pěšky, přičemž v průběhu cesty do něj nikdo nestrčil, ani se k jeho osobě nepřiblížil, a to ani po cestě ze schůze ze zastupitelstva do ■, kde navštívil místní kavárnu. V kavárně pobyl asi dalších 15 minut, kde měl bundu neustále pod kontrolou. Následně při placení zjistil, že nemá u sebe peněženku, ve které se předmětná platební karta nacházela. Ihned poté byla kontaktována Instituce, aby předmětnou platební kartu zablokovala. Předmětnou peněženku měl tedy pan ■ celou dobu pod kontrolou a nedopustil se tak žádného nedbalého chování.“

Navrhovatel tvrdí, že „[c]o se týče PIN, tak pan ■ neměl jednoduchou či prvoplánovou kombinaci, přičemž PIN nikomu taktéž nesdělil, a to ani své manželce, tedy navrhovatelce paní ■. Není mu tak jasné, jak se neznámý pachatel předmětný PIN dozvěděl.“

Navrhovatel dále „rozporuje skutkové zjištění finančního arbitra, že pan ■, tedy držitel kreditní karty musel zjistit odcizení dané kreditní karty dne 26. 2. 2015 před 16:44:10 hod., neboť ■ v Liberci a Liberecká radnice, kde sídlí zastupitelstvo města, jsou od sebe vzdáleny necelou minutu klidné chůze. Tudiž odběhnutí do auta, poté na radnici a vyřízení telefonického hovoru se uskutečnilo nejdéle do 4 minut, přičemž následné oznámení je tak okamžitým oznámením odcizení kreditní karty. Ke zjištění skutečnosti, že předmětná peněženka s platební kartou byla odcizena, tedy došlo až po uskutečnění neautorizovaných výběrů hotovosti v celkové výši 84.000,- Kč a pan ■ již tak nemohl nijak zabránit jejich provedení.“

Navrhovatel dále tvrdí, že Držitel Kreditní karty „[p]odal dne 23. 03. 2015 reklamaci transakcí, kdy se domáhal po Instituci navrácení odcizených finančních prostředků z účtu navrhovatelky, ke kterému má dispoziční právo. Předmětná reklamáce všech čtyř rozporovaných transakcí byla zamítnuta z důvodu toho, že hotovost byla při všech výběrech řádně vydána a odebrána, když transakce byly potvrzeny zadáním PIN.“

Navrhovatel připouští, že „[n]ese sice ztrátu do výše 150 euro vzhledem k tomu, že ztráta byla způsobena zneužitím platebního prostředku a pan ■ nezajistil dostatečnou ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků předmětného platebního prostředku (tedy čísla PIN k platební kartě), a to i přes veškerá přijatá přiměřená opatření na ochranu těchto prvků, ale nikoli nenese ztrátu do celé odcizené výše 84.000,- Kč. Pan ■ totiž ztrátu nezpůsobil svým podvodným jednáním ani tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou z povinností vyplývající ze smlouvy, kterou navrhovatelka uzavřela s Institucí.“

Navrhovatel doplňuje, že „[t]outo situací se zabývala taktéž Policie ČR. Avšak vzhledem k tomu, že se Policii ČR nepodařilo z kamerového záznamu z pobočky České spořitelny, a.s., v níž se daný bankomat nacházel, zjistit totožnost pachatele, byla věc odložena.“

Navrhovatel argumentuje, že „[s] ohledem na výše uvedené skutečnosti, tj. že předmětná platební karta č. ■■■ byla prokazatelně odcizena a následně došlo k jejímu zneužití třetí osobou, a to i přesto, že pan ■■■ učinil všechna běžná bezpečnostní opatření, která na něj jako na průměrného spotřebitele mohou být kladena, tedy, že zejména dostatečně zabezpečil PIN, který neměl nikdy uveden v blízkosti své platební karty, nikomu PIN nesdělil, a ani se nejednalo o jednoznačnou či prvoplánovou kombinaci čísel, a ihned poté, co se dověděl, že platební kartu nemá, kontaktoval Instituci se žádostí o zablokování dané platební karty, tedy jednal přesně tak, jak mu ukládají příslušné smlouvy a všeobecné obchodní podmínky uzavřené s Institucí, se navrhovatelka domáhá, aby finanční arbitr vydal tento nálezn: Navrhovatelka nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí uskutečněných dne 26. 02. 2015 v celkové výši 84.000,- Kč, a to do částky odpovídající 150 eurům, přičemž Instituce nese ztrátu do zbývající částky a je tak povinna tuto zbývající část navrhovatelce neprodleně uhradit.“

## 6 Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že dne 26. 2. 2015 že v časovém rozmezí od 16:35 hod. do 16:37 hod. byly prostřednictvím Kreditní karty na bankomatu Dožádané osoby II umístěné na Soukenném náměstí 115 v Liberci (dále jen „Bankomat I“) provedeny 2 sporné operace, aniž by došlo k úspěšnému výběru hotovosti.

Dále Instituce potvrzuje, že dne 26. 2. 2015 v časovém rozmezí od 16:44 hod. do 16:49 hod. bylo prostřednictvím Kreditní karty na bankomatu Dožádané osoby I umístěné v OC Forum v Liberci (dále jen „Bankomat II“) provedeno 5 úspěšných výběrů hotovosti v celkové výši 84.000 Kč.

Instituce tvrdí, že odcizení Kreditní karty „Navrhovatelka nahlásila dne 26. 2. 2015 v 17:02 hod na Call Centrum ČSOB z telefonního čísla ■■■, na linku, která je k dispozici 24/7. K nahlášení události tedy došlo v době, kdy prostředky z úvěrového účtu Navrhovatelky byly již odčerpány.“

Dále Instituce tvrdí, že „[p]ři všech výběrech došlo k použití PIN, což je zřejmé z přílohy č. 3, když PIN byl, na bankomatu České spořitelny, a.s., zadán na první pokus. Vzhledem k tomu, že na bankomatu České spořitelny, a.s. v inkriminovaném období nebyl hlášen žádný případ skimmingu a z čipu na KK, jak je uvedeno níže, není možné PIN získat, je očividné, že muselo dojít jednáním držitele KK k prozrazení PIN.“

Instituce namítá, že „[s] tvrzením Navrhovatelky, že držitel KK měl bundu, v jejíž kapse se měla nacházet peněženka s KK, neustále pod kontrolou a že se nedopustil žádného nedbalého chování se nelze ztotožnit, Kdyby totiž měl držitel KK bundu s peněženkou neustále pod kontrolou, jak tvrdí Navrhovatelka, nemohlo by vůbec k odcizení dojít.“

Instituce odkazuje na článek 36. a 40. Podmínek pro platební karty klientů ČSOB ze dne 1. 7. 2014 a uzavírá, že „Držitel KK tím, že nepřijal veškerá přiměřená opatření na ochranu PIN a KK nechránil náležitým způsobem před jejím odcizením, porušil výše uvedená ustanovení Obchodních podmínek pro platební karty a dopustil se tak, podle názoru ČSOB, hrubé nedbalosti, kdy odpovědnost za ztrátu z platebních transakcí nese Navrhovatelka dle § 116 odst. 1, písm. b) zákona o platebním styku v plném rozsahu.“

## 7 Podklady předložené Dožádanou osobou I

Dožádaná osoba I finančnímu arbitrovi předložila část žurnálu Bankomatu II obsahující záznamy o platebních operacích provedených Kreditní kartou dne 26. 2. 2015 (dále jen „Žurnál Bankomatu II“).

## 8 Podklady předložené Dožádanou osobou II

Dožádaná osoba II finančnímu arbitrovi předložila část žurnálu Bankomatu I obsahující záznamy o platebních operacích provedených Kreditní kartou dne 26. 2. 2015 (dále jen „Žurnál Bankomatu I“).

## 9 Smírné řešení sporu

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel sdělil finančnímu arbitrovi, že smírné řešení sporu považuje za možné „za podmíněk, jestliže Instituce ji uhradí 75 % požadované částky.“ Instituce „neshledává uzavření smíru s Navrhovatelkou za možné.“ Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

## 10 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 ve výši 84.000 Kč, kterou Instituce zúčtovala k tíži Účtu jako výběry hotovosti z Bankomatu II provedené Platební kartou dne 26. 2. 2015, a které Navrhovatel označil jako neautorizované platební transakce.

### 10.1 *Skutková zjištění*

Finanční arbitr při posouzení věci vycházel z tvrzení Navrhovatele, podkladů, které Navrhovatel předložil, mimo jiné z podkladů zajištěných orgány činnými v trestním řízení na základě trestního oznámení Držitele Kreditní karty, zejména z úředního záznamu o podaném vysvětlení Držitele Kreditní karty na Policii České republiky ze dne 26. 2. 2015 (dále jen „Záznam o podaném vysvětlení Držitele Kreditní karty“) a z Usnesení o odložení trestní věci ze dne 8. 4. 2015 (dále jen „Usnesení o odložení trestní věci“).

Finanční arbitr při posouzení věci vycházel také z tvrzení a podkladů předložených Institucí, zejména z autorizačního logu Kreditní karty ode dne 3. 1. 2015 do 26. 2. 2015 (dále jen

„Autorizační log“). Autorizační log platebního prostředku je elektronickým záznamem v informačním systému poskytovatele platebních služeb nebo třetí osoby takový informační systém provozující o všech požadavcích uskutečněných konkrétním platebním prostředkem, který tedy zaznamenává jednotlivé požadavky na provedení platebních transakcí (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů, nebo platby prostřednictvím webových platebních bran).

Finanční arbitr vycházel ze Žurnálu Bankomatu I a z Žurnálu Bankomatu II předložených provozovateli těchto bankomatů, kterými jsou Dožádaná osoba I a Dožádaná osoba II. Žurnál bankomatu je záznamem všech operací uskutečněných prostřednictvím konkrétního bankomatu za dané období (úspěšné i neúspěšné výběry hotovosti, platební příkazy k převodu peněžních prostředků, dotazy na zůstatek, záznamy o dotaci a závěrce bankomatu), který pořizuje bankomat při své činnosti.

Finanční arbitr v řízeních s obdobným předmětem sporu vždy využívá a považuje je za věrohodné zdroje relevantních informací i proto, že jejich původcem bývá zcela nebo zčásti třetí osoba odlišná od Instituce.

Finanční arbitr od žádné ze stran sporu ani od dožádaných osob nezískal kamerové záznamy z bankomatů použitých k provedení sporných operací Kreditní kartou.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil:

- a) z Žurnálu Bankomatu I, že s Kreditní kartou byly dne 26. 2. 2015 na Bankomatu I provedeny 2 operace uvedené pod body 1. a 2.; a z Žurnálu Bankomatu II, že s Kreditní kartou bylo dne 26. 2. 2015 na Bankomatu II provedeno celkem 5 operací uvedených pod body 3. až 7.:

  1. začátek operace („16:35:25“), čtení čipu Kreditní karty („16:35:25“, „ReadChipData“), zadání PIN („16:35:38“, „PIN ENTERED“), volbu tisku voucheru („16:35:42“, „VoucherYes“); odebrání Kreditní karty [„16:35:54“, „CARD (■) TAKEN“];
  2. začátek operace („16:36:00“), čtení čipu Kreditní karty („16:36:00“, „ReadChipData“), zadání PIN („16:36:18“, „PIN ENTERED“), volbu výběr hotovosti („16:36:24 Button : CashWithdrawal“); volbu výběr částky 5.000 Kč („16:36:28 Amount\_5000“); volbu tisku stvrzenky („16:36:29“, „ATM Page : Select“); ověřování PIN („16:36:47 XMLHTTP : sending url“); odezvu autorizačního centra („16:36:47 XMLHTTP : receive response 918938“); zobrazení obrazovky nesprávný PIN („16:36:49 ATM Page : WrongPIN“); zrušení transakce („16:36:55 Button : Cancel“); odebrání Kreditní karty [„16:36:58“, „CARD (■) TAKEN“];
  3. začátek transakce („16:43“), čtení čipu Kreditní karty („16:43:52“, „CARD: ■=1802 TRANNO 0729“), vygenerování aplikačního kryptogramu pro online autorizaci („16:44:09 GENAC 1: ARQC“), zahájení výdaje bankovek („16:44:20 NOTES STACKED“), odebrání Kreditní karty („16:44:23 CARD TAKEN“); odebrání bankovek („16:44:27 NOTES TAKEN“), zápis vydané hotovosti po nominálech („16:44:28 NOTES PRESENTED 0,0,2,0“), tisk stvrzenky („730 700 4640 18929480 92 5; 26-02-15 16:44:13; VYBER; 4.000,00 KC; ■; 0“), zápis vydané hotovosti po nominálech („DISP: 00 00 02 00“), počet odložených bankovek („PURGE: 00001 00001 00001 00001“), ukončení transakce („16:44:35 TRANSACTION END TRANNO 0730“);

4. začátek transakce („16:44“), čtení čipu Kreditní karty („16:44:41“, „CARD: ■=1802 TRANNO 0730“), vygenerování aplikačního kryptogramu pro online autorizaci („16:45:03 GENAC 1: ARQC“), vygenerování transakčního kryptogramu („16:45:11 GENAC 2 :TC“), zahájení výdaje bankovek („16:45:19 NOTES STACKED“), odebrání Kreditní karty („16:45:22 CARD TAKEN“); odebrání bankovek („16:45:26 NOTES TAKEN“), zápis vydané hotovosti po nominálech („16:45:26 NOTES PRESENTED 2,0,14,0“), tisk stvrzenky („731 700 4640 18931050 92 5; 26-02-15 16:45:08; VYBER; 30.000,00 KC; ■: 0“), zápis vydané hotovosti po nominálech („DISP: 02 00 14 00“), počet odložených bankovek („PURGE: 00001 00001 00001 00001“), ukončení transakce („16:45:33 TRANSACTION END TRANNO 0731“);
5. začátek transakce („16:45“), čtení čipu Kreditní karty („16:45:40“, „CARD: ■=1802 TRANNO 0731“), vygenerování aplikačního kryptogramu pro online autorizaci („16:46:02 GENAC 1: ARQC“), vygenerování transakčního kryptogramu („16:46:09 GENAC 2 :TC“), zahájení výdaje bankovek („16:46:17 NOTES STACKED“), odebrání Kreditní karty („16:46:20 CARD TAKEN“); odebrání bankovek („16:46:24 NOTES TAKEN“), zápis vydané hotovosti po nominálech („16:46:25 NOTES PRESENTED 2,0,14,0“), tisk stvrzenky („732 700 4640 18932793 92 5; 26-02-15 16:46:06; VYBER; 30.000,00 KC; ■: 0“), zápis vydané hotovosti po nominálech („DISP: 02 00 14 00“), počet odložených bankovek („PURGE: 00001 00001 00001 00001“), ukončení transakce („16:46:32 TRANSACTION END TRANNO 0732“);
6. začátek transakce („16:46“), čtení čipu Kreditní karty („16:46:36“, „CARD: ■=1802 TRANNO 0732“), vygenerování aplikačního kryptogramu pro online autorizaci („16:46:55 GENAC 1: ARQC“), vygenerování transakčního kryptogramu („16:47:04 GENAC 2 :AAC“), tisk stvrzenky („733 700 4640 18934252 92 5; 26-02-15 16:47:01; VYBER; 0,00 KC; ■: 0; TRANSAKCE NEPROVEDENA; VAS ZUSTATEK PRO POUZITI KARTY JE NIZSI NEZ POZADOVANA CASTKA“), odebrání Kreditní karty („16:47:13 CARD TAKEN“); ukončení transakce („16:47:14 TRANSACTION END TRANNO 0733“);
7. začátek transakce („16:47“), čtení čipu Kreditní karty („16:47:18“, „CARD: ■=1802 TRANNO 0733“), vygenerování aplikačního kryptogramu pro online autorizaci („16:47:33 GENAC 1: ARQC“), vygenerování transakčního kryptogramu („16:47:45 GENAC 2 :TC“), zahájení výdaje bankovek („16:47:51 NOTES STACKED“), odebrání Kreditní karty („16:47:54 CARD TAKEN“); odebrání bankovek („16:47:58 NOTES TAKEN“), zápis vydané hotovosti po nominálech („16:47:58 NOTES PRESENTED 0,0,10,0“), tisk stvrzenky („734 700 4640 18935504 92 5; 26-02-15 16:47:42; VYBER; 20.000,00 KC; ■: 0“), zápis vydané hotovosti po nominálech („DISP: 00 00 10 00“), počet odložených bankovek („PURGE: 00001 00001 00001 00001“), ukončení transakce („16:48:05 TRANSACTION END TRANNO 0734“);

(společně dále jen „Sporné operace“), s tím, že operace pod body 3. až 5. a 7. jsou současně výběry z Bankomatu II (dále jen „Sporné výběry“)

- b) z Autorizačního logu, který zaznamenal Sporné operace uvedené výše pod body 2. až 7., konkrétně:

1. Ad a) 2.: číslo platební karty „■“, typ transakce „výběr z bankomatu“, částka transakce v CZK „5 000,00“, datum a čas „26.2.2015 16:39:58“, místo „bankomat“, ověření PIN „online PIN chybně zadán“, výsledek ověření „zamítnuto, chybný PIN“, název obchodního místa „GEMB SOUKENNE NAM.115“, čtení čipu Kreditní karty („5“, „čten čip kontaktním způsobem“);

2. Ad a) 3.: číslo platební karty „■“, typ transakce „výběr z bankomatu“, částka transakce v CZK „4 000,00“, datum a čas „26.2.2015 16:44:10“, místo „bankomat“, ověření PIN „online PIN správně zadán“, výsledek ověření „povoleno“, název obchodního místa „CZECH SAVINGS BANK“, čtení čipu Kreditní karty („5“, „čten čip kontaktním způsobem“);
  3. Ad a) 4.: číslo platební karty „■“, typ transakce „výběr z bankomatu“, částka transakce v CZK „30 000,00“, datum a čas „26.2.2015 16:45:04“, místo „bankomat“, ověření PIN „online PIN správně zadán“, výsledek ověření „povoleno“, název obchodního místa „CZECH SAVINGS BANK“, čtení čipu Kreditní karty („5“, „čten čip kontaktním způsobem“);
  4. Ad a) 5.: číslo platební karty „■“, typ transakce „výběr z bankomatu“, částka transakce v CZK „30 000,00“, datum a čas „26.2.2015 16:46:03“, místo „bankomat“, ověření PIN „online PIN správně zadán“, výsledek ověření „povoleno“, název obchodního místa „CZECH SAVINGS BANK“, čtení čipu Kreditní karty („5“, „čten čip kontaktním způsobem“);
  5. Ad a) 6.: číslo platební karty „■“, typ transakce „výběr z bankomatu“, částka transakce v CZK „30 000,00“, datum a čas „26.2.2015 16:46:56“, místo „bankomat“, ověření PIN „online PIN správně zadán“, výsledek ověření „zamítnuto, překročen dostupný zůstatek účtu“, název obchodního místa „CZECH SAVINGS BANK“, čtení čipu Kreditní karty („5“, „čten čip kontaktním způsobem“);
  6. Ad a) 7.: číslo platební karty „■“, typ transakce „výběr z bankomatu“, částka transakce v CZK „20 000,00“, datum a čas „26.2.2015 16:47:39“, místo „bankomat“, ověření PIN „online PIN správně zadán“, výsledek ověření „povoleno“, název obchodního místa „CZECH SAVINGS BANK“, čtení čipu Kreditní karty („5“, „čten čip kontaktním způsobem“);
- c) z výpisu z Kartového účtu za březen 2015, že k tíži Kartového účtu byly zaúčtovány Sporné výběry (jako částky v korunách českých „-4 000.00“, „-30 000.00“, „-30 000.00“, „-20 000.00“);
- d) ze záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „20150226\_1702\_■\_1197.mp3“, ze kterého vyplývá, že Navrhovatel Instituci dne 26. 2. 2015 v 17:02 hod. oznámil pravděpodobnou ztrátu kreditní karty Visa Classic k účtu č. ■ a nechal tuto kreditní kartu zablokovat [zástupce Instituce: „Dobrý den, u telefonu ■, jak Vám mohu pomoci?“; Navrhovatel: „Tady ■, dobrý den, mám problém. Manžel mně volal, že zřejmě asi ztratil někde peněženku. Potřebovala bych zablokovat jednu kartu k našemu účtu.“; zástupce Instituce: „Dobře, já Vás tedy poprosím číslo účtu nebo jeho rodné číslo.“; Navrhovatel: „Moje číslo účtu je ■. Je na moje jméno ■. A potrebovala bych zablokovat kreditní kartu, která je na jeho jméno.“; zástupce Instituce: „A je k Vašemu účtu.“ Navrhovatel: „Ano, ano, ano. Je to kreditní karta s limitem 100.000 na jméno ■.“; zástupce Instituce: „V naprostém pořádku, kartu tady vidím. Je to Visa Classic chipová. Takže ji tedy budeme blokovat z důvodu odcizení nebo ztráty?; Navrhovatel: „Já nevím zatím jako. Možná ji zapomněl někde, možná jako ten člověk, u koho byl, tak že se mu podaří s ním zkontaktovat. Každopádně jako zatím si není jistej, prostě nevím. Ale každopádně se určitě ozve, pokud teda by se našla, aby se odblokovala zpátky.“; zástupce Instituce: „Tak pokud provedeme tu trvalou blokaci té karty z důvodu ztráty nebo krádeže, tak ta blokace je trvalá, ta už se nedá navrátit zpět. My tam tu kartu úplně zrušíme. Tam opravdu není možné potom tu kartu aktivovat. Tam už je potřeba vystavit k tomu novou platební kartu.“; Navrhovatel: „Dobrý, tak jo, tak jo, tak jo, dobře, dobře.“ [...] zástupce Instituce: „Já tedy blokuji, vystavuji kartu novou.“];



- e) ze Záznamu o podaném vysvětlení Držitele Kreditní karty, že Navrhovatel se dne 26. 2. 2015 v 18:01 hod. dostavil na obvodní oddělení Policie České republiky, a z doslovného tvrzení Navrhovatele v něm, že „[d]nešního dne 26.02.2014 jsem v 15:24 hod volal své známé ■■■, s kterou jsem měl pracovní schůzku v předsáli na zastupitelstvu města Liberec na nám. Dre. E. Beneše 1, Liberec. K zastupitelstvu jsem došel pěšky od vozidla, které jsem měl zaparkované u divadla. V průběhu cesty k zastupitelstvu do mě nikdo nestrčil, ani se k mojí osobě nikdo nepřiblížil. Následně jsem šel s uvedenou známou do ■■■ pěšky. Zde si sedli do kavárny. V kavárně jsme byly zhruba 15 minut a před tím ještě 15 na zastupitelstvu. V kavárně jsem měl svoji bundu opřenou o opěradlo židle, na které jsem seděl. V kavárně jsem si nikam neodskočil. Když jsem chtěl v kavárně zaplatit útratu, zjistil jsem, že u sebe nemám peněženku s doklady. Odběhl jsem si proto ihned do svého auta, jestli není tam. V autě nebyla. Proto jsem ihned běžel na zastupitelstvo, ale ani tam nebyla. Volal jsem ještě na jedno místo, kde jsem měl předešlou schůzku, a to v ■■■ u starosty. Ani tam nebyla peněženka. Volal jsem proto ihned do své banky ČSOB. Volal jsem v době 16:57 hod. Na ČSOB mi kartu zablokovali. Následně jsem se podíval na internetové bankovníctví a zjistil jsem, že mi byla z účtu vybrána částka ve výši 84.000,- Kč. Výběr byl proveden ve čtyřech transakcích a to v částkách 20.000,- Kč, 30.000,- Kč, 30.000,- Kč a 4.000,- Kč. Peněženku jsem měl uloženou vnitřní náprsní kapse u své bundy.“;
- f) ze záznamu telefonického hovoru mezi Držitelem Kreditní karty a Institucí s názvem souboru „20150227\_0931\_■■■\_1026.mp3“, že Držitel Kreditní karty dne 27. 2. 2015 v 9:31 hod. oznámil Instituci odcizení a zneužití Kreditní karty a nechal tuto kreditní kartu zablokovat; zástupce Instituce: „Dobrý den, ■■■, jaké máte přání?“; Držitel Kreditní karty: „■■■, dobrý den. Prosím Vás pěkně, já jsem včera přišel o doklady. Moje žena zablokovala kartu.“; zástupce Instituce: „Ano.“; Držitel Kreditní karty: „Já Vám jenom. Jestli se na to můžete podívat. Vám řeknu rodný číslo.“; zástupce Instituce: „Tak povídejte.“; Držitel Kreditní karty: „■■■“; zástupce Instituce: „Karta je vedena na jaké jméno?“ Držitel Kreditní karty: „Karta je vedena na ■■■. Je to účet ■■■. Ona má jednu svojí a já jsem měl dvě, jednu kreditní a jednu k běžnému účtu“; zástupce Instituce: „Tak já tady mám ze včerejška hlášenu teda ztrátu té karty k běžnému účtu.“; Držitel Kreditní karty: „Tak a to je právě ten průšvih. Ale vono našťestí nám ji stihli vybrat dřív, než jsme to zablokovali, ale moje žena – nevím, kde se stala chyba, nebudeme už to teď řešit – protože mi ji vybrali dřív, než jsme to zablokovali, ale blokovala kreditní. Jo, takže já jsem teďka si chtěl z běžného účtu vybrat peníze aspoň a zjistil jsem vlastně, že mám zablokovanou tu, kterou mi neukradli, jestli mi rozumíte. Čili, ta už se vyrábí znovu, to nevádí. A teď přesto, že mám zůstatek 460 korun a přišel jsem včera vo 84 tisíc, tak bych prosil zablokovat tu kreditku a nahlásit ztrátu.“; zástupce Instituce: „Tu kreditku na Vaše jméno, tu MasterCard World, ano? Dobře, pane ■■■, takže já v tuto chvíli zablokuju tu kreditní kartu z důvodu ztráty, jen upozorním, že blokace je tedy trvalá, neodvolatelná, je zdarma. Mohu tu kartu definitivně zablokovat?; Držitel Kreditní karty: „Definitiví. Zablokujte. Tu mi včera ukradli z ní 84 tisíc. A bohužel, omylem, jak říkám...“; zástupce Instituce: „A pane ■■■, prosím Vás, měl jste u té karty PIN?“ Držitel Kreditní karty: „Představte si, že ne.“; zástupce Instituce: „A jakým způsobem to vybrali? Z bankomatu?“; Držitel Kreditní karty: „Není mi to jasný. Není mi to jasný, ale na Policii jsme normálně dostali doklad, a hlásil jsem to i kvůli občance a takovému. Takže jsme to vyjeli z internetového bankovníctví. A opravdu to vypadá, že z bankomatu 20, 30, 30 a 4 tisíce vybrali. A není mně to vůbec jasný. Byla to ta bezdotyková PIN mám v hlavě a oni se tomu teda nedivili. Ale to na tom nic teď nemění [...]“

## 10.2 Rozhodná právní a smluvní úprava

Na právní vztahy mezi Navrhovatelem a Institucí z rozhodné smluvní úpravy se použije občanský zákoník i příslušná ustanovení zákona o platebním styku. Zákon o platebním styku je ve vztahu k občanskému zákoníku zákonem speciálním. Pokud tedy zákon o platebním styku neupravuje určitou otázku, použije se občanský zákoník jako obecný soukromoprávní předpis.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí Smlouvu o úvěru, která označuje za svoji nedílnou součást Podmínky pro kreditní karty (tj. Obchodní podmínky pro ČSOB Kreditní kartu ze dne 1. 5. 2006). Nedílnou součástí Smlouvy o úvěru jsou dále podle Potvrzení o převzetí Kreditní karty, Obchodní podmínky (tj. Všeobecné obchodní podmínky ČSOB ze dne 1. 2. 2013) a Podmínky pro platební karty (tj. Podmínky pro platební karty klientů ČSOB ze dne 1. 2. 2013).

V tomto případě strany sporu nedokládají ani netvrdí žádnou změnu Smlouvy o úvěru, proto finanční arbitr za rozhodnou smluvní úpravu pro posouzení tohoto případu považuje Smlouvu o úvěru, Potvrzení o převzetí Kreditní karty, Obchodní podmínky, Podmínky pro kreditní karty a Podmínky pro platební karty.

### 10.3 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.*“

Instituce Potvrzením o převzetí Kreditní karty doložila, že pro výběry Kreditní kartou z bankomatů byl nastaven limit ve výši 90.000 Kč týdně a celkový limit 100.000 Kč týdně [„*s limitem v CZK (celkový/ATM) 100 000 CZK/90 000 CZK (týdně)*“]. Instituce tvrdí, ale nijak nedokládá, že „*[o]d září 2014 došlo ke změně limitu pro výběr z bankomatu z 90.000 CZK na 100.000 CZK.*“

Finanční arbitr z Autorizačního logu zjistil, že v rozhodném období, tedy ode dne 23. 2. 2015 do dne 1. 3. 2015, byly Kreditní kartou provedeny výběry hotovosti ve výši 84.000 Kč a platba u obchodníka ve výši 2.033,60 Kč. Finanční arbitr tedy ze shromážděných podkladů nezjistil, že by byl některým ze Sporných výběrů sjednaný limit pro platební transakce Kreditní kartou v rozhodném období překročen.

### 10.4 Sjednaný způsob autorizace platebních transakcí

Platební transakce je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas. Plátcem je pak ve smyslu § 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 platí, že „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem.*“

Podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[j]estliže uživatel platebních služeb tvrdí, že provedenou platební transakcí 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, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.*“

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce v článku 36. Podmínek pro platební karty, podle kterého platí, že „*[m]ezi ČSOB a Majitelem účtu / Držitelem karty jsou dohodnuty jako jediné možné způsoby souhlasu*

*Držitele karty (plátce) s provedením platební transakce, resp. její autorizace, pouze níže uvedené způsoby, a to při: platebních transakcích na bankomatu zadání PIN; bezhotovostních a hotovostních (CashBack) platebních transakcích v obchodních zařízeních zadání PIN, vlastnoruční podpis Držitele karty, případně kombinace obou metod dle typu platební karty; bezkontaktních platebních transakcích v omezené výši přiložením platební karty k platebnímu terminálu; bezhotovostních a hotovostních platebních transakcích na pobočkách České pošty (viz bod 48-54 těchto Podmínek) zadáním PIN; zabezpečených platbách u internetových obchodníků (3D Secure) zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty – Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC) a zároveň i zadání hesla pro danou transakci zasláno formou SMS Držiteli karty ze strany ČSOB na číslo mobilního telefonu, které Držitel karty uvedl jako mobilní číslo pro potvrzování internetových plateb; ostatních platbách bez přítomnosti karty zadání čísla, platnosti a ochranného trojčíslí platební karty – Card Verification Value (CVV), Card Verification Code (CVC).“*

Navrhovatel tedy souhlas s platební transakcí prostřednictvím bankomatu s použitím Kreditní karty uděloval zadáním PIN.

V tomto případě Autorizační log u všech Sporných operací ze dne 26. 2. 2015 zaznamenal čtení čipu (údaj „5“, tj. „čten čip kontaktním způsobem“). Z toho vyplývá, že při Sporných operacích, a tedy i Sporných výběrech, nebyla použita kopie Kreditní karty, ale její originál.

Instituce současně Autorizačním logem doložila, že Sporné výběry, byly potvrzeny zadáním správného PIN. To vyplývá z absence záznamu „online PIN chybně zadán“ u Sporných výběrů v Autorizačním logu.

Předloženými podklady Instituce doložila, že při Sporných výběrech byla dodržena sjednaná forma a postup ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.

### *10.5 Autorizace Sporných výběrů*

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.

Právní úprava obsažená v ustanoveních § 98 a § 120 zákona o platebním styku 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“).

Čl. 59 odst. 2 Směrnice v tomto směru přitom vymezuje, že „[p]okud uživatel platební služby popírá autorizaci provedené platební transakce, použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem platebních služeb nemusí být samo o sobě postačující pro prokázání, zda daná platební transakce byla plátcem autorizována nebo zda se plátce dopustil podvodu nebo zda z důvodu hrubé nedbalosti nebo úmyslně nesplnil jednu nebo více svých povinností podle článku 56.“

Přestože tedy zákon o platebním styku neobsahuje jako v jiných případech doslovnou transpozici, pořád platí, že podle zásad, které platí jak v civilním soudním řízení, tak v řízení před finančním arbitrem, je finanční arbitr povinen vycházet ze skutkového stavu věci a volně hodnotit shromážděné důkazy (k tomu srov. Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).

Navrhovatel popírá, že by Držitel Kreditní karty provedl Sporné operace, a tedy i Sporné výběry. Skutkové okolnosti případu nasvědčují tomu, že Držitel Kreditní karty příkazy k provedení Sporných platebních transakcí nezadal, když z Usnesení o odložení trestní věci vyplývá, že „[p]olicejní orgán po analyzování kamerového záznamu, společně s žádostí o spolupráci s ostatními útvary základních organizačních článků Policie České republiky, Krajského ředitelství policie Libereckého kraje, dospěl k závěru, že totožnost pachatele je pro Policii ČR neznámá.“

Proto finanční arbitr posuzuje Sporné výběry jako platební transakce neautorizované, se kterými zákon o platebním styku spojuje právní následky v podobě speciální odpovědnosti poskytovatele nebo uživatele platebních služeb za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí.

#### 10.6 Odpovědnost za neautorizovanou platební transakci

Odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci upravuje zákon o platebním styku v § 115, když platí, že „(1) Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně po té, co mu plátce neautorizovanou platební transakci oznámil, a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, b) vrátí částku platební transakce, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, plátci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu. (2) Odstavec 1 se nepoužije, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce.“

Zákon o platebním styku potom upravuje případy, kdy je odpovědnost poskytovatele platebních služeb, v tomto případě Instituce, za neautorizovanou platební transakci vyloučena nebo omezena proto, že ztrátu z neautorizované platební transakce nese zcela nebo v určité výši plátce, v tomto případě Navrhovatel. Konkrétně, 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“.

Podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku „[p]látce nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101“.

Ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí nese v plném rozsahu poskytovatel platebních služeb plátce podle § 116 odst. 2 zákona o platebním styku, „pokud plátce nejednal podvodně a 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.“

V tomto případě finanční arbitr při posouzení, zda odpovědnost za ztrátu ze Sporných výběrů nese Instituce nebo Navrhovatel, tedy posuzoval, zda:

- a) Navrhovatel nebo Držitel Kreditní karty nezpůsobili ztrátu ze Sporných výběrů podvodně;
- b) Navrhovatel nebo Držitel Kreditní karty oznámili odcizení, resp. zneužití Kreditní karty před nebo po provedení Sporných výběrů;
- c) Instituce zajistila, aby Navrhovatel a Držitel Kreditní karty měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení Kreditní karty;
- d) Navrhovatel nebo Držitel Kreditní karty v souvislosti se Spornými výběry neporušil některou povinnost podle § 101 zákona o platebním styku úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Ad a)

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by ztrátu ze Sporných výběrů způsobil Navrhovatel nebo Držitel Kreditní karty svým podvodným jednáním.

Ad b)

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

- (i) Sporné výběry byly provedeny dne 26. 2. 2017 v 16:44:10 hod., v 16:45:04 hod., v 16:46:03 hod. a v 16:47:39 hod.;
- (ii) Držitel Kreditní karty Instituci oznámil odcizení Kreditní karty dne 27. 2. 2017 v 9:31 hod.

Finanční arbitr nezjistil, že by ztráta ze Sporných výběrů vznikla poté, co Navrhovatel oznámil ztrátu Kreditní karty Instituci, Instituce tedy nenese odpovědnost za ztrátu ze Sporných výběrů ve smyslu § 116 odst. 2 písm. a) zákona o platebním styku.

Ad c)

Prostředkem umožňujícím oznámit ztrátu, zneužití, odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty je podle webových stránek Instituce nonstop telefonní linka +420 495 800 111.

Finanční arbitr ze shromážděných nezjistil, že by Instituce nezajistila, aby Navrhovateli nebo Držiteli Kreditní karty byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení a zneužití Kreditní karty, ani to žádá ze stran netvrdí, Instituce tedy nenese odpovědnost za ztrátu ze Sporných výběrů ve smyslu § 116 odst. 2 písm. b) zákona o platebním styku Instituce.

Ad d)

Podle § 102 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku platí, že „[p]oskytovatel, který vydává platební prostředek, je povinen zajistit, aby personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku nebyly přístupné osobám jiným než jeho držiteli; tím nejsou dotčeny povinnosti držitele platebního prostředku stanovené v § 101“.

Ze shromážděných podkladů vyplývá, že Sporné výběry byly provedeny s použitím PIN. Instituce tvrdí, že Kreditní karta „byla vytvořena v rámci automatické obnovy, nový PIN nebyl generován, zůstal shodný s předešlým. První KK č. ■ byla vystavena dne 22.1.2007 a její součástí byl PIN-zásilky byly odeslány na pobočku ČSOB Praha – Olšanská. Dne 27. 1. 2007 byla KK převzata držitelem. Dále držitel prohlásil a stvrdil svým podpisem, že mu byla doručena do vlastních rukou neporušená obálka s PIN.“ Navrhovatel tvrzení Instituce nepopírá.

Kód PIN je personalizovaným bezpečnostním prvkem ve smyslu § 85, § 101, § 102 a § 116 zákona o platebním styku ve spojení s článkem 36. Podmínek pro platební karty, neboť se jím Držitel Kreditní karty musí identifikovat, aby mohl provést výběr hotovosti z bankomatu prostřednictvím Kreditní karty, a současně není známé třetím osobám.

Finanční arbitr nezjistil, že by Instituce nesplnila svoji povinnost podle § 102 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, a že by se osoba, která použila Kreditní kartu ke Sporným výběrům, dozvěděla PIN ve sféře Instituce.

Podle § 101 zákona o platebním styku „[u]živatel oprávněný používat platební prostředek je povinen a) používat platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu

*jeho personalizovaných bezpečnostních prvků, b) bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli nebo osobě jím určené ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“*

Podle § 85 písm. a) bodu 1. zákona o platebním styku poskytovatel platebních služeb musí uživateli poskytnout informace o povinnostech a o odpovědnosti poskytovatele a uživatele, mimo jiné, pokud má být podle rámcové smlouvy vydán uživateli platební prostředek, „*popis opatření, která musí uživatel přijmout na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků*“. Tyto informace přitom musí poskytnout s dostatečným předstihem před tím, než je uživatel vázán rámcovou smlouvou, určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou (§ 80 odst. 1 zákona o platebním styku). Mají-li proto uživatelé platebních služeb ve vztahu k ochraně platební karty jako platebního prostředku a jejich personalizovaných bezpečnostních prvků vzniknout povinnosti, takové povinnosti musí být v rámcové smlouvě vymezeny srozumitelným a přiměřeně konkrétním způsobem.

V tomto případě tak Instituce učinila v Podmínkách pro platební karty:

- a) podle článku 21. Podmínek pro platební karty: „*PIN není sdělován jiné osobě než Držiteli karty. Držitel karty je povinen zabránit jeho prozrazení. Je zakázáno poznamenávat si PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na platební kartu nebo jiný předmět, zejména který Držitel karty uchovává nebo nosí společně s platební kartou, nebo ho sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků. Držitel karty je povinen zamezit prozrazení PIN i při jeho zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod. [...]*“;
- b) podle článku 27. Podmínek pro platební karty: „*Držitel karty je povinen ukládat platební kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před neoprávněným zásahem třetích osob. Držitel karty je povinen pravidelně, po každém použití platební karty a minimálně však 1x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty. Pokud i přes uvedené dojde ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovanému použití platební karty, je Držitel karty povinen bezodkladně (ihned po zjištění) tuto skutečnost oznámit ČSOB. [...]*“;
- c) podle článku 73. Podmínek pro platební karty: „*Držitel karty, resp. Majitel účtu, je povinen informovat ČSOB o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty, a to ihned poté, co uvedenou skutečnost zjistil nebo mohl zjistit s tím, že jedná-li se o podezření na zneužití platební karty, je povinen uvedené skutečnosti hlásit i Policii ČR. Pokud bylo hlášeno zneužití platební karty, Držitel karty je povinen platební kartu neprodleně odevzdat ČSOB. Informaci (hlášení o ztrátě, odcizení nebo zneužití platební karty) podává Držitel karty, resp. Majitel účtu, výhradně telefonicky, a to na čísle, které bylo Držiteli karty oznámeno při předání platební karty. Hlášení ztráty nebo odcizení platební karty je oprávněna podat i třetí osoba (dále jen „Hlásící osoba“). ČSOB zablokuje, resp. omezí platnost karty: Část pro bankomaty a obchodníky bezodkladně [...]*“.

Přiměřenost opatření, jak požaduje zákon o platebním styku, je třeba posuzovat s ohledem na konkrétní platební prostředek. To znamená, že po uživateli platebních služeb nelze požadovat taková opatření, která by výrazně omezovala, případně prakticky znemožňovala používání platebního prostředku, v tomto případě platební karty. Finanční arbitr považuje povinnosti uživatele platebního prostředku sjednané mezi Navrhovatelem, resp. Držitelem Kreditní karty, a Institucí uvedené v článcích 21., 27. a 73. Podmínek pro platební karty za přiměřené.

Pak tedy platí, že Navrhovatel by podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku za ztrátu ze Sporných výběrů odpovídal v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu Navrhovatel nebo

Držitel Kreditní karty způsobil tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností sjednaných v člancích 21., 27. a 73. Podmínek pro platební karty.

Finanční arbitr proto posuzoval, zda Navrhovatel nebo Držitel Kreditní karty úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil:

- i) povinnost jednat tak, aby nedošlo k odcizení Kreditní karty;
- ii) povinnost ihned (bezodkladně) ohlásit odcizení Kreditní karty;
- iii) povinnost zabránit prozrazení PIN (zejména poznamenáním PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na Kreditní kartu nebo jiný předmět, který Držitel Kreditní karty uchovával nebo nosil společně s Kreditní kartou, nebo jeho sdělením jiným osobám, včetně rodinných příslušníků, nebo při jeho zadávání, např. nezakrytím klávesnice druhou rukou apod.);

a způsobil tím ztrátu ze Sporných výběrů.

O úmysl jde tehdy, jestliže osoba, jejíž úmysl se posuzuje, věděla, že svým jednáním může určitý následek způsobit a také ho způsobit chtěla; to je úmysl přímý. V případě, že osoba, jejíž úmysl se posuzuje, věděla, že svým jednáním určitý následek způsobit může a je s tímto následkem srozuměna pro případ, že nastane, se označuje jako úmysl nepřímý.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by Navrhovatel nebo Držitel Kreditní karty ztrátu ze Sporných výběrů způsobili svým úmyslným jednáním.

Nedbalost jako právní kategorii zná trestní právo. O nedbalosti hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, věděla, že může určitý následek způsobit, ale bez přiměřených důvodů spoléhala, že se tak nestane, taková nedbalost se označuje jako nedbalost vědomá. O nedbalosti nevědomé pak hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, nevěděla, že může určitý následek způsobit, ale vzhledem k okolnostem a k svým osobním poměrům to vědět měla a mohla.

Právní pojem hrubá nedbalost převzal zákon o platebním styku ze Směrnice. Podle úvodního ustanovení Směrnice č. 33 „[p]ři posuzování možné nedbalosti na straně uživatele platebních služeb by se mělo přihlídnout ke všem okolnostem. Důkazy a stupeň údajné nedbalosti by se měly hodnotit podle vnitrostátních právních předpisů“.

Hrubá nedbalost tedy nezávisí na rozlišování nedbalosti vědomé a nevědomé, nedbalost hrubá se tak může vztahovat k oběma stupňům nedbalosti.

S pojmem hrubé nedbalosti pracoval zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 40/1964 Sb.“), a to v jediném ustanovení § 447 odst. 2, a od 1. 1. 2014 s ním pracuje občanský zákoník, a to v § 1032 odst. 1, § 2071, § 2072 odst. 1, § 2544, § 2580 odst. 3, § 2898 a § 2971; ani zákon č. 40/1964 Sb. ani občanský zákoník však hrubou nedbalost nedefinují. Právní pojem hrubá nedbalost vyložily ale obecné soudy. Podle nich se hrubá nedbalost vyznačuje předpokladem zřejmé bezohlednosti [srov. rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 19. 3. 1937, Rv I 328/37: „Hrubá (nápadná) nedbalost jest, jak vyplývá z protikladu lehkého zavinění, neobyčejné zanedbání nutné pile a opatrnosti, které se dopouští jen člověk obzvláště neopatrný nebo lehkomyšlný, který nedbá ani toho stupně opatrnosti, jehož jsou schopni i lidé méně způsobilí než člověk prostředních schopností“; a rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 9. 10. 1924, Rv II 284/24: „Za hrubou nedbalost lze tedy pokládati jen zvláště těžké porušení povinné bedlivosti, takové, že jeho neblahé následky bylo možno bez námahy předvídati a že se ho bylo možno lehce vyvarovati. Pouhá chyba nebo přehlédnutí, třebas byly spojeny s těžkými následky, mohou se přihoditi i lidem pozorným a pečlivým a nejsou proto samy o sobě důkazem, že vznikly hrubou nedbalostí.“].

Ad i)

Navrhovatel tvrdí, že Držiteli Kreditní karty byla Kreditní karta odcizena a že „[k] odcizení peněženky, ve které se daná platební karta nacházela a která se po celou dobu nacházela ve vnitřní kapse u bundy, došlo v nezjištěné době v odpoledních hodinách dne 26. 2. 2015“.

Navrhovatel popisuje, že „[v] době, kdy mohla být peněženka odcizena, měl pan ■■■ pracovní schůzku v předsálí na zastupitelstvu města Liberec na nám. Dr. E. Beneše 1, Liberec, kde strávil asi 15 minut. Na zastupitelstvo došel od svého vozidla pěšky, přičemž v průběhu cesty do něj nikdo nestrčil, ani se k jeho osobě nepřiblížil, a to ani po cestě ze schůze ze zastupitelstva do ■■■, kde navštívil místní kavárnu. V kavárně pobyl asi dalších 15 minut, kde měl bundu neustále pod kontrolou.“ Současně Držitel Kreditní karty v Záznamu o podaném vysvětlení Držitele Kreditní karty připouští, že „[v] kavárně jsem měl svoji bundu opřenou o opěradlo židle, na které jsem seděl. V kavárně jsem si nikam neodskočil.“

Finanční arbitr nezjistil, zda Držitel Kreditní karty Kreditní kartu ztratil a třetí osoba ji poté našla a zneužila, nebo zda byla Kreditní karta Držiteli Kreditní karty třetí osobou odcizena přímo, protože tyto skutečnosti jednoznačně nevyplývají ani z tvrzení Navrhovatele, resp. Držitele Kreditní karty, ani z jiných shromážděných podkladů, zejména z podkladů zajištěných orgány činnými v trestním řízení na základě trestního oznámení Držitele Kreditní karty.

Držitel Kreditní karty v Záznamu o podaném vysvětlení Držitele Kreditní karty tvrdí, že „[k]dyž jsem chtěl v kavárně zaplatit útratu, zjistil jsem, že u sebe nemám peněženku s doklady. Odběhl jsem si proto ihned do svého auta, jestli není tam. V autě nebyla. Proto jsem ihned běžel na zastupitelstvo, ale ani tam nebyla. Volal jsem ještě na jedno místo, kde jsem měl předešlou schůzku, a to v ■■■ u starosty. Ani tam nebyla peněženka.“

Navrhovatel nijak nedoložil okolnosti tvrzeného odcizení Kreditní karty, resp. ze shromážděných podkladů nevyplývá, že k odcizení došlo tak, jak tvrdí Navrhovatel, když si ve svých tvrzeních odporuje, protože na jednu stranu tvrdí, že měl Držitel Kreditní karty Kreditní kartu pod neustálou kontrolou v peněžence v náprsní kapse bundy a dovozuje, že mu ji neznámý pachatel odcizil, a současně po zjištění, že peněženku, resp. Kreditní kartu nemá u sebe, kontroloval osobně nebo telefonicky všechna místa předchozích schůzek a místa, kde se pohyboval.

Ad ii)

Navrhovatel tvrdí, že „[v] době, kdy mohla být peněženka odcizena, měl pan ■■■ pracovní schůzku v předsálí na zastupitelstvu města Liberec na nám. Dr. E. Beneše 1, Liberec, kde strávil asi 15 minut. Na zastupitelstvo došel od svého vozidla pěšky, přičemž v průběhu cesty do něj nikdo nestrčil, ani se k jeho osobě nepřiblížil, a to ani po cestě ze schůze ze zastupitelstva do ■■■, kde navštívil místní kavárnu. V kavárně pobyl asi dalších 15 minut, kde měl bundu neustále pod kontrolou“ a že „rozporuje skutkové zjištění finančního arbitra, že pan ■■■, tedy držitel kreditní karty musel zjistit odcizení dané kreditní karty dne 26. 2. 2015 před 16:44:10 hod., neboť ■■■ v Liberci a Liberecká radnice, kde sídlí zastupitelstvo města, jsou od sebe vzdáleny necelou minutu klidné chůze. Tudiž odběhnutí do auta, poté na radnici a vyřízení telefonického hovoru se uskutečnilo nejdéle do 4 minut, přičemž následné oznámení je tak okamžitým oznámením odcizení kreditní karty“

Pokud bude finanční arbitr vycházet z tvrzení Navrhovatele a současně z polohy ■■■, parkoviště F. X. Šaldy u náměstí Dr. E. Beneše a Liberecké radnice a z Usnesení o odložení trestní věci, které se dopustil neznámý pachatel „tím, že v době od 15:24 hod do 16:57 hod dne 26.02.2015 na Nám. E. Beneše 1/1, Liberec v kavárně ■■■“ odcizil Kreditní kartu, potom nemůže dovodit



jinak, než že Držitel Kreditní karty musel mít postaveno najisto, že peněženku s Kreditní kartou nemá u sebe, přibližně v 16:04 hod., tj. před prvním ze Sporných výběrů provedeným v 16:44:10 hod.

Držitel Kreditní karty byl podle sjednaných podmínek povinen bez zbytečného odkladu po tomto zjištění oznámit Instituci ztrátu nebo svoje podezření na odcizení Kreditní karty a nechat si tuto zablokovat.

Držitel Kreditní karty v Záznamu o podaném vysvětlení Držitele Kreditní karty tvrdí, že „[v]olal jsem v době 16:57 hod.“ na Instituci. Ze záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „20150226\_1702\_1197.mp3“ potom vyplývá, že Držitel Kreditní karty nejprve informoval Navrhovatele, a poté v 17:02 hod. Instituci kontaktoval Navrhovatel, nikoliv sám Držitel Kreditní karty („Manžel mně volal, že zřejmě asi ztratil někde peněženku.“).

Ke lhůtě vymezené slovy „bez zbytečného odkladu“ se vyjádřil Nejvyšší soud ve svém rozsudku ze dne 30. 7. 2015, sp. zn. 30 Cdo 530/2014, a to tak, že „Nejvyšší soud v rozsudku ze dne 10. prosince 2013, sp. zn. 32 Cdo 2484/2012, uvedl, že lhůta bez zbytečného odkladu: „(...) přímo neurčuje, v jakém konkrétním časovém okamžiku je třeba povinnost plnit či jinak konat. Jde tak o neurčitou lhůtu, jejíž podstatu vymezuje již její slovní vyjádření. Z časového určení ‚bez zbytečného odkladu‘ je třeba dovodit, že jde o velmi krátkou lhůtu, již je míněno bezodkladné, neprodlené, bezprostřední či okamžité jednání směřující ke splnění povinnosti či k učinění právního úkonu či jiného projevu vůle, přičemž doba trvání lhůty bude záviset na okolnostech konkrétního případu.“ V uvedeném rozsudku Nejvyšší soud posuzoval dodržení lhůty bez zbytečného odkladu stanovené v ustanovení § 345 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, a uvedl, že pro posouzení dodržení lhůty je podstatné zjistit, zda bylo jednáno bez neodůvodněných průtahů. Ústavní soud v nálezu ze dne 15. srpna 2005, sp. zn. IV. ÚS 314/05, uvedl: „Pojem bez zbytečného odkladu užitý v ustanovení § 529 odst. 2 občanského zákoníku je pojmem vágním a je třeba jej vykládat vždy s ohledem na okolnosti konkrétního případu. V každém konkrétním případě je však vždy třeba zkoumat, zda dlužník bezodkladně využil všechny možnosti pro splnění této povinnosti, případně jaké skutečnosti mu v tom bránily.“ Z výše uvedené judikatury je patrné, že Ústavní soud a Nejvyšší soud zastávají názor, že lhůta bez zbytečného odkladu přímo neurčuje, v jakém konkrétním časovém okamžiku je třeba konat. Nemusí nutně znamenat, že je třeba konat ihned, na druhou stranu u jakéhokoliv odkladu konání, který nastane, je třeba vždy v každém jednotlivém případě zjistit, zda se nejedná o odklad zbytečný, a to s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem daného případu.“

Ze skutkových okolností případu vyplynulo, že oznámení ztráty nebo odcizení Kreditní karty Navrhovatelí místo Instituci, je zbytečným odkladem povinnosti Držitele Kreditní karty zakotvené v člancích 27. a 73. Podmínek pro platební karty, když Navrhovatel ani Držitel Kreditní karty nijak nevysvětlili, co Držitel Kreditní karty bránilo Instituci oznámit odcizení nebo ztrátu Kreditní karty ihned poté, co se o ní dozvěděl, resp. proč Držitel Kreditní karty kontaktoval nejprve Navrhovatele a až „v době 16:57 hod.“.

Finančnímu arbitrovi potom není zřejmé ani to, proč Navrhovatel ztrátu nebo odcizení kreditní karty Instituci oznámil až v 17:02 hod.. Současně ze záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „20150226\_1702\_1197.mp3“ vyplývá, že Navrhovatel Instituci neoznámil ztrátu nebo odcizení Kreditní karty, ale kreditní karty Visa Classic k účtu č. ■■■.

Držitel Kreditní karty oznámil ztrátu nebo odcizení Kreditní karty Instituci až dne 27. 2. 2015 v 9:31 hod., jak vyplývá ze záznamu telefonického hovoru mezi Držitelem Kreditní karty a Institucí s názvem souboru „20150227\_0931\_1026.mp3“.

Finanční arbitr na základě shromážděných podkladů dovozuje, že bezodkladné oznámení ztráty Kreditní karty by s největší pravděpodobností předešlo ztrátě ze Sporných výběrů, když Držitel Kreditní karty měl ztrátu (odcizení) Kreditní karty s největší pravděpodobností postavenou najisto dne 26. 2. 2015 před 16:44:10 hod., tedy před provedením prvního ze Sporných výběrů.

Odložení nebo bezdůvodné prodloužení s oznámením ztráty (odcizení) Kreditní karty je z povahy věci hrubým porušením povinnosti bez zbytečného odkladu ohlásit ztrátu (odcizení) Kreditní karty, neboť v takovém případě si Držitel Kreditní karty musí být vědom rizika zneužití Kreditní karty (viz článek 36. Podmínek pro platební karty), a tedy mimořádně lhostejným a bezohledným opomenutím bezpečnostních pravidel platebního styku z jeho strany.

Z tvrzení Navrhovatele a Držitele Kreditní karty a ze shromážděných podkladů vyplývá, že Držitel Kreditní karty (resp. Navrhovatel) v projednávaném případě z hrubé nedbalosti porušil svoji smluvně převzatou povinnost bez zbytečného odkladu ohlásit ztrátu (odcizení) Kreditní karty podle článků 27. a 73. Podmínek pro platební karty.

Ad iii)

Podmínky pro platební karty ukládají Držiteli Kreditní karty povinnost uchovávat PIN ke Kreditní kartě v tajnosti (zejména nepoznamenávat PIN ve snadno rozpoznatelné podobě na Kreditní kartu nebo jiný předmět, který Držitel Kreditní karty uchovával nebo nosil společně s Kreditní kartou, nebo sdělovat jiným osobám, včetně rodinných příslušníků, nebo jej chránit při zadávání, např. zakrytím klávesnice druhou rukou apod.).

*Dožádaná osoba II tvrdí, že „[p]rotože Bankomat zasílá ověření PIN kódu na vydavatele karty až po zadání transakční částky, je v žurnálu z bankomatu nejdříve uvedena informace o zadání PINu, poté informace o zadání požadované částky výběru a následně je uvedena zpráva o chybném PIN kódu.“*

Protože první ze Sporných operací nebyla zaznamenána v Autorizačním logu, neboť při ní nedošlo k zadání požadované částky výběru, finančnímu arbitrovi není známo, zda byl při prvním použití odcizené Kreditní karty zadán správný PIN na první pokus. Z Autorizačního logu a z Žurnálu Bankomatu I je však zřejmé, že při druhé sporné operaci byl zadán PIN nesprávný. Při třetí sporné operaci byl potom podle Autorizačního logu a Žurnálu Bankomatu II zadán správný PIN. Z uvedeného tedy vyplývá, že správný PIN mohl být zadán na první nebo třetí pokus.

Finanční arbitr musí vycházet z obecného pojetí PIN používaného u platebních karet, kdy je PIN dán kombinací čtyř číslic. V případě, že lze jako PIN zvolit veškeré kombinace od 0000 do 9999, pravděpodobnost správného zadání PIN na první pokus bez jeho předchozí znalosti je rovna 0,0001, tj. 1/10000 (0,01 %) a pravděpodobnost správného zadání PIN na třetí pokus, za předpokladu, že při každém předchozím pokusu byl zadán jiný PIN, je rovna 0,00010002, tj. 1/9998 (0,010002 %).

Co se týče teoretické možnosti získat PIN přímo z platební karty, je potřeba rozlišovat mezi platebními kartami s magnetickým proužkem a platebními kartami s čipem. Magnetický proužek platebních karet funguje na principu magnetického záznamu a jsou zde zaznamenány identifikační údaje potřebné pro provádění transakcí. U čipové technologie pak jsou tyto údaje obsaženy v zabudovaném mikroprocesoru. Podle sdělení Instituce Kreditní karta obsahovala jak magnetický proužek, tak čip. V magnetickém proužku není PIN vůbec obsažen, a proto jej z něho nelze ani získat. V případě platebních karet s čipem je PIN sice uložen přímo v čipu, avšak v šifrované podobě a finančnímu arbitrovi není známa existence metody, s jejíž pomocí by bylo možné PIN z čipu Kreditní karty získat.

Finanční arbitr nezjistil, že Držitel Kreditní karty dne 26. 2. 2015 bezprostředně před provedením Sporných operací prováděl s Kreditní kartou další operace, ze kterých by bylo možné PIN odpozorovat. Finanční arbitr současně nezjistil, že by Sporné výběry provedla třetí osoba se souhlasem Navrhovatele nebo Držitele Kreditní karty. Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil ani to, že by došlo k vnitřnímu nebo vnějšímu narušení bezpečnostních systémů Instituce při provádění platebního styku platebními prostředky nebo k manipulaci s Bankomatem I nebo Bankomatem II.

Finanční arbitr odkazuje na závěry Nejvyššího soudu, že „[v] civilním řízení nemusí nepřímé důkazy tvořit zcela uzavřenou soustavu, která nepřipouští jiný skutkový závěr než ten, k němuž soud dospěl, nýbrž dostačuje, jestliže nepřímé důkazy s velkou mírou pravděpodobnosti k tomuto závěru (na rozdíl od možných závěrů jiných) vedou“ (usnesení Nejvyššího soudu ze dne 4. 6. 2008, sp. zn. 28 Cdo 1938/2008). Obdobně Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí sp. zn. 21 Cdo 2682/2013 ze dne 26. 6. 2014 dochází k závěru, že „[s]kutečnost prokazovanou pouze nepřímými důkazy lze mít za prokázanou, jestliže na základě výsledků hodnocení těchto důkazů lze bez rozumných pochybností nabýt jistoty (přesvědčení) o tom, že se tato skutečnost opravdu stala (že je pravdivá); nestačí, lze-li usuzovat pouze na možnost její pravdivosti (na její pravděpodobnost) [...]“.

Po vyloučení všech v úvahu připadajících možností se potom náhodné zadání správného PIN ať už na první nebo na třetí pokus, jeví natolik nepravděpodobné, že Držitel Kreditní karty musel mít PIN poznamenaný na Kreditní kartě nebo jej uchovávat v její blízkosti. Uvedení PIN na Kreditní kartě nebo v její blízkosti znamená porušení povinnosti Navrhovatele uchovávat PIN ke Kreditní kartě v tajnosti podle článku 21. Podmínek pro platební karty.

Finanční arbitr ze strany Držitele Kreditní karty za hrubě nedbalé vyhodnotil odložení oznámení odcizení Kreditní karty, když její ztrátu nebo odcizení musel mít s největší pravděpodobností postavenou najisto dne 26. 2. 2015 přibližně v 16:04hod., tj. před prvním ze Sporných výběrů provedeným v 16:44:10 hod., a přesto nejprve kontaktoval Navrhovatele přibližně v 16:57 hod. a ztrátu nebo odcizení Kreditní karty Držitel Kreditní karty Instituci oznámil až dne 27. 2. 2015 v 9:31 hod., tedy až poté, kdy byly Sporné výběry provedeny.

Finanční arbitr o přítomnosti PIN na kreditní kartě nebo v její blízkosti ani o tom, jak třetí osoba, která provedla Sporné výběry, znalost PIN Kreditní karty získala, nemá přímé důkazy. Poznamenání PIN na Kreditní kartě nebo v její blízkosti se však po vyloučení všech v úvahu připadajících možností jeví jako nejvýše pravděpodobný způsob, jak se třetí osoba, která Sporné výběry potvrdila správným PIN, kód PIN dozvěděla. Finanční arbitr tedy dovozuje, že Držitel Kreditní karty hrubě nedbale porušil i svoji smluvně převzatou povinnost uchovávat PIN v tajnosti.

Navrhovatel nebo Držitel Kreditní karty tedy nezpůsobil ztrátu ze Sporných výběrů podvodně nebo úmyslně, ale tím, že Držitel Kreditní karty z hrubé nedbalosti porušil zákonné a smluvně převzaté povinnosti k bezodkladnému oznámení ztráty nebo odcizení Kreditní karty a k zákazu uchovávat PIN v blízkosti Kreditní karty vyplývající z § 101 písm. a) a b) zákona o platebním styku ve spojení s články 21., 27. a 73. Podmínek pro platební karty.

## 11 K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení finanční arbitr nemůže dovodit, že by za ztrátu ze Sporných výběrů nesla Instituce, protože Držitel Kreditní karty odložil oznámení ztráty nebo odcizení Kreditní karty bez relevantního důvodu na dobu po té, co byly Sporné výběry provedeny, a tím porušil z hrubé nedbalosti smluvně převzatou povinnost oznámit bez zbytečného odkladu ztrátu nebo odcizení Kreditní karty a že Držitel

Kreditní karty s nejvyšší pravděpodobností uchovával PIN na Kreditní kartě nebo v její blízkosti, a tím z hrubé nedbalosti porušil svou smluvně převzatou povinnost uchovávat PIN v tajnosti.

Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí proto nese Navrhovatel podle § 116 odst. 1 písm. b) ve spojení s § 101 odst. a) a b) zákona o platebním styku, tedy v plném rozsahu.

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

#### **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. 11. 2017

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr