



Finanční arbitř

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, Tel. +420 257 042 094,
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, <https://www.finarbitr.cz>

Navrhovatel



Instituce

Air Bank a.s.
IČO 290 45 371
Evropská 2690/17
160 00 Praha 6

Č. j. FA/SR/PS/1081/2017 - 19
Praha 15. 8. 2018

Nález

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 24. 10. 2017 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Instituci, vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ve věci zaplacení částky 2.259,86 Kč, takto:

- I. **Instituce, Air Bank a.s., IČO 290 45 371, se sídlem Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6, je povinna uvést účet č. ■■■, který vede pro navrhovatele, ■■■, do stavu, v jakém by byl, kdyby dne 19. 10. 2017 nedošlo k odepsání částky platební transakce ze dne 13. 10. 2017 ve výši 1.129,93 Kč a k odepsání částky platební transakce ze dne 13. 10. 2017 ve výši 1.129,93 Kč, a to do tří dnů od nabytí právní moci tohoto nálezu.**
- II. **Instituce, Air Bank a.s., je podle § 17a zákona o finančním arbitrovi povinna zaplatit sankci ve výši 15.000 Kč, protože finanční arbitř v nálezu vyhovuje návrhu navrhovatele, ■■■. Sankci je instituce, Air Bank a.s., povinna uhradit ve lhůtě do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto nálezu na účet České národní banky č. ú. 19-3520001/0710, var. symbol 10812017, konst. symbol 558.**

Odůvodnění:

1 Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se domáhá, aby mu Instituce vrátila částku, kterou odepsala z platebního účtu, který pro něho vede, jako částky platebních transakcí provedených s použitím platební karty ve prospěch obchodníka (autopůjčovny), které neautorizoval.

Finanční arbitř při zkoumání podmínek řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 3. 9. 2013 Rámcovou smlouvu číslo ■■■ (dále jen „Rámcová smlouva“), na základě které Instituce Navrhovateli zřídila účet č. ■■■ (dále jen „Platební účet“).

Podle článku 1. „Úvodem“ Rámcové smlouvy „[n]edílnou součástí rámcové smlouvy jsou ještě další dokumenty: a) Obchodní podmínky b) Ceník c) Podmínky pro používání karet d) Podmínky pro používání úvěru u kterých je důležité, abyste si je přečetl a rozuměl jim, protože podpisem rámcové smlouvy se vzájemně zavazujeme k jejich dodržování. Pokud jsme Vám tyto dokumenty dohodnutým způsobem nedoručili nebo jste se s nimi nemohl dostatečně seznámit, pak tuto rámcovou smlouvu nepodepisujte.“ Rámcová smlouva tedy označuje za svou nedílnou součást „Obchodní podmínky“; ke dni uzavření Rámcové



smlouvy byly účinné Obchodní podmínky ze dne 1. 6. 2013 (dále jen „Obchodní podmínky“); a „Podmínky pro používání karet“; ke dni uzavření Rámcové smlouvy byly účinné Podmínky pro používání karet ze dne 1. 6. 2013 (dále jen „Podmínky pro platební karty“).

Instituce podle Dodatku číslo 4 k Rámcové smlouvě ze dne 20. 8. 2016 v souladu s článkem „Vydání karty“ Podmínek pro platební karty Navrhovateli dne 20. 8. 2016 zaslala na sjednanou korespondenční adresu obnovenou kartu č. 5168 4406 0287 5663 (dále jen „Platební karta“).

Rámcová smlouva je smlouvou o účtu podle § 2662 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Rámcová smlouva 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“), a stejně tak je ode dne 13. 1. 2018 rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 127 písm. a) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „nový zákon o platebním styku“), protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené, když na sebe podle článku „Platební styk“ odst. 1. Obchodních podmínek vzala *„povinnost přijímat na běžný a spořicí účet peníze a zase z něj podle Vašeho platebního příkazu a v souladu s rámcovou smlouvou peníze vyplácet.“*

Platební účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, resp. nového 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, resp. nového zákona o platebním styku, neboť se jedná o *„[z]ařízení 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“*.

Převod peněžních prostředků z platebního účtu je podle § 3 odst. 1 písm. c) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku, platební transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku.

Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku, neboť z jeho Platebního účtu jako účtu platebního byly peněžní prostředky, které jsou předmětem tohoto sporu, odepsány. Poskytovatelem platebních služeb plátce je pak v tomto případě Instituce.

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 dne 3. 10. 2017 Platební kartu ztratil, a proto ji ještě téhož dne u Instituce telefonicky nechal zablokovat.

Navrhovatel tvrdí, že při kontrole v internetovém bankovníctví dne 19. 10. 2017 zjistil, že dne 13. 10. 2017 byly provedeny 2 platební transakce po 1.129,93 Kč v originální částce 42,7 eur v obchodním místě „■“.

Navrhovatel tvrdí, že „u obchodníka „■“ (dále jen „obchodník“) jsem si automobil nenajal, pouze mi tento „obchodník“ strhnul ze zablokované karty 2x částku po 1.293,93Kč, což je předmětem sporu s institucí, kdy instituce je povinna mi takto neoprávněně stržené finanční prostředky povinna vrátit.“

Navrhovatel tvrdí, že ohledně sporných platebních transakcí nevedl žádnou písemnou komunikaci ani s portugalským obchodníkem ■, ani s italským obchodníkem ■.

Navrhovatel uzavírá, že ke dni 13. 10. 2017 měla být Platební karta zablokovaná a Instituce tedy nebyla oprávněna sporné platební transakce provést.

6 Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že „dle jí dostupných informací se jednalo o tzv. adendum transakce s biankoautorizací. Toto své tvrzení staví Banka na nerozporovaných platbách v půjčovně ■ provedených Navrhovatelem dne 18. 4. 2017 a 12. 5. 2017“.

Instituce tvrdí, že Navrhovatel během telefonního hovoru se zástupcem Instituce dne 23. 10. 2017 „přiznává, že si automobil v autopůjčovně opakovaně půjčil.“

Instituce namítá, že „[n]a základě zkušeností a zavedené obchodní praxe zastává Banka názor, že součástí smlouvy byl obvyklý souhlas s následnými (tzv. adendum) transakcemi pro případ pokut nebo parkovného. Jelikož se však jedná o smluvní vztah mezi Navrhovatelem a třetí osobou, nemá Banka žádnou možnost tuto smlouvu bez součinnosti Navrhovatele získat.“

Instituce namítá, že „i přes naši snahu o součinnost se Navrhovatel ani nepokusil kontaktovat Obchodníka ohledně Sporných transakcí, jak Banka uvádí dále. Bez kontaktování obchodníka nemohla Banka podle pravidel MasterCard zadat chargeback a získat podrobnosti ke Sporným transakcím.“ Instituce doplňuje, že „[k] získání kopie podepsané smlouvy Navrhovatele by postačovala jeho naprosto minimální součinnost“ a že „podle pravidel vydavatele Platební karty MasterCard stačil pouze pokus navrhovatele o kontaktování obchodníka“.

Instituce dále namítá, že z tohoto důvodu „nemá k dispozici podklady, které by ji dovolovali s určitostí tvrdit, kdy a jak došlo k předautorizaci transakcí.“

Instituce namítá, že „[v]zhledem k tomu, že navrhovatel provedl platbu u obchodníka v dubnu a květnu 2017, lze předpokládat, že souhlasil s podmínkami pronájmu, současně tak Banka předpokládá, že od obchodníka obdržel smlouvu o pronájmu vozidla, kde bylo v obchodních



podmínkách uvedeno, že v případě poškození vozidla, pokuty aj., má obchodník právo si dodatečně doučtovat. O to se obchodník pokoušel 12. 10. 2017 a poté 13. 10. 2017, ale neúspěšně, jelikož byla karta již zablokována. Proto obchodník zaslal offline platbu. Jedná se o takovou platbu, kdy obchodník neprovádí blokaci částky, ale rovnou si částku zaúčtuje. Jak máme uvedeno v článku Zrušení karty a zrušení práva držitele odst. 8 Podmínek pro používání karet, držitel karty se blokací karty nezbavuje závazků, které vznikly před blokací karty, což je tento případ.“ Instituce doplňuje, že sporné platební transakce jako „offline transakce nejsou v autorizačním logu ze své podstaty viditelné.“

Instituce argumentuje, že „[k] tíži Banky tedy nemůže svědčit skutečnost, že nemá možnost najisto prokázat přesný obsah smluvního vztahu Navrhovatele s třetí osobou, protože Navrhovatel odmítl poskytnout jakoukoli součinnost. Banka předložila celou řadu podpůrných důkazů spolu s obchodními podmínkami autopůjčovny ■, se kterými dle dostupných podkladů souhlasil i Navrhovatel a které jsou maximem, co je Banka schopna získat bez součinnosti Navrhovatele.“

Instituce namítá, že „v souladu s § 50 odst. 2 správního řádu, který se subsidiárně použije pro řízení před finančním arbitrem, by si podklady pro vydání rozhodnutí měl opatřit správní orgán. V tomto případě, jsme byli připraveni poskytnout finančnímu arbitrovi náležitou součinnost.“

Instituce uzavírá, že obrátila na „obchodníka ■ přímo s žádostí o poskytnutí předmětné smluvní dokumentace. Kontaktovali jsme také banku obchodníka.“ Instituce doplňuje, že „[a]ni v jednom z případů jsme do dnešního dne neobdrželi odpověď.“

7 Jednání o smíru

Finanční arbitr v souladu s § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel sdělil finančnímu arbitrovi, že je „ochoten přistoupit na smírné řešení sporu s institucí za předpokladu, že mi instituce uhradí neoprávněně stržené finanční prostředky v celkové výši 2.587,86 zpět na můj účet vedený u instituce.“

Instituce se k možnosti smírného řešení sporu vyjádřila, že „[n]árok Navrhovatele neuznáváme, proto smírné vyřešení sporu nepřichází z naší strany v úvahu.“

Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

8 Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Finanční arbitr rozhoduje podle práva, posuzuje všechny shromážděné podklady samostatně i ve vzájemné souvislosti s přihlédnutím k předmětu projednávaného sporu. Finanční arbitr se tam, kde je to možné, opírá a odvolává na relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů nebo Ústavního soudu. 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, rozhodnutí finančního arbitra jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.



Předmětem sporu je posouzení nároku Navrhovatele na uvedení Platebního účtu do stavu, v jakém by byl, kdyby Instituce k jeho tíži dne 19. 10. 2017 nezúčtovala 2 platební transakce ze dne 13. 10. 2017 po 1.129,93 Kč, tedy v celkové výši 2.259,86 Kč, provedené s použitím Platební karty nebo údajů na ní uvedených v platebním terminálu obchodníka označeného ve výpisech z Platebního účtu jako „■■■“ (dále jen „Obchodník“), protože Navrhovatel tvrdí, že je nezadal ani neautorizoval (dále jen „Sporné platební transakce“).

8.1 Rozhodná právní a smluvní úprava

Rozhodnou právní úpravou dopadající na tento případ je zákon o platebním styku a nestanoví-li zákon o platebním styku jinak, pak občanský zákoník jako obecný soukromoprávní předpis.

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby sdělila, zda za trvání smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí došlo ke změnám Rámcové smlouvy, a pokud ano, aby doložila, že ke změně došlo v souladu s Rámcovou smlouvou a v souladu se zákonem o platebním styku. Instituce netvrdí ani nedokládá, že by v průběhu trvání smluvního vztahu došlo ke změnám Rámcové smlouvy.

Pro právní posouzení případu tedy bude finanční arbitr za rozhodnou smluvní úpravu považovat Rámcovou smlouvu, Obchodní podmínky a Podmínky pro platební karty.

8.2 Skutková zjištění

Finanční arbitr vychází z následujících skutkových zjištění:

- a) autorizační log Platební karty za měsíce duben až říjen 2017 (dále jen „Autorizační log“), který předložila Instituce, zaznamenal tyto operace s označením „Avis“ v kolonce „Obchodní místo“:
 1. datum a čas provedení operace („18.4.2017 20:31:51“), název obchodního místa („■■■“), číslo terminálu („■■■“), město a stát („Porto“, „PR“), částku operace v měně účtu („1822,12“, „CZK“), typ transakce [„05 - Integrated circuit card (chip, automatic)“, tj. čipová transakce za fyzické přítomnosti karty a se zadáním PIN], odezvu autorizace („00 - Approved with balances“, tj. schváleno), stav autorizace („Automaticky vystornovaná“), mód autorizace („OnLine“);
 2. datum a čas provedení operace („12.5.2017 4:58:54“), název obchodního místa („■■■“), číslo terminálu („■■■“), město a stát („Lisbon“, „PR“), částku operace v měně účtu („1553,69“, „CZK“), typ transakce („01 - manuální transakce“, tj. transakce bez fyzické přítomnosti karty), odezvu autorizace („Schváleno“), mód autorizace („ONLINE“);
 3. datum a čas provedení operace („8.6.2017 19:58:24“), název obchodního místa („■■■“), číslo terminálu („■■■“), město a stát („Verona“, „IT“), částku operace v měně účtu („1659,51“, „CZK“), typ transakce [„05 - Integrated circuit card (chip, automatic)“, tj. čipová transakce za fyzické přítomnosti karty a se zadáním PIN], odezvu autorizace („00 - Approved with balances“, tj. schváleno), stav autorizace („Automaticky vystornovaná“), mód autorizace („OnLine“);
 4. datum a čas provedení operace („12.10.2017 10:18:52“), název obchodního místa („■■■“), číslo terminálu („■■■“), město a stát („Rome“, „IT“), částku operace v měně účtu („1130,61“, „CZK“), typ transakce („01 - manuální transakce“, tj. transakce bez fyzické přítomnosti karty), odezvu autorizace („Zamítnuto“), mód autorizace („ONLINE“);
 5. datum a čas provedení operace („12.10.2017 10:18:56“), název obchodního místa („■■■“), číslo terminálu („■■■“), město a stát („Rome“, „IT“), částku operace v měně účtu



(„1130,61“; „CZK“), typ transakce („01 - manuální transakce“, tj. transakce bez fyzické přítomnosti karty), odezvu autorizace („Zamítnuto - blokována karta“), mód autorizace („ONLINE“);

6. datum a čas provedení operace („12.10.2017 11:24:38“), název obchodního místa („■“), číslo terminálu („■“), město a stát („Rome“, „IT“), částku operace v měně účtu („1130,61“; „CZK“), typ transakce („01 - manuální transakce“, tj. transakce bez fyzické přítomnosti karty), odezvu autorizace („Zamítnuto - blokována karta“), mód autorizace („ONLINE“);

7. datum a čas provedení operace („12.10.2017 11:24:42“), název obchodního místa („■“), číslo terminálu („■“), město a stát („Rome“, „IT“), částku operace v měně účtu („1130,61“; „CZK“), typ transakce („01 - manuální transakce“, tj. transakce bez fyzické přítomnosti karty), odezvu autorizace („Zamítnuto - blokována karta“), mód autorizace („ONLINE“);

8. datum a čas provedení operace („13.10.2017 8:01:19“), název obchodního místa („■“), číslo terminálu („■“), město a stát („Rome“, „IT“), částku operace v měně účtu („1130,61“; „CZK“), typ transakce („01 - manuální transakce“, tj. transakce bez fyzické přítomnosti karty), odezvu autorizace („Zamítnuto - blokována karta“), mód autorizace („ONLINE“);

9. datum a čas provedení operace („13.10.2017 8:01:23“), název obchodního místa („■“), číslo terminálu („■“), město a stát („Rome“, „IT“), částku operace v měně účtu („1130,61“; „CZK“), typ transakce („01 - manuální transakce“, tj. transakce bez fyzické přítomnosti karty), odezvu autorizace („Zamítnuto - blokována karta“), mód autorizace („ONLINE“);

b) informační systém Instituce zaznamenal o Sporných platebních transakcích mimo jiné následující údaje, jak vyplývá z otisků z informačního systému Instituce se zobrazením detailů Sporných platebních transakcí (dále jen „Detail Sporných platebních transakcí“):

1. datum a čas provedení operace („13.10.2017 0:00:00“), jméno a umístění obchodníka („■“), město a stát („E553364383“, „ITA“), identifikační číslo obchodníka („■“), originální částku a měnu transakce („42,7 EUR“), částku transakce v měně účtu („1129,93“; „CZK“), směnný kurz („1=26,462“);

2. datum a čas provedení operace („13.10.2017 0:00:00“), jméno a umístění obchodníka („■“), město a stát („E553364383“, „ITA“), identifikační číslo obchodníka („■“), originální částku a měnu transakce („42,7 EUR“), částku transakce v měně účtu („1129,93“; „CZK“), směnný kurz („1=26,462“);

c) z otisku detailu o Platební kartě z informačního systému Instituce (dále jen „Detail Platební karty“) vyplývá, že Platební karta byla zablokována dne 3. 10. 2017 nejdříve jako „Ztracená“ v 18:35 hod. a poté jako „Zrušená“ v 18:40 hod.;

d) z výpisu z Platebního účtu za měsíce duben až říjen 2017 vyplývá, že

1. dne 28. 4. 2017 byla k tíži Platebního účtu zaúčtována platební transakce ve výši 454,46 Kč ze dne 25. 4. 2017 („Zaúčtování 28.04.2017“; „Provedení 25.04.2017“; „Platba kartou ■“, „■“, „■ AV.MARECHAL CRAVEIRO LOPES NO, E281389290, 1700-284 16,55 EUR, kurz: 27,460 CZK/EUR“; „Částka CZK -454,46“);

2. dne 16. 5. 2017 byla k tíži Platebního účtu zaúčtována platební transakce ve výši 1.553,69 Kč ze dne 12. 5. 2017 („Zaúčtování 16.05.2017“; „Provedení 12.05.2017“; „Platba kartou ■“, „■“, „■ AV.MARECHAL CRAVEIRO LOPES NO, E281389290, 1700-284 57,10 EUR, kurz: 27,210 CZK/EUR“; „Částka CZK -1 553,69“);



3. dne 19. 10. 2017 byla k tíži Platebního účtu zaúčtována platební transakce ve výši 1.129,93 Kč ze dne 13. 10. 2017 („Zaúčtování 19.10.2017“, „Provedení 13.10.2017“, „Platba kartou ■“, „■“, „■ UNKNOWN, E553364383, 39100 42,70 EUR, kurz 26,462 CZK/EUR“, „Částka CZK -1 129,93“);
4. dne 19. 10. 2017 byla k tíži Platebního účtu zaúčtována platební transakce ve výši 1.129,93 Kč ze dne 13. 10. 2017 („Zaúčtování 19.10.2017“, „Provedení 13.10.2017“, „Platba kartou ■“, „■“, „■ UNKNOWN, E553364383, 39100 42,70 EUR, kurz 26,462 CZK/EUR“, „Částka CZK -1 129,93“).

8.3 Odpovědnost za neautorizovanou platební transakci

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 „[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem.“

Navrhovatel v tomto případě tvrdí, že Sporné platební transakce neautorizoval.

Podle § 115 odst. 1 zákona o platebním styku potom platí, že „[j]estliže 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, plátcí, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.“ Podle § 115 odst. 2 se odstavec 1 nepoužije, jestliže „ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce“.

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, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.“

Ustanovení §98, § 115 i § 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“).

Podle článku 59 odst. 1 Směrnice přitom platí, že „[č]lenské státy vyžadují, aby v případě, že uživatel platebních služeb popírá, že provedenou platební transakci autorizoval, nebo tvrdí, že platební transakce nebyla provedena správně, musel jeho poskytovatel platebních služeb poskytnout důkaz, že platební transakce byla ověřena, přesně zaznamenána, zanesena do účetnictví a že nebyla ovlivněna selháním techniky nebo jinou chybou.“ A článek 4 bod 19) Směrnice definuje „ověření“ jako „postup, který poskytovateli platebních služeb umožňuje ověřit použití konkrétního platebního prostředku, včetně jeho osobních bezpečnostních prvků“. Podle článku 59 odst. 2 Směrnice dále platí, 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.“

Instituci tedy tíží důkazní břemeno, že byla dodržena sjednaná forma a postup autorizace Sporných platebních transakcí a že tyto byly provedeny a zaúčtovány správně a bez závady.



Pokud InSTITUTE toto věrohodně doloží, tíží důkazní břemeno naopak Navrhovatele a Navrhovatel musí prokázat, že Sporné platební transakce neprovedl. Teprve poté je možné hodnotit, kdo nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí ve smyslu §115 zákona o platebním styku.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a InSTITUTE v článku „Výklad pojmů“ Podmínek pro platební karty, podle kterého je „PIN - (Personal Identification Number) číselný osobní identifikační kód, který slouží k identifikaci držitele karty. PIN nahrazuje při použití karty podpis držitele, jako vyjádření souhlasu s transakcí.“

Navrhovatel tedy souhlas s platební transakcí s použitím Platební karty u obchodníků uděloval buď zadáním PIN, nebo svým podpisem, resp. kombinací obojího.

Institute tedy tíží důkazní břemeno, aby prokázala, že Sporné platební transakce byly autorizovány tak, že

- a) Navrhovatel vložil Platební kartu do platebního terminálu Obchodníka, ve kterém byl čten čip nebo magnetický proužek Platební karty, a předautorizoval Sporné platební transakce kódem PIN nebo svým podpisem, anebo
- b) Navrhovatel Obchodníkovi sdělil údaje o Platební kartě a předautorizoval u něho Sporné platební transakce svým podpisem.

Finanční arbitr z Autorizačního logu zjistil, že Navrhovatel dne 8. 6. 2017 použil Platební kartu u obchodníka „■“ v platebním terminálu číslo ■ ve městě Verona v Itálii, viz operace shora popsána pod písmenem a) bodem 3.

Dále InSTITUTE tvrdí, že se o platební transakce „pokoušel 12. 10. 2017 a poté 13. 10. 2017, ale neúspěšně, jelikož byla karta již zablokována“ obchodník „■“ s platebním terminálem číslo ■ v Římě v Itálii, viz shora operace popsané pod písmenem a) body 4. až 9.

Institute výpisem z Platebního účtu za říjen 2017 a Detailem Sporných platebních transakcí doložila, že Sporné platební transakce provedl Obchodník, tj. „■ UNKNOWN“, s identifikačním číslem ■.

Institute však nijak nedoložila, že by Obchodník byl italským obchodníkem „■“, u kterého Navrhovatel dne 8. 6. 2017 provedl čipovou transakci Platební kartou, neboť žádný z údajů o Obchodníkovi v záznamech o Sporných platebních transakcích (na výpisu z Platebního účtu za říjen 2017 a Detailu Sporných platebních transakcí) se neshoduje s údaji o italském obchodníkovi „■“ v záznamech o čipové transakci ze dne 8. 6. 2017 (v Autorizačním logu).

Finanční arbitr přesto nemůže vyloučit, že Obchodníkem, který zadal platební příkazy ke Sporným platebním transakcím, je skutečně italský obchodník, u kterého Navrhovatel dne 8. 6. 2017 provedl čipovou transakci Platební kartou, jak tvrdí InSTITUTE, když Navrhovatel mohl ve veronské pobočce Obchodníka uzavřít smlouvu o nájmu vozidla a použít Platební kartu v platebním terminálu veronské pobočky Obchodníka (resp. sdělil Obchodníkovi údaje o Platební kartě), ale příkazy ke Sporným platebním transakcím potom mohly být v souladu se smlouvou mezi Navrhovatelem a Obchodníkem zadány v římské centrále Obchodníka.

Institute však žádným způsobem ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku nedoložila, že by Navrhovatel u Obchodníka (jeho veronské pobočky), předautorizoval Sporné platební transakce svým podpisem nebo zadáním kódu PIN, ani žádným jiným způsobem nedoložila, že byla dodržena sjednaná forma a postup autorizace Sporných platebních transakcí.



Finanční arbitr nemůže souhlasit s tvrzením Instituce, že „[b]anka zaslala celou řadu důkazů k podpoře svého tvrzení o biankoautorizaci předmětných plateb, ať už šlo o vzorovou smlouvu s obchodníkem ■ nebo nerozporované platby ve prospěch tohoto obchodníka provedené Navrhovatelem“, když Instituce v řízení žádnou vzorovou smlouvu obchodníka ■ nepředložila ani z žádného z jiných podkladů nelze dovozovat obsah smlouvy, kterou měl Navrhovatel podle Instituce s Obchodníkem uzavřít.

Nadto finanční arbitr nepovažuje za věrohodné ani údaje zaznamenané v Detailu Sporných platebních transakcí v rolovatelných polích s volitelným obsahem, když nelze s jistotou uzavřít, že si údaje v těchto polích nenavolila sama Instituce (např. pole „Cardholder Authentication Method: Manual signature verification“, kterým argumentuje Instituce). Detail Sporných platebních transakcí v těchto volitelných polích zaznamenal mimo jiné také údaj o tom, že při Sporných platebních transakcích byl čten magnetický proužek Platební karty (pole „Card Data Input Mode: Magnetic stripe reader input“), což popírá tvrzení Instituce o tom, že se jedná o transakce navazující na transakci ze dne 8. 6. 2017, viz operace shora popsaná pod písmenem a) bodem 3.

Navrhovatel tvrdí, že „u obchodníka „■ UNKNOWN“ (dále jen „obchodník“) jsem si automobil nenajal, pouze mi tento „obchodník“ strhnul ze zablokované částky 2x částku po 1.293,93Kč“, a popírá tedy existenci smlouvy s kterýmkoli obchodníkem „■“. Ani ze záznamu telefonního hovoru ze dne 23. 10. 2017 v 18:02:31 hod. s názvem souboru „02_10_2017_10_23_18-02-31_0.25.mp3“ nevyplývá, že během tohoto hovoru Navrhovatel „přiznává, že si automobil v autopůjčovně opakovaně půjčil“, jak tvrdí Instituce.

Instituce namítá, že nemůže prokázat, že byla dodržena sjednaná forma a postup autorizace Sporných platebních transakcí a že tyto byly provedeny a zaúčtovány správně a bez závady, protože podle pravidel karetní asociace je Instituce oprávněna zadat chargeback karetních transakcí pouze v případě, že držitel karty kontaktoval Obchodníka.

Finanční arbitr nezjistil, že by pravidly karetní asociace pro chargeback byl Navrhovatel vázán nebo že by mu povinnost kontaktovat Obchodníka vyplývala z rozhodné právní nebo smluvní úpravy, tj. z Obchodních podmínek nebo z Podmínek pro platební karty.

Pravidla karetní asociace pro chargeback, na které Instituce odkazuje, Instituci nezbavují povinností podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku.

Finanční arbitr proto nemůže přisvědčit námitce Instituce, že „*názor Finančního arbitra, že Banka neprokázala své tvrzení, protože bez součinnosti Navrhovatele nemůže doložit jeho smlouvu s třetí stranou, by vedl k jednostrannému přenesení smluvní povinnosti Navrhovatele vůči třetí straně na Banku, což by zásadním způsobem ohrozilo právní jistotu Banky.*“ Finanční arbitr z tohoto důvodu nemůže přisvědčit ani námitce Instituce, že „*[k] tíží Banky tedy nemůže svědčit skutečnost, že nemá možnost najisto prokázat přesný obsah smluvního vztahu Navrhovatele s třetí osobou, protože Navrhovatel odmítl poskytnout jakoukoli součinnost.*“

Finanční arbitr nemůže přisvědčit ani námitce Instituce, že finanční arbitr nedostal své povinnosti podle § 50 odst. 2 správního řádu, protože „*by si podklady pro vydání rozhodnutí měl opatřit správní orgán.*“

Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi „*[a]rbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy.*“ A podle § 12 odst. 5 téhož zákona platí, že „*[v] průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení.*“



Podle § 50 odst. 2 správního řádu platí, že „[p]odklady pro vydání rozhodnutí opatřuje správní orgán. Jestliže to nemůže ohrozit účel řízení, může na požádání účastníka správní orgán připustit, aby za něj podklady pro vydání rozhodnutí opatřil tento účastník. Nestanoví-li zvláštní zákon jinak, jsou účastníci povinni při opatřování podkladů pro vydání rozhodnutí poskytovat správnímu orgánu veškerou potřebnou součinnost.“

Řízení před finančním arbitrem je potom řízením sporným. Podle § 141 odst. 4 správního řádu potom „[v]e sporném řízení vychází správní orgán z důkazů, které byly účastníky navrženy. Pokud navržené důkazy nepostačují ke zjištění stavu věci, může správní orgán provést i důkazy jiné. Neoznačí-li účastníci důkazy potřebné k prokázání svých tvrzení, vychází správní orgán při zjišťování stavu věci z důkazů, které byly provedeny. Správní orgán může též vzít za svá skutková zjištění shodná tvrzení účastníků.“

Správní řád také finančnímu arbitrovi v § 4 odst. 2 ukládá poučovací povinnost, když stanoví, že „[s]právní orgán v souvislosti se svým úkonem poskytne dotčené osobě přiměřené poučení o jejích právech a povinnostech, je-li to vzhledem k povaze úkonu a osobním poměrům dotčené osoby potřebné.“

V tomto případě § 120 odst. 1 zákona o platebním styku výslovně stanoví, že důkazní břemeno prokázat, že Sporné platební transakce byly autorizovány sjednanou formou a postupem a že byly provedeny a zaúčtovány správně a bez závady, tíží Instituci.

Finanční arbitr tedy jednal podle § 12 odst. 3 a 5 zákona o finančním arbitrovi v souladu s § 141 odst. 4 a § 50 odst. 2 ve spojení s § 4 odst. 2 správního řádu a Instituci opakovaně poučil o jejím důkazním břemeni podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku a opakovaně si od Instituce vyžádal potřebné podklady.

Finanční arbitr potom nemůže s odkazem na zákonné důkazní břemeno Instituce podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku ani zastavit řízení usnesením pro nesoučinnost Navrhovatele podle § 14 odst. 1 písm. b) zákona o finančním arbitrovi, jak požaduje Instituce.

Finanční arbitr nemůže ze shromážděných podkladů dovodit jinak, než že Instituce v tomto případě ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku neprokázala, že by Sporné platební transakce byly autorizovány sjednanou formou a postupem, tedy zadáním PIN nebo podpisem Navrhovatele, a že tyto byly provedeny a zaúčtovány správně a bez závady.

Instituce je tedy povinná podle § 115 odst. 1 zákona o platebním styku uvést Platební účet do stavu, v němž by byl, kdyby k provedení Sporných platebních transakcí nedošlo.

9 K výroku nálezu

Protože Instituce nedoložila, že Sporné platební transakce byly autorizovány sjednanou formou a postupem a že tyto byly provedeny a zaúčtovány správně a bez závady, je povinna podle § 115 odst. 1 zákona o platebním styku uvést Platební účet do stavu, v němž by byl, kdyby k provedení Sporných platebních transakcí nedošlo, proto finanční arbitr rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku I. nálezu.

Podle § 17a zákona o finančním arbitrovi platí, že „[v] nálezu, jímž arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč. Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.“ V tomto případě finanční arbitr ukládá Instituci ve výroku II. tohoto nálezu sankci ve výši 15.000 Kč, neboť předmětem řízení je peněžitá částka 2.259,86 Kč.



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

Poučení:

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.

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

Doručuje se
Navrhovatel – do vlastních rukou na adresu ■
Instituce – datová schránka u7sk5zf

