



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: FA/10653/2014
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/401/2014

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 21. 8. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■■■, nar. dne ■■■, trvale bytem ■■■, doručovací adresa ■■■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Fio Banka, a.s., IČO 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2704 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o 39.470,02 Kč, takto:

Návrh se podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.

O d ů v o d n ě n í :

1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Návrhem se Navrhovatel domáhá proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 39.470,02 Kč, které Instituce zaúčtovala na vrub jeho účtu jako platbu u obchodníka provedenou odcizenou platební kartou.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 23. 3. 2012 Smlouvu o běžném účtu (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které mu Instituce zřídila běžný účet č. ■■■ (dále jen „Účet“) a Smlouvu o elektronické správě účtů (dále jen „Smlouva o elektronickém bankovníctví“), na základě které mu Instituce zřídila internetové bankovníctví. Navrhovatel prostřednictvím internetového bankovníctví uzavřel s Institucí dne 1. 5. 2013 Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva o kartě“), na základě které mu Instituce vydala platební kartu č. ■■■ (dále jen „Karta“), kterou Navrhovatel aktivoval dne 10. 5. 2013.

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. II odst. 2 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné od 1. 9. 2010 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010“). Smlouva o kartě označuje ve svém čl. 2. a 4. ve spojení s čl. 6. za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet ze dne 1. 3. 2013 (dále jen „Podmínky platebních karet z 1. 3. 2013“).

V čl. I odst. 1 Smlouvy o účtu se Instituce zavázala zřídit a vést Navrhovateli běžný účet. V čl. XIII. „Platební styk a zúčtování“, odst. 2 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 se Instituce zavázala přijímat v souladu s Podmínkami vedení účtů z 1. 9. 2010 na Účet vklady a platby v měně Účtu a uskutečňovat z něho v této měně výplaty a platby, pokud to vyplývá z uzavřené smlouvy. Čl. XVIII „Některé informace o platebních službách“, odst. 4 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 stanoví, že předmětem smluv, na základě kterých se poskytují platební služby, je zejména vedení běžného (platebního) účtu, provádění platebního styku, a dále případně elektronická správa běžného (platebního) účtu (internetbanking) a možnost vydání platební karty.

Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu podle § 708 an. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ve znění účinném do 31. 12. 2013, a od 1. 1. 2014 je smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Současně je tato smlouva společně se Smlouvou o kartě 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 ve smlouvě předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Účet, který Instituce pro Navrhovatele vede, je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku bez dispozičních omezení, tj. ke vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům.

Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010 ve svém čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 stanoví: „*Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) je oprávněna navrhnout klientovi (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra) změnu smlouvy, na základě které provádí klient platební styk (např. smlouva o běžném účtu nebo Fio konto), a těchto obchodních podmínek (včetně Ceníku), (dále také „návrh na změnu smlouvy“). Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízen, nebo se klientovi poskytne osobně na úřadovně banky, která mu vede účet. Návrh na změnu smlouvy se stává pro klienta závazný, jestliže byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen a smlouvu nevypověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen.*“. Stejný způsob změny Smlouvy o kartě stanoví Podmínky platebních karet z 1. 3. 2013 ve svém čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 3.

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku „*[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti.*“ Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku „*[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.*“ Trvalým nosičem dat je podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebním styku „*[j]akýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.*“ Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku „*[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, b) uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy uživatele o tomto důsledku informoval, d) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu podle odstavce 4.*“ Podle § 94 odst. 4 zákona o platebním styku

„[j]estliže uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět.“

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled a obsah zpráv, které zobrazila Navrhovateli v internetovém bankovníctví. Finanční arbitr zjistil, že Instituce v souladu s § 94 zákona o platebním styku, s čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 a s čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 3 Podmínek platebních karet z 1. 3. 2013 navrhla dne 4. 11. 2013 Navrhovateli změnu Podmínek vedení účtů a Podmínek platebních karet s účinností od 6. 1. 2014. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné od 6. 1. 2014 (dále též „Podmínky vedení účtů“) a za součást Smlouvy o kartě Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet ze dne 6. 1. 2014 (dále též „Podmínky platebních karet“).

Součástí Smlouvy o účtu tedy byly od 23. 3. 2012 do 5. 1. 2014 Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010 a od 6. 1. 2014 Podmínky vedení účtů. Součástí Smlouvy o kartě pak byly od 1. 5. 2013 do 5. 1. 2014 Podmínky platebních karet z 1. 3. 2013 a od 6. 1. 2014 Podmínky platebních karet.

Platební karta, v tomto konkrétním případě Karta, je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“. Platba u obchodníka platební kartou, v tomto konkrétním případě u obchodníka Suanboon Shop, Chiangmai (dále jen „Obchodník“), je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. c) bod 3. zákona o platebním styku nebo § 3 odst. 1 písm. d) bod 3. zákona o platebním styku (tj. převod peněžních prostředků z platebního účtu).

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatele mají být peněžní prostředky odepsány). Poskytovatelem platebních služeb plátce je v tomto případě Instituce.

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 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 v návrhu na zahájení řízení tvrdí, že mu dne 27. 2. 2014 na dovolené v Bangkoku neznámá osoba či osoby odcizily Kartu společně s peněženkou, ve které měl kromě Karty také platební kartu společnosti Komerční banka, a.s., občanský průkaz, řidičský průkaz a hotovost ve výši 500 dolarů. Navrhovatel tvrdí, že do Bangkoku přiletěl tentýž den a přibližně v 17 hod. místního času se ubytoval v hotelu ■ s tím, že v té době ještě peněženkou měl, konkrétně v přední kapse riflí. Navrhovatel tvrdí, že když se šel projít po ulici Khaosan road, byla mu peněženko odcizena. Současně tvrdí, že odcizení Karty zjistil až poté, co se vrátil na hotel, neboť do té doby finanční prostředky nepotřeboval, a ihned Kartu blokoval (*telefonní hovor o blokaci Karty započal dne 28. 2. 2014 v 8:27 hod. místního času – pozn. finančního arbitra*).

Navrhovatel rozporuje platební transakci, ke které došlo mezi tím, co mu byla odcizena Karta, a okamžikem, co Kartou blokoval, a prohlašuje, že tuto platební transakci neautorizoval ani svým podpisem, ani jinak.

Navrhovatel poukazuje na fakt, že platební transakce byla uskutečněna v Chiangmai, tedy v městě vzdáleném od Bangkoku asi 500 km.

Navrhovatel tvrdí, že s platební kartou společnosti Komerční banka, a.s., kterou měl společně s Kartou umístěnou v peněžence, byla také uskutečněna platební transakce. Společnost Komerční banka, a.s. částku platební transakce Navrhovateli vrátila.

6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že ztráta z neautorizované platební transakce vznikla v tomto případě v důsledku hrubé nedbalosti Navrhovatele, neboť Navrhovatel porušil Smlouvu o kartě, konkrétně čl. II odst. 3 Podmínek platebních karet, tím, že Kartou neopatřil svým podpisem. Instituce dovozuje, že v důsledku tohoto jednání mohla Kartou po jejím odcizení podepsat třetí osoba a ta pak mohla provést spornou platební transakci, kterou potvrdila svým podpisem. Navrhovatel proto nese ztrátu ze sporné platební transakce podle § 116 odst. 1 písm. b) ve spojení s § 101 zákona o platebním styku.

Instituce k dotazům finančního arbitra uvedla, že

- a) s Kartou bylo možno bez zadání PIN provést tyto platební transakce:
 - bezkontaktní platbu do výše 500 Kč;
 - platbu prostřednictvím internetu, a to bez zadání autorizačního kódu zaslaného prostřednictvím SMS zprávy;
 - platbu u obchodníka v případě, že platební terminál neobsahoval klávesnici pro zadání PIN nebo umožňoval přeskočení tohoto kroku a obchodník této možnosti využil; v takovém případě bylo nutno udělit souhlas s platební transakcí prostřednictvím podpisu;
- b) Karta byla opatřena magnetickým proužkem i čipem; čip byl při sporné platební transakci čten;
- c) primárním způsobem udělení souhlasu s platební transakcí bylo u Karty zadání PIN; teprve pokud nebylo zadání PIN možné, terminál automaticky přešel na další možné potvrzení transakce, tedy podpis držitele platební karty; to vyplývá z nastavení tzv. „POS servis code“ podle karetní asociace, která platební kartu vydala;
- d) při sporné platební transakci nebyl zadán PIN, transakce byla autorizována prostřednictvím podpisu;
- e) záznam „PIN_IND“ v autorizačním logu Karty za měsíc únor 2014 s uvedením operací provedených u obchodníků je indikátor zadání PIN; hodnota „0=PIN“ znamená, že PIN nebyl zadán, hodnota „1=PIN“ znamená, že PIN zadán byl;
- f) záznam „PIN_TRIES“ v autorizačním logu Karty za měsíc únor 2014 s uvedením operací provedených u obchodníků je informace o počtu zadání PIN; hodnota „PIN-Z“ znamená žádné zadání PIN;
- g) záznam „Response code“ v autorizačním logu Karty za měsíc únor 2014 je kód udávající stav transakce; hodnota „1 - schváleno“ znamená schváleno se zobrazeným zůstatkem, hodnota „0 - schváleno“ znamená schváleno bez zobrazení zůstatku a hodnota „56 – transakce není podporována“ znamená typ autorizace, který Instituce nepodporuje, v tomto konkrétním případě tzv. cash advance, tedy výběr hotovosti na pobočce banky či jiné společnosti;
- h) „POS terminál“ znamená elektronický platební terminál umístěný na obchodním místě umožňující přečíst data z platební karty a odeslat data o transakci zpracovateli;

- i) „POS transakce“ znamená transakci provedenou prostřednictvím POS terminálu;
- j) uvedení města Chiangmai na Stvrzence může být způsobeno buď chybným naprogramováním adresy u terminálu Obchodníka, anebo naprogramováním adresy sídla Obchodníka v terminálu.

7. Dokazování a hodnocení důkazů

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy.

Předmětem projednávaného sporu je platba u obchodníka s použitím platebního prostředku, konkrétně platba ve výši 62.500 thajských bahtů provedená u Obchodníka dne 27. 2. 2014, kterou Instituce zúčtovala k tíži Účtu dne 1. 3. 2014 ve výši 39.470,02 Kč. To vyplývá z Reklamace a z Výpisu.

Pokud jde o podklady, ze kterých finanční arbitr vycházel při vydání tohoto rozhodnutí, pak shromáždil všechny jemu dostupné a známé podklady. Finanční arbitr proto od Instituce vyžádal:

- a) autorizační log platebního prostředku (tj. Karty);
- b) Stvrzenku.

Finanční arbitr v tomto případě nezískal kamerové záznamy z obchodního místa Obchodníka, kde proběhly sporné platební transakce. V této souvislosti však Instituce neporušila žádnou právní povinnost, neboť pořizování a uchovávání záznamů, zejména pak u obchodních míst, které neprovozuje, dosud neukládá poskytovatelům platebních služeb žádný právní předpis.

Autorizační log platebního prostředku je záznamem o všech požadavcích uskutečněných konkrétním platebním prostředkem, tedy zaznamenává jednotlivé požadavky na provedení platebních transakcí (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů, příp. webových platebních bran). Autorizační log platebního prostředku považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu jej vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá.

Instituce v tomto případě předložila 3 autorizační logy s různým stupněm podrobnosti: autorizační log Karty za měsíc únor 2014 s uvedením transakcí provedených u bankomatů i u obchodníků (dále jen „celkový autorizační log“), autorizační log Karty za měsíc únor 2014 s uvedením operací provedených na bankomatech (dále jen „autorizační log bankomatů“) a autorizační log Karty za měsíc únor 2014 s uvedením operací provedených u obchodníků (dále jen „autorizační log obchodníků“).

Celkový autorizační log Karty v tomto případě ode dne 27. 2. 2014 zaznamenal 6 operací mj. s uvedením:

1. data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 6:34:01“), čísla Karty („■■“), názvu terminálu / obchodníka („ATM@NEW SIAM QUEST HOU“), částky operace v korunách českých („0,00“) a Response kódu („56 – transakce není podporována“);
2. data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 6:35:47“), čísla Karty („■■“), názvu terminálu / obchodníka („ATM@NEW SIAM QUEST HOU“), částky operace v korunách českých („12.779,81“) a Response kódu („0 – schváleno“);

3. data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 15:57:08“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („SUANBOON SHOP“), částky operace v korunách českých („38.273,42“), Response kódu („1 – schváleno“) a autorizačního kódu („738913“);
4. data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 15:57:09“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („KHUNTUK KREUNGSUMARNG“), částky operace v korunách českých („40.416,73“) a Response kódu („107 – překročen denní limit“);
5. data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 16:00:05“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („SUANBOON SHOP“), částky operace v korunách českých („21.433,12“) a Response kódu („107 – překročen denní limit“);
6. data a času uskutečnění operace („28. 2. 2014 4:41:12“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („TESCO LOTUS(PRANANG KL“), částky operace v korunách českých („3.320,98“) a Response kódu („903 – blokována PK“).

Autorizační log bankomatů v tomto případě dne 27. 2. 2014 zaznamenal 2 operace mj. s uvedením:

1. částky operace v korunách českých („0“), data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 6:35:47“), čísla Karty („■“) a názvu terminálu / obchodníka („ATM@NEW SIAM QUEST HOU“);
2. částky operace v korunách českých („12.779,81“), částky operace v původní měně, tj. v amerických dolarech („642,88“), data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 6:35:47“), čísla Karty („■“) a názvu terminálu / obchodníka („ATM@NEW SIAM QUEST HOU“).

Autorizační log obchodníků v tomto případě ode dne 27. 2. 2014 zaznamenal 4 operace mj. s uvedením:

3. částky operace v korunách českých („38.273,42“), částky operace v původní měně („62.500“), data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 15:57:08“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („SUANBOON SHOP“), indikátoru zadání PIN („0“) a informace o počtu zadání PIN („0“);
4. částky operace v korunách českých („40.416,73“), částky operace v původní měně („66.000“), data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 15:57:09“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („KHUNTUK KREUNGSUMARNG“), indikátoru zadání PIN („0“) a informace o počtu zadání PIN („0“);
5. částky operace v korunách českých („21.433,12“), částky operace v původní měně („35.000“), data a času uskutečnění operace („27. 2. 2014 16:00:05“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („SUANBOON SHOP“), indikátoru zadání PIN („0“) a informace o počtu zadání PIN („0“);
6. částky operace v korunách českých („3.320,98“), částky operace v původní měně („5.406“), data a času uskutečnění operace („28. 2. 2014 4:41:12“), čísla Karty („■“), názvu terminálu / obchodníka („TESCO LOTUS(PRANANG KL“), indikátoru zadání PIN („0“) a informace o počtu zadání PIN („0“).

Instituce finančnímu arbitrovi předložila také Stvrzenku z 21:57:05 hod. [datum není čitelné, na Stvrzence je však uveden stejný autorizační kód jako v autorizačním logu („738913“)] na úspěšnou platební transakci ve výši 62.500 thajských bahtů opatřenou podpisem.

Provedení operací s Kartou před uskutečněním sporné platební transakce Navrhovatel nepopírá.

Ze shromážděných podkladů a tvrzení Navrhovatele má proto finanční arbitr za prokázané, že v projednávaném případě dne 27. 2. 2014 provedl Navrhovatel s Kartou operaci na bankomatu v 12:34 hod. místního času (tj. v 6:34 hod. času v ČR), kterou bankomat zamítl, a dále výběr

z bankomatu ve výši 642,88 amerických dolarů v 12:35 hod. místního času (tj. v 6:35 hod. času v ČR).

Po tvrzeném odcizení Karty byla s Kartou dne 27. 2. 2014 provedena platba u Obchodníka ve výši 62.500 thajských bahtů v 21:57 hod. místního času (tj. v 15:57 hod. času v ČR), pokus o platbu u obchodníka „Khuntuk Krezbgsumarng“ ve výši 66.000 thajských bahtů v 21:59 hod. místního času (tj. v 15:59 hod. času v ČR) a pokus o platbu u Obchodníka ve výši 35.000 thajských bahtů v 22:00 hod. místního času (tj. v 16:00 hod. času v ČR). Dne 28. 2. 2014 byl s Kartou proveden pokus o platbu u obchodníka „Tesco Lotus(Panang Kl“ ve výši 5.406 thajských bahtů v 10:41 hod. místního času (tj. v 4:41 hod. času v ČR).

Platební transakce, v tomto případě platba u obchodníka, je podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku autorizována, jestliže k ní plátcem 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 (jeho) poskytovatelem (platebních služeb)“.

Formu a postup udělení souhlasu k platební transakci si v tomto případě dohodli Navrhovatel a Instituce v Podmínkách platebních karet, kde podle čl. VI. odst. 1. „...[b]ezhotovostní a hotovostní (CashBack) platební transakce v obchodních zařízeních jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici terminálu, vlastnoručním podpisem majitele účtu/držitele karty, případně kombinací obou metod podle typu platební karty.“

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“.

Instituce nerozporovala tvrzení Navrhovatele o tom, že spornou platební transakci sám neprovedl. Instituce ani nerozporovala tvrzení Navrhovatele, že mu Karta byla odcizena. Instituce tak v tomto případě netvrdí ani nedokládá, že Navrhovatel sporné platební transakce autorizoval, tedy že k nim dal platební příkaz ve smyslu § 120 odst. 1 zákona o platebním styku. Instituce pouze doložila autorizační logy Karty a Stvrzenku. Autorizační logy Karty a Stvrzenka v tomto případě dokládají, že sporná platba u Obchodníka byla provedena za použití Karty a potvrzena podpisem (to vyplývá z podpisu na Stvrzence a z uvedení indikátoru zadání PIN „0“ a informace o počtu zadání PIN „0“), nikoliv že ji potvrdil sám Navrhovatel. Navrhovatel odcizení Kreditní karty dokládá protokolem o odcizení Karty v cizím jazyce.

Existují-li pochybnosti o autorizaci platební transakce autorizované podpisem, je na místě opatřit si znalecký posudek z oboru písmoznalectví. V tomto případě však finanční arbitr k tomuto kroku nepřistoupil, neboť i v případě, že by byla sporná platební transakce autorizovaná, by musel návrh zamítnout, a v případě, že by ze znaleckého posudku vyplynulo, že podpis na Stvrzence nepatří Navrhovateli, posuzoval by tuto platební transakci jako neautorizovanou, stejně jako to činí dále.

Pro případ odcizení platebního prostředku, v tomto případě Karty, zákon o platebním styku v ustanovení § 116 upravuje rozsah odpovědnosti uživatele i poskytovatele platebních služeb za ztrátu z provedených neautorizovaných platebních transakcí.

Podle § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku nese ztrátu plátcem (v tomto případě Navrhovatel), a to „do výše 150 eur, 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, ve zbytku je ztráta z neautorizovaných platebních transakcí pokryta odpovědností poskytovatele platebních služeb plátce“ (v tomto případě Instituce). To však neplatí v případech, kdy ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí nese v plném rozsahu plátce [v tomto případě Navrhovatel, § 116 odst. 1 písm. b) zákona platebním styku] anebo poskytovatel platebních služeb plátce (v tomto případě Instituce, § 116 odst. 2 zákona platebním styku).

Podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona platebním styku plátce 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“.*

Podle § 116 odst. 2 zákona platebním styku nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí naopak v plném rozsahu poskytovatel platebních služeb plátce, *„pokud plátce nejednal podvodně a ztráta vznikla po té, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, poskytovatel nezajistil, aby uživatelům byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.“*

Ustanovení § 116 zákona o platebním styku je transpozicí čl. 61 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 stanoví, 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 toto ustanovení Směrnice nebylo do zákona o platebním styku výslovně transponováno, představuje podle názoru finančního arbitra výkladové vodítko při aplikaci § 116 zákona o platebním styku a při provádění dokazování. Nadto *„[č]eský zákonodárce netransponoval výslovně čl. 59 odst. 2 směrnice o platebních službách, podle něhož použití platebního prostředku zaznamenané poskytovatelem „nemusí být samo o sobě postačující k prokázání“ autorizace nebo podvodu, úmyslu či hrubé nedbalosti na straně plátce. Citované ustanovení totiž neříká nic jiného než to, co vyplývá již ze zásady volného hodnocení důkazů, která platí jak v civilním soudním řízení, tak v řízení před finančním arbitrem...“* (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: *Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).*

Finanční arbitr se rovněž hlásí k závěrům, které ve svých rozhodnutích vyslovily Ústavní soud a Nejvyšší soud. Podle Ústavního soudu *„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“* (rozsudek ÚS ze dne 2. 12. 2004, sp. zn. II ÚS 66/03). Obdobně i Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí sp. zn. 21 Cdo 2682/2013 ze dne 26. 6. 2014 dochází k závěru, že *„...skutečnost prokazovanou pouze nepřímými důkazy lze mít za prokázanou, jestliže na základě výsledků hodnocení těchto důkazů lze bez rozumných pochybností nabytí 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) ...“*

Při hledání odpovědi na otázku, zda a v jakém rozsahu nese ztrátu ze sporných neautorizovaných platebních transakcí v tomto případě Instituce jako poskytovatel platebních služeb plátce nebo Navrhovatel jako plátce, se finanční arbitr zabýval otázkami, zda:

a) Navrhovatel oznámil odcizení Karty před nebo po provedení sporné platební transakce;

- b) Instituce zajistila, aby Navrhovatel měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit odcizení Karty;
- c) Navrhovatel nezpůsobil ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí, které jsou předmětem tohoto sporu, podvodně;
- d) Navrhovatel v souvislosti s neautorizovanými platebními transakcemi, které jsou předmětem tohoto sporu, neporušil některou povinnost podle § 101 zákona o platebním styku úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Ad a)

Z autorizačních logů Karty vyplývá, že ke sporné platební transakci došlo dne 27. 2. 2014 v 21:57 hod. místního času, tj. v 15:57 hod. času v ČR. Navrhovatel tvrdí, že odcizení Karty zjistil těsně před blokadou Karty. Telefonický hovor, kterým Navrhovatel oznámil Instituci odcizení Karty, začal dne 28. 2. 2014 v 2:27:11 hod. času v ČR, tj. dne 28. 2. 2014 v 8:27 hod. místního času; to vyplývá z otisku informačního systému Instituce se zobrazením data a času blokace Karty a pořízení záznamu telefonického hovoru ze dne 28. 2. 2014 č. 3042763. Z uvedeného je zřejmé, že telefonní hovor začal několik hodin poté, co došlo k uskutečnění sporné platební transakce. Navrhovatel tak oznámil odcizení Karty až po provedení sporné platební transakce.

Ad b)

Prostředkem umožňujícím oznámit odcizení Kreditní karty je podle čl. V. odst. 2. Podmínek platebních karet infolinka Instituce s telefonním číslem +420 224 346 777. Z vyjádření obou stran sporu ani z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývá, že by tato infolinka nebyla v rozhodné době pro tento případ v provozu. Finanční arbitr má tedy za prokázané, že Instituce zajistila, aby Navrhovatel měl k dispozici vhodné prostředky umožňující oznámit odcizení Karty.

Ad c)

Finanční arbitr v řízení nezjistil skutečnosti, které by prokazovaly, že Navrhovatel v souvislosti s neautorizovanými platebními transakcemi, které jsou předmětem tohoto sporu, jednal podvodně.

Ad d)

Podle § 101 zákona o platebním styku je uživatel (tj. Navrhovatel) povinen používat platební prostředek (tj. Kartu) v souladu s rámcovou smlouvou o platebních službách (tj. se Smlouvou o kartě), zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků. Dále je uživatel povinen bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb (tj. Instituci) nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku.

Podmínky platebních karet v čl. V. odst. 2 stanoví: „*Držitel karty* (tj. Navrhovatel – pozn. finančního arbitra) *je povinen ukládat platební kartu* (tj. Kartu – pozn. finančního arbitra) *odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před zásahem třetích osob. Dále je držitel karty povinen pravidelně, po každém použití platební karty a minimálně však 1 x denně kontrolovat držení platební karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení.*“

Podmínky platebních karet dále v čl. II. odst. 3 stanoví: „*Držitel karty je povinen po převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku, a to z důvodu omezení rizika jejího zneužití.*“

Finanční arbitř se proto zabýval otázkami, zda Navrhovatel úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil:

- i) povinnosti vyplývající z čl. V. odst. 2 Podmínek platebních karet, tedy ze Smlouvy o kartě jako rámcové smlouvy o platebních službách, ukládat Kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před zásahem třetích osob, a pravidelně, po každém použití platební karty, minimálně však 1 x denně kontrolovat držení Karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení;
- ii) povinnost vyplývající z čl. II. odst. 3 Podmínek platebních karet, tedy ze Smlouvy o kartě jako rámcové smlouvy o platebních službách, po převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku;
- iii) povinnosti vyplývající z § 101 zákona o platebním styku bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit Instituci nebo osobě jí určené odcizení nebo neautorizované použití Kreditní karty.

Finanční arbitř v tomto případě nezkoumal, zda Navrhovatel úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil povinnost vyplývající z § 101 zákona o platebním styku přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků Karty (v tomto případě PIN), neboť sporná platební transakce nebyla autorizována prostřednictvím PIN.

Nedbalostí obecně rozumíme jednu z forem zavinění, přičemž se zpravidla rozlišuje nedbalost vědomá a nevědomá. O nedbalosti vědomé hovoříme tehdy, když osoba, jejíž nedbalost se posuzuje, věděla, že může určitý následek způsobit, ale bez přiměřených důvodů spoléhala, že se tak nestane. O nedbalosti nevědomé 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.

Nedbalost hrubá se však může vztahovat jak k nedbalosti vědomé, tak nevědomé.

„Nedbalostí obecně rozumíme porušení náležité míry opatrnosti, hrubou nedbalostí je třeba rozumět porušení náležité míry opatrnosti takovým způsobem, který se výrazně vymyká tomu, co je běžně akceptovatelné. Hrubě nedbale jedná ten, komu lze vytknout mimořádně výraznou míru neopatrnosti nebo lehkomyšlnosti“ (Beran, J., Doležalová, D., Strnadel, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011).

Ad i)

Smlouva o kartě v tomto případě stanoví povinnost ukládat Kartu odděleně od jiné bankovní dokumentace na bezpečném místě, tj. na místě, které není volně přístupné třetím osobám a které je zabezpečeno před zásahem třetích osob, a pravidelně, po každém použití platební karty, minimálně však 1 x denně kontrolovat držení Karty a přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení.

Navrhovatel tvrdí, že mu Karta byla odcizena společně s peněženkou, kterou měl v přední kapse riflí. Do Bangkoku přiletěl dne 27. 2. 2014 a přibližně v 17 hod. místního času se ubytoval v hotelu, poté se šel projít po ulici Khaosan road, kde mu peněženka byla odcizena. Teprve poté, co se vrátil na hotel, zjistil odcizení Karty, neboť do té doby finanční prostředky nepotřeboval, a ihned Kartu blokoval.

Protože Sporná platební transakce byla uskutečněna v 21:57 hod. místního času, musela být platební karta odcizena mezi 17:00 hod., kdy se Navrhovatel ubytoval v hotelu, a 21:57 hod., pravděpodobně těsně před 21:57 hod.

Telefonní hovor o blokaci Karty započal dne 28. 2. 2014 v 8:27 hod. místního času.

Navrhovatel tak nejméně po dobu 10,5 hodiny nezjistil, že mu byla odcizena peněženka s Kartou, kterou měl umístěnou na vlastním těle.

Smlouva o kartě sice v tomto případě stanoví povinnost kontrolovat držení Karty pouze po každém použití platební karty, minimálně však 1 x denně, současně však stanoví, že Navrhovatel je povinen přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil jejímu zneužití, ztrátě nebo odcizení. Finanční arbitr si je vědom, že ochránit Platební kartu před odcizením nelze absolutně. I samotný zákon o platebním styku hovoří o přiměřených ochranných opatřeních. Přiměřenost opatření však není neměnná, vždy by měla korespondovat s předvídatelnými okolnostmi. V tomto případě se Navrhovatel v době krádeže pohyboval v rušné ulici velkoměsta v jemu neznámém prostředí a přes výzvu finančního arbitra nesdělil, kde se pohyboval a co dělal v době po krádeži až do návratu na hotel.

Finanční arbitr nepovažuje samotné tvrzení Navrhovatele o tom, kde měl peněženku umístěnou, za důvěryhodné, neboť se domnívá, že pokud by měl Navrhovatel peněženku skutečně umístěnou takto těsně a na jím tvrzeném místě na vlastním těle, musel by vnímat jednání třetí osoby při jejím odcizení, přinejmenším by si musel jejího odcizení všimnout okamžitě anebo krátce po něm (a zřejmě by mu také dokázal zabránit) a mohl by tak zabránit ztrátě ze sporné platební transakce.

V tomto případě si však Navrhovatel nejenže zmizení peněženky nevšiml okamžitě, ale zjistil je až za více než 10 hodin. Přitom se s vysokou mírou pravděpodobnosti po celou tuto dobu pohyboval na veřejnosti v rušném asijském velkoměstě, kde je nutné předvídat možné negativní chování třetích osob a je proto potřeba věnovat ochraně osobních věcí mimořádnou pozornost.

Z vlastních tvrzení Navrhovatele však v tomto případě vyplývá, že na tuto svou povinnost zcela rezignoval, a tedy z hrubé nedbalosti porušil povinnost přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil odcizení Karty, kterou mu Smlouva o kartě ukládá.

Ad ii)

Ve Smlouvě o kartě se v tomto případě Navrhovatel zavázal po převzetí Karty ji podepsat v podpisovém proužku.

Z Institucí předloženého záznamu telefonického hovoru mezi Navrhovatelem a Institucí s názvem souboru „3258755.wav“ finanční arbitr zjistil, že zaměstnanec Instituce položil Navrhovateli dotaz: *„Mohl bych jenom poprosit o ověření jednoho... jedné informace – jenom jestli si nevzpomenete, zdali karta byla podepsána nebo ne na té zadní straně, jak se podepisuje?“*

Navrhovatel k tomuto dotazu odpověděl: *„Jejda, tak to nevím teda. To si nepamatuju, ale většinou ty karty se nepodepisují, ne? ... Co mám teďka karty od vás, tak ty nemám podepsaný.“* Dále v tomto záznamu Navrhovatel konstatuje: *„Já mám pocit, že jsem to nepodepisoval tu kartu. Ne. Stejně tak jak vlastně mám ty karty nově od vás, tak ty taky nemám podepsaný.“*

V řízení před finančním arbitrem Navrhovatel tvrdí, že ve chvíli uskutečnění tohoto telefonátu řídil, nevěnoval telefonátu dostatečnou pozornost a Instituci odpověděl, že si není jistý, zda Kartu podepsal.

Finanční arbitr proto Navrhovatele vyzval k předložení takové podoby svého podpisu, jakou použil k podpisu zadní strany Karty. Navrhovatel předložil svůj podpis, ze kterého lze jednoduše dovodit, že podpis má představovat jeho příjmení, tedy „██████“.

Stvrzenka v tomto případě obsahuje podpis, který zřetelně začíná písmenem velké „■“, pokračuje písmenem malé „a“ a dále není čitelný. Má se tedy zřejmě jednat o křestní jméno Navrhovatele – ■.

Finanční arbitr má za to, že podpis na stvrzence musel odpovídat podpisu na Kartě, neboť jinak by Obchodník s vysokou mírou pravděpodobnosti platební transakci neprovedl, protože by se tím vystavil riziku, že v případě zpochybnění platební transakce plátcem nebude moci prokázat shodu podpisu na Stvrzence s podpisem na Kartě a peněžní prostředky za zboží či služby mu nebudou vyplaceny anebo mu budou zpětně odúčtovány.

Tvrdí-li tedy Navrhovatel, že Kartu podepsal takovou podobou svého podpisu, která představuje jeho příjmení, dospívá finanční arbitr k závěru, že tvrzení Navrhovatele o tom, že Kartu podepsal, se nezakládá na pravdě, neboť pokud by tomu tak bylo, musela by Stvrzenka obsahovat takovou podobu podpisu, která by se alespoň podobala podpisu, o kterém Navrhovatel tvrdí, že byl na Kartě, tedy příjmení Navrhovatele „■“. Protože stvrzenka obsahuje podpis představující křestní jméno Navrhovatele „■“, má finanční arbitr za to, že Navrhovatel Kartu nepodepsal.

Lze předpokládat, že ji naopak podepsala osoba, která Kartu Navrhovateli odcizila, a následně stejným způsobem podepsala i Stvrzenku, když zřejmě nedokázala rozlišit, které ze jmen uvedených na Kartě je křestní jméno a které příjmení. Finanční arbitr v této souvislosti nemůže opomenout, že sám Navrhovatel v průběhu telefonátu s Institucí vůbec nevěděl o své povinnosti Kartu podepsat (neboť vyjádřil domněnku, že platební karty se nepodepisují a že své ostatní platební karty podepsány nemá), a uzavírá, že Navrhovatel svou povinnost podepsat Kartu v podpisovém proužku nesplnil.

Povinnost podepsat Kartu přitom nejenže vyplývá ze Smlouvy o kartě, ale Instituce Navrhovatele na tuto povinnost také upozornila v dopise, který Navrhovateli zaslala společně s Kartou (to vyplývá ze vzoru dopisu zasláního Institucí Navrhovateli spolu s Kartou, kde je uvedeno: „*Platební kartu na zadní straně podepište.*“)

Finanční arbitr uzavírá, že Navrhovatel porušil svou povinnost vyplývající ze Smlouvy o kartě podepsat Kartu, a to z hrubé nedbalosti, neboť Navrhovatel nevěnoval této své povinnosti žádnou pozornost, když o ní vůbec nevěděl, nadto nevěnoval pozornost upozornění Instituce na tuto svou povinnost, a porušení této jeho povinnosti trvalo od vydání Karty v květnu roku 2013 do února roku 2014, tedy přibližně 10 měsíců. Tato povinnost je nadto ve Smlouvě o kartě výslovně stanovena „*z důvodu omezení rizika jejího zneužití*“, tj. zneužití Karty, přičemž nutnost podepsat platební kartu právě z tohoto důvodu podle názoru finančního arbitra vyplývá i z obecného povědomí každého uživatele platební karty o tom, jakými způsoby se platební transakce obvykle autorizují (tj. že na některých platebních terminálech se autorizují právě jen prostřednictvím podpisu). Navrhovateli tak lze vytknout mimořádně výraznou míru neopatrnosti a lehkomyšlnosti.

Ad iii)

Pokud jde o zákonnou a smluvně převzatou povinnost Navrhovatele bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit Instituci nebo osobě jí určené odcizení nebo neautorizované použití Karty, její porušení, ať už úmyslné nebo z hrubé nedbalosti, je podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku třeba posuzovat tehdy, pokud jejím porušením Navrhovatel ztrátu způsobil.

Zákon o platebním styku váže povinnost oznámit Instituci odcizení Karty na okamžik zjištění odcizení Karty. Navrhovatel tvrdí, že ztrátu zjistil dne 28. 2. 2014 těsně před 2:27:11 hod. času v ČR, tj. před 8:27 hod. místního času.

Instituce nedoložila, že by Navrhovatel zjistil odcizení Karty dříve.

Z autorizačního logu Karty a ze Stvrzenky vyplývá, že ke sporné platební transakci došlo dne 27. 2. 2014 v 21:57 hod. místního času.

Z toho vyplývá, že Navrhovatel zjistil odcizení Karty až poté, co došlo ke sporné platební transakci, a proto ztrátu nemohl způsobit tím, že odcizení neoznámil bez zbytečného odkladu po zjištění.

Pro úplnost finanční arbitr dodává, že uvedení adresy umístěné ve městě Chiangmai na Stvrzence nemusí znamenat, že byla platební transakce v tomto městě také provedena. Finanční arbitr přihlédl k tvrzení Instituce, že to může být způsobeno buď chybným naprogramováním adresy u terminálu Obchodníka, anebo naprogramováním adresy sídla Obchodníka v terminálu, neboť toto tvrzení odpovídá jeho vlastním zjištěním ve sporech s obdobným předmětem sporu.

Tvrdí-li Navrhovatel, že s platební kartou společnosti Komerční banka, a.s., kterou měl společně s Kartou umístěnou v peněžence, byla také uskutečněna platební transakce a společnost Komerční banka, a.s. částku platební transakce Navrhovateli vrátila, pak tato platební transakce ani postup společnosti Komerční banka, a.s. není předmětem řízení a není tak pro tento spor relevantní.

8. K výroku rozhodnutí

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že Navrhovatel z hrubé nedbalosti porušil

- a) smluvně převzatou povinnost přijmout taková individuální bezpečnostní opatření, aby zabránil odcizení Karty, a
- b) smluvně převzatou povinnost po převzetí podepsat platební kartu v podpisovém proužku.

Odpovědnost za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí proto nese Navrhovatel podle § 116 odst. 1 písm. b) ve spojení s § 101 odst. a) 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 22. 12. 2014

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr