



Finanční arbitr

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

Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

<http://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo:

3386/2013

Registrační číslo (uvádějte
vždy v korespondenci):

122/PS/2012

Nález

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 1. 11. 2012 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti společnosti Československá obchodní banka, a.s., IČ 000 01 350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 (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“), ve věci vrácení peněžních prostředků ve výši 12.000 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

Návrhem na zahájení řízení se Navrhovatelka domáhala proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 12.000 Kč, které byly odepsány z jejího účtu za neprovedený výběr z bankomatu.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že dne 3. 5. 2011 uzavřela Navrhovatelka s Institucí Smlouvu o ČSOB kontu (dále jen „Smlouva o kontu“). Na základě Smlouvy o kontu vede Instituce Navrhovatelce účet č. ■ (dále jen „Účet“). Dne 3. 5. 2011 uzavřela Navrhovatelka s Institucí Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva o kartě“). Podle Potvrzení o převzetí/odevzdání platební karty Navrhovatelka převzala dne 16. 5. 2011 platební kartu č. ■ (dále jen „Platební karta“) a stala se její držitelkou.

Smlouva o kontu prohlašuje v části V. bodě 3 za svou nedílnou součást Všeobecné obchodní podmínky ČSOB, pro účely tohoto řízení ve znění účinném ode dne 1. 12. 2011 (dále jen

„Všeobecné obchodní podmínky“) a Podmínky pro vedení účtu a platební styk, pro účely tohoto řízení ve znění účinném ode dne 23. 6. 2012 (dále jen „Podmínky“).

Smlouva o kartě prohlašuje v části I. Bodě 3 za svou nedílnou součást Podmínky pro platební karty klientů ČSOB, pro účely tohoto řízení ve znění účinném ode dne 1. 7. 2011 (dále jen „Podmínky pro platební karty“) a Všeobecné obchodní podmínky.

Na právní vztahy založené Smlouvou o kontu a Smlouvou o kartě se uplatní zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“), a zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“).

Podle části I. bodu 1 Smlouvy o kontu je jejím předmětem zřízení a vedení Účtu a úprava vzájemných vztahů mezi Institucí a Navrhovatelkou jako majitelem Účtu při poskytování platebních služeb a komplexu dalších bankovních produktů a služeb Instituce. Účet, který Instituce pro Navrhovatelku 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. k vkladům na platební účet, výběrům z platebního účtu a převodům.

Smlouva o kontu je smlouvou o běžném účtu podle § 708 an. obchodního zákoníku a současně rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatelku platební transakce ve smlouvě předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelkou a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Platební karta je platebním prostředkem podle § odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem [platebních služeb] a uživatelem [platebních služeb], které jsou vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Výběr hotovosti platební kartou prostřednictvím bankomatu poskytovatele platebních služeb, který je zároveň vydavatelem platební karty, je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku (tj. výběr hotovosti z platebního účtu). Navrhovatelka vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatelky mají být peněžní prostředky odepsány) a současně jako příjemce podle § 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku (Navrhovatelce mají být peněžní prostředky dány k dispozici). Instituce vystupuje vůči Navrhovatelce jako jediný poskytovatel platebních služeb Navrhovatelky.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelkou a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrování, 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 Navrhovatelky

Navrhovatelka tvrdí, že dne 30. 9. 2012 přibližně v 12:00 hod. uskutečnila prostřednictvím Bankomatu dotaz na zůstatek peněžních prostředků na Účtu a následně odešla na nákup, aniž by provedla jakýkoli výběr hotovosti. Navrhovatelka dále tvrdí, že asi po hodině se k Bankomatu vrátila a žádala o vydání částky 12.000 Kč, po zadání PIN a odmítnutí rychlého výběru zvolila standardní výběr hotovosti ve výši 12.000 Kč. Bankomat však Navrhovatelce hotovost nevydal z důvodu překročení limitu. Navrhovatelka tvrdí, že poté provedla pokus o výběr hotovosti ve výši 10.000 Kč, Bankomat opět hotovost nevydal z důvodu překročení limitu. Asi po další hodině informovala Navrhovatelka telefonicky o svém problému Instituci.

6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že Bankomat vydal hotovost v požadované výši, při transakci byl zadán PIN, Bankomat nevykazoval po sporném výběru přebytek. Instituce dále tvrdí, že zkoumáním kamerových záznamů zjistila, že Navrhovatelka při transakci výběru hotovosti, nikoliv tedy dotazu na zůstatek, nevyčkala do jejího ukončení. Instituce tvrdí, že na kamerovém záznamu je patrná třetí osoba, která přistoupila k Bankomatu ihned po Navrhovatelce v době, kdy Bankomat hotovost připravil k vyzvednutí. Na základě těchto zjištění Instituce reklamaci Navrhovatelky zamítla.

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 věty druhé zákona o finančním arbitrovi arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy. Finanční arbitr vyhodnotil předložené důkazy a jejich rozsah shledal dostatečným k prokázání skutkového stavu. Finanční arbitr tedy všechny navržené i jím shromážděné důkazy provedl a uvážil o nich, takto.

Jedním z podkladů, které finanční arbitr vždy posuzuje v případech, kdy rozhoduje o výběrech hotovosti prostřednictvím bankomatu, je přehled operací provedených platební kartou prostřednictvím bankomatu, žurnál bankomatu a záznam nebo obrazové snímky, je-li bankomat vybaven kamerou.

Přehled operací je záznamem veškerých pokynů uskutečněných konkrétní platební kartou prostřednictvím bankomatu, tj. zaznamenává jednotlivé pokyny k provedení platebních transakcí (výběry hotovosti, platební příkazy k převodu peněžních prostředků) nebo jiných operací (dotazy na zůstatek).

Žurnál bankomatu je záznamem o všech operacích uskutečněných prostřednictvím bankomatu za daný den.

V tomto případě finanční arbitr získal i obrazové snímky z kamery umístěné na Bankomatu. Kamera na Bankomatu v podobě sekvence snímků zaznamenává jednotlivé operace uskutečněné

prostřednictvím Bankomatu, včetně popisu jednotlivých operací a data a času jejich uskutečnění (vložení platební karty, zadání PIN, příprava hotovosti k vyzvednutí, vyzvednutí hotovosti).

Na základě přehledu operací a žurnálu Bankomatu má finanční arbitr za prokázané, že Bankomat zaznamenal k Platební kartě dne 30. 9. 2012 následující operace:

1. v 12:57:53 hod. (12:53:53 hod. čas autorizačního centra) dotaz na zůstatek;
2. v 12:58:07 hod. (12:54:07 hod. čas autorizačního centra) příkaz k výběru částky 12.000 Kč;
3. v 13:38:16 hod. (13:34:29 hod. čas autorizačního centra) příkaz k výběru částky 10.000 Kč - zamítnuto z důvodu překročení týdenního limitu karty;
4. v 13:39:20 hod. (13:35:32 hod. čas autorizačního centra) příkaz k výběru částky 10.000 Kč - zamítnuto z důvodu překročení týdenního limitu karty;
5. v 13:39:53 hod. (13:35:53 hod. čas autorizačního centra) dotaz na zůstatek;
6. v 13:41:26 hod. (13:37:27 hod. čas autorizačního centra) dotaz na zůstatek;
7. v 13:41:45 hod. (13:37:58 hod. čas autorizačního centra) příkaz k výběru částky 8.700 Kč - zamítnuto z důvodu překročení týdenního limitu karty;
8. v 13:43:02 hod. (13:39:03 hod. čas autorizačního centra) příkaz k výběru částky 8.700 Kč - zamítnuto z důvodu překročení týdenního limitu karty;
9. v 13:49:52 hod. (13:45:53 hod. čas autorizačního centra) dotaz na zůstatek;
10. v 13:50:11 hod. (13:46:27 hod. čas autorizačního centra) příkaz k výběru částky 8.000 Kč - zamítnuto z důvodu překročení týdenního limitu karty;
11. v 13:50:51 hod. (13:46:52 hod. čas autorizačního centra) dotaz na zůstatek;
12. v 13:55:41 hod. (13:51:42 hod. čas autorizačního centra) dotaz na zůstatek;
13. v 13:56:10 hod. (13:52:34 hod. čas autorizačního centra) příkaz k výběru částky 8.000 Kč - zamítnuto z důvodu překročení týdenního limitu karty.

Rozdíly v časových údajích uvedených u jednotlivých kroků jsou způsobeny dvěma rozdílnými zdroji časových údajů, a to systémovým časem autorizačního centra, který je přesný, a časem Bankomatu, který se může od systémového času lišit (např. z důvodu výpadku proudu apod.). Finanční arbitr považuje vyjádření Instituce k výše uvedeným nesrovnalostem v časových údajích za dostačující.

Pokusy o výběr hotovosti uvedené pod body 3, 4, 7, 8, 10 a 13 výše byly zamítnuty z důvodu překročení týdenního limitu, což přehled operací zaznamenal ve sloupci RSP označením 61- překročení týdenního limitu platební karty. Neúspěšnými pokusy o výběr hotovosti se finanční arbitr dále nezabývá. Finanční arbitr se dále zabýval Navrhovatelkou spornou operací provedenou Platební kartou uvedenou v bodech 1 a 2 výše.

Finanční arbitr zkoumal žurnál Bankomatu, který k operacím v bodech 1 a 2 zaznamenal:

1. začátek transakce v 12:57:31 hod.;
2. vložení Platební karty v 12:57:31 hod.,
3. zadání PIN v 12:57:48 hod.,
4. uskutečnění dotazu na zůstatek v 12:57:53 hod.,
5. zobrazení informace o zůstatku v 12:57:56 hod.,
6. zobrazení hlavní nabídky v 12:58:03 hod.,
7. zadání platebního příkaz k výběru hotovosti ve výši 12 000 Kč (tzv. „rychlý výběr“) v 12:58:07 hod.,
8. odebrání Platební karty „CARD TAKEN“ v 12:58:21 hod.,
9. vydání hotovosti „CASH PRESENTED“ v 12:58:28 hod.,

10. vyzvednutí hotovosti „CASH TAKEN“ v 12:58:29 hod.,

11. konec transakce v 12:58:35.

Jedním ze základních předpokladů řádného provedení platební transakce je její autorizace. Autorizace platební transakce znamená, že plátce udělí s platební transakcí souhlas (§ 98 odst. 1 zákona o platebním styku). Podle § 98 odst. 3 téhož zákona „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem*“. Podle bodu 29 písm. b) Všeobecných obchodních podmínek „*v případě platební transakce prováděné platební kartou při výběru z bankomatu uděluje klient souhlas zadáním PIN*“.

Předpokladem řádného provedení platební transakce je také skutečnost, že platební transakce byla správně provedena. Platební transakce spočívající ve výběru hotovosti prostřednictvím bankomatu je provedena správně, je-li příjemci dána k dispozici částka shodující se s částkou uvedenou na platebním příkaze.

Důkazní břemeno týkající se skutkových okolností, na nichž se zakládá autorizace, příp. správné provedení platební transakce, tíží Instituci, neboť jak vyplývá z § 120 odst. 1 zákona o platebním styku, „*[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*“.

Finanční arbitr zkoumal jednotlivé obrazové snímky z kamery umístěné na Bankomatu zachycující časový úsek, ve kterém podle žurnálu Bankomatu Navrhovatelka uskutečnila pokyn k zobrazení zůstatku na Účtu a provedla sporný výběr peněžních prostředků.

Finanční arbitr identifikoval Navrhovatelku při seznámení se s podklady pro vydání nálezu jako osobu, kterou kamera na Bankomatu zaznamenala na obrazových snímcích z 12:57:31 hod., 12:57:48 hod. a 12:58:22 hod., současně Navrhovatelka rozpoznala sama sebe. Skutečnost, že na těchto snímcích je Navrhovatelka, podporuje i to, že Navrhovatelka nepopírá, že by se v danou dobu u Bankomatu nenacházela, a že žurnál Bankomatu zaznamenal vložení Platební karty a Navrhovatelka netvrdí, že by Platební kartu ztratila nebo jí byla odcizena.

Snímek z 12:57:31 hod. zachycuje Navrhovatelku v okamžiku, kdy došlo k vložení Platební karty do Bankomatu (viz bod 2. žurnálu Bankomatu výše), snímek z 12:57:48 hod. v okamžiku zadání PIN (viz bod 3.). Oba snímky zachycují Navrhovatelku, jak stojí čelně k Bankomatu a její pohled směřuje na obrazovku nebo klávesnici Bankomatu.

Snímek z 12:58:22 hod. zachycuje Navrhovatelku v okamžiku, kdy odebírá Platební kartu (viz bod 8.). Ze snímku je zřejmé, že Navrhovatelka se k Bankomatu otáčí vlevo v bok a odchází.

Z dalších snímků (v 12:58:28 hod. a 12:58:30 hod.) je patrné, že v okamžiku, kdy Bankomat připravil hotovost k vyzvednutí a kdy byla hotovost odebrána (viz body 9. a 10.), stojí před Bankomatem třetí osoba (muž). Ze snímků nevyplývá, že by třetí osoba Navrhovatelku kontaktovala.

Na základě obrazových snímků, které korespondují s jednotlivými operacemi, které zaznamenal žurnál Bankomatu, považuje finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatelka poté, co vložila

Platební kartu (viz bod 2.) a zadala PIN (viz bod 3.), zadala dotaz na zůstatek na Účtu (viz bod 3). Ihned poté, co Navrhovatelka obdržela informaci o zůstatku na účtu, zadala platební příkaz k výběru hotovosti ve výši 12.000 Kč (viz bod 7.). Žurnál bankomatu tak vyvrací tvrzení Navrhovatelky, že příkaz k výběru částky 12.000 Kč zadala až hodinu poté, co zadala pokyn k zobrazení zůstatku na Účtu. Žurnál bankomatu dále prokazuje, že platební příkaz k výběru hotovosti ve výši 12.000 Kč následně Bankomat provedl a hotovost v požadované výši 12.000 Kč připravil k vyzvednutí (viz bod 9.).

Souhlas Navrhovatelky s provedením výběru hotovosti ve výši 12.000 Kč je jednostranným právním úkonem, jehož adresátem je Instituce. Finanční arbitr zkoumal, zda souhlas Navrhovatelky byl platným právním úkonem, tj. zda nebyly dány okolnosti způsobující jeho neplatnost, zejména zda projev vůle Navrhovatelky odpovídá její vůli a zda nedošlo k omezení její svobodné vůle třetí osobou, kterou zachytila kamera umístěna na Bankomatu.

Finanční arbitr proto zkoumal jednotlivé otisky obrazovek Bankomatu v pořadí, jak Navrhovatelka zadávala jednotlivé pokyny na Bankomatu, a zda Bankomat neumožňoval náhodilou volbu pokynu, aniž by si toho byla Navrhovatelka vědoma. Jedná se o otisk obrazovky:

- a) s volbou jazyka;
- b) obrazovku s volbou jazyka;
- c) obrazovku se zadáním PIN;
- d) obrazovku s možností volby dalšího kroku (výběr hotovosti, rychlý výběr, dotaz na zůstatek, dobíjení mobilu, úvěrový limit, změna PIN);
- e) obrazovku s „čekejte prosím, transakce probíhá“;
- f) obrazovku s informací o disponibilním zůstatku;
- g) obrazovku s možností volby dalšího kroku (výběr hotovosti, rychlý výběr, dotaz na zůstatek, dobíjení mobilu, úvěrový limit, změna PIN);
- h) obrazovku s „čekejte prosím, transakce probíhá“;
- i) obrazovku s vydáním karty;
- j) obrazovku s vydáním hotovosti;
- k) obrazovku „děkujeme, že jste využili služeb ČSOB“.

Po vyhodnocení jednotlivých otisků obrazovek Bankomatu finanční arbitr konstatuje, že Bankomat Instituce umožňuje jasným, srozumitelným a určitým způsobem zadávání jednotlivých pokynů. Finanční arbitr tak vyloučil, že by Navrhovatelka nahodile zvolila službu, aniž by si toho byla vědoma.

Zkoumáním obrazových snímků z kamery umístěné na Bankomatu finanční arbitr uzavírá, že třetí osoba nijak Navrhovatelku nekontaktovala ani jinak neomezovala její svobodnou vůli při zadávání platebního příkazu k výběru hotovosti ve výši 12.000 Kč nebo v okamžiku, kdy Navrhovatelka odcházel od Bankomatu.

Na základě zkoumání obrazových snímků má tak finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatelka ze své vůle nesetřvala u Bankomatu až do okamžiku ukončení platební transakce (viz bod 11.) a nesetřvala ani do okamžiku, kdy Bankomat hotovost ve výši 12.000 Kč připravil k vyzvednutí.

Navrhovatelka předložila na podporu svých tvrzení stvrzenku z Bankomatu s pořadovým číslem 8238 (výpis zůstatku z účtu, dostupný zůstatek 8.773,93 Kč, datum a čas transakce 30. 9. 2012,

13:51 hod.) a stvrzenku s pořadovým číslem 8239 (výběr, transakce zamítnuta, dosaženo limitu, datum a čas transakce 30. 9. 2012, 13:52 hod.).

Z přehledu operací a ze žurnálu Bankomatu má však finanční arbitr za dané, že uvedenými stvrzenkami Navrhovatelka doložila pouze uskutečnění jednoho ze svých několika dotazů na zůstatek a jednoho pokusu o výběr hotovosti ve výši 8.000 Kč), které Navrhovatelka uskutečnila asi 40 minut po úspěšném výběru hotovosti ve výši 12.000 Kč.

Zůstatek na účtu na stvrzence č. 8238 odpovídá zůstatku na Účtu po provedení výběru hotovosti ve výši 12.000 Kč, stvrzenka č. 8239 o zamítnutí transakce výběru hotovosti z důvodu překročení limitu Platební karty. To odpovídá skutečnosti, že dne 30. 9. 2012 provedla Navrhovatelka výběr hotovosti ve výši 12.000 Kč a provedením dalšího výběru hotovosti ve výši 8.000 Kč došlo k překročení limitu pro výběry prostřednictvím bankomatu, na kterém se Navrhovatelka dohodla s Institucí ve Smlouvě o kartě (15.000 Kč).

Finanční arbitr tak považuje za prokázané, že Navrhovatelka dne 30. 9. 2012 provedla Platební kartou prostřednictvím Bankomatu výběr hotovosti ve výši 12.000 Kč, nevyčkala však skončení transakce a od Bankomatu odešla ihned po odebrání Platební karty, tj. před připravením hotovosti k vyzvednutí.

Na základě shromážděných podkladů a po provedeném dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že příkaz k výběru hotovosti ve výši 12.000 Kč provedla Instituce na základě platného souhlasu Navrhovatelky (tj. jednalo se o autorizovanou platební transakci) a Bankomat vydal hotovost ve výši požadované Navrhovatelkou (tj. jednalo se o správně provedenou platební transakci). Instituce unesla ve vztahu k Navrhovatelce a jejímu návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem v souladu s § 120 odst. 1 zákona o platebním styku své důkazní břemeno.

Nelze k tíži Instituce přičítat skutečnost, že Navrhovatelka opustila z vlastní vůle prostor před Bankomatem, aniž by vyzvedla hotovost. Finanční arbitr má za to, že by Navrhovatelka s ohledem na výše uvedené skutečnosti měla podat trestní oznámení na neznámého pachatele a domáhat se náhrady škody v rámci trestního řízení.

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

P o u č e n í :

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi je nález, který již nelze napadnout námitkami, v právní moci.

V Praze dne 25. 4. 2013

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

