



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: FA/21480/2016
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/341/2016

N á l e z

Finanční arbitr 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 18. 3. 2016 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh navrhovatele ■ zastoupeného na základě plné moci ze dne 8. 3. 2016 JUDr. Zdeňkem Vlčkem, advokátem, evid. č. ČAK 00734, se sídlem Na Roudné 18, 301 00 Plzeň, datová schránka: 33bycca (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti Fio banka, a.s., IČO 61858374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2704 (dále jen „Instituce“), vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ve věci vrácení peněžních prostředků ve výši 20.000 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 Navrhovatel domáhá proti Instituci vrácení peněžních prostředků, které mu, jak tvrdí, nevydal bankomat při výběru hotovosti s použitím platební karty.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 20. 8. 2014 Rámcovou smlouvu o poskytování platebních služeb (dále též „Smlouva o účtu“), na základě které mu Instituce zřídila běžný účet č. ■ (dále jen „Účet“) a Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva o kartě“), na základě které Instituce Navrhovateli vydala platební kartu č. ■ (dále jen „Platební karta“). Aktivaci Platební karty provedl Navrhovatel v internetovém bankovníctví dne 29. 4. 2015 v 10:38:38 hod.

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. I „Předmět rámcové smlouvy“ bodu 4. za svou nedílnou součást Obchodní podmínky k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb, v tomto případě platné od 20. 6. 2014 (dále jen „Obchodní podmínky z 20. 6. 2014“), Ceník a Sazebník. Smlouva o kartě označuje ve svém bodu 2. za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet, v tomto případě účinné od 10. 2. 2014 (dále jen „Podmínky karet z 10. 2. 2014“).

V čl. I bodu 1. Smlouvy o účtu se Instituce zavázala zřídit a vést Navrhovateli běžný účet. V čl. XI. „Platební styk a zúčtování“ bodu 2. Obchodních podmínek z 20. 6. 2014 se Instituce zavázala přijímat na Účet vklady a platby v měně Účtu a uskutečňovat z něho v této měně výplaty a platby, pokud to vyplývá z uzavřené smlouvy. Ustanovení čl. XVI. „Některé informace o platebních službách“ bodu 4. Obchodních podmínek z 20. 6. 2014 stanoví, že „*Předmětem Smlouvy, na základě které se poskytují platební služby, je zejména vedení běžného (platebního) účtu a podúčtů, provádění platebního styku, elektronická správa běžného účtu a také možnost vydání platební karty*“.

Smlouva o účtu je smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Současně je Smlouva o účtu 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.

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti*“. Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[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 se podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebním styku rozumí „*[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 platí, že „*[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce před 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, poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu*“. Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku platí, že „*[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*“.

Obchodní podmínky z 20. 6. 2014 ve svém bodu 3. stanoví: „*Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) je oprávněna navrhnout klientovi (tedy Navrhovateli – pozn. finančního arbitra) změnu Smlouvy a těchto obchodních podmínek (včetně Ceníku), (dále také “ návrh na změnu smlouvy”)*. Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před navrženou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízen, nebo na trvalém nosiči dat, anebo osobně na pobočce banky, která klientovi vede účet. Platí (smluvní strany se tak dohodly), že klient návrh na změnu smlouvy přijal, jestliže (i) byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, (ii) klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, (iii) banka o tomto důsledku klienta v návrhu informovala a (iv) banka v návrhu na změnu smlouvy informovala klienta o jeho právu bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět smlouvu přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnost, pokud klient takový návrh odmítne. Pokud klient návrh na změnu smlouvy odmítne, má právo smlouvu, přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Stejný způsob změny Smlouvy o kartě stanoví Podmínky karet z 10. 2. 2014 ve svém čl. I. „Předmět úpravy“ bodu 3.

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled zpráv, které zobrazila Navrhovateli v aplikaci internetového bankovníctví.

Instituce v souladu s § 94 zákona o platebním styku a s bodem 3 Obchodních podmínek z 20. 6. 2014 navrhla dne 21. 4. 2015 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 22. 6. 2015. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel návrh odmítl. Součástí Smlouvy o účtu se proto dne 22. 6. 2015 staly Obchodní podmínky k Rámcové smlouvě o poskytování platebních služeb účinné ode dne 22. 6. 2015 (dále jen „Obchodní podmínky z 22. 6. 2015“).

Instituce navrhla dne 30. 11. 2015 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 1. 2. 2016. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Tato změna Smlouvy o účtu však není vzhledem k předmětu sporu relevantní a finanční arbitr považuje za součástí Smlouvy o účtu ke dni 14. 12. 2015, tedy ke dni provedení platební transakce, která je předmětem sporu, Obchodní podmínky z 22. 6. 2015.

Finanční arbitr dále zjistil, že Instituce v souladu s čl. I. „Předmět úpravy“ bodu 3 Podmínek karet z 10. 2. 2014 navrhla dne 10. 11. 2014 Navrhovateli změnu Smlouvy o kartě s platností od 12. 1. 2015. Instituce nepostupovala v souladu s § 94 odst. 3 a 4 zákona o platebním styku, neboť nepoučila Navrhovatele o jeho právu bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět rámcovou smlouvu o platebních službách. Změna Smlouvy o kartě proto nebyla účinná.

Instituce navrhla dne 13. 4. 2015 Navrhovateli změnu Smlouvy o kartě s platností od 15. 6. 2015. Instituce nepostupovala v souladu s § 94 odst. 3 a 4 zákona o platebním styku, neboť nepoučila Navrhovatele o jeho právu bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět rámcovou smlouvu o platebních službách. Změna Smlouvy o kartě proto nebyla účinná.

Součástí Smlouvy o kartě tak byly ke dni 14. 12. 2015, tedy ke dni provedení platební transakce, která je předmětem sporu, Podmínky karet z 10. 2. 2014.

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

Platební karta je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Platební transakce, která je předmětem tohoto sporu, byla provedena na bankomatu č. ■■■ umístěném na adrese ■■■ (dále jen „Bankomat“), který provozuje společnost ■■■, odštěpný závod (dále jen „Dožádaná osoba I.“)

Výběr hotovosti platební kartou prostřednictvím Bankomatu je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku (tj. výběr hotovosti z platebního účtu). Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z Účtu mají být peněžní prostředky odepsány) a současně jako příjemce podle § 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku (Navrhovateli mají být peněžní prostředky dány k dispozici). Poskytovatelem platebních služeb je v tomto případě Instituce.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 1 odst. 1 ve spojení s § 3 odst. 2 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 spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 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 14. 12. 2015 se pokusil z Bankomatu vybrat hotovost ve výši 20.000 Kč (dále jen „Sporný výběr“), kdy po zadání PIN nedošlo ke skutečnému vydání hotovosti, přestože došlo ke stržení této částky z Účtu.

Navrhovatel tvrdí, že „[...] byl po celou dobu transakce u bankomatu sám a od bankomatu odešel až poté co mu byla vrácena platební karta, a na displeji bankomatu se zobrazilo oznámení o ukončení platební transakce.“

Následně Navrhovatel doplnil, že „na obrazovce bankomatu se objevil nápis „transakce přerušena“. Následně mu byla z bankomatu vrácena platební karta, klient nějaký čas posečkal, a protože se nic nedělo, opustil prostor bankomatu.“

Navrhovatel potvrzuje, že „[v] rámci reklamačních pravidel kartové asociace, byla reklamovaná transakce v den zahájení vrácena na účet dne 9. 1. 2015, k opětovnému stržení došlo dne 28. 1. 2015, kdy obchodník k zamítnuté transakci zaslal záznam transakce – výpis z journalu, který nehlásil chybu [...]“

6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že Sporný výběr proběhl v souladu se smluvní dokumentací, relevantními obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

Instituce tvrdí, že Platební karta byla vydána s původně nastaveným denním limitem 20.000 Kč a týdenním limitem 50.000 Kč pro všechny typy transakcí (bankomat, obchodník, internet, MOTO). Následně dne 29. 4. 2015 v 10:44 hod. provedl Navrhovatel v internetovém bankovníctví snížení denního i týdenního limitu pro internetové a MOTO transakce na 0 Kč. U ostatních limitů ke změně nedošlo.

Instituce argumentuje, že před Sporným výběrem došlo ze strany Navrhovatele k pokusu o výběr částky 25.000 Kč, který byl zamítnut z důvodu překročení denního limitu výběrů z bankomatu, jehož horní limit byl nastaven na 20.000 Kč. Instituce dále tvrdí, „že skutečnost, že Bankomat nehlásil v okamžiku, ve kterém byla předmětná platební transakce prováděna, žádnou chybu (mimo standardní zamítnutí výběru částky 25.000 Kč z důvodu překročení denního limitu), a že Žurnál jasným způsobem dokládá standardní průběh transakce, vylučuje

pochybnosti o správném provedení platební transakce. Tomu dále přispívá i fakt, že zbylé dvě transakce zaznamenané na Žurnálu, tedy transakce, která předmětné platební transakci předcházela, a transakce, která po předmětné transakci následovala, proběhly dle přesvědčení Banky také naprosto standardním způsobem.“

Instituce doplnila, že „[d]le dostupných informací všechny transakce proběhlé prostřednictvím bankomatů v České republice jsou dle nařízení kartové asociace (MasterCard) procesovány přes čip.“

Instituce tvrdí, že časové údaje týkající se Sporného výběru se v Institucí předkládaných podkladech (především žurnálu, autorizačním logu Platební karty a náhledů do autorizačního systému) mohou lišit. Instituce vysvětluje, že tyto nesrovnalosti je nutné připisovat především nejednotnosti nastaveného času u jednotlivých institucí, které dokumenty a informace, které Instituce předkládá, původně zpracovaly. Instituce tvrdí, že žurnál Bankomatu získala od svého procesora kartových transakcí (First Data), autorizační log Platební karty poskytla sama a autorizační systém, do kterého Instituce poskytuje náhled je veden společností First data. Těmto časovým odlišnostem tak není podle Instituce možné přiřkládat žádnou relevanci a Instituce má za to, že Sporný výběr proběhl standardní způsobem.

8. Sdělení Dožádané osoby I.

Dožádaná osoba I. v průběhu řízení sdělila k dotazům finančního arbitra mimo jiné toto:

- a) technickou správu Bankomatu zajišťuje společnost ■;
- b) při nevydání hotovosti se na obrazovce Bankomat objeví hlášení podle typu situace, která nastala. Informaci o nemožnosti vydat finanční hotovost vypíše bankomat i do stvrzenky, která se vytiskne. V případě, že k vydání hotovosti nemohlo dojít z důvodu restartu Bankomatu, klient nemůže být informován obrazovkou ani na stvrzence, ale klient vidí, že došlo k restartování Bankomatu a tedy nastala nestandardní situace;
- c) restart bankomatu může proběhnout řízeně na příkaz operátora, kdy dojde k dokončení transakce klienta a dopad na klienta není žádný nebo samovolně v případě závažné hardwarové chyby, kdy je transakce klienta ukončena. Dopad na klienta pak záleží, v jakém okamžiku k samovolnému restartu došlo. Klient může na obrazovce bankomatu vidět, že nastala nestandardní situace a na obrazovce se objeví logo „■“, „Out of service“, „System is starting“;
- d) v případě nevydání hotovosti se v žurnálu objeví záznam o chybě. Buď se objeví chyba určující, že se jedná o problém hardware, nebo se objeví záznam o chybě třeba v komunikaci. V případě chyby v komunikaci se v žurnálu objeví hláška „COMMUNICATION ERROR“ nebo „COMMUNICATION OFFLINE“. V případě, že nedojde k vyplacení z důvodu náhlého restartu bankomatu, objeví se v záznamu v žurnálu informace „Application Strated“. Ve všech těchto případech je následně nutné zkontrolovat Hardwarový log, který zaznamenává údaje přímo z hardwaru bankomatu a je zde zaznamenán i pohyb bankovek, případně jejich odebrání z Bankomatu, přesunutí do Rejctové/Retractové kazety;
- e) Bankomat obsahuje 5 kazet, z toho 4 kazety výběrové, které obsahují bankovky o nominálních hodnotách 100 Kč, 500 Kč, 1.000 Kč, 2.000 Kč a 1 kazetu odhazovací (odpadní). Odpadní kazeta je určena pro bankovky L4 unfit, tedy bankovky vytažené z výběrových kazet a vyhodnocené jako nevhodné (poškozené, špinavé) pro vydání klientovi. Bankomat neobsahuje vkladovou kazetu;
- f) dotace Bankomatu probíhá podle potřeby, většinou 1 týdně a vždy se dotuje stejný počet bankovek, tedy 200 ks bankovek o nominální hodnotě 100 Kč, 200 ks bankovek

- o nominální hodnotě 500 Kč, 420 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, 30 ks bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč;
- g) při závěrečném Bankomatu není pořizován speciální kamerový záznam;
 - h) při otevření bankomatu jsou vždy vytištěny doklady „CASH COUNTER“, následně jsou vytaženy kazety a přepočítaná hotovost. V tomto okamžiku se stavy přepočtené hotovosti zapisují do výčetek;
 - i) hotovost, která je vyjmuta z jednotlivých kazet, se přepočítává na přepážce pobočky, kde je přepočítaný stav bankovek kontrolován a v bankovním systému potvrzen druhým pracovníkem pobočky;
 - j) doklad „Výčetka, bankomat – vydáno“ je pomocný doklad k dokladu, který tiskne bankomat „CASH COUNTERS“, a tyto dva dokumenty spolu musí souhlasit; tyto dva dokumenty potvrzují počty bankovek, které zbyly v jednotlivých kazetách. Následně je celková suma výběrů z bankomatu odúčtována z účtu bankomatu tak, že je zůstatek převeden na pokladnu, která ho dotuje. Z pokladny je provedena dotace celé dotované sumy – tj. v tomto případě 600.000 Kč. Nový počet bankovek se zadá do bankovního systému (viz doklad POKLADNÍ KNIHA PŘEPÁŽKOVÉ POKLADNY a potvrdí se druhým pracovníkem.);
 - k) Bankomat při Sporném výběru vydal bankovky v nominální hodnotě 20.000 Kč, a to v rozkladu 20 x 1.000 Kč;
 - l) kamerový záznam Sporného výběru již není vzhledem k uplynutí archivační lhůty k dispozici. Kamerový záznam z Bankomatu byl namířen na obličej a jediné co bylo na kamerovém záznamu vidět, že klient byl u Bankomatu. Na hotovost není kamera nasměrována;
 - m) čas na serverech je synchronizován pomocí protokolu ntp. Bankomaty se synchronizují s časem serverovým, a to vždy po restartu nebo servisní zásahu. Rozdíl času může být +/- 1 minuta.

11. Sdělení Dožádané osoby III.

Dožádaná osoba III. v průběhu řízení sdělila k dotazům finančního arbitra toto:

- a) hardwarový log je záznam akcí hardwaru, které probíhají během operace na bankomatu. Záznam je prováděn v reálném čase a je ukládán do souboru, který je umístěn na HDD bankomatu. Následně se kopie souboru po půlnoci ukládá i na zálohový server;
- b) v rozhodném dotačním období tj. od 10. 12. 2015 do 15. 12. 2015 nedošlo k restartu Bankomat. V případě restartu bankomatu se v žurnálu bankomatu vždy objeví hláška „Application started“ nebo „Restart request“, ani jedna z těchto hlášek se v rozhodném dotačním období v žurnálu Bankomatu nezobrazila;
- c) bankomaty Dožádané osoby I. jsou provozovány jako affiliata bankomaty v rámci sítě Dožádané osoby II. a jako takové, mají ID finanční instituce ■.

12. Šetření na místě

Dne 27.7.2016 provedl finanční arbitr, resp. osoby jím pověřené šetřením ve věci v prostorách Dožádané osoby III. šetření na místě ve smyslu § 12 odst. 6 písm. c) zákona o finančním arbitrovi (dále jen „Šetření na místě“) a Dožádaná osoba III. umožnila nahlédnout do svých informačních systémů v rozsahu souvisejícím s předmětem sporu. O šetření na místě byl pořízen protokol a Dožádaná osoba III. předložila požadované podklady, které se staly součástí podkladů pro rozhodnutí finančního arbitra.

13. Pokus o smír

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

14. Právní posouzení

Finanční arbitr podle ustanovení § 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.

Předmětem sporu je posouzení nároku Navrhovatele na vydání částky Sporného výběru hotovosti ve výši 20.000 Kč z titulu odpovědnosti za nesprávně provedenou platební transakci.

Tvrdí-li Navrhovatel, že mu požadovanou částku výběru hotovosti Bankomat nevydal, je na místě takové tvrzení považovat za tvrzení o nesprávně provedené platební transakci ve smyslu § 117 zákona o platebním styku.

14.1. *Skutková zjištění*

Žurnál Bankomatu k operacím provedeným Platební kartou dne 14. 12. 2015 zaznamenal:

1. zahájení transakce („11:43:13 ->TRANSACTION START“);
2. načtení dat Platební karty („11:43:13 TRACK 2 DATA: ■“);
3. zadání PIN kódu („11:43:26 PIN ENTERED“);
4. zobrazení obrazovky s výběrem možností na Bankomatu („11:43:30 Message TM: OFF-LINE 058.htm“);
5. zadaná částka 25.000 Kč („11:43:50 AMOUNT 25000 ENTERED“);
6. zaslání požadavku na autorizaci („11:43:50 TRANSACTION REQUEST AAC C A“);
7. odpověď na požadavek na autorizaci; není možné vyplatit požadovanou hotovost („11:43:51 TRANSACTION REPLAY NEXT 050 FUNCTION 5000“);
8. transaction verification result („11:43:51 TVR: 8000040000, TSI: 6000“);
9. zadání částky 20.000 Kč („11:44:01 AMOUNT 20000 ENTERED“);
10. zaslání požadavku na autorizaci („11:44:03 TRANSACTION REQUEST AAC C A“);
11. odpověď na požadavek na autorizaci; je možné vyplatit požadovanou hotovost („11:44:05 TRANSACTION REPLAY NEXT 123 FUNCTION A040“);
12. transaction verification result („11:44:05 TVR: 8000040000, TSI: 6000“);
13. informace o počtu bankovek a z jaké kazety jsou vytaženy („11:44:15 CASH REQUEST: 00002000“);
14. informace o počtu bankovek a z jaké kazety jsou vytaženy, tedy že z kazety č. 3, bylo vytaženo 20 ks bankovek („11:44:15 CASH 3:3,20“);
15. odebrání Platební karty z Bankomatu („11:44:18 CARD (■) TAKEN“);
16. bankovky jsou nabídnuty k odebrání z bankomatu („11:44:22 CASH PRESENTED“);
17. průpis transakce do žurnálu,
(„DATUM CAS TERMINAL
14/12/15 11:44 SIAS0205
CISLO KARTY:

■POR. CISLO: 234

VYBER: 20000.00 KC

DOSTUPNY ZUSTATEK:

39120.17 KC

PECLIVE USCHOVEJTE“);

18. bankovky byly odebrány z Bankomatu („11:44:23 CASH TAKEN“);

19. konec transakce („11:44:28 <- TRANSACTION END“).

Autorizační log Platební karty k operacím provedeným dne 14. 12. 2015 Platební kartou zaznamenal:

1. datum a čas uskutečnění operace („14. 12. 2015“, „11:44:38“), číslo Platební karty („■“), číslo terminálu („■“), název terminálu („■“), název vlastníka terminálu („■“), město („■“), země („CZ“), ID banky vlastníka terminál/bankomat („■“ – tedy ■), výsledek transakce („061“ – zamítnuto překročen limit), částka („2500000“), kód měny („203“ – CZK), typ transakce [„210“ – Authorization response (standardní transakce)];
2. datum a čas uskutečnění operace („14. 12. 2015“, „11:44:51“), číslo Platební karty („■“), číslo terminálu („■“), název terminálu („■“), název vlastníka terminálu („■“), město („■“), země („CZ“), ID banky vlastníka terminál/bankomat („■“ – tedy ■), výsledek transakce („000“ – schváleno), částka („2000000“), kód měny („203“ – CZK), typ transakce [„210“ – Authorization response (standardní transakce)].

Z detailů transakcí „Transaction details (All)“ finanční arbitr zjistil, že jak při pokusu o výběr hotovosti 25.000 Kč, tak při Sporném výběru, došlo k načtení dat Platební karty prostřednictvím chipu „card technology“, „2chip – international“. Finanční arbitr tak uzavírá, že Sporný výběr byl proveden originál Platební kartou, což je v souladu se samotným tvrzením Navrhovatele.

Žurnál Bankomatu v případě operace provedené dne 14. 12. 2015 Platební kartou zaznamenal výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč. Žurnál bankomatu současně nezaznamenal žádnou chybu.

Žurnál bankomatu je záznamem všech operací uskutečněných bankomatem za dané období (úspěšné i neúspěšné výběry hotovosti, dotazy na zůstatek, záznamy o dotaci a závěrečné bankomatu), který pořizuje bankomat při své činnosti. Autorizační log platebního prostředku je elektronickým 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). Žurnál Bankomatu i autorizační log Platební karty považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu je vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá. Nadto žurnál Bankomatu považuje finanční arbitr za dostatečně věrohodný, neboť v tomto případě má svůj původ mimo strany sporu.

Finanční arbitr si dále opatřil hardwarový log Bankomatu, který zaznamenává akce, které probíhají na Bankomatu během operací, který mu předložila Dožádaná osoba III.

Při šetření na místě Dožádaná osoba III. umožnila finančnímu arbitrovi nahlédnout do jejího vnitřního systému, konkrétně pak do hardwarového logu Bankomatu a podala konkrétní vysvětlení k údajům zaznamenaným v hardwarovém logu

Z Šetření na místě a hardwarového logu Bankomatu k Spornému výběru dne 14. 12. 2015 vyplývá:

1. v čase 11:44:13 hod. bylo z kazety 3 vytaženo 20 bankovek („3AC=2866 Current number of notes (3)“ „2866“, 3NDV=2887 Number of notes in the device(3)“ „2887“, 3LOW=0050 Minimum quantity specification(3)“ „50“, 3L_D=20 Number of notes (2-digit)(3)“ „20“);
2. v čase 11:44:15 hod. byly bankovky vytaženy z příslušné kazety, pohybují se po dráze Bankomatu směrem k otvoru pro výdej bankovek, tzv. output box, kde ale ještě nejsou nabízeny Navrhovateli („SHUT=C Status of output tray shutter/rocker“ „Closed and locked“, MON=N Status of note output“ „NO cash accessible to customer (C-OUT)“, „TER=0 Transport error“ „OK“, „TS=12 Transport status“ „12 Cassette→Stacker“, „TF=N Dispensing transport free“ „Cash paths were not free“);
3. v čase 11:44:21 hod. byly bankovky z trezoru přesunuty do output boxu („3AC=2866 Current number of notes (3)“ „2866“, 3NDV=2887 Number of notes in the device(3)“ „2867“, 3LOW=0050 Minimum quantity specification(3)“ „50“, 3L_D=20 Number of notes (2-digit)(3)“ „00“);
4. v čase 11:44:22 hod. byly bankovky nabízeny k odebrání, čidlo umístěné na output boxu detekuje, že bankovky se již nacházejí v otvoru pro výdej bankovek a v tomto okamžiku nebyly ještě z otvoru odebrány [tento údaj se pak vztahuje k záznamu v žurnálu Bankomatu v čase „11:44:22 CASH PRESENTED“], („SHUT=U Status of output tray shutter/rocker“ „undefiend“, MON=P Status of note output“ „Cash accessible to customer (C-OUT)“, „TER=0 Transport error“ „OK“, „TS=45 Transport status“ „45 Stop over (output direction)→Output tray“, „TF=N Dispensing transport free“ „Cash paths were not free“);
5. v čas 11:44:30 hod. byly bankovky odebrány z bankomatu; žádná bankovka se nenachází na dráze. Sutter (otvor pro výdej bankovek) je zavřený a žádná chyba nebyla zaznamenána. [tento údaj se pak vztahuje k záznamu v žurnálu Bankomatu v čase „11:44:28 TRANSACTION END“], („SHERR=N Error at output tray shutter/rocker“ „No error“, „SHUT=C Status of output tray shutter/rocker“ „Closed and locked“, MON=W Status of note output“ „Cash was withdrawn (C-OUT)“, „TER=0 Transport error“ „OK“, „TS=12 Transport status“ „00 No notes available“, „TF=Y Dispensing transport free“ „Cash paths were free and output tray is closed“).

Ani z hardwarového logu Sporného výběru nevyplývá, že by v průběhu Sporného výběru došlo k chybě a že by Bankomat částku platební transakce Navrhovateli nevydal.

Hardwarový log zaznamenal stav rejectové (odpadní) kazety bezprostředně před Sporným výběrem a bezprostředně po Sporném výběru:

1. v čase 11:44:13 hod. bylo v rejectové kazetě 7 bankovek („RACT=0007 REJECT COUNTER“ „0007“);
2. v čase 12:03:47 hod. bylo v rejectové kazetě 7 bankovek („RACT=0007 REJECT COUNTER“ „0007“).

Tedy v průběhu Sporného výběru nedošlo k navýšení počtu bankovek v rejectové (odpadní) kazetě, tj. žádná bankovka neodpadla do odpadní kazety v průběhu Sporného výběru, což svědčí závěru, že bankovky byly Bankomatem vydány.

Finanční arbitr posuzoval jako podklad i celý žurnál Bankomatu od dotace do závěrky. Obecně, při tzv. dotaci bankomatu je do každého bankomatu vložena počáteční hotovost.

Hotovost je do bankomatu vkládána v uzavřených kazetách, jejichž počet záleží na typu bankomatu. Kromě kazet, které obsahují hotovost, se do bankomatu vkládají i kazety prázdné, které slouží k zadržení podezřelých či poškozených bankovek, popř. pokud se jedná zároveň o bankomat vkladový, vkládá se do bankomatu také prázdná kazeta či kazety sloužící pro shromažďování přijaté hotovosti. Při tzv. závěrce bankomatu jsou potom všechny kazety z bankomatu vyjmuty (popř. je vyjmuta také hotovost, která se nachází mimo kazety v odpadním prostoru či jinde v bankomatu v důsledku zaseknutí bankovek) a následně je provedeno přepočítání hotovosti, která v nich je nalezena. Současně se provede nová dotace bankomatu.

Pro tento případ, ze záznamu o dotaci v žurnálu Bankomatu finanční arbitr zjistil, že při dotaci byly do Bankomatu vloženy čtyři kazety s hotovostí. Do kazety s pořadovým číslem 1 bylo vloženo celkem 200 bankovek v nominální hodnotě 100 Kč (v žurnálu je uvedeno „*TYPE 1 = TOTAL: 00200*“), do kazety s pořadovým číslem 2 bylo vloženo 200 bankovek v nominální hodnotě 500 Kč (v žurnálu je uvedeno „*TYPE 2 = TOTAL: 00200*“), do kazety s pořadovým číslem 3 bylo vloženo 420 bankovek v nominální hodnotě 1.000 Kč (v žurnálu je uvedeno „*TYPE 3 = TOTAL: 00420*“) a do kazety s pořadovým číslem 4 bylo vloženo 30 bankovek v nominální hodnotě 2.000 Kč (v žurnálu je uvedeno „*TYPE 4 = TOTAL: 00030*“). Do Bankomatu tak byla při dotaci vložena hotovost v celkové hodnotě 600.000 Kč. Do Bankomatu byla dále vložena odpadní kazeta (v žurnálu je uvedeno „*REJECT CASSETTE INSERTED*“).

Finanční arbitr v rámci zkoumání žurnálu Bankomatu spočítal, že při jednotlivých platebních transakcích Bankomat za celé dotační období vydal celkem 11 bankovek z kazety 1 (tedy 1.100 Kč), 133 bankovek z kazety 2 (tedy 66.500 Kč), 406 bankovek z kazety 3 (tedy 406.000 Kč) a 26 bankovek z kazety 4 (tedy 52.000 Kč). Bankomat tedy podle jednotlivých záznamů o platebních transakcích zachycených v žurnálu vydal za toto dotační období celkem 525.600 Kč. Tato zjištění odpovídají záznamu o závěrce v žurnálu Bankomatu (v žurnálu je uvedeno: „*TYPE 1*“ „*+DISPENSED: 00011*“, „*TYPE 2*“ „*+DISPENSED: 00133*“, „*TYPE 3*“ „*+DISPENSED: 00406*“, „*TYPE 4*“ „*+DISPENSED: 00026*“).

Žurnál v záznamu o závěrce uvádí, jaká výše hotovosti zbyla v Bankomatu při závěrce Bankomatu, přičemž ze záznamu vyplývá, že v kazetě 1 (bankovky nominální hodnoty 100 Kč) zbylo 188 bankovek, v kazetě 2 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) zbylo 66 bankovek a v kazetě 3 a kazetě 4 nezbyly žádné bankovky. To vyplývá ze záznamu „*TYPE 1*“ „*CASSETTE: 00188*“, „*TYPE 2*“ „*CASSETTE: 00066*“, „*TYPE 3*“ „*CASSETTE: 00000*“, „*TYPE 4*“ „*CASSETTE: 00000*“. V kazetě 1 tedy podle žurnálu zbylo 18.800 Kč, v kazetě 2 zbylo 33.000 Kč. Všechny zbylé bankovky se pak nacházely v odpadní kazetě (neboť jsou všechny uvedeny v řádku označeném „*REJECTED*“). Z kazety 1 (bankovky nominální hodnoty 100 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena 1 bankovka (celkem 100 Kč), z kazety 2 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena 1 bankovka (celkem 500 Kč), z kazety 3 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) bylo do odpadní kazety vyřazeno 14 bankovek (celkem 14.000 Kč) a z kazety 4 (bankovky nominální hodnoty 2.000 Kč) byly do odpadní kazety vyřazeny 4 bankovky (celkem 8.000 Kč). To vyplývá ze záznamů „*TYPE 1*“ „*+REJECTED: 00001*“, „*TYPE 2*“ „*+REJECTED: 00001*“, „*TYPE 3*“ „*+REJECTED: 00014*“ a „*TYPE 4*“ „*+REJECTED: 00004*“. V odpadní kazetě tedy podle žurnálu při závěrce bylo celkem 22.600 Kč.

Do Bankomatu tedy bylo podle žurnálu při dotaci vloženo 600.000 Kč, 525.600 Kč bylo při platebních transakcích vydáno klientům, 22.600 Kč zbylo v odpadní kazetě a v kazetě 1 a kazetě 2 zbylo 51.800 Kč. Ze žurnálu Bankomatu tedy nevyplývá, že by v Bankomatu

zůstala jakákoliv zbytková hotovost, která by odpovídala částce 20.000 Kč, kterou podle tvrzení Navrhovatele Bankomat nevydal.

Údaje o dotaci a závěrce ze žurnálu je však vždy třeba porovnat se záznamy o tom, kolik bankovek a v jakých hodnotách bylo do bankomatu (resp. do kazet, které byly následně vloženy do bankomatu) skutečně vloženo, tedy s protokolem o dotaci bankomatu, a o tom, kolik bankovek a v jakých hodnotách se v bankomatu (resp. v jednotlivých kazetách, které byly vyjmuty z bankomatu) skutečně nacházelo při závěrce bankomatu, tedy s protokolem o závěrce bankomatu.

Jako protokol o dotaci a závěrce Bankomatu, Dožádaná osoba I. předložila Pokladní knihu přepážkové poklady ze dne 10. 12. 2015, Výčetu Bankomat vydáno ze dne 10. 12. 2015 a Výčetu bankomat dotace ze dne 10. 12. 2015 a Pokladní knihu přepážkové poklady ze dne 15. 12. 2015, Výčetu Bankomat vydáno a Výčetu bankomat dotace ze dne 15. 12. 2015.

Z Pokladní knihy přepážkové poklady ze dne 10. 12. 2015, Výčety Bankomatu vydáno ze dne 10. 12. 2015 a Výčety bankomatu dotace ze dne 10. 12. 2015, vyplývá, že po zaúčtování zbylé hotovosti z Bankomatu, resp. po zaúčtování celkové sumy všech výběrů z předchozího dotačního období do pokladny bylo při dotaci dne 10. 12. 2015 do Bankomatu vloženo 30 ks bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, 420 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, 200 ks bankovek o nominální hodnotě 500 Kč a 200 ks bankovek o nominální hodnotě 100 Kč, tedy celkem, stejně jak uvedeno v záznamu o dotaci v žurnálu Bankomatu, 600.000 Kč.

Z Výčety Bankomatu vydáno ze dne 15. 12. 2015, vyplývá, že při závěrce dne 15. 12. 2015 zbyly v Bankomatu 4 ks bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, 14 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, 67 ks bankovek o nominální hodnotě 500 Kč a 189 ks bankovek o nominální hodnotě 100 Kč, celkem tedy 74.400 Kč, stejně jako součet zbylých bankovek v kazetě 1 a kazetě 2 a bankovek nacházejících se v odpadní kazetě v závěrce žurnálu Bankomatu a z Pokladní knihy přepážkové poklady ze dne 15. 12. 2015 pak vyplývá, že tato zbylá hotovost z bankomatu, resp. celková suma všech výběrů za toto dotační období pak byla zaúčtována do pokladny.

Údaje ze žurnálu Bankomatu se tedy od záznamu týkajících se dotace a závěrky neliší.

14.2. Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci

Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci upravuje § 117 zákona o platebním styku, který ve svém odst. 1 stanoví: „*Poskytovatel plátce odpovídá za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže plátci a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele příjemce. Jestliže neodpovídá za nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel plátce plátci, odpovídá za ni poskytovatel příjemce příjemci.*“

V tomto případě, protože povinností Instituce jako poskytovatele platebních služeb plátce nebylo připsat částku platební transakce na účet poskytovatele platebních služeb příjemce, nýbrž vydat částku platební transakce příjemci v hotovosti, je nutno vykládat § 117 odst. 1 zákona o platebním styku tak, že Instituce odpovídá za nesprávně provedenou platební transakci Navrhovateli, ledaže doloží, že částku platební transakce řádně a včas vydala.

Důkazní břemeno týkající se správnosti provedení platební transakce tak tíží Instituci, neboť ustanovení § 120 odst. 1 zákona o platebním styku stanoví, že „*[j]estliže uživatel (tedy Navrhovatel – pozn. finančního arbitra) tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval*

nebo že byla provedena nesprávně, je poskytovatel (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) 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.“

Z žurnálu Bankomatu, autorizačního logu Platební karty, hardwarového logu ani záznamu o dotaci nevyplývalo, že by Bankomat hotovost ve výši 20.000 Kč nevydal.

Žádný z dokladů o Sporném výběru totiž neobsahuje žádný záznam o tom, že by při jejím provádění došlo k jakékoliv chybě na Bankomatu. Tedy finanční arbitr nezjistil žádnou skutečnost, která by svědčila tvrzení Navrhovatele, že na obrazovce Bankomatu se objevila hláška, že provoz byl přerušen. Nadto celková hodnota bankovek, které byly při dotaci dne 10. 12. 2015 do Bankomatu vloženy, se rovná součtu bankovek, které byly podle žurnálu vydány klientům, a bankovek, které byly při závěrce dne 15. 12. 2014 v Bankomatu nalezeny. V Bankomatu tak nebylo nalezeno více bankovek, než kolik v něm podle dostupných záznamů mělo být. Ze všech těchto důvodů finanční arbitr dospěl k závěru, že spornou částku 20.000 Kč Bankomat uživateli nezadržel.

Finanční arbitr současně srovnal údaje poskytnuté žurnálem Bankomatu s údaji zapsanými v autorizačním logu Platební karty. Každá transakce, která se uskuteční platební kartou prostřednictvím Bankomatu je tak zapsána nejen v žurnálu bankomatu, který byl při platební transakci použit, ale rovněž i v autorizačním logu konkrétní platební karty. K tomu finanční arbitr podotýká, že se jedná o dva na sobě nezávislé záznamy o téže události a finanční arbitr nezjistil, že by se tyto záznamy lišily.

Finanční arbitr nezjistil, že by v rozhodné době k Dožádané osobě I. byly podány jiné reklamace související s Bankomatem.

V případě Sporného výběru finanční arbitr nezískal obrazový záznam z kamery umístěné na Bankomatu nebo v jeho bezprostředním okolí. Žádný právní předpis neukládá provozovatelům bankomatů povinnost snímat bankomat a jeho bezprostřední okolí kamerou. Finanční arbitr proto nemůže Instituci vytýkat, že obrazový záznam z kamery nemá (v tomto případě z důvodu uplynutí archivační lhůty), když ani případný kamerový záznam pořízený v dostatečném rozlišení a kvalitě by nezachycoval výběr peněz z výdejního otvoru, neboť podle vyjádření Dožádané osoby I. je snímání umístěné kamery nastaveno tak, že zachycuje pouze osobu, která transakci na Bankomatu provádí. Ani případný kamerový záznam by tak nezachycoval, zda Bankomat uživateli hotovost vydal.

Pak tedy platí, že neexistují-li o určité skutečnosti přímé důkazy, může Instituce unést důkazní břemeno pomocí důkazů nepřímých. V takovém případě je však potřeba vždy důkladně vyhodnotit veškeré okolnosti případu a mít k dispozici nikoli pouze jediný a osamocený nepřímý důkaz. Jednotlivé nepřímé důkazy nabývají důkazního významu teprve ve spojitosti s jinými nepřímými důkazy a teprve existence několika nepřímých důkazů umožní dohromady utvořit logický závěr o existenci určité skutečnosti.

Neexistují-li o určité skutečnosti přímé důkazy, může Instituce unést důkazní břemeno pomocí nepřímých důkazů. V takovém případě je potřeba vždy důkladně vyhodnotit veškeré okolnosti případu a mít k dispozici nikoli pouze jediný a osamocený nepřímý důkaz. Jednotlivé nepřímé důkazy nabývají důkazního významu teprve ve spojitosti s jinými nepřímými důkazy a teprve existence několika nepřímých důkazů umožní dohromady utvořit logický závěr o existenci určité skutečnosti.

Současně je nutno hledat spravedlivou rovnováhu, která bude na jedné straně respektovat skutečnost, že důkazní břemeno tíží poskytovatele platebních služeb, ale na druhou stranu by měla dát poskytovateli platebních služeb reálnou možnost toto důkazní břemeno unést a nevytvářet prostor pro zneužití institutu odpovědnosti za nesprávně provedenou platební transakci ze strany uživatele platebních služeb.

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 nabýt jistoty (přesvědčení) o tom, že se tato skutečnost opravdu stala (že je pravdivá); nestačí, lze-li usuzovat pouze na možnost její pravdivosti (na její pravděpodobnost) ...*“.

15. K výroku rozhodnutí

Finanční arbitr v souladu se zásadou volného hodnocení důkazů vyhodnotil veškeré podklady, které získal, podle své úvahy, a to každý podklad jednotlivě a všechny podklady ve své vzájemné souvislosti, přičemž pečlivě přihlédl ke všemu, co vyšlo v řízení najevo.

Na základě provedení dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že zjištěný skutkový stav vede s vysokou mírou pravděpodobnosti k závěru, že Sporný výběr byl proveden tak, jak byl Institucí zaúčtován, tedy jako žádost o výběr částky 20.000 Kč a vydání částky 20.000 Kč v počtu 20 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, a že v řízení nevyšly najevo skutečnosti, které by připouštěly opačný závěr a nasvědčovaly tomu, že Bankomat částku 20.000 Kč nevydal.

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 námítky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námítky se lze vzdát. Včas podané námítky mají odkladný účinek.

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

V Praze dne 8. 12. 2016

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr