



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: FA/5700/2014
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): 456/PS/2013

Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl podle § 16 a § 24 zákona o finančním arbitrovi s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení zahájeném podle § 8 zákona o finančním arbitrovi dne 20. 6. 2013, vedeném pod reg. č. 456/PS/2013, na návrh obchodní společnosti ■ (dále též „Navrhovatelka“), proti společnosti UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., IČO 649 48 242, se sídlem Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, registrační číslo 5403 (dále též „Instituce“), o námitkách Navrhovatelky ze dne 21. 2. 2014, evid. č. FA/1221/2014, proti nálezu finančního arbitra ze dne 6. 2. 2014, evid. č. FA/886/2014, takto:

Námitky navrhovatelky, obchodní společnosti ■, ze dne 21. 2. 2014, evid. č. FA/1221/2014, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 6. 2. 2014, evid. č. FA/886/2014, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

Odůvodnění:

1. Řízení o návrhu

Návrhem na zahájení řízení před finančním arbitrem ze dne 20. 6. 2013 se Navrhovatelka domáhala na Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 20.000 Kč, které jí, jak tvrdí Navrhovatelka, nevydal bankomat při výběru hotovosti.

V řízení o návrhu finanční arbitr shromáždil jako relevantní důkazní prostředky zejména Smlouvu o vedení běžného účtu a dalších produktů Živnostenské banky, a.s., pro osoby právnické (dále jen „Smlouva o účtu“) ze dne 19. 12. 2003, na základě které Instituce zřídila a vede Navrhovatelce účet č. ■ (dále jen „Účet“), Smlouvu č. ■ ze dne 19. 12. 2003 o vydání a používání karty VISA Bussiness a přístupu k funkcím samoobslužné zóny - Firemní karty (dále jen „Smlouva o kartě“), na základě které Instituce ■ (dále jen „Jednatelka Navrhovatelky“), jako držitelé vydala dne 12. 1. 2011 platební kartu č. 4790 7332 7822 5299 (dále jen „Platební karta“).

V řízení o návrhu finanční arbitr zjistil, že dne 9. 5. 2013 provedla Jednatelka Navrhovatelky od 9:22 hod. do 9:27 hod. s použitím Platební karty celkem 4 operace, a to ve třech různých bankomatech. V prvním bankomatu, který provozuje společnost GE Money Bank, a.s. (dále jen

„Bankomat GEMB“) provedla dva pokusy o výběr hotovosti, v druhém bankomatu, který provozuje společnost Pharro Praha CZ a.s. (dále jen „Bankomat Pharro“), zadala pokyn k výběru hotovosti ve výši 20.000 Kč, přičemž Jednatelka Navrhovatelky tvrdí, že výběr nebyl úspěšný, protože Bankomat Pharro požadovanou hotovost nevydal (dále jen „Sporná transakce“), a v třetím bankomatu, který provozuje společnost Československá obchodní banka, a.s. (dále jen „Bankomat ČSOB“) provedla úspěšný výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč.

Finanční arbitr zjistil, že žurnály všech bankomatů zachytily předmětné operace provedené Platební kartou způsobem, který odpovídal záznamům v autorizačním logu Platební karty. Žurnál Bankomatu Pharro neobsahoval žádné informace o tom, že by při Sporné transakci nedošlo k nevydání bankovek nebo o nedokončení výběru či jiné chybě. Finanční arbitr současně zjistil, že ani záznam o dotaci a závěrce Bankomatu Pharro nepotvrdil, že by v něm byl za dotační období, do kterého spadá Sporná transakce, zjištěn přebytek hotovosti, který by odpovídal částce 20.000 Kč.

Po právním posouzení všech shromážděných podkladů dospěl finanční arbitr k závěru, že při výběru hotovosti ve výši 20.000 Kč z bankomatu Pharro nedošlo k nesprávnému provedení platební transakce (tedy k nevydání hotovosti), jak tvrdila Navrhovatelka, a uzavřel, že Sporný výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč byl proveden správně a Bankomat Pharro požadovanou hotovost vydal.

3. Námítky Navrhovatelky

Navrhovatelka nesouhlasí, že by dne 9. 5. 2013 nikoho nekontaktovala, naopak tvrdí, že kontaktovala Instituci, která jí sdělila, že se taková situace může stát, že peněžní prostředky jí budou do 10 dnů vráceny a že není potřeba kontaktovat Policii ČR.

Navrhovatelka dále namítá, že v Nálezu chybí informace, že obdobný případ se již v Bankomatu Pharro stal, když hotovost v Bankomatu Pharro našla cizí osoba, která ji odevzdala na Policii ČR.

Navrhovatelka navrhuje zajistit potvrzení, že jednotlivé bankomaty jsou nastaveny na stejný čas a dopočítává, že i s přechodem od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB, který podle jejího tvrzení trvá 35 sekund, existoval dostatečný časový prostor na kontrolu Bankomatu Pharro.

Navrhovatelka tvrdí, že sledovala výběr hotovosti v Bankomatu Pharro provedený třetí osobou, přičemž od odebrání platební karty do vydání hotovosti uběhlo 5 sekund.

Navrhovatelka poukazuje na pravděpodobnost selhání techniky a domnívá se, že Bankomat Pharro hotovost pravděpodobně vydal, je však přesvědčena, že se tak nestalo po 5, 10 nebo dokonce 30 sekundách, ale později. Podle Navrhovatelky mohl hotovost odebrat teprve klient při dalším výběru.

Navrhovatelka v průběhu řízení o námitkách doplnila, že dne 29. 4. 2014 provedla prostřednictvím Bankomatu Pharro de facto kontrolní výběr hotovosti ve výši 18.000 Kč, přičemž celý výběr trval 31 sekund, a to od vložení Platební karty do vydání hotovosti. Navrhovatelka dále tvrdí, že spolu s 35 sekundami potřebnými na přechod od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB jí zbyla téměř celá 1 minuta na kontrolu, zda se na Bankomatu Pharro nenachází nástražný systém.

4. Vyjádření Instituce

Instituce s Nálezem souhlasí.

5. Řízení o námitkách

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.

Navrhovatelka podala námitky v zákonem stanovené lhůtě. Finanční arbitr posoudil podané námitky v souladu s § 81 a § 82 správního řádu jako přípustné.

Podle § 50 odst. 1 správního řádu platí, že „[p]odklady pro vydání rozhodnutí mohou být zejména návrhy účastníků, důkazy, skutečnosti známé správnímu orgánu z úřední činnosti, podklady od jiných správních orgánů nebo orgánů veřejné moci, jakož i skutečnosti obecně známé“. Podle rozhodnutí Nejvyššího správního soudu č. 1 As 33/2011 pak „Správní orgán nemusí uvádět zdroj, z něhož se dozvěděl o existenci obecně známé skutečnosti. Naproti tomu musí uvést, ze které jeho konkrétní úřední činnosti či postupu jsou mu známé tzv. úřední skutečnosti.“

Finanční arbitr při shromažďování podkladů pro vydání Nálezu podle jeho názoru provedl všechny důkazy, které jsou při výběru hotovosti z bankomatu relevantní a obvyklé. Finanční arbitr opakuje shromážděné podklady, na základě kterých vydal napadený Nález a ze kterých vyplynulo, že Jednatelka Navrhovatelky dne 9. 5. 2013 nejprve přibližně v 09:22 hod. provedla pokus o výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč prostřednictvím Bankomatu GEMB, který však měl prázdnou výdejní kazetu, a proto požadovanou hotovost nevydal. Přibližně v 09:24 hod. Jednatelka Navrhovatelky opět vložila Platební kartu do Bankomatu GEMB, ale ještě před zadáním čísla PIN transakci zrušila. Poté Jednatelka Navrhovatelky přešla k Bankomatu Pharro, prostřednictvím kterého přibližně v 09:25 hod. provedla výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč. Následně Jednatelka Navrhovatelky prostřednictvím Bankomatu ČSOB provedla přibližně v 09:27 hod. další výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč.

V řízení o námitkách vzal finanční arbitr za další z podkladů i výsledky šetření na místě ze dne 17. 4. 2014, které provedl v jiném řízení vedeném před finančním arbitrem (dále jen „Šetření na místě“). Finanční arbitr také provedl vlastní kontrolní výběry z Bankomatu Pharro a Bankomatu ČSOB, a to dne 9. 5. 2014 (dále jen „Kontrolní výběr I.“), a dne 3. 7. 2014 (dále jen „Kontrolní výběr II.“). Finanční arbitr v řízení o námitkách rovněž vycházel i z tvrzení Navrhovatelky o jí provedeném výběru hotovosti prostřednictvím Bankomatu Pharro dne 29. 4. 2014 (dále jen „Výběr N“). Všechny shromážděné podklady a výsledky jejich posouzení pak finanční arbitr v řízení o námitkách porovnal s podklady shromážděnými o Sporné transakci a transakci následující po Sporné transakci provedené prostřednictvím Bankomatu ČSOB.

Ad Šetření na místě

Předmětem Šetření na místě byl bankomat společnosti Pharro Praha CZ a.s. č. S6CY0007 umístěný v obchodním centru AFI Palace, Masarykovo náměstí 1484, 530 02 Pardubice (dále jen „Bankomat Pharro Pardubice“), tedy bankomat shodného typu (tj. modelová řada NCR Easy Point, model 5362 a výrobce NCR) jako Bankomat Pharro, a to včetně softwarového vybavení. Při Šetření na místě byly za účasti instituce, provozovatele Bankomatu Pharro Pardubice a osob, které finanční arbitr pověřil šetřením ve věci, provedeny simulace situací, při kterých Bankomat Pharro Pardubice z důvodu chyby (závady) či jiné skutečnosti nevydá požadovanou hotovost. Finanční arbitr posuzoval, zda a jakým způsobem byly tyto simulované situace zaznamenány v žurnálu Bankomatu

Pharro Pardubice. Konkrétně se pak jednalo o simulace těchto operací, resp. zkušební výběry hotovosti:

- 1) výběr hotovosti ve výši 30.000 Kč; tento výběr proběhl korektně, od okamžiku zahájení vydávání platební karty do ukončení výdeje požadované hotovosti uběhlo 20 sekund; záznam transakce v žurnálu odpovídá průběhu simulované operace;
- 2) výběr hotovosti po vyjmutí výběrových kazet; Bankomat Pharro Pardubice přibližně za 33 sekund po vydání platební karty zobrazil upozornění „*NENÍ MOŽNÉ POKRAČOVAT V POŽADOVANÉ TRANSAKCI PROSÍM, ODEBERTE VAŠI KARTU*“; žurnál zaznamenal tuto transakci jako zamítnutou s kódem chyby „**0521*2*E*200000000,M-01,R-10300*“, což podle manuálu k identifikaci chybových hlášení v žurnálu znamená, že v Bankomatu Pharro Pardubice není kazeta, ze které mají být bankovky vydány;
- 3) výběr hotovosti po blokaci výdejních cest bankovkou; Bankomat Pharro Pardubice odhodil bankovku, která výdejní cesty blokovala, do odpadní schránky a bankovku určenou k výdeji vydal uživateli; požadovanou částku tak Bankomat Pharro Pardubice korektně vydal přibližně za 15 sekund od vydání platební karty, přičemž záznam v žurnálu odpovídá průběhu simulované platební transakce (tedy bez zobrazení chyby);
- 4) výběr hotovosti, během něhož dojde k blokaci výdejního prostoru; Bankomat Pharro Pardubice přibližně za 14 sekund po vydání platební karty zobrazil upozornění „*POSLEDNÍ TRANSAKCE BYLA ZRUŠENA PROSÍM, ODEBERTE VAŠI KARTU*“; žurnál zaznamenal tuto transakci jako zamítnutou s kódem chyby „**0525*2*E*300010000,M-05, R-10100*“, což podle manuálu k identifikaci chybových hlášení v žurnálu znamená, že chyba nastala na výdeji hotovosti, že došlo k selhání senzorů anebo zaseknutí bankovek, přičemž není znám počet skutečně vydaných bankovek;
- 5) výběr hotovosti, během něhož je po celou dobu blokován výdejní prostor bankovkou z předcházející transakce, kdy bankovka z této transakce zůstala na čidle Bankomatu Pharro Pardubice; Bankomat Pharro Pardubice vůbec nezahájil výběr hotovosti a zobrazil upozornění „*PROMIŇTE, ALE V SOUČASNÉ DOBĚ NENÍ MOŽNÉ VYDAT HOTOVOST PŘEJETE SI DALŠÍ TRANSAKCI? ANO NE*“; žurnál zaznamenal tuto transakci jako zamítnutou, nespécifikoval však kód chyby;
- 6) výběr hotovosti při shoení řemene podavače; Bankomat Pharro Pardubice přibližně za 29 sekund po vydání platební karty zobrazil upozornění „*NENÍ MOŽNÉ POKRAČOVAT V POŽADOVANÉ TRANSAKCI PROSÍM, ODEBERTE VAŠI KARTU*“; žurnál zaznamenal tuto transakci jako zamítnutou s kódem chyby „**0527*2*E*200000000,M-05, R-10100*“, což podle manuálu k identifikaci chybových hlášení v žurnálu znamená, že chyba nastala na výdeji hotovosti, že došlo selhání senzorů anebo zaseknutí bankovek, přičemž nebyla vydána žádná bankovka;
- 7) výběr hotovosti, při kterém je od začátku odpojeno spojení Bankomatu Pharro Pardubice s autorizačním centrem; Bankomat Pharro Pardubice vůbec nezahájil výběr hotovosti a zobrazil nejprve upozornění „*ČAS NA PROVEDENÍ TRANSAKCE UPLYNUL ODEBERTE VAŠI KARTU*“ a poté „*BANKOMAT DOČASNĚ MIMO PROVOZ TELLER TEMPORARILY OUT IF SERVICE*“; žurnál tuto operaci vůbec nezaznamenal;
- 8) výběr hotovosti, při kterém je po autorizaci požadavku autorizačním centrem odpojeno spojení Bankomatu Pharro Pardubice s autorizačním centrem; Bankomat Pharro Pardubice hotovost korektně vydal a poté zobrazil upozornění „*ČAS NA PROVEDENÍ TRANSAKCE UPLYNUL ODEBERTE VAŠI KARTU*“ a poté „*BANKOMAT DOČASNĚ MIMO PROVOZ TELLER TEMPORARILY OUT IF SERVICE*“, záznam v žurnálu potvrdil výdej hotovosti v požadované výši; podle vysvětlení společnosti Pharro Praha CZ, a.s. zaznamenal Bankomat Pharro Pardubice transakci do žurnálu po obnově spojení;

- 9) výběr hotovosti, při kterém je odpojeno spojení Bankomatu Pharro Pardubice s autorizačním centrem a současně dojde k blokadě výdejního prostoru; Bankomat Pharro Pardubice požadovanou částku hotovosti nevydal, zobrazil upozornění „ČAS NA PROVEDENÍ TRANSAKCE UPLYNUL ODEBERTE VAŠI KARTU“ a poté „BANKOMAT DOČASNĚ MIMO PROVOZ TELLER TEMPORARILY OUT OF SERVICE“; do žurnálu Bankomat Pharro Pardubice zaznamenal pouze kód chyby „*0532*2*E*300010000,M-05, R-10100“, což podle manuálu k identifikaci chybových hlášení v žurnálu znamená, že chyba nastala na výdeji hotovosti, že došlo selhání senzorů anebo zaseknutí bankovek, přičemž není znám počet skutečně vydaných bankovek.

Z provedeného šetření na místě finanční arbitr zjistil, že v případě, že k výdeji požadované hotovosti nedojde anebo při něm dojde k potížím takového charakteru, že Bankomat Pharro Pardubice nevydá požadovanou hotovost v celém objemu nebo jeho části, potom existuje záznam jako provedení operace s výsledkem („TRANSAKCE ZAMÍTNUTA“) a kód chyby, v některých pouze provedení operace s výsledkem („TRANSAKCE ZAMÍTNUTA“), v některých pouze kód chyby a v některých záznam neprovede vůbec, avšak pokud Bankomat Pharro Pardubice požadovanou hotovost v celém objemu uživateli vydá (a to i v případě, že nadto dojde k nějaké nestandardní situaci), zaznamená do žurnálu vždy „VYBER“ a „CASTKA:“ spolu s částkou výběru hotovosti.

Podle názoru finančního arbitra lze z šetření na místě učinit obecný závěr, že bankomat modelové řady NCR Easy Point, model 5362 a výrobce NCR, určitého softwarového vybavení, tedy i Bankomat Pharro by v případě závady do žurnálu při Sporné transakci nezaznamenal „VYBER“ a „CASTKA: 20000.00“. Pokud se však tak v případě Sporné transakce stalo, je nanejvýš pravděpodobné, že při Sporné transakci k závadě, která by způsobila nevydání hotovosti, nedošlo.

Ad Kontrolní výběr I.

Finanční arbitr za účasti dvou osob jím pověřených šetřením ve věci provedl dne 9. 5. 2014 kontrolní výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč z Bankomatu Pharro (dále jen „Kontrolní výběr I. Pharro“) a kontrolní výběr hotovosti ve výši 5.000 Kč z Bankomatu ČSOB (dále jen „Kontrolní výběr I. ČSOB“), pokusil se tedy o simulaci časových souvislostí Sporné transakce a transakce po ní následující. O provedení Kontrolního výběru I. pořídil finanční arbitr písemný protokol. Finanční arbitr současně zajistil relevantní podklady od všech dotčených institucí, tj. autorizační log platební karty, kterou byl Kontrolní výběr I. proveden, a žurnály Bankomatu Pharro a Bankomatu ČSOB.

Společnost Pharro Praha CZ a.s. finančnímu arbitrovi také poskytla dokument označený jako Detail záznamu transakce na dohledu (dále jen „Detail transakce I.“). Tento záznam obsahuje datum a reálný čas autorizace transakce, označení bankomatu, číslo platební karty, typ autorizační odpovědi, číslo účtu, částku transakce, měnu transakce, údaj o čtení čipu platební karty, typ transakce, místo, kde se bankomat nachází, a další technické údaje o transakci.

Ze shromážděných podkladů vyplývá, že při Kontrolním výběru I. Pharro finanční arbitr zahájil transakci (výběr hotovosti) vložením platební karty do Bankomatu Pharro. Zadáni požadavku na vydání stvrzenky finanční arbitr potvrdil na klávesnici bankomatu 26 sekund po zahájení výběru (po vložení platební karty). Nejdříve v tento okamžik mohl Bankomat Pharro zahájit vzdálené spojení s autorizačním centrem a s vydavatelem platební karty, neboť v tento okamžik byly zadány všechny údaje, které Bankomat Pharro požaduje a které jsou potřebné k provedení transakce (při výběru hotovosti z Bankomatu Pharro nejprve klient provede volbu požadované částky výběru, poté volbu, zda chce transakci provést s nebo bez vydání stvrzenky, a následně Bankomat Pharro zahájí

vzdálené spojení s autorizačním centrem a s vydavatelem platební karty zobrazením hlášky na obrazovce „ČEKEJTE PROSÍM“). K vydání poslední bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč došlo 51 sekund po zahájení výběru (po vložení platební karty).

Detail transakce I. zaznamenal reálný čas autorizace Kontrolního výběru I. Pharro v 09:33:33 hod. (*log. date and time: 09.05.2014 09:33:33*). Délka autorizačního procesu se pohybuje v řádu několika desítek setin sekundy. Protože mezi okamžikem vložení platební karty a okamžikem zadání požadavku na vydání stvrzenky uběhlo 26 sekund, má finanční arbitr za to, že Kontrolní výběr I. Pharro zahájil v reálném čase 09:33:07 hod. Výdej 20 bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč tedy Bankomat Pharro ukončil v reálném čase 09:33:58 hod. Časový úsek mezi 9:33:33 hod. a 9:33:58 hod. v délce 25 sekund zahrnoval vydání platební karty Bankomatem Pharro, odebrání platební karty finančním arbitrem a vydání částky 20.000 Kč po jednotlivých bankovkách o nominální hodnotě 1.000 Kč (při Kontrolním výběru I. Pharro finanční arbitr zjistil, že Bankomat Pharro vydává každou bankovku jednotlivě, tedy postupně za sebou s tím, že bankovky se ukládají do výdejního prostoru, odkud si je klient po ukončení výdeje odebere).

Shodný čas autorizace Kontrolního výběru I. Pharro potvrdil také autorizační log platební karty, kterou byl Kontrolní výběr I. Pharro proveden a který předložila instituce, která tuto platební kartu vydala (09:33:33 hod.), a také žurnál Bankomatu Pharro (09:33 hod.).

Po plynulém přechodu od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB provedl finanční arbitr Kontrolní výběr I. ČSOB. Autorizační log platební karty, kterou byl Kontrolní výběr I. ČSOB proveden a který předložila instituce, která tuto platební kartu vydala, zaznamenal reálný čas autorizace Kontrolního výběru I. ČSOB v 09:35:24 hod. Shodný časový údaj zaznamenal také žurnál Bankomatu ČSOB (09:35:24 hod.).

Z rozhodovací praxe je finančnímu arbitrovi známo, že tento typ žurnálu zaznamenává všechny události v lokálním čase bankomatu, který se může lišit oproti reálnému času. Výjimkou je pouze záznam autorizace transakce, který žurnál zaznamenává jak v lokálním čase bankomatu, tak v reálném čase.

Žurnál Bankomatu ČSOB zaznamenal zahájení Kontrolního výběru I. ČSOB (vložení platební karty) v lokálním čase Bankomatu ČSOB 09:30:54 hod. (*09:30:54 Transaction start*) a jeho autorizaci v lokálním čase Bankomatu ČSOB 09:31:16 hod. (*09:31:16:Transaction request AAC BA*). Mezi zahájením Kontrolního výběru I. ČSOB (mezi vložением platební karty) a jeho autorizací uběhlo 22 sekund. Pokud finanční arbitr vezme v úvahu reálný čas autorizace Kontrolního výběru I. ČSOB, jak ho zjistil výše, k zahájení Kontrolního výběru I. ČSOB (k vložení platební karty) došlo v reálném čase 09:35:02 hod. (tedy 09:35:24 minus 22 sekund).

Na základě výše uvedeného dospěl finanční arbitr k závěru, že mezi ukončením výdeje hotovosti při Kontrolním výběru I. Pharro v reálném čase 09:33:58 hod. a zahájením Kontrolního výběru I. ČSOB (vložení platební karty) v reálném čase 09:35:02 hod. uplynula doba v délce 64 sekund. Z písemného protokolu o Kontrolním výběru I. vyplývá, že pouhý prostý přesun od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB trval finančnímu arbitrovi 56 sekund. Rozdíl v obou hodnotách je způsoben tím, že časový úsek v délce 64 sekund zahrnuje také dobu potřebnou k odebrání vydané hotovosti z výdejního otvoru Bankomatu Pharro, dobu potřebnou k vydání a odebrání stvrzenky (v řádu jednotek sekund) a plynulý přechod k Bankomatu ČSOB včetně krátkého časového úseku zahrnujícího vkládání platební karty do otvoru v Bankomatu ČSOB, než byla platební karta tímto bankomatem zaznamenána (v řádu jednotek sekund).

Ad Kontrolní výběr II.

Finanční arbitr za účasti dvou osob jím pověřených šetřením ve věci provedl dne 3. 7. 2014 kontrolní výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč z Bankomatu Pharro (dále jen „Kontrolní výběr II. Pharro“) a kontrolní výběr hotovosti ve výši 1.000 Kč z Bankomatu ČSOB (dále jen „Kontrolní výběr II. ČSOB“). O provedení těchto kontrolních výběrů pořídil finanční arbitr kromě písemného protokolu také obrazový a zvukový záznam. Finanční arbitr současně opět zajistil relevantní podklady od všech dotčených institucí, tj. autorizační log platební karty, kterou byl Kontrolní výběr II. proveden, a žurnály Bankomatu Pharro a Bankomatu ČSOB. K opakovanému provedení kontrolních výběrů přistoupil finanční arbitr proto, že pouze obrazový a zvukový záznam ve spojení s autorizačním logem a žurnály bankomatů je způsobilý simulovat časové souvislosti výběrů hotovosti z Bankomatu Pharro a Bankomatu ČSOB včetně detailů jako je délka časového úseku mezi okamžikem autorizace transakce a počátkem vydávání platební karty, délka časového úseku, ve kterém Bankomat Pharro vydává platební kartu, délka časového úseku mezi odebráním platební karty a počátkem výdeje hotovosti, chování bankomatu v této době (jeho zvukové projevy), dobu potřebnou pro výdej 20 bankovek, délku časového úseku mezi vložením platební karty do Bankomatu ČSOB a okamžikem, kdy Bankomat ČSOB platební kartu zaznamená apod.

Společnost Pharro Praha CZ, a.s. finančnímu arbitrovi opět poskytla dokument Detail záznamu transakce na dohledu (dále jen „Detail transakce II.“).

Obrazový a zvukový záznam zaznamenal posloupnost jednotlivých kroků Kontrolního výběru II. následujícím způsobem. K tomu finanční arbitr uvádí, že zdrojem reálného času byl čas na mobilním telefonu automaticky synchronizovaný prostřednictvím sítě mobilního operátora.

V 08:01:06 hod. (0. sekunda výběru) – počátek vkládání platební karty do otvoru (na obrazovce hláška „PROSÍM, VLOŽTE KARTU“);

V 08:01:07 hod. (1. sekunda výběru) – platební karta zajíždí do otvoru;

V 08:01:11 hod. (5. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „CHIP INITIALISATION IN PROGRESS“;

V 08:01:14 hod. (8. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „PLEASE WAIT“;

V 08:01:18 hod. (12. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „ZVOLTE JAZYK“;

V 08:01:19 hod. (13. sekunda výběru) – volba češtiny a zobrazení hlášky „ZADEJTE VÁŠ PIN A STISKNĚTE ZELENÉ TLAČÍTKO “VSTUP““;

V 08:01:20 hod. (14. sekunda výběru) – počátek zadávání čísla PIN (volba první číslice);

V 08:01:22 hod. (16. sekunda výběru) – potvrzení zadaného čísla PIN;

V 08:01:23 hod. (17. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „ZVOLTE TRANSAKCI“ včetně nabídky možností a volba možnosti „VÝBĚR“;

V 08:01:24 hod. (18. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „PROSÍM ZVOLTE ČÁSTKU“ včetně nabídky možností;

V 08:01:25 hod. (19. sekunda výběru) – volba nabídky „JINÁ ČÁSTKA“ a zobrazení hlášky „PROSÍM, ZADEJTE ČÁSTKU V NÁSOBCÍCH 500,- Kč“;

V 08:01:26 hod. (20. sekunda výběru) – počátek zadávání částky (stisk číslice „2“);

V 08:01:29 hod. (23. sekunda výběru) – potvrzení zadané částky 20.000 Kč a zobrazení hlášky „PŘEJETE SI STVRZENKU?“ a nabídkou možností „ANO“ a „NE“;

V 08:01:30 hod. (24. sekunda výběru) – volba nabídky „NE“;

V 08:01:32 hod. (26. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „ČEKEJTE PROSÍM“;

V 08:01:34 hod. (28. sekunda výběru) – počátek vydávání platební karty;

V 08:01:39 hod. (33. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „PROSÍM, ODEBERTE VAŠÍ KARTU“;

V 08:01:40 hod. (34. sekunda výběru) – počátek odebírání platební karty;
V 08:01:41 hod. (35. sekunda výběru) – ukončení odebírání platební karty;
V 08:01:50 hod. (44. sekunda výběru) – zaznamenání zvukového projevu bankomatu;
V 08:01:52 hod. (46. sekunda výběru) – výdej první bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč;
V 08:01:56 hod. (50. sekunda výběru) – výdej poslední bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč;
V 08:01:58 hod. (52. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „PROSÍM, ODEBERTE HOTOVOST“;
V 08:02:00 hod. (54. sekunda výběru) – zobrazení hlášky „TRANSAKCE UKONČENA BEZ VYDÁNÍ STVRZENKY“ a odebírání hotovosti finančním arbitrem;
V 08:02:04 hod. (58. sekunda výběru) – odchod od bankomatu;
V 08:02:45 hod. - počátek vkládání platební karty do bankomatu ČSOB.

Ze shromážděných podkladů vyplývá, že při Kontrolním výběru II. Pharro finanční arbitr zahájil transakci (výběr hotovosti) vložením platební karty do Bankomatu Pharro v reálném čase 08:01:06 hod. Zadání požadavku na vydání částky 20.000 Kč potvrdil finanční arbitr na klávesnici bankomatu 23 sekund po zahájení výběru (po vložení platební karty), k potvrzení odmítnutí vydání stvrzenky došlo 24 sekund po zahájení výběru. V reálném čase 08:01:32 hod. (26 sekund po zahájení výběru) Bankomat Pharro zobrazil hlášku „ČEKEJTE PROSÍM“. V tento okamžik zahájil Bankomat Pharro vzdálené spojení s autorizačním centrem a s vydavatelem platební karty.

Detail transakce II. potvrdil zjištění finančního arbitra, když zaznamenal reálný čas autorizace Kontrolního výběru II. Pharro v 08:01:32 hod. (*log. date and time: 03.07.2014 08:01:32*). Shodný čas autorizace Kontrolního výběru II. Pharro potvrdil také autorizační log platební karty, kterou byl Kontrolní výběr II. Pharro proveden a který předložila instituce, která tuto platební kartu vydala (08:01:32 hod.), a také žurnál Bankomatu Pharro (08:01 hod.).

Následně Bankomat Pharro začal v reálném čase 08:01:34 hod. (28 sekund po zahájení výběru) vydávat platební kartu, v reálném čase 08:01:52 hod. (46 sekund po zahájení výběru) vydal první bankovku o nominální hodnotě 1.000 Kč a v reálném čase 08:01:56 hod. (50 sekund po zahájení výběru) vydal poslední bankovku o nominální hodnotě 1.000 Kč.

Délka časového úseku od okamžiku, kdy Bankomat Pharro začal vydávat platební kartu, do jejího odebrání finančním arbitrem činila 7 sekund (08:01:34 hod. až 08:01:41 hod.), délka časového úseku mezi odebráním platební karty a počátkem výdeje hotovosti činila 11 sekund (08:01:41 hod. až 08:01:52 hod.), přičemž po dobu 9 sekund (08:01:41 až 08:01:50 hod.) Bankomat Pharro nevydával žádné zvukové projevy, a doba potřebná pro výdej 20 bankovek činila 4 sekundy.

Finanční arbitr rekapituluje, že Kontrolní výběr II. Pharro od jeho zahájení (od vložení platební karty) do ukončení výdeje hotovosti trval 50 sekund. Od okamžiku potvrzení odmítnutí stvrzenky (v reálném čase 08:01:30 hod.) do ukončení výdeje hotovosti (v reálném čase 08:01:56 hod.) uplynulo 26 sekund. Od okamžiku začátku vydávání platební karty (v reálném čase 08:01:34 hod.) do ukončení výdeje hotovosti (v reálném čase 08:01:56 hod.) uplynulo 22 sekund.

Finanční arbitr v reálném čase 08:02:00 hod. (4 sekundy po ukončení výdeje hotovosti) odebral hotovost z výdejního prostoru Bankomatu Pharro a v reálném čase 08:02:04 hod. začal plynule přecházet k Bankomatu ČSOB.

Obrazový a zvukový záznam zaznamenal počátek vkládání platební karty, kterou byl proveden Kontrolní výběr II. ČSOB, do Bankomatu ČSOB 99 sekund po zahájení Kontrolního výběru II. Pharro (v reálném čase 08:02:45 hod.) Přechod od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB trval v tomto případě finančnímu arbitrovi 41 sekund.

Autorizační log platební karty, kterou byl Kontrolní výběr II. ČSOB proveden a který předložila instituce, která tuto platební kartu vydala, zaznamenal reálný čas autorizace Kontrolního výběru II. ČSOB v 08:03:05 hod. Shodný časový údaj zaznamenal žurnál Bankomatu ČSOB (08:03:05 hod.).

Žurnál Bankomatu ČSOB zaznamenal zahájení Kontrolního výběru II. ČSOB (vlození platební karty) v lokálním čase Bankomatu ČSOB 07:57:48 hod. (07:57:48 *Transaction start*) a jeho autorizaci v lokálním čase Bankomatu ČSOB 07:58:05 hod. (07:58:05: *Transaction request F B C A*). Mezi zahájením Kontrolního výběru II. ČSOB (vložením platební karty) a jeho autorizací uběhlo 17 sekund.

Pokud finanční arbitr vezme v úvahu reálný čas autorizace Kontrolního výběru II. ČSOB, jak ho zjistil výše, k zahájení Kontrolního výběru II. ČSOB (k vlození platební karty) došlo v reálném čase 08:02:48 hod. (tedy 08:03:05 mínus 17 sekund).

Časový údaj 08:02:48 hod. vyjadřuje okamžik, kdy Bankomat ČSOB zaznamenal vložení platební karty, zatímco časový údaj 08:02:45 hod., jak ho zjistil finanční arbitr z obrazového a zvukového záznamu, vyjadřuje počátek vkládání platební karty do Bankomatu ČSOB. Délka časového úseku mezi vložení platební karty do Bankomatu ČSOB a okamžikem, kdy Bankomat ČSOB platební kartu zaznamenal, činila 3 sekundy.

Ad Výběr N

Pokud jde o výběr hotovosti ve výši 18.000 Kč, který měla Navrhovatelka provést v Bankomatu Pharro dne 29. 4. 2014, Navrhovatelka tvrdí, že trval 31 sekund včetně vložení platební karty a že přechod od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB trval 35 sekund. Navrhovatelka na základě těchto skutečností dovozuje, že i v případě Sporné transakce jí na kontrolu Bankomatu Pharro zbylo 53 sekund, což považuje za dobu přiměřenou tomu, aby učinila závěr, že Bankomat Pharro požadovanou hotovost nevydává. Navrhovatelka však svá tvrzení nedoložila, ani neuvedla, že by provedla i následný výběr hotovosti v Bankomatu ČSOB.

Ad Sporná transakce z pohledu Šetření na místě a kontrolních výběrů a Výběru N

Finanční arbitr posuzoval časy tvrzené Navrhovatelkou, a to v kontextu Sporné transakce, Šetření na místě, Kontrolního výběru I. a Kontrolního výběru II. Finanční arbitr se dále znovu zabýval časovými souvislostmi Sporné transakce a následující transakce, kterou Jednatelka Navrhovatelky provedla prostřednictvím Bankomatu ČSOB.

Žurnál Bankomatu Pharro zaznamenal Spornou transakci s datem 9. 5. 2013 a časem 09:25 hod. Detail transakce vztahující se k Sporné transakci zaznamenal autorizaci Sporné transakce v reálném čase 09:25:41 hod. (*log. date and time: 09.05.2013 09:25:41*). Finanční arbitr při Kontrolním výběru II. Pharro zjistil, že okamžik autorizace transakce není totožný s okamžikem počátku vydávání platební karty. Okamžik autorizace transakce je totiž okamžikem, kdy může bankomat nejdříve začít platební kartu vydávat, přičemž ve skutečnosti existuje mezi těmito dvěma okamžiky doba v řádu několika sekund. V souladu se zjištěním z Kontrolního výběru II. Pharro začala Platební karta s největší pravděpodobností z otvoru Bankomatu Pharro vyjíždět v reálném čase 09:25:43 hod.

Ze Šetření na místě vyplynulo, že při výběru hotovosti ve výši 30.000 Kč z Bankomatu Pharro Pardubice uplynulo od okamžiku potvrzení požadavku na ne/vydání stvrzenky do okamžiku

ukončení výdeje hotovosti 24 sekund a od okamžiku počátku vydávání platební karty do okamžiku ukončení výdeje hotovosti 20 sekund.

Při Kontrolním výběru I. Pharro (výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč) uplynulo od okamžiku potvrzení požadavku na vydání stvrzenky do ukončení výdeje hotovosti 25 sekund.

Při Kontrolním výběru II. Pharro (výběr hotovosti ve výši 20.000 Kč) uplynulo od okamžiku potvrzení odmítnutí stvrzenky do okamžiku ukončení výdeje hotovosti 26 sekund, od okamžiku autorizace transakce do okamžiku ukončení výdeje hotovosti 24 sekund a od okamžiku počátku vydávání platební karty do okamžiku ukončení výdeje hotovosti 22 sekund.

Na základě výše uvedeného finanční arbitr dovozuje, že Bankomat Pharro Pardubice a Bankomat Pharro vykazují při své činnosti stejné chování a že s největší pravděpodobností mohl Bankomat Pharro při autorizaci Sporné transakce v reálném čase 09:25:41 hod. a okamžiku počátku vydávání Platební karty v reálném čase 09:25:43 hod. ukončit výdej hotovosti přibližně 20 až 22 sekund od okamžiku počátku vydávání platební karty (tedy v reálném čase 09:26:03 až 09:26:05 hod.).

Žurnál Bankomatu ČSOB zaznamenal autorizaci transakce následující po Sporné transakci v reálném čase 09:27:16 hod.

Žurnál Bankomatu ČSOB zaznamenal zahájení výběru hotovosti Platební kartou v Bankomatu ČSOB (*vložení Platební karty do bankomatu*) v lokálním čase Bankomatu ČSOB v 09:23:14 hod. (*09:23:14 Transaction start*). Zahájení autorizace platební transakce zaznamenal žurnál Bankomatu ČSOB v lokálním čase Bankomatu ČSOB v čase 09:23:43 hod. (*09:23:43 TRANSACTION REQUEST AAC BA*). Mezi zahájením transakce a její autorizací uběhlo 29 sekund.

Pokud finanční arbitr vezme v úvahu reálný čas autorizace transakce následující po Sporné transakci, jak ho zjistil výše, k jejímu zahájení došlo v reálném čase 9:26:47 hod. (tedy 09:27:16 minus 29 sekund). V tento okamžik Bankomat ČSOB zaznamenal vložení Platební karty.

Navrhovatelka tvrdí, že přechod od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB jí trval při Výběru N 35 sekund. Finančnímu arbitrovi trval při kontrolních výběrech přesun mezi Bankomatem Pharro a Bankomatem ČSOB 56 sekund (v případě Kontrolního výběru I.) a 41 sekund (v případě Kontrolního výběru II.)

Při provádění kontrolních výběrů finanční arbitr zjistil, že vzdálenost Bankomatu Pharro a Bankomatu ČSOB je přibližně 70 metrů. Pokud Navrhovatelka tvrdí, že přechod mezi těmito bankomaty trval Jednatelce Navrhovatelky 35 sekund, pohybovala se velmi rychlou chůzí rychlostí přesahující 7 km/h a je potřeba tento čas považovat za minimální dobu potřebnou k přesunu. Podle názoru finančního arbitra je tento čas reálný, pokud zahrnuje pouze prostý plynulý přesun mezi těmito bankomaty. Finanční arbitr pro účely zkoumání časových souvislostí Sporné transakce a transakce následující po Sporné transakci vychází z tvrzení Navrhovatelky.

Kromě doby potřebné k plynulému přesunu mezi bankomaty je však potřeba započítat také dobu mezi vložení platební karty do Bankomatu ČSOB a okamžikem, kdy Bankomat ČSOB platební kartu zaznamená. Z Kontrolního výběru II. vyplývá, že doba mezi vložení platební karty do Bankomatu ČSOB a okamžikem, kdy Bankomat ČSOB platební kartu zaznamenal, činila 3 sekundy.

Finanční arbitr na základě všech shromážděných podkladů nemůže souhlasit s tvrzením Navrhovatelky, že Jednatelka Navrhovatelky u Bankomatu Pharro setrvala dobu, kterou odhadla na

53 sekund, po kterou se věnovala kontrole Bankomatu Pharro. Aby mohl Bankomat ČSOB zaznamenat vložení Platební karty do Bankomatu ČSOB v čase 09:26:47 hod., musela Jednatelka Navrhovatelky začít vkládat Platební kartu přibližně v reálném čase 9:26:44 hod. Pokud jí plynulý přesun od Bankomatu Pharro k Bankomatem ČSOB trval jí tvrzených 35 sekund, musela Jednatelka Navrhovatelky od Bankomatu Pharro odejít přibližně v reálném čase 09:26:09 hod. Tvrzení Navrhovatelky, že Jednatelka Navrhovatelky u Bankomatu Pharro setrvala „téměř minutu“, po kterou prováděla kontrolu Bankomatu Pharro, je tak vzhledem k výše uvedené časové posloupnosti, vyloučeno.

K námitce Navrhovatelky o nastavení časů na bankomatech, finanční arbitr uvádí, že je mu ze své rozhodovací praxe známo, že bankomaty používají tzv. lokální čas, který se může lišit od reálného času. V reálném čase je vždy zaznamenán pouze okamžik autorizace transakce, tj. okamžik vzdáleného spojení s autorizačním centrem a s vydavatelem platební karty. Ze shodných tvrzení všech v tomto řízení dožádaných institucí a na základě zjištění provedených při Kontrolním výběru II. vzal finanční arbitr za prokázané, že časy vztahující se k autorizacím platebních transakcí jsou časy reálné. Tento závěr potvrzuje i skutečnost, že časy vztahující se k jednotlivým autorizacím, které předložily na sobě nezávislé instituce, jsou shodné. Lokální časové údaje finanční arbitr vždy dal do souvislosti s reálným časem.

K námitce Navrhovatelky, že vzhledem k informaci poskytnuté Institucí Jednatelka Navrhovatelky nekontaktovala Policii ČR, finanční arbitr uvádí, že tato skutečnost nemá na odpovědnost Instituce za nesprávně provedenou platební transakci vliv.

K námitce Navrhovatelky, že v Nálezu nebyla uvedena informace, že podobný případ se již v Bankomatu Pharro stal, finanční arbitr uvádí, že Navrhovatelka kromě uvedení přibližného období, kdy k podobné situaci mělo dojít, neuvedla žádné relevantní údaje, které by nasvědčovaly tomu, že šlo o nesprávně provedenou platební transakci podle § 117 zákona o platebním styku, a komu se tak stalo. Finanční arbitr nemá pravomoc požadovat informace od Policie ČR vztahující se k tvrzení Navrhovatelky. Finanční arbitr tak nemá možnost tvrzení Navrhovatelky ověřit, neboť Navrhovatelka neposkytla informace, které by mu umožňovaly získat od institucí relevantní údaje.

K námitce Navrhovatelky, že se mohlo jednat o technickou závadu Bankomatu Pharro, odkazuje finanční arbitr na shromážděné podklady v řízení před vydáním Nálezu, zejména ty o provedených revizích Bankomatu Pharro, tedy že na Bankomatu Pharro nebyla v rozhodné době (před i po Sporné transakci) shledána jakákoli technická závada.

6. K výroku rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr konstatuje, že ani v řízení o námitkách nevyšly najevo skutečnosti, které by připouštěly opačný závěr a nasvědčovaly tomu, že Bankomat Pharro žádnou hotovost nevydal.

S ohledem na veškeré shromážděné podklady a provedené důkazy, zejména na základě prokázané časové posloupnosti Sporné transakce provedené prostřednictvím Bankomatu Pharro a transakce následující po Sporné transakci provedené prostřednictvím Bankomatu ČSOB, finanční arbitr vyloučil, že by Navrhovatelka setrvala u Bankomatu Pharro jí tvrzenou dobu a že by po tuto dobu Bankomat Pharro kontrolovala. Protože pravděpodobný okamžik ukončení výdeje hotovosti z Bankomatu Pharro a okamžik odchodu Jednatelky Navrhovatelky od Bankomatu Pharro, pokud finanční arbitr bere v úvahu Jednatelkou Navrhovatelky tvrzenou dobu přesunu od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB, se liší v řádu jednotek sekund, vzhledem k tomu, že Navrhovatelkou tvrzená doba přesunu od Bankomatu Pharro k Bankomatu ČSOB je spíše minimální dobou potřebnou k přesunu, a vzhledem k tomu, že Bankomat Pharro po odebrání platební karty v řádu

jednotek sekund nevydává žádné zvukové projevy (v případě Kontrolního výběru II. Pharro se jednalo o 9 sekund), má finanční arbitr s největší pravděpodobností za to, že Jednatelka Navrhovatelky nevyčkala ani okamžiku začátku výdeje požadované hotovosti, a od Bankomatu Pharro odešla po vydání Platební karty.

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

Poučení o odvolání:

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné.

Podle § 244 odst. 1 občanského soudního řádu rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 22. 7. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr