



# Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: FA/3163/2014
Registrační číslo řízení (uvádějte vždy v korespondenci): <b>626/PS/2013</b>

## N á l e z

Finanční arbitř 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 v řízení zahájeném dne 31. 10. 2013 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■■■, adresa pro doručování ■■■ (dále též „Navrhovatel“), proti společnosti mBank S.A., zapsané ve Vnitrostátním soudním rejstříku, č. zápisu 0000025237, identifikační číslo REGON 001254524, se sídlem Senatorska 18, 00 950 Warszawa, Polská republika, podnikající v České republice prostřednictvím mBank S.A., organizační složka podniku, IČO 279 43 445, se sídlem Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8 – Karlín (dále též „Instituce“), vedeném podle ustanovení § 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 1.500 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 domáhal proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 1.500 Kč jako rozdílu mezi částkou, kterou mu Instituce odepsala z účtu (ve výši 3.000 Kč), a částkou, o jejíž výběr žádal, a kterou mu bankomat skutečně vydal (ve výši 1.500 Kč).

Finanční arbitř zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 4. 3. 2009 Smlouvu o vedení účtu (dále též „Smlouva o účtu“), na základě které Instituce zřídila Navrhovateli běžný účet č. ■■■ (dále též „Účet“). Smlouva o účtu označuje ve svém § 1 odst. 3 za svou nedílnou součást Podmínky pro zakládání a vedení účtů v mBank účinné ke dni 4. 3. 2009 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Navrhovatel a Instituce současně dne 4. 3. 2009 uzavřeli Smlouvu o užívání platebních karet mBank (dále jen „Smlouva o kartě“). Na základě Smlouvy o kartě vydala Instituce Navrhovateli platební kartu č. ■■■ (dále jen „Platební karta“). Smlouva o kartě označuje ve svém § 1 odst. 2 za svou nedílnou součást Podmínky pro vydávání a používání debetních platebních karet v mBank účinné ke dni 4. 3. 2009 (dále jen „Podmínky platebních karet“).

Finanční arbitr považuje Všeobecné podmínky a Podmínky platebních karet za nedílnou součást Smlouvy o účtu i ke dni provedení sporné platební transakce, neboť Navrhovatel ani Instituce nedoložili, že by tyto podmínky byly změněny způsobem, který předpokládá ustanovení § 94 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“).

V § 1 odst. 2 Smlouvy o účtu se Instituce zavázala zřídit Navrhovateli účty a přijímat na ně vklady a platby a na pokyn Navrhovatele z nich uskutečňovat výplaty a platby.

Smlouva o účtu je rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

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

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 a uživatelem, které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Výběr hotovosti platební kartou prostřednictvím bankomatu poskytovatele platebních služeb, který není zároveň vydavatelem platební karty, je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. c) bod 1 zákona o platebním styku (tj. provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz plátce). Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatele mají být peněžní prostředky odepsány). Vůči společnosti ■ (dále jen „Dožádaná instituce“) vystupuje Navrhovatel jako příjemce podle § 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku (Navrhovateli mají být peněžní prostředky dány k dispozici). Instituce vystupuje vůči Navrhovateli jako poskytovatel platebních služeb plátce. Dožádaná instituce vystupuje jako poskytovatel platebních služeb příjemce.

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb podle § 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 27. 8. 2013 v 16:55 hod. provedl výběr hotovosti z bankomatu č. 1413 Dožádané instituce, umístěného na adrese ■ (dále jen „Bankomat“). Navrhovatel tvrdí, že po zobrazení dotazu na volbu částky výběru zvolil částku 1.500 Kč. Následně Bankomat zobrazil dotaz na volbu nominální výše bankovek a Navrhovatel zvolil 1 x bankovku nominální hodnoty 1.000 Kč, 2 x bankovku nominální hodnoty 200 Kč a 1 x bankovku nominální hodnoty 100 Kč. Navrhovatel tvrdí, že Bankomat výdej zvolených bankovek neprovedl. Podle Navrhovatele Bankomat poté opět zobrazil obrazovku s volbou nominální výše bankovek. Navrhovatel zvolil 1 x bankovku nominální hodnoty 1.000 Kč

a 1 x bankovku nominální hodnoty 500 Kč. Tento výběr byl úspěšný a Bankomat vydal bankovky ve zvolených nominálních hodnotách.

Navrhovatel dne 29. 8. 2013 z výpisu z Účtu zjistil, že Instituce z Účtu odepsala částku 3.000 Kč.

Navrhovatel rozporuje údaje zaznamenané v žurnálu Bankomatu a namítá, že žádal o výběr částky 1.500 Kč a tuto částku Bankomat poté vydal. Navrhovatel žádá o uhrazení částky 1.500 Kč, kterou při sporném výběru hotovosti neobdržel, avšak která byla z jeho Účtu odepsána.

Navrhovatel argumentuje skutečností, že Dožádaná instituce, ačkoli tvrdila, že Bankomat byl po technické stránce zcela v pořádku, ho nedlouho po sporném výběru vyměnila za jiný typ. Navrhovatel dále napadá tvrzení Dožádané instituce, že kamerový záznam z Bankomatu již není možné dohledat a poukazuje na fakt, že reklamaci Sporné transakce učinil bezodkladně, proto se domnívá, že Dožádaná instituce měla kamerový záznam ihned zkontrolovat a pro další řízení uchovat. Navrhovatel dále namítá, že Bankomat nemá propojené jednotlivé kazety s hotovostí se softwarem, tudíž není vyloučené, že chybou softwaru mohl Bankomat nabídnout k výběru i bankovky s hodnotou 100 Kč, které jinak k výběru nenabízí a kterými není dotován a nemůže je tak vydat.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že dne 1. 9. 2013 Navrhovatel reklamoval sporný výběr hotovosti. Instituce následně zaslala společnosti VISA tzv. „chargeback“, tj. žádost o vrácení platby. Společnost VISA zaslala žádost Instituce o vrácení platby Dožádané instituci. Dožádaná instituce zaslala dne 12. 9. 2013 zamítnutí požadavku Instituce, tzv. „representment“. Následně o tom Instituce informovala Navrhovatele. Navrhovatel podal proti takovému způsobu vyřízení reklamace námitky a Instituce reklamační proces obnovila.

Dne 15. 10. 2013 zaslala Instituce společnosti VISA tzv. „prearbitration“ (tedy žádost o arbitráž), ve kterém požadovala doložení žurnálu Bankomatu. Dne 16. 10. 2013 byl požadavek Instituce zamítnut. Instituce o výsledku těchto jednání následně dne 17. 10. 2013 informovala Navrhovatele.

Instituce sdělila, že Dožádanou instituci nežádala o poskytnutí kamerového záznamu sporného výběru hotovosti.

Instituce namítá, že od Dožádané instituce obdržela dokumentaci dokládající úspěšně provedený výběr hotovosti ve výši 3.000 Kč. Instituce argumentuje, že obdržela žádost o autorizaci výběru hotovosti ve výši 3.000 Kč a následně tuto částku odepsala z Účtu Navrhovatele ve prospěch Dožádané instituce. Instituce namítá, že částka 1.500 Kč se v žádné dokumentaci neobjevuje.

Instituce považuje možnost volby bankovek v nominální hodnotě 100 Kč na Bankomatu za nepravděpodobnou, a to s ohledem na informace dostupné z webových stránek Dožádané instituce, že žádný bankomat Dožádané instituce neumožňuje výběr bankovek o nominální hodnotě 100 Kč.

## 9. Dokazování a hodnocení důkazů

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

Tvrdí-li Navrhovatel, že mu požadovanou částku výběru hotovosti Bankomat vydal ve správné výši a následně Instituce nesprávně zaúčtovala, je na místě takové tvrzení považovat za tvrzení o nesprávně provedené platební transakci.

Důkazní břemeno správného provedení platební transakce tíží Instituci, neboť ustanovení § 120 odst. 1 zákona o platebním styku stanoví, že „[j]estliže uživatel (tady Navrhovatel – pozn. finančního arbitra) tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že byla provedena nesprávně, je poskytovatel (tady 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“.

Zákon o platebním styku nestanoví, jaký je Instituce povinna k unesení důkazního břemene předložit konkrétní důkaz, resp. že nepředložením konkrétního důkazu neunese důkazní břemeno.

V případě výběru hotovosti, který je předmětem tohoto sporu, si lze těžko představit, že by Instituce, resp. Dožádaná instituce mohla předložit přímý důkaz o správném provedení platební transakce, neboť ani případný kamerový záznam pořízený v dostatečném rozlišení a kvalitě by nezachycoval výběr peněz z výdejního otvoru, neboť podle vyjádření Dožádané instituce je snímání umístěné kamery nastaveno tak, že zachycuje pouze osobu, která transakci na Bankomatu provádí, nesnímá však oblast klávesnice a výdejní otvor. Ani případný kamerový záznam by tak nezachycoval, kolik bankovek a v jakých hodnotách Bankomat uživateli vydal.

Jsou-li bankomaty snímány kamerou, záznamy takto pořízené zpravidla neslouží k ověření správnosti provedení platebních transakcí, ale ke ztotožnění osob, které transakce provedly. Nadto finanční arbitr podotýká, že žádný právní předpis dosud neukládá provozovatelům bankomatů povinnost snímat bankomat a jeho bezprostřední okolí kamerou.

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.

Finanční arbitr v tomto řízení vycházel ze žurnálu Bankomatu a tzv. autorizační log Platební karty od Instituce. 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.

Žurnál bankomatu je záznamem všech operací uskutečněných prostřednictvím konkrétního bankomatu za dané období (tj. úspěšné i neúspěšné výběry hotovosti, platební příkazy k převodu peněžních prostředků, dotazy na zůstatek, záznamy o dotaci a závěrce bankomatu).

Žurnál Bankomatu ke Sporné transakci zaznamenal 2 operace, přičemž k první operaci zaznamenal:

1. začátek platební transakce a vložení platební karty:  
„\*632\* 08/27/2013\*16:55  
\* TRANSACTION START\*  
CARD INSERTED  
16:55:29: CARD ■“ (číslo Platební karty v maskované podobě);
2. ověřování čipu Platební karty  
„16:55:31 ATR RECEIVED T=0  
16:55:43 GENAC 1 : ARQC“ (Authorisation Request Cryptogram – Online authorization)  
„EXTERNAL AUTHENTICATE : NO ARPC  
16:55:57 GENAC 2: AAC“ (Application Authentication Cryptogram);
3. zrušení transakce  
„113 700 1413 345071365 21“ (113 - pořadové číslo transakce; 700 - kód pro výběr hotovosti; 1413 - identifikační číslo bankomatu; ■ - jedinečné identifikační číslo dané transakce; 21 - číslo poslední uzávěrky bankomatu)  
„27-08-13 16:57:40  
VYBER  
0,00 KC  
4461 57XX XXXX 1022 2“ (číslo Platební karty v maskované podobě)  
„TRANSAKCE NEPROVEDENA  
ZRUSENA NA VASI ZADOST;  
DEKUJEME, ZE JSTE VYUZIL(A) SLUZEB ■“;

a k druhé operaci zaznamenal:

4. ověřování čipu Platební karty  
„16:55:58 ATR RECEIVED T=0  
16:56:09 GENAC 1: ARQC“ (ARQC – Authorization Request Cryptogram – Online authorization)  
„16:56:18 GENAC 2 : TC“(TC – Transaction certificate – Offline approval);
5. napočítání bankovek  
„16:56:23 NOTES STACKED“;
6. odebrání Platební karty  
„16:56:28 CARD TAKEN“;
7. zobrazení výběru hotovosti  
114 700 1413 345072117 21 (114 - pořadové číslo transakce; 700 - kód pro výběr hotovosti; 1413 - identifikační číslo bankomatu; ■ - jedinečné identifikační číslo dané transakce; 21 - číslo poslední uzávěrky bankomatu)  
„27-08-13 16:58:00

VYBER

3.000,00 KC

■“ (číslo Platební karty v maskované podobě);

8. připravení bankovek k odebrání  
„16:56:30 NOTES PRESENTED 2, 0, 0, 2“ (počet a nominální hodnota bankovek, které byly připraveny k odebrání s tím, že první pozice 2 zobrazuje 2 bankovky hodnoty 1.000 Kč, dále je pozice s nominální hodnotou 200 Kč, dále s nominální hodnotou 2.000 Kč a dále 2 bankovky s nominální hodnotou 500 Kč);
9. odebrání bankovek  
„16:56:31 NOTES TAKEN  
DISP: 02 00 00 02“ (počet a nominální hodnota bankovek, které byly vydány s tím, že první pozice 02 zobrazuje 2 bankovky hodnoty 1.000 Kč, dále je pozice s nominální hodnotou 200 Kč, dále s nominální hodnotou 2.000 Kč a dále 2 bankovky s nominální hodnotou 500 Kč)  
„PURGE: 00001 00001 00001 00001“ (počet a nominální hodnota bankovek odložených od začátku dotace Bankomatu, pozice zobrazují shodnou nominální hodnotu jako u výdeje bankovek, tedy odložená byla vždy jedna bankovka o nominální hodnotě 1000 Kč, 200 Kč, 2.000 Kč a 500 Kč);
10. konec transakce  
„16:56:34 TRANSACTION END“.

Žurnál bankomatu tedy v případě sporného výběru hotovosti zaznamenal vydání částky 3.000 Kč ve 4 bankovkách, nikoli částky 1.500 Kč ve 2 bankovkách.

K učinění závěru o správnosti provedení platební transakce se však finanční arbitr nezabýval pouze záznamem o sporné transakci, ale celým žurnálem Bankomatu od jeho dotace do závěrky.

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, pak také prázdná kazeta či kazety sloužící pro shromažďování přijaté hotovosti. V tomto případě, do Bankomatu byly podle žurnálu vloženy čtyři kazety s hotovostí a dále kazeta odpadní, tzv. rejectová (tato kazeta obvykle slouží pro poškozené bankovky, které bankomat nevydává, ale odloží).

Při tzv. závěrce bankomatu jsou potom všechny kazety z bankomatu vyjmuty a následně je provedeno přepočítání hotovosti, která v nich je nalezena. Zároveň je provedena nová dotace bankomatu.

Ze záznamu o dotaci v žurnálu Bankomatu finanční arbitr zjistil, že při dotaci obsahovala kazeta s pořadovým číslem 1 celkem 2.000 bankovek (v žurnálu je uvedeno „TYPE 1“ a „Total: 02000“). Ze záznamu v žurnále „Kazeta 1: 2.000.000 Kč“ vyplývá, že hodnota bankovek v kazetě 1 byla 1.000 Kč.

Kazeta s pořadovým číslem 2 obsahovala celkem 1.000 bankovek (v žurnále je uvedeno „TYPE 2“ a „Total: 01000“). Ze záznamu v žurnále „Kazeta 2: 200.000 Kč“ vyplývá, že hodnota bankovek v kazetě 2 byla 200 Kč.

Kazeta s pořadovým číslem 3 obsahovala celkem 1.500 bankovek (v žurnále je uvedeno „TYPE 3“ a „Total: 01500“). Ze záznamu v žurnále „Kazeta 3: 3.000.000 Kč“ vyplývá, že hodnota bankovek v kazetě 3 byla 2.000 Kč.

Kazeta s pořadovým číslem 4 obsahovala celkem 1.000 bankovek (v žurnále je uvedeno „TYPE 4“ a „Total: 01000“). Ze záznamu v žurnále „Kazeta 4: 500.000 Kč“ vyplývá, že hodnota bankovek v kazetě 4 byla 500 Kč.

Ze záznamu sporného výběru hotovosti vyplývá, že Navrhovateli byly vydány 2 bankovky z kazety s pořadovým číslem 1 a 2 bankovky z kazety s pořadovým číslem 4 (v žurnále je uvedeno „16:56:31 NOTES TAKEN; DISP: 02 00 00 02“).

Finanční arbitr spočítal, že žurnál Bankomatu postupně od dotace Bankomatu dne 27. 8. 2013 v 11:38 hod. do závěry Bankomatu dne 3. 9. 2013 v 11:24 hod. zaznamenal vydání celkem 1477 ks bankovek z kazety s pořadovým číslem 1 při jednotlivých platebních transakcích. Tomu v žurnálu odpovídají údaje ze závěrky, když žurnál uvádí: „TYPE 1“, „Cassette: 00522“, „+Rejected: 00001“, „=Remainig: 00523“, „+Dispensed: 01477“ a „=Total: 02000“. Podle údajů o závěrci tedy bylo v kazetě s pořadovým číslem 1 při závěrci Bankomatu 522 bankovek, 1 bankovka byla odložena při dotaci bankomatu do rejectové kazety a vydáno bylo podle záznamů v žurnále 1477 ks bankovek, což odpovídá celkovému počtu 2000 ks bankovek vložených do Bankomatu při dotaci dne 27. 8. 2013.

Dále finanční arbitr spočítal, že žurnál postupně zaznamenal vydání celkem 704 ks bankovek z kazety s pořadovým číslem 4 při platebních transakcích. Tomu v žurnálu odpovídají údaje ze závěrky, když žurnál uvádí: „TYPE 4“, „Cassette: 00295“, „+Rejected: 00001“, „=Remainig: 00296“, „+Dispensed: 00704“ a „=Total: 01000“. Podle údajů o závěrci tedy bylo v kazetě s pořadovým číslem 4 při závěrci Bankomatu 295 bankovek, 1 bankovka byla odložena při dotaci bankomatu do rejectové kazety a vydáno bylo podle záznamů v žurnále 704 ks bankovek.

Při dotaci Bankomatu je do odpadní kazety odloženo po jedné bankovce z každé kazety, což žurnál Bankomatu zaznamenal jako „PURGE: 00001 00001 00001 00001“.

Ze žurnálu Bankomatu vyplývá, že v odpadních kazetách po sporném výběru hotovosti zůstalo po jedné bankovce v každé odpadní kazetě, tj. žádná bankovka neodpadla do odpadní kazety v průběhu sporného výběru hotovosti („PURGE: 00001 00001 00001 00001“). Tento údaj zobrazuje počet odložených bankovek od začátku dotace Bankomatu, podle jednotlivých nominálních hodnot, pozice odpovídají pozicím kazet s hotovostí.

Žurnál bankomatu, nejen sporné transakce, ale i od dotace do závěrky, nemůže být jedinými důkazními prostředky, na základě kterých by bylo možno konstatovat, že platební transakce byla provedena správně, neboť záznamy z bankomatu je 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, a o tom, kolik bankovek a v jakých hodnotách se v bankomatu (resp. v jednotlivých kazetách, které byly vyjmuty z bankomatu, včetně rejectové kazety) skutečně nacházelo při závěrci bankomatu.

Finanční arbitr si proto opatřil protokoly o dotaci a závěrci Bankomatu, které jsou právě takovým záznamem. I protokol o dotaci Bankomatu uvádí, že při dotaci dne 27. 8. 2013 bylo

do Bankomatu vloženo 2.000 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč a 1.000 ks bankovek o nominální hodnotě 500 Kč.

Záznamy ze žurnálu a protokoly o dotaci finanční arbitr porovnal také s protokolem o závěrečném Bankomatu. Jako účetní datum je zde uvedeno 4. 9. 2013. Z tohoto dokumentu vyplývá, že vloženo do Bankomatu bylo 5.700.000 Kč („*DAL; vloženo; Popis operace; 5.700.000,00 CZK*“). Zároveň z tohoto dokumentu vyplývá, že Bankomat vydal hotovost v celkové částce 4.724.600 Kč a v Bankomatu zůstala nevydaná hotovost v celkové výši 975.400 Kč („*MD; vybráno; 975.400,00 CZK*“).

Finanční arbitr prostudoval také servisní list oprav Bankomatu - přehled technických kontrol za rok 2013 v období předcházejícím spornému výběru hotovosti. Z tohoto dokumentu vyplývá, že v roce 2013 (do konce měsíce srpna) byla provedena technická kontrola dne 29. 4. 2013 s tím, že Bankomat byl bez závad.

Pokud by Bankomat vydal Navrhovateli pouze částku 1.500 Kč, avšak zaúčtoval částku 3.000 Kč, protokol o závěrečném Bankomatu by oproti žurnálu Bankomatu musel vykázat přebytek hotovosti ve výši 1.500 Kč.

Finanční arbitr současně srovnal údaje poskytnuté žurnálem Bankomatu s údaji zapsanými v autorizačním logu Platební karty. Autorizační log platební karty je záznamem všech požadavků uskutečněných konkrétní platební kartou, 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). 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.

Z autorizačního logu Platební karty vyplývá, že k Platební kartě byla dne 27. 8. 2013 zaznamenána operace (na žurnále Bankomatu označená pod číslem 114): výběr hotovosti („*WYPŁATA GOTÓWKI W BANKOMACIE INNEGO BANKU W KRAJU*“ tj. výběr hotovosti v bankomatu jiné banky v České republice) ve výši 3.000 Kč v 16:58 hod. („*data 2013-08-27-16.58.00*“).

Finanční arbitr zjišťoval také, zda byly k Dožádané instituci podány jiné reklamace související s Bankomatem. Podle sdělení Dožádané instituce nebyla přijata žádná jiná reklamacie za rok 2013 související s Bankomatem.

Finanční arbitr se rovněž musel vypořádat s námitkou Navrhovatele, že Bankomat, ačkoli Instituce tvrdí, že měl být v bezchybném technickém stavu, jej krátce po sporném výběru hotovosti vyměnila za jiný typ. Z dokumentu o výměně Bankomatu předloženého Dožádanou institucí vyplývá, že byl zpracován v květnu roku 2013, a že souhlas obce Jesenice byl vydán dne 13. 5. 2013. Finanční arbitr nepovažuje za pravděpodobné, že by výměna Bankomatu souvisela se sporným výběrem hotovosti.

Pokud je o unesení důkazního břemene, pak 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 vyslovil Nejvyšší soud a Ústavní soud. Podle Nejvyššího soudu „v civilním řízení nelze učinit závěr, že nebylo uneseno důkazní břemeno proto, že skutečnost nebyla provedenými důkazy prokázána nade vší pochybnost. Pro závěr, že soud má určitou skutečnost za prokázanou, dostačuje, aby předmětný skutkový závěr bylo možné s velkou mírou pravděpodobnosti připustit“ (usnesení NS ze dne 4. 6. 2008, sp. zn. 28 Cdo 1938/2008). 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).

Finanční arbitr v souladu se zásadou volného hodnocení důkazů vyhodnotil veškeré důkazy, které získal, podle své úvahy, a to každý důkaz jednotlivě a všechny důkazy 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 hotovosti byl proveden tak, jak byl Institucí zaúčtován, tedy jako žádost o výběr částky 3.000 Kč a vydání částky 3.000 Kč ve 2 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč a 2 ks bankovek o nominální hodnotě 500 Kč, a že v rámci provedení dokazování nevyšly najevo skutečnosti, které by připouštěly opačný závěr a nasvědčovaly tomu, že Bankomat vydal částku pouze 1.500 Kč na základě požadavku na výběr částky 1.500 Kč, tedy že se výběr hotovosti z Bankomatu udál tak, jak Navrhovatel tvrdí.

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, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 9. 5. 2014

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr