



Finanční arbitr

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

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

www.finaneniarbitr.cz

Evidenční číslo:

FA/4564/2014

Registrační číslo (uvádějte
vždy v korespondenci):

677/PS/2013

Nález

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 28. 11. 2013 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■, zastoupené na základě plné moci ze dne 26. 11. 2013 ■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti instituci Fio Banka, a.s., IČO 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2704 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), ve věci vydání peněžních prostředků ve výši 30.000 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 před finančním arbitrem se Navrhovatelka domáhala proti Instituci vydání peněžních prostředků ve výši 30.000 Kč, které jí nevydal bankomat.

Finanční arbitř zjistil, že Navrhovatelka uzavřela s Institucí dne 13. 8. 2012 Smlouvu o běžném účtu (dále též „Smlouva o účtu“), na základě které jí Instituce zřídila běžný účet č. ■ (dále též „Účet“), a Smlouvu o vydání platební karty (dále též „Smlouva o kartě“). Instituce na základě Smlouvy o kartě vydala Navrhovatelce platební kartu č. ■ (dále jen „Karta“), kterou Navrhovatelka aktivovala dne 6. 9. 2012.

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. II odst. 2 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné od 1. 9. 2010 (dále též „Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010“). Smlouva o kartě označuje ve svém čl. 2 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet ze dne 6. 6. 2012 (dále též „Podmínky platebních karet z 6. 6. 2012“).

V čl. I odst. 1 Smlouvy o účtu se Instituce zavázala zříditi a vést Navrhovatelce běžný účet. V čl. XIII. „Platební styk a zúčtování“, odst. 2 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 se Instituce zavázala přijímat v souladu s Podmínkami vedení účtů z 1. 9. 2010 na Účet vklady a platby v měně Účtu a uskutečňovat z něho v této měně výplaty a platby, pokud to vyplývá z uzavřené

smlouvy. Čl. XVIII „Některé informace o platebních službách“, odst. 4 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 stanoví, že předmětem smluv, na základě kterých se poskytují platební služby, je zejména vedení běžného (platebního) účtu, provádění platebního styku, a dále případně elektronická správa běžného (platebního) účtu (internetbanking) a možnost vydání platební karty.

Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu podle § 708 an. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ve znění účinném do 31. 12. 2013, a od 1. 1. 2014 je smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Současně je tato smlouva společně se Smlouvou o kartě rámcovou smlouvou o platebních službách podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatelku platební transakce ve smlouvě předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelkou a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

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

Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010 ve svém čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 stanoví: „*Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) je oprávněna navrhnout klientovi (tedy Navrhovatelce – pozn. finančního arbitra) změnu smlouvy, na základě které provádí klient platební styk (např. smlouva o běžném účtu nebo Fio konto), a těchto obchodních podmínek (včetně Ceníku), (dále také „návrh na změnu smlouvy“). Návrh na změnu smlouvy se klientovi poskytuje alespoň 2 měsíce před předpokládanou účinností změny smlouvy, a to prostřednictvím internetbankingu, pokud ho má klient zřízen, nebo se klientovi poskytne osobně na úřadovně banky, která mu vede účet. Návrh na změnu smlouvy se stává pro klienta závazný, jestliže byl návrh poskytnut klientovi způsobem a ve lhůtě podle předchozí věty, klient návrh na změnu smlouvy neodmítl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen a smlouvu nevyprávěl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen.*“. Stejný způsob změny Smlouvy o kartě stanoví Podmínky platebních karet z 6. 6. 2012 ve svém čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 3.

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku „*[n]avrhuje-li poskytovatel uživateli změnu rámcové smlouvy, musí tak učinit na trvalém nosiči dat způsobem uvedeným v § 80 odst. 1 nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má podle návrhu změna rámcové smlouvy nabýt účinnosti.*“ Podle § 80 odst. 1 zákona o platebním styku „*[t]yto informace musí být uživateli poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.*“ Trvalým nosičem dat je podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebním styku „*[j]akýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.*“

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled a obsah zpráv, které zobrazila Navrhovatelce v internetovém bankovníctví. Finanční arbitr zjistil, že Instituce v souladu s čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 navrhla dne 4. 7. 2012 Navrhovatelce změnu Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 s platností od 5. 9. 2012. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatelka tento návrh odmítla. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Podmínky vedení účtů platné od 5. 9. 2012 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 5. 9. 2012“). Podmínky vedení účtů z 5. 9. 2012 v čl. 1 „Předmět

úpravy“, odst. 4 obsahují stejnou úpravu změny smlouvy o platebních službách jako Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010. Instituce v souladu s čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 Podmínek vedení účtů z 5. 9. 2012 navrhla dne 16. 11. 2012 Navrhovatelce změnu Podmínek vedení účtů z 5. 9. 2012 s platností od 17. 1. 2013. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatelka tento návrh odmítla. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Podmínky vedení účtů platné od 17. 1. 2013 (dále jen „Podmínky vedení účtů ze 17. 1. 2013“). Podmínky vedení účtů ze 17. 1. 2013 v čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 obsahují stejnou úpravu změny smlouvy o platebních službách jako Podmínky vedení účtů z 5. 9. 2012. Instituce v souladu s čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 Podmínek vedení účtů ze 17. 1. 2013 navrhla dne 30. 11. 2012 Navrhovatelce změnu Podmínek vedení účtů ze 17. 1. 2013 s platností od 1. 2. 2013. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatelka tento návrh odmítla. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Podmínky vedení účtů platné od 1. 2. 2013 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 1. 2. 2013“). Podmínky vedení účtů z 1. 2. 2013 v čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 obsahují stejnou úpravu změny smlouvy o platebních službách jako Podmínky vedení účtů ze 17. 1. 2013. Instituce v souladu s čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 4 Podmínek vedení účtů z 1. 2. 2013 navrhla dne 28. 12. 2012 Navrhovatelce změnu Podmínek vedení účtů z 1. 2. 2013 s platností od 1. 3. 2013. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatelka tento návrh odmítla. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o účtu Podmínky vedení účtů platné od 1. 3. 2013 (dále jen „Podmínky vedení účtů“). Další změnu Podmínek vedení účtů navrhla Instituce Navrhovatelce s platností od 1. 9. 2013 a od 6. 1. 2014, avšak ke spornému výběru hotovosti došlo dne 20. 8. 2013 a finanční arbitr proto k těmto návrhům nepřihlíží.

Instituce dne 20. 2. 2013 navrhla Navrhovatelce změnu Podmínek platebních karet z 6. 6. 2012, návrh však nezaslala 2 měsíce předem a neuvedla v něm poučení o možnosti návrh odmítnout. Instituce dne 28. 2. 2013 v souladu s čl. 1 „Předmět úpravy“, odst. 3 Podmínek platebních karet z 6. 6. 2012 navrhla Navrhovatelce změnu Podmínek platebních karet z 6. 6. 2012 s platností od 30. 4. 2013. Z podkladů shromážděných finančním arbitrem nevyplývalo, že by Navrhovatelka tento návrh odmítla. Finanční arbitr proto považuje za součást Smlouvy o kartě Podmínky platebních karet platné od 30. 4. 2013 (dále jen „Podmínky platebních karet“). Další změnu Podmínek vedení účtů navrhla Instituce Navrhovatelce s platností od 6. 1. 2014, avšak ke spornému výběru hotovosti došlo dne 20. 8. 2013 a finanční arbitr proto k tomuto návrhu nepřihlíží.

Součástí Smlouvy o účtu tedy byly od 13. 8. 2012 do 4. 9. 2012 Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010, od 5. 9. 2012 do 16. 1. 2013 Podmínky vedení účtů z 5. 9. 2012, od 17. 1. 2013 do 31. 1. 2013 Podmínky vedení účtů ze 17. 1. 2013, od 1. 2. 2013 do 28. 2. 2013 Podmínky vedení účtů z 1. 2. 2013 a od 1. 3. 2013 Podmínky vedení účtů.

Součástí Smlouvy o kartě pak byly od 13. 8. 2012 do 29. 4. 2013 Podmínky platebních karet z 6. 6. 2012 a od 30. 4. 2013 Podmínky platebních karet.

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 ■ (dále jen „Bankomat“), který provozuje společnost ■ (dále jen „Provozovatel Bankomatu“).

Výběr hotovosti platební kartou prostřednictvím bankomatu poskytovatele platebních služeb, který není zároveň vydavatelem platební karty, za situace, kdy jediným poskytovatelem platebních služeb je vydavatel karty, je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku (tj. výběr hotovosti z platebního účtu). Poskytovatelem platebních služeb příjemce je v tomto případě Instituce.

Navrhovatelka tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatelky mají být peněžní prostředky odepsány) a současně jako příjemce podle § 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku (Navrhovatelce mají být peněžní prostředky dány k dispozici).

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelkou a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb ve smyslu § 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

4. Tvrzení Navrhovatelky

Navrhovatelka tvrdí, že ■ (dále jen „Třetí osoba“), má dispoziční oprávnění k Účtu a výběry hotovosti z Účtu prostřednictvím bankomatu prováděla pravidelně.

Navrhovatelka tvrdí, že Třetí osoba dne 20. 8. 2013 prováděla výběr částky 30.000 Kč z Bankomatu s tím, že zadala PIN a Bankomat zobrazil informaci, že byl zadán nesprávný PIN, a vydal Kartu. Při druhém pokusu Bankomat Třetí osobě umožnil volbu částky, avšak vydal pouze Kartu. Přitom zobrazil hlášení „chyba“ a tři čísla, Třetí osoba si však nevzpomíná, o jaká čísla šlo. Instituce Navrhovatelce výběr částky 30.000 Kč zaúčtovala.

Navrhovatelka namítá, že se Třetí osoba nepokusila o výběr hotovosti v 8:23:28 hod., jak je uvedeno v Usnesení PČR, ani v 8:35:12 hod., jak uvádí Instituce v dopise Instituce adresovaném Navrhovatelce ze dne 12. 9. 2013, nýbrž mezi 8:05 hod. až 8:10 hod.

Navrhovatelka současně tvrdí, že nemá stvrzenku ke spornému výběru hotovosti a Třetí osoba si nevzpomíná, zda jí Bankomat umožnil zvolit, že stvrzenku požaduje. Navrhovatelka tvrdí, že spornému výběru hotovosti byl přítomen ■, bytem ■.

6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že prověřila okolnosti sporné platební transakce společně s Provozovatelem Bankomatu a zjistila, že Bankomat hotovost vydal správně. Instituce popisuje, že ani při závěrečném Bankomatu Provozovatel Bankomatu nezjistil přebytek hotovosti v Bankomatu.

Instituce dále tvrdí, že pokud by při výdeji hotovosti došlo k jakékoliv poruše či jiné skutečnosti, která by způsobila nevydání hotovosti, tato skutečnost by byla zaznamenána v žurnálu Bankomatu. Z toho důvodu právě to, že žurnál žádný takový údaj neobsahuje, prokazuje, že Bankomat hotovost správně vydal.

Instituce zdůrazňuje, že Navrhovatelka v Prohlášení držitele sporné transakce ze dne 22. 8. 2013 a v e-mailu Navrhovatelky adresovaném Instituci ze dne 4. 9. 2013 uvedla, že spornou platební transakci provedla sama.

Instituce tvrdí, že Navrhovatelka porušila čl. II odst. 2 (nepřenosnost Karty), čl. V odst. 1 (ochrana údajů o Kartě) a čl. IV. odst. 1 (autorizace platebních transakcí) Podmínek platebních karet.

Instituce dovozuje, že sporná platební transakce je neautorizovanou platební transakcí a že Navrhovatelka nese ztrátu z této transakce podle § 116 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku ve spojení s čl. VIII. odst. 5 Podmínek platebních karet, neboť tuto ztrátu způsobila tím, že z hrubé nedbalosti porušila své povinnosti stanovené v § 101 zákona o platebním styku.

8. Sdělení Provozovatele Bankomatu

Provozovatel Bankomatu v průběhu řízení sdělil k dotazům finančního arbitra toto:

- a) Bankomat je bankomatem pouze výběrovým, nikoliv vkladovým;
- b) Bankomat není vybaven kamerovým ani jiným zobrazovacím zařízením;
- c) kamerový záznam se nepořizuje ani při závěrci Bankomatu na místě;
- d) společnost ■ (dále jen „Bezpečnostní agentura“), která provádí pro Provozovatele Bankomatu dotace a závěrky bankomatů, zajišťuje bezpečnost závěrky Bankomatu současnou přítomností dvou zaměstnanců a tím, že tyto zaměstnanci nemají přístup k informacím, ze kterých by mohli určit, že evidence hotovosti Bankomatu vykazuje rozdíl oproti skutečné hotovosti obsažené v Bankomatu;
- e) do Bankomatu se vkládají dvě výběrové kazety, z nichž jedna obsahuje bankovky nominální hodnoty 500 Kč a druhá bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč;
- f) Bankomat neobsahuje žádnou odpadní kazetu, nýbrž pevnou schránku, odkud vyřazené bankovky obsluha Bankomatu při závěrci Bankomatu vyjme, vloží do jednorázového obalu a tento odevzdá při zpracování hotovosti;
- g) do odpadní schránky Bankomat zařazuje
 - a. bankovky odhozené při testech funkčnosti součástí Bankomatu (takovýto test probíhá minimálně jednou za dotační období, vždy při dotaci Bankomatu);
 - b. bankovky opotřebené, poškozené či splepené, které validátor Bankomatu určil k vyřazení;
 - c. bankovky, jejichž výdej neproběhl úspěšně a zůstaly zaseknuté na dráze výdeje (takovýto bankovky lze odstranit buď automatickým testem výdejní dráhy, anebo fyzicky obsluhou Bankomatu, pokud automatický test není možný);
- h) Bankomat je vybaven technologií čtení čipu a při všech operacích provedených na Bankomatu dne 20. 8. 2013 pomocí Karty byl čip Karty čten;
- i) Bankomat je při jedné platební transakci schopen vydat maximálně 40 ks bankovek;
- j) v případě neúspěšného výdeje hotovosti (ať už z důvodu chybného zadání PIN či z jiného důvodu) Bankomat klienta informuje o neúspěšném výdeji zobrazením informace na obrazovce;
- k) v případě chybného zadání PIN Bankomat postupuje podle nastavení vydavatele platební karty, v naprosté většině případů klienta informuje o zadání špatného PIN zobrazením informace na obrazovce a vyzve jej k opětovnému zadání PIN bez nutnosti vyjmutí a opětovného vložení platební karty do Bankomatu;
- l) Bankomat má žurnál nastaven na level 1, což znamená, že zaznamenává operace zpracované na autorizačním centru a odeslané zpět do Bankomatu, a dále lokální události na Bankomatu, tj. činnosti, ke kterým dojde po přepnutí z módu „NORMAL“ do módu „SUPERVISOR“ obsluhou Bankomatu;
- m) údaj „053“ v žurnálu Bankomatu znamená chybné zadání PIN;
- n) ze žurnálu Bankomatu lze zjistit, zda platební karta byla mezi jednotlivými operacemi z Bankomatu vyjmuta, a to tak, že v případě vyjmutí je mezi transakcemi uveden

- oddělovací kód „162“; pokud toto číslo mezi operacemi uvedeno není, platební karta v Bankomatu zůstala z předcházející operace;
- o) při úspěšném výběru hotovosti komunikuje Bankomat s autorizačním centrem tak, že po zadání požadavku na výběr určité hotovosti klientem zašle Bankomat autorizační požadavek do autorizačního centra, které požadavek postoupí dále vydavateli platební karty k ověření dostatku peněžních prostředků na účtu, ke kterému je platební karta vydána; poté, co vydavatel Karty povolí provedení platební transakce zasláním potvrzení na autorizační centrum, autorizační centrum zašle toto potvrzení do Bankomatu, který klientovi vrátí platební kartu, zahájí výdej hotovosti, zaznamená transakci do žurnálu, vytiskne stvrzenku, pokud ji klient požadoval, a nakonec odešle na autorizační centrum potvrzení o úspěšném provedení výběru;
 - p) pokud výběr není úspěšně dokončen, Bankomat o tom zašle zprávu na autorizační centrum, které zpětně zašle do Bankomatu pokyn k zápisu neúspěšné operace do žurnálu (pokud žurnál již zaznamenal úspěšný výběr, je tato informace přepsána);
 - q) pokud dojde ke ztrátě komunikace mezi Bankomatem a autorizačním centrem při provádění autorizace, Bankomat data platební transakce nezapiše do žurnálu a transakce se neuskuteční (pokud v tomto případě dojde ke zpracování požadavku na autorizačním centru, Provozovatel Bankomatu vždy uzná reklamaci jako oprávněnou);
 - r) datum a čas uvedené v žurnálu Bankomatu Bankomat synchronizuje s časem autorizace transakce na autorizačním centru; jde o přesný čas pro časovou zónu České republiky, odchylka se může vyskytnout v řádu jednotek až desítek milisekund;
 - s) v roce 2013 nebyl u Bankomatu zaznamenán žádný případ, kdy by žurnál nezobrazoval žádné chybové hlášení, stvrzenky vytištěné při závěrce nezobrazovaly žádné jiné odhozené bankovky než bankovky odhozené při počátečním testu a v Bankomatu byl přesto nalezen přebytek;
 - t) Provozovatel Bankomatu nezaznamenal na své infolince tel. č. ■ ve dnech 20. 8. 2013 a 21. 8. 2013 žádný telefonát související s Bankomatem.

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.

Finanční arbitr pro účely tohoto řízení bere za prokázané, že dne 20. 8. 2013 byl z Účtu prováděn výběr hotovosti v částce 30.000 Kč prostřednictvím Karty na Bankomatu; to vyplývá ze souhlasných tvrzení stran sporu a ze žurnálu Bankomatu (dále jen „Sporná platební transakce“).

Finanční arbitr současně zjistil, že Navrhovatelka dne 19. 2. 2013 zmocnila Třetí osobu k provádění vkladů na Účet, nahlížení na Účet, nakládání s peněžními prostředky na Účtu a nakládání s Účtem. To vyplývá ze Zmocnění a podpisových vzorů osob s dispozičním oprávněním k Účtu a účtu č. ■ ze dne 19. 2. 2013. Finanční arbitr nezjistil, že by Třetí osoba byla oprávněna provádět platební transakce Kartou.

Podle § 98 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[p]latební transakce je autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas, nestanoví-li jiný právní předpis jinak.*“ Podle § 98 odst. 3 zákona o platebním styku platí, že „*[f]orma a postup udělení souhlasu musí být dohodnuty mezi plátcem a poskytovatelem.*“

Navrhovatelka se s Institucí v čl. „VI. Autorizace platebních transakcí“, odst. 1 Podmínek platebních karet dohodla: „[v]šechny platební transakce musí být odsouhlaseny držitelem karty (dále také „autorizace“). Platební transakce prostřednictvím bankomatu jsou autorizovány zadáním PIN na klávesnici bankomatu.“

Aby tedy platební transakce, která je předmětem tohoto sporu, byla autorizována, bylo nutné, aby Navrhovatelka jako držitelka platební karty udělila s platební transakcí souhlas, a to použitím platební karty v bankomatu a zadáním PIN na klávesnici bankomatu.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů dovozuje, že Navrhovatelka svůj souhlas se spornou platební transakcí udělila prostřednictvím Třetí osoby, protože jí vědomě předala platební kartu i PIN k provedení platební transakce. Navrhovatelka však současně porušila podmínky rámcové smlouvy a § 101 písm. a) zákona o platebním styku, který stanoví, že uživatel oprávněný používat platební prostředek je povinen používat platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména je povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků.

Skutečnost, že Navrhovatelka porušila při udělení souhlasu se Spornou platební transakcí podmínky Smlouvy o účtu, však neznamená, že jde o neautorizovanou platební transakci, neboť Navrhovatelka s provedením platební transakce souhlas udělila, byť ne sjednaným způsobem.

Proto se finanční arbitr dále zabýval tvrzením Navrhovatelky, že Bankomat požadovanou částku výběru hotovosti nevydal, a posuzoval Spornou platební transakci jako 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 poskytovatele platebních služeb plátce (tedy Instituce) 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 Navrhovatelce, ledaže doloží, že částku platební transakce řádně a včas vydala.

Důkazní břemeno týkající se správnosti provedení platební transakce tak tíží Institucí, neboť ustanovení § 120 odst. 1 zákona o platebním styku stanoví, že „[j]estliže uživatel (tedy Navrhovatelka – 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, zúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou“

Finanční arbitr se domnívá, že 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).

Zákon o platebním styku nestanoví, že 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 sporu, finanční arbitr nezískal obrazový záznam z kamery umístěné na Bankomatu nebo v jeho bezprostředním okolí. K tomu však finanční arbitr podotýká, že 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 (ať už z důvodu, že ho od Provozovatele Bankomatu nezískala z důvodu uplynutí archivační lhůty, nebo z důvodu, že Bankomat kamerou vybaven nebyl), přestože by takový důkazní prostředek mohl přispět ke zjištění, zda Bankomat požadovanou částku výběru vydal či nikoliv.

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.

Finanční arbitr si v tomto řízení opatřil žurnál Bankomatu. Žurnál bankomatu je záznamem všech operací uskutečněných prostřednictvím konkrétního bankomatu za dané období (úspěšné i neúspěšné výběry hotovosti, platební příkazy k převodu peněžních prostředků, dotazy na zůstatek, záznamy o dotaci a závěrce bankomatu), který pořizuje bankomat při své činnosti. Žurnál bankomatu považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu je vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá. V tomto případě získal finanční arbitr žurnál od Provozovatele Bankomatu. Tento důkazní prostředek finanční arbitr považuje za dostatečně věrohodný, přičemž v tomto případě má navíc svůj původ mimo strany sporu.

Žurnál Bankomatu k operacím provedeným dne 20. 8. 2013 Kartou zaznamenal:

1. začátek operace a vložení platební karty („162-----“);
2. datum a čas operace („DATUM TRANSAKCE: 20/08/13 08:22“);
3. označení Bankomatu („ATM: S6CY0007“);
4. označení umístění Bankomatu („■“);
5. pořadové číslo operace („CISLO TRANSAKCE: 9967“);
6. typ Karty („MASTERCARD“);
7. číslo Karty v zašifrované podobě („CISLO KARTY: ■“);
8. výsledek operace („TRANSAKCE ZAMITNUTA“);
9. kód zamítnutí operace pro nesprávně zadaný PIN („RC: 053“);

10. začátek další operace bez vložení platební karty („-----“);
11. datum a čas operace („*DATUM TRANSAKCE: 20/08/13 08:23*“);
12. označení Bankomatu („*ATM: S6CY0007*“);
13. označení umístění Bankomatu („■“);
14. pořadové číslo operace („*CISLO TRANSAKCE: 9968*“);
15. typ Karty („*MASTERCARD*“);
16. číslo Karty v zašifrované podobě („*CISLO KARTY: ■*“);
17. typ operace („*VYBER*“);
18. částka platební transakce („*CASTKA: 30000.00*“).

Žurnál Bankomatu tedy v případě operací provedených dne 20. 8. 2013 Kartou zaznamenal nejprve transakci, která byla zamítnuta, a následující výběr hotovosti ve výši 30.000 Kč. Žurnál přitom kromě zamítnutí první transakce pro nesprávně zadaný PIN (což odpovídá tvrzení Navrhovatelky) nezaznamenal žádnou chybu.

Žurnál Bankomatu současně popírá dvě tvrzení Navrhovatelky, a sice že dva pokusy o výběr hotovosti Třetí osoba provedla mezi 8:05 hod. až 8:10 hod. a že mezi těmito dvěma pokusy vyjmula Kartu z Bankomatu, když jako časy provedení operací zaznamenal 8:22 hod. a 8:23 hod. (přičemž v 8:05 hod. až 8:10 hod. žádné operace nezaznamenal) a mezi dvěma operacemi Třetí osoby nezaznamenal číselný kód „162“, který podle sdělení Provozovatele Bankomatu znamená vyjmutí platební karty.

Při posuzování správnosti provedení platební transakce na základě žurnálu Bankomatu však finanční arbitr konstatuje, že žurnál neobsahuje podrobný výčet všech jednotlivých kroků prováděných při operacích Kartou, který by finančnímu arbitrovi umožnil označit přesný okamžik, kdy Bankomat začal načítat bankovky k výdeji, kdy hotovost nabídl uživateli k odběru a kdy si je uživatel odebral.

Instituce tvrdí, že pokud by při výdeji hotovosti došlo k jakékoliv poruše či jiné skutečnosti, která by způsobila nevydání hotovosti, tato skutečnost by byla zaznamenána v žurnálu Bankomatu. Z toho důvodu právě to, že žurnál žádný takový údaj neobsahuje, prokazuje, že Bankomat hotovost správně vydal. Instituce navrhla provedení šetření na místě, při kterém by byly nasimulovány všechny potenciální skutečnosti, které mohou způsobit nevydání hotovosti.

Šetření na místě se konalo dne 17. 4. 2014 za a Provozovatel Bankomatu při něm provedl následující operace:

- 1) zkušební výběr 30.000 Kč; tento výběr proběhl korektně, od vydání platební karty do vydání celé hotovosti uběhlo přibližně 20 s; záznam v žurnálu odpovídá záznamu Sporné platební transakce;
- 2) výběr hotovosti po vyjmutí výběrových kazet Bankomatu; Bankomat přibližně za 33 s 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 není kazeta, ze které mají být bankovky vydány);
- 3) výběr hotovosti po blokadě výdejních cest bankovkou; tento výběr provedl Provozovatel Bankomatu dvakrát, neboť při prvním pokusu řemeny Bankomatu bankovku blokující výdejní cesty přetrhly; při druhém pokusu Bankomat odhodil bankovku, která výdejní cesty blokovala, do odpadní schránky a bankovku určenou k výdeji vydal uživateli; požadovanou částku tak Bankomat v obou případech korektně vydal přibližně za 15 s od vydání platební

- karty, přičemž záznam v žurnálu odpovídá záznamu Sporné platební transakce (tedy bez zobrazení chyby);
- 4) výběr hotovosti, během něhož dojde k blokaci výdejního prostoru; Bankomat přibližně za 14 s 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 selhání senzorů anebo zaseknutí bankovek, přičemž není znám počet skutečně vydaných bankovek, Bankomat však eviduje vydání 1 bankovky z druhé kazety Bankomatu);
 - 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; Bankomat 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, nspecifikoval však kód chyby;
 - 6) výběr hotovosti při shození řemene podavače; Bankomat přibližně za 29 s 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 s autorizačním centrem; Bankomat 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 s autorizačním centrem; Bankomat 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 odpovídá záznamu Sporné platební transakce (tedy bez zobrazení chyby); podle vysvětlení Provozovatele Bankomatu zaznamenal Bankomat transakci do žurnálu po obnově spojení;
 - 9) výběr hotovosti, při kterém je odpojeno spojení Bankomatu s autorizačním centrem a současně dojde k blokaci výdejního prostoru; Bankomat požadovanou částku hotovosti nevydal, zobrazil upozornění „*ČAS NA PROVEDENÍ TRANSAKCE UPLYNUL ODEBERTE VAŠI KARTU*“ a poté „*BANKOMAT DOČASNĚ MIMO PROVOZ TELLER TEMPORARILY OUT IF SERVICE*“; do žurnálu Bankomat 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, Bankomat však eviduje vydání 1 bankovky z druhé kazety Bankomatu).

Z provedených testovacích operací finanční arbitr usuzuje, že v případě, že k výdeji hotovosti nedojde, anebo při něm dojde k potížím takového charakteru, že Bankomat nemá jistotu, že uživateli vydal všechny požadované bankovky, potom se záznamy o takové operaci sice nezaznamenají vždy stejným způsobem [tzn. v některých případech Bankomat zaznamená 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 celou požadovanou hotovost

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.

Jestliže tak Bankomat do žurnálu při Sporné platební transakci zaznamenal „*VYBER*“ a „*CASTKA: 30000.00*“, je pravděpodobné, že při výdeji hotovosti buďto k žádné chybě nedošlo, anebo došlo k chybě, která však neměla za následek nevydání hotovosti.

Finanční arbitr si dále opatřil logy ze systému „*Device Handler Process*“, neboť podle schématu procesu neúspěšného výdeje hotovosti je to při operacích probíhajících na Bankomatu právě tento systém, se kterým Bankomat bezprostředně komunikuje při provádění platebních transakcí.

Systém „*Device Handler Process*“ zaznamenal dvě operace provedené na Bankomatu dne 20. 8. 2013 Kartou takto:

„*S6CY0007 13/08/20 08:22:57 5539*****4425 3 053 9967 30000*
*S6CY0007 13/08/20 08:23:28 5539*****4425 7 000 9968 30000*“.

To znamená, že první z těchto operací s pořadovým číslem 9967 byla provedena na bankomatu s označením S6CY0007 (tedy na Bankomatu) platební kartou č. ■ (tedy Kartou) dne 20. 8. 2013 v 8:22:57 hod., šlo o výběr částky 30.000 Kč a tato operace byla zamítnuta pro zadání nesprávného PIN (údaj „053“). Druhá z těchto operací s pořadovým číslem 9968 byla provedena na Bankomatu Kartou dne 20. 8. 2013 v 8:23:28 hod., šlo o výběr částky 30.000 Kč a systém schválil provedení platební transakce s okamžitou změnou zůstatku (údaj „000“).

Z logů ze systému „*Device Handler Process*“ ze dne 17. 4. 2014, kdy finanční arbitr provedl šetření na místě, je dále patrné, že v případech, kdy Bankomat zahájil výdej hotovosti, avšak nevydal korektně celou hotovost (tedy v případech uvedených shora pod pořadovými čísly 2., 4. a 6.) systém „*Device Handler Process*“ zaznamenal takovou operaci dvakrát, a to nejprve jako správně provedenou a následně s příznakem „R“, nebo „S“ (tedy reverzální, „obrácená“ operace k operaci v předcházejícím řádku). V případech, kdy Bankomat vůbec nezahájil výdej hotovosti (tedy v případech uvedených shora pod pořadovými čísly 5. a 7.) systém „*Device Handler Process*“ takovou operaci vůbec nezaznamenal. V případě uvedeném shora pod pořadovým číslem 9. pak systém „*Device Handler Process*“ tuto operaci zaznamenal pouze jako správně provedenou.

Z toho vyplývá, že i z logů ze systému „*Device Handler Process*“ je ve většině případů, kdy nedojde k výdeji hotovosti, zřejmé, že při výdeji došlo k potížím. Pouze v jednom případě logy ze systému „*Device Handler Process*“ nezobrazily neprovedený výběr jako chybový, avšak v tomto případě chybu zobrazil žurnál.

Provozovatel Bankomatu finančnímu arbitrovi předložil také další záznam o Sporné platební transakci - záznam Sporné platební transakce na dohledu transakcí Bankomatu. Tento záznam obsahuje datum a čas transakce, označení bankomatu, číslo platební karty, typ autorizační odpovědi (v tomto případě „*210 Authorization response*“, tedy zpracování transakce v systému „*HOST*“), číslo účtu, částku platební transakce (v tomto případě 30.000 Kč), měnu platební transakce (v tomto případě Kč), údaj o tom, že při transakci byl čten čip platební karty, typ transakce (v tomto případě výběr), místo, kde se bankomat nachází, a další technické údaje o platební transakci. Ani z tohoto záznamu nevyplývá, že by v průběhu platební transakce došlo k chybě a že by Bankomat částku platební transakce uživateli nevydal.

K učinění závěru o správnosti provedení platební transakce se však finanční arbitr nezabýval pouze záznamem o sporné transakci v žurnálu, v systému „Device Handler Process“ a v záznamu Sporné platební transakce na dohledu transakcí Bankomatu, ale celým žurnálem Bankomatu od dotace do závěrky, ze kterého zjistil následující.

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, anebo (jako v tomto případě) je v bankomatu k tomuto účelu zabudován prostor, který složí ke stejnému účelu. 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. Zároveň se provede nová dotace bankomatu.

Ze záznamu o dotaci v žurnálu Bankomatu finanční arbitr zjistil, že při dotaci byly do Bankomatu vloženy dvě kazety s hotovostí. Do kazety s pořadovým číslem 1 bylo vloženo celkem 300 bankovek v nominální hodnotě 500 Kč (v žurnálu je uvedeno „CASH ADDED TYPE 1 = 300“ a „P1 CZK 500 STR 0 INC 150000 OUT 0“) a do kazety s pořadovým číslem 2 bylo vloženo 1950 bankovek v nominální hodnotě 1.000 Kč (v žurnálu je uvedeno „CASH ADDED“, „TYPE 2 = 1950“ a „P2 CZK 1000 STR 0 INC 1950000 OUT 0“). Do Bankomatu tak byla při dotaci vložena hotovost v celkové hodnotě 2.100.000 Kč.

Ze záznamu o dotaci v žurnálu nevyplývá, že by do Bankomatu byly vloženy ještě další kazety. Podle vysvětlení Provozovatele Bankomatu nemá Bankomat vyjímatelnou odpadní kazetu, nýbrž odpadní schránku, odkud obsluha Bankomatu poškozené nebo z jiného důvodu nevydané bankovky při závěrce vyjme, vloží do jednorázového obalu a odveze k přepočítání.

Žurnál Bankomatu v tomto případě nezaznamenal, v bankovkách kterých nominálních hodnot byly vydány jednotlivé transakce. Finanční arbitr tak mohl spočítat pouze částky všech výběrů hotovosti za dané dotační období (tedy za období od dotace Bankomatu ze dne 14. 8. 2013 do závěrky ze dne 31. 8. 2013). Tímto výpočtem finanční arbitr zjistil, že Bankomat podle žurnálu vydal za toto dotační období celkem 1.830.000 Kč. To odpovídá počtu vydaných bankovek uvedenému v žurnálu, neboť žurnál uvádí, že za dotační období Bankomat vydal 90 bankovek z kazety č. 1 (tedy nominálu 500 Kč, tj. celkem 45.000 Kč) a 1.785 bankovek z kazety č. 2 (tedy nominálu 1.000 Kč, tj. celkem 1.785.000 Kč), dohromady tedy 1.830.000 Kč.

Žurnál v záznamu o závěrce uvádí, jaká výše hotovosti zbyla v Bankomatu při závěrce bankomatu. V kazetě 1 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) se podle žurnálu nacházelo 105.000 Kč) a v kazetě 2 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) se nacházelo 165.000 Kč. Ve výběrových kazetách tedy podle žurnálu při závěrce zbylo celkem 270.000 Kč.

Do Bankomatu tedy bylo podle žurnálu při dotaci vloženo 2.100.000 Kč, 1.830.000 Kč bylo při platebních transakcích vydáno klientům a 270.000 Kč zbylo ve výběrových kazetách. Ze žurnálu Bankomatu tedy nevyplývá, že by v Bankomatu zůstala jakákoliv zbytková hotovost, která by odpovídala částce 30.000 Kč, kterou podle tvrzení Navrhovatelky 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 se záznamem o dotaci bankomatu, a o tom, kolik

bankovek a v jakých hodnotách se v bankomatu (resp. v jednotlivých kazetách, které byly vyjmuty z bankomatu, společně s odpadním prostorem) skutečně nacházelo při závěre bankomatu, tedy se záznamem o závěre bankomatu.

Finanční arbitr si proto opatřil záznamy o dotaci a závěre Bankomatu, tedy kopii protokolu o závěre Bankomatu ze dne 21. 8. 2013. Tyto záznamy finanční arbitr získal od Provozovatele Bankomatu.

Záznam o dotaci Bankomatu uvádí, že při dotaci bylo do Bankomatu vloženo 300 ks bankovek o nominální hodnotě 500 Kč a 1.950 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, tedy celkem, jak výše uvedeno, 2.100.000 Kč.

Záznam o závěre Bankomatu uvádí, že ve výběrových peněžních kazetách při závěre Bankomatu zbylo 209 bankovek nominální hodnoty 500 Kč v kazetě 1 (104.500 Kč) a 164 bankovek nominální hodnoty 1.000 Kč v kazetě 2 (164.000 Kč). Ve výběrových kazetách tedy podle záznamu o závěre zbylo celkem 268.500 Kč.

V odpadním prostoru se podle záznamu o závěre nacházela 1 bankovka nominální hodnoty 500 Kč a 1 bankovka nominální hodnoty 1.000 Kč, celkem tedy 1.500 Kč.

Údaje ze žurnálu se tedy od údajů v záznamu o závěre Bankomatu liší pouze v tom směru, že žurnál nerozlišuje, zda hotovost, která v Bankomatu zbyla, se nacházela ve výběrových kazetách či v odpadním prostoru, a uvádí, že celá tato hotovost se nacházela ve výběrových kazetách. Celkový objem hotovosti, která v Bankomatu zbyla podle žurnálu, se však rovná celkovému objemu hotovosti, která v Bankomatu zbyla podle záznamu o závěre Bankomatu.

Zkoumáním shromážděných dokladů, tedy žurnálu Bankomatu (včetně srovnání žurnálu Bankomatu ze dne, kdy byla provedena Sporná platební transakce, se žurnálem Bankomatu ze dne, kdy finanční arbitr prováděl šetření na místě), logů ze systému „Device Handler Proces“ (včetně srovnání logů ze dne, kdy byla provedena Sporná platební transakce, s logy ze dne, kdy finanční arbitr prováděl šetření na místě), záznamu Sporné platební transakce na dohledu transakcí Bankomatu a záznamu o dotaci a závěre tak finanční arbitr nezjistil žádné skutečnosti, které by vedly k závěru, že Bankomat částku 30.000 Kč nevydal.

Žádný z dokladů o Sporné platební transakci totiž neobsahuje žádný záznam o tom, že by při jejím provádění došlo k jakékoliv chybě. Nadto celková hodnota bankovek, které byly při dotaci dne 14. 8. 2013 do Bankomatu vloženy, se rovná součtu bankovek, které byly podle žurnálu vydány klientům, a bankovek, které byly při závěre dne 21. 8. 2013 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 tak dospěl k závěru, že spornou částku 30.000 Kč Bankomat uživatelce nezadržel. Z důkazů, které finanční arbitr shromáždil, také nevyplývá, že by peněžní prostředky ve výši 30.000 Kč nevydal právě při Sporné platební transakci. V rámci provedeného dokazování nevyšly najevo skutečnosti, které by připouštěly opačný závěr a nasvědčovaly tomu, že Bankomat žádnou hotovost nevydal.

10. K výroku rozhodnutí

Finanční arbitr dospěl k závěru, že se v tomto případě nejedná o neautorizovanou platební transakci, neboť Navrhovatelka udělila s provedením Sporné platební transakce souhlas. Finanční arbitr proto zkoumal, zda se v tomto případě jedná o nesprávně provedenou platební

transakci. Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil žádné skutečnosti, které by vedly k závěru, že Bankomat částku 30.000 Kč nevydal.

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

P o u ě 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 17. 6. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr