



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/1942/2015

Spisová značka (uvádějte
vždy v korespondenci):

FA/PS/421/2014

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 3. 9. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■■■, nar. dne ■■■, trvale bytem ■■■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti instituci Fio banka, a.s., IČO 618 58 374, se sídlem V Celnici 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“), o vrácení peněžních prostředků ve výši 10.000 Kč nevydaných bankomatem, 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 domáhá proti Instituci vydání peněžních prostředků ve výši 10.000 Kč, které jí nevydal bankomat.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů zjistil, že Navrhovatelka uzavřela s Institucí dne 19. 7. 2012 Smlouvu o běžném účtu (dále též „Smlouva o účtu“), na základě které jí Instituce zřídila běžný účet č. ■■■ (dále též „Účet“). Téhož dne uzavřela Navrhovatelka s Institucí i Smlouvu o elektronické správě účtu (dále jen „Smlouva o elektronickém bankovníctví“), na základě které jí Instituce zřídila internetové bankovníctví. Následně, dne 9. 1. 2014 uzavřela Navrhovatelka s Institucí Smlouvu o vydání platební karty (dále též „Smlouva o kartě“), na základě které Instituce Navrhovatelce vydala platební kartu č. ■■■ (dále jen „Platební karta“).

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. II. bodu 2 za součást smlouvy Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtu platné a účinné ode dne 1. 9. 2010 (dále též „Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010“). Smlouva o kartě označuje ve svém čl. 2 za svou součást Obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet ze dne 6. 1. 2014 (dále též „Podmínky platebních karet“).

Smlouva o účtu byla do dne 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu podle § 708 an. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění účinném do dne 31. 12. 2013, a ode dne 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; to vyplývá z čl. V. odst. 1. Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 („*Běžný účet je účet sloužící zejména k provádění bezhotovostního a hotovostního platebního styku.*“) a z čl. XIII. odst. 2. Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 („*Banka se zavazuje přijímat v souladu s těmito obchodními podmínkami na příslušný účet vklady a platby v měně účtu a uskutečňovat z něho v této měně výplaty a platby.*“). 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 v čl. I odst. 4 stanoví, že Instituce „*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 nevypověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen.*“ Stejný způsob změny Smlouvy o kartě stanoví Podmínky platebních karet ve svém čl. I 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*“. Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku „*[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, b) uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy neodmítl, c) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy uživatele o tomto důsledku informoval, d) poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu podle odstavce 4*“. Podle § 94 odst. 4 zákona o platebním styku „*[j]estliže uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy v případě uvedeném v odstavci 3 odmítne, má právo rámcovou smlouvu přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět*“.

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled a obsah zpráv, které zobrazila Navrhovatelce v aplikaci internetového bankovníctví. Finanční arbitr zjistil, že Instituce v souladu s § 94 zákona o platebním styku a s čl. I odst. 4 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 navrhla dne 4. 11. 2013 Navrhovatelce změnu Podmínek vedení účtů s účinností ode dne 6. 1. 2014. Ze shromážděných podkladů nevyplynulo, že by Navrhovatelka tento návrh odmítla. Finanční arbitr proto považuje

za součást Smlouvy o účtu Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 6. 1. 2014 (dále též „Podmínky vedení účtů“). Z přehledu a obsahu zpráv nevyplývá, že by Instituce navrhla Navrhovatelce další změny Podmínek vedení účtů nebo Podmínek platebních karet.

Finanční arbitr považuje za součást Smlouvy o účtu tedy ode dne 19. 7. 2012 do dne 5. 1. 2014 Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010 a ode dne 6. 1. 2014 Podmínky vedení účtů a za součást Smlouvy o kartě pak Podmínky platebních karet.

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

Platební transakce, která je předmětem tohoto sporu, byla provedena na bankomatu č. S6CY0071 umístěném v prostorách stanice metra Prosek, křižovatka ul. Vysočanská a ul. Prosecká, Praha 9 (dále jen „Bankomat“), který provozuje společnost Pharro Praha CZ a.s., IČO 260 07 991, se sídlem V Celnici 1028/10, 110 00 Praha 1 (dále jen „Provozovatel Bankomatu“).

Za účelem spolehlivého zjištění skutkového stavu jako dožádané instituce ve smyslu § 12 odst. 9 zákona o finančním arbitrovi, resp. jako provozovatele dalších bankomatů, finanční arbitr v řízení k předložení podkladů pro jeho rozhodnutí vyzýval i společnost Komerční banka, a.s. (dále jen „Dožádaná instituce I.“), společnost Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Dožádaná instituce II.“) a společnost Air Bank a.s. (dále jen „Dožádaná instituce III.“).

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.

Na základě shora uvedeného finanční arbitr shrnuje, že 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 odst. 1 písm. a) ve spojení s ustanovením § 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 Instituce jí zaúčtovala dva výběry hotovosti z bankomatů ze dne 29. 5. 2014 ve výši dvakrát 10.000 Kč, celkem tedy 20.000 Kč. Navrhovatelka namítá, že při výběru hotovosti ve výši 10.000 Kč jí Bankomat hotovost nevydal. Navrhovatelka tvrdí: „U bankomatu jsme setrvali delší dobu, takže v čase od 15:30 do 15:40 hodin, den 29. 5. 2014.“

Navrhovatelka doplňuje: „Po nevydání hotovosti jsme se odebrali k bankomatu Komerční banky, se sídlem v obchodním centru Billa Praha 9 – Prosek, křižovatka Prosecká/Vysočanská, dále v bankomatech Raiffeisenbank a ČSOB. [...] Tyto bankomaty jsem obcházela s přítelem panem

■, který si také žádal nadlimitní výběry, a proto si nepamatuji, zda jsem požádala o výběr bankomat Raiffeisenbank či ČSOB. [...] Shodli jsme se na tom, že máme asi stanovený nižší limit pro výběr z bankomatu, než žádáme. Po tomto jsme se odebrali domů, kde jsme si limity navýšili.“

Navrhovatelka tvrdí, že po navýšení limitu Platební karty provedla výběr z bankomatu provozovaného Dožádanou institucí III. (společností Air Bank a.s.) ve výši 10.000 Kč, který byl již úspěšný.

6. Tvrzení Instituce

Instituce namítá, že opakovaně prověřila okolnosti sporné platební transakce společně s Provozovatelem Bankomatu a nezjistila, že by Bankomat hotovost nevydal.

8. Sdělení Provozovatele Bankomatu

Provozovatel Bankomatu v průběhu řízení sdělil k dotazům finančního arbitra:

- a) Bankomat je bankomatem modelové řady NCR Easy Point, model 5362 a výrobce NCR;
- b) Bankomat je bankomatem pouze výběrovým, nikoliv vkladovým;
- c) Bankomat není vybaven kamerovým ani jiným zobrazovacím zařízením;
- d) kamerový záznam se nepořizuje ani při závěrce Bankomatu na místě;
- e) společnost Loomis Czech Republic a.s. (dále jen „Bezpečnostní agentura“), která provádí pro Provozovatele Bankomatu dotace a závěrky bankomatů, zajišťuje bezpečnost závěrky Bankomatu současnou přítomností dvou zaměstnanců a tím, že tito zaměstnanci nemají přístup k informacím, ze kterých by mohli určit, že evidence hotovosti Bankomatu vykazuje rozdíl oproti skutečné hotovosti obsažené v Bankomatu;
- f) do Bankomatu se vkládají dvě výběrové kazety, z nichž jedna obsahuje bankovky nominální hodnoty 500 Kč a druhá bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč;
- g) Bankomat neobsahuje žádnou odpadní kazetu, nýbrž pevnou schránku, odkud vyřazené bankovky obsluha Bankomatu při závěrce Bankomatu vyjme, vloží do jednorázového obalu a tento odevzdá při zpracování hotovosti;
- h) 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 slepené, které validátor Bankomatu určil k vyřazení;
 - c. bankovky, jejichž výdej neproběhl úspěšně a zůstaly zaseknuté na dráze výdeje (takovéto bankovky lze odstranit buď automatickým testem výdejní dráhy anebo fyzicky obsluhou Bankomatu, pokud automatický test není možný);
- i) při operacích provedené na Bankomatu dne 29. 5. 2014 pomocí Platební karty byl čip Platební karty čten;
- 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) 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; pokud by tak při provádění operace na

Bankomatu došlo k chybě, v jejímž důsledku by vůbec nedošlo ke komunikaci Bankomatu s autorizačním centrem, pak by se taková operace vůbec neobjevila v žurnálu;

- l) 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;
- m) pokud výběr není úspěšně dokončen, Bankomat o tom zašle zprávu na vzdálenou správu, která vytvoří potvrzení o chybě a zašle je na autorizační proces a současně zašle do Bankomatu pokyn k zápisu neúspěšné operace do žurnálu (kde chybu obvykle zapíše před záznam příslušné operace); autorizační proces zapíše do transakčního logu reverzální, „obrácenou“ transakci a odešle reverzální zprávu do systému procesora transakcí platebních karet, který ji předá systému vydavatele platební karty; Bankomat o provedení zápisu neúspěšné transakce do žurnálu zašle zprávu na vzdálenou správu;
- n) pokud dojde ke ztrátě komunikace mezi Bankomatem a autorizačním centrem při provádění autorizace, Bankomat data platební transakce nezapíše do žurnálu a transakce se neuskuteční (pokud v tomto případě dojde ke zpracování požadavku na autorizačním centru, Provozovatel Bankomatu vždy uzná reklamaci jako oprávněnou);
- o) údaj 000 v logu ze systému Device Handler Process znamená, že operace byla schválena a zpracována s okamžitým zaúčtováním na účtu, ke kterému byla platební karta vydána, tedy disponibilní i celkový zůstatek účtu byl ihned ponížen o částku platební transakce;
- p) údaj 001 v logu ze systému Device Handler Process znamená, že operace byla schválena a zpracována s dodatečnou (zpožděnou) změnou zůstatku na účtu, ke kterému byla platební karta vydána, tedy že v okamžiku provedení platební transakce byl snížen pouze disponibilní zůstatek účtu (byla na něm blokována částka platební transakce), avšak celkový zůstatek účtu se sníží až v okamžiku zaúčtování transakce;
- q) způsob zaúčtování platební transakce (tedy zpracování s okamžitou nebo zpožděnou změnou zůstatku) určuje vydavatel platební karty; způsob zpracování platební transakce přímo na Bankomatu je však v obou případech stejný.

12. 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.

Předmětem sporu je nevydání hotovosti Bankomatem ve výši 10.000 Kč (dále jen „Sporná platební transakce“).

Tvrdí-li Navrhovatelka, že jí Bankomat požadovanou výši hotovosti nevydal, je na místě, aby finanční arbitr považoval takové tvrzení za tvrzení o nesprávně provedené platební transakci.

Důkazní břemeno týkající se správnosti provedení platební transakce tíží Instituci, neboť ustanovení § 120 odst. 1 zákona o platebním styku stanoví, že „[j]estliže uživatel (tedy Navrhovatelka – pozn. finančního arbitra) tvrdí, že provedenou platební transakcí 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, záúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou“.

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

Finanční arbitr zastává, 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 v této souvislosti hlásí k závěrům, které ve svých rozhodnutích vyslovily Ústavní soud a Nejvyšší soud. Podle Ústavního soudu „v civilním řízení nemusí nepřímé důkazy tvořit zcela uzavřenou soustavu, která nepřipouští jiný skutkový závěr než ten, k němuž soud dospěl, nýbrž dostačuje, jestliže nepřímé důkazy s velkou mírou pravděpodobnosti k tomuto závěru (na rozdíl od možných závěrů jiných) vedou“ (rozsudek ÚS ze dne 2. 12. 2004, sp. zn. II ÚS 66/03). Obdobně i Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí sp. zn. 21 Cdo 2682/2013 ze dne 26. 6. 2014 dochází k závěru, že „...skutečnost prokazovanou pouze nepřímými důkazy lze mít za prokázanou, jestliže na základě výsledků hodnocení těchto důkazů lze bez rozumných pochybností nabýt jistoty (přesvědčení) o tom, že se tato skutečnost opravdu stala (že je pravdivá); nestačí, lze-li usuzovat pouze na možnost její pravdivosti (na její pravděpodobnost) ...“.

V případě výběru hotovosti, který je předmětem sporu, nebyl zajištěn 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 nikoli.

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 řízení opatřil a zkoumal tzv. autorizační log platebního prostředku, kterým je v tomto případě Platební karta. Autorizační log je záznamem všech požadavků uskutečněných konkrétním platebním prostředkem, tedy zaznamenává jednotlivé požadavky na provedení platebních transakcí (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů, příp. webových platebních bran). Obecně lze říci, autorizační log platebního prostředku považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj

informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu jej vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá.

Z autorizačního logu Platební karty předloženého Institucí finanční arbitr zjistil, že k Platební kartě je dne 29. 5. 2014 provedeno celkem 11 záznamů, tj. plateb u obchodníků, výběrů hotovosti, pokusů o výběr hotovosti nebo dotazů na zůstatek, z toho 1 záznam k platbě u obchodníka, 2 záznamy vztahující se k operacím provedeným prostřednictvím Bankomatu, 2 záznamy vztahující se k operacím provedeným prostřednictvím Bankomatu Dožádané instituce I., 3 záznamy vztahující se k operacím provedeným prostřednictvím Bankomatu Dožádané instituce II. a 3 záznamy vztahující se k operacím provedeným prostřednictvím Bankomatu Dožádané instituce III. Finanční arbitr dále uvádí jen výběry hotovosti, pokusy o výběr hotovosti nebo dotazy na zůstatek související se Spornou platební transakcí, a to konkrétně:

- 1) 29-05-2014 15:35:30 PHARRO (Bankomat) 15000,00 061 - Zamítnuto, limit překročen;
- 2) 29-05-2014 15:35:44 PHARRO (Bankomat) 10000,00 000 - Schváleno;
- 3) 29-05-2014 15:43:35 KB ATM (Bankomat Dožádané instituce I.) 10000,00 063 – Zamítnuto, limit vyčerpán;
- 4) 29-05-2014 15:44:07 KB ATM (Bankomat Dožádané instituce I.) 9500,00 063 – Zamítnuto, limit vyčerpán;
- 5) 29-05-2014 15:49:53 RB Prosek Point (Bankomat Dožádané instituce II.) 9600,00 063 – Zamítnuto, limit vyčerpán;
- 6) 29-05-2014 15:50:18 RB Prosek Point (Bankomat Dožádané instituce II.) 5000,00 063 – Zamítnuto, limit vyčerpán;
- 7) 29-05-2014 15:50:42 RB Prosek Point (Bankomat Dožádané instituce II.) 1000,00 063 – Zamítnuto, limit vyčerpán;
- 8) 29-05-2014 18:08:40 Air Bank Harfa (Bankomat Dožádané instituce III.) 15000,00 061 - Zamítnuto, limit překročen;
- 9) 29-05-2014 18:09:24 Air Bank Harfa (Bankomat Dožádané instituce III.) 15000,00 061 - Zamítnuto, limit překročen;
- 29-05-2014 18:09:51 Air Bank Harfa (Bankomat Dožádané instituce III.) 10000,00 000 – Schváleno.

Z autorizačního logu Platební karty vyplynulo, že Navrhovatelka provedla v Bankomatu dne 29. 5. 2014 v 15:35:30 hod. Platební kartou jeden pokus o výběr částky 15.000 Kč, který byl zamítnut z důvodu překročení limitu Platební karty, a v 15:35:44 hod. jeden výběr hotovosti ve výši 10.000 Kč (Sporná platební transakce), což je v rozporu s tvrzením Navrhovatelky, že na Bankomatu provedla minimálně tři pokusy o výběr hotovosti.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů, konkrétně ze Záznamu přístupů do internetového bankovníctví a z vnitřního systému Instituce o změně limitů Platební karty, současně zjistil, že Navrhovatelka provedla dne 29. 5. 2014 v 16:40 hod. změnu denního limitu Platební karty na výběry hotovosti z bankomatu z částky 10.000 Kč na částku 20.000 Kč.

Finanční arbitr si v tomto řízení opatřil i žurnál Bankomatu a Bankomatu Dožádané instituce I., Bankomatu Dožádané instituce II. a Bankomatu Dožádané instituce III. 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 jej vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá. V tomto

případě získal finanční arbitr žurnál od Provozovatele Bankomatu a Dožádané instituce I., Dožádané instituce II. a Dožádané instituce III. Tento důkazní prostředek finanční arbitr považuje za dostatečně věrohodný, přičemž v tomto případě má navíc svůj původ mimo strany sporu.

Žurnál Bankomatu ke dvěma operacím provedeným Platební kartou dne 29. 5. 2013 zaznamenal:

1. datum a čas operace („*DATUM TRANSAKCE: 29/5/14 15:35*“);
2. označení Bankomatu („*ATM: S6CY0017*“);
3. označení umístění Bankomatu („*S6CY PRH9, METRO PROSEK*“);
4. pořadové číslo operace („*CISLO TRANSAKCE: 4405*“);
5. číslo Platební karty v zašifrované podobě („*CISLO KARTY: ■*“);
6. typ operace („*TRANSAKCE ZAMÍTNUTA*“);
7. důvod zamítnutí („*RC:061*“)

-
1. datum a čas operace („*DATUM TRANSAKCE: 29/5/14 15:35*“);
 2. označení Bankomatu („*ATM: S6CY0017*“);
 3. označení umístění Bankomatu („*S6CY PRH9, METRO PROSEK*“);
 4. pořadové číslo operace („*CISLO TRANSAKCE: 4406*“);
 5. číslo Platební karty v zašifrované podobě („*CISLO KARTY: ■*“);
 6. typ operace („*VYBER*“);
 7. částka platební transakce („*CASTKA: 10000.00*“).

Žurnál Bankomatu tedy v případě Platební karty zaznamenal pokus o výběr hotovosti ve výši 15.000 Kč, který byl zamítnut z důvodu překročení limitu Platební karty („*RC:061*“) a výběr hotovosti ve výši 10.000 Kč. Žurnál přitom nezaznamenal žádnou chybu.

Žurnál sice neobsahuje podrobný výčet všech jednotlivých kroků prováděných při operacích Platební kartou, který by finančnímu arbitrovi například umožnil označit přesný okamžik, kdy Bankomat začal načítat bankovky k výdeji, kdy hotovost nabídl uživateli k odběru a kdy si je uživatel odebral, obsahuje však základní údaje o provedených transakcích nebo pokusech o ně.

Podle § 50 odst. 1 správního řádu platí, že podklady pro vydání rozhodnutí mohou být mj. skutečnosti známé správnímu orgánu z úřední činnosti. Finanční arbitr proto učinil součástí spisu protokol o šetření na místě ze dne 17. 4. 2014, které proběhlo v souvislosti s jiným řízením vedeným před finančním arbitrem a týkalo se bankomatu shodného typu, jako je Bankomat, včetně softwarového vybavení, tj. bankomat modelové řady NCR Easy Point, model 5362 a výrobce NCR. V tomto řízení finanční arbitr zkoumal, zda za situace, kdy žurnál neobsahuje podrobný výčet všech jednotlivých kroků prováděných při operacích platební kartou a nelze proto učinit závěr, že bankomat uživateli hotovost v určitém okamžiku nabídl k odběru, lze alespoň učinit závěr, že absence údaje o jakékoliv chybě v žurnálu znamená, že při výdeji hotovosti k žádné chybě nedošlo. Při šetření na místě tak byly nasimulovány potenciální skutečnosti, které mohou z obecného hlediska způsobit nevydání hotovosti.

Provozovatel Bankomatu při šetření na místě provedl následující operace:

- 1) zkušební výběr 5.000 Kč; tento výběr proběhl korektně, od vydání platební karty do vydání celé hotovosti uběhlo přibližně 15 sekund; záznam v žurnálu odpovídá záznamu zkušebního výběru;

- 2) zkušební výběr 30.000 Kč; tento výběr proběhl korektně, od vydání platební karty do vydání celé hotovosti uběhlo přibližně 20 sekund; záznam v žurnálu odpovídá záznamu zkušebního výběru;
- 3) výběr hotovosti po vyjmutí výběrových kazet bankomatu; bankomat 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 není kazeta, ze které mají být bankovky vydány);
- 4) výběr hotovosti po blokaci 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 sekund od vydání platební karty, přičemž záznam v žurnálu odpovídá záznamu zkušebního výběru (tedy bez zobrazení chyby);
- 5) výběr hotovosti, během něhož dojde k blokaci výdejního prostoru; bankomat 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 k zaseknutí bankovek, přičemž není znám počet skutečně vydaných bankovek, bankomat však eviduje vydání 1 bankovky z druhé kazety bankomatu);
- 6) 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, nespecifikoval však kód chyby;
- 7) výběr hotovosti při shoení 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 k selhání senzorů anebo zaseknutí bankovek, přičemž nebyla vydána žádná bankovka);
- 8) 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;
- 9) 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 zkušebního výběru (tedy bez zobrazení chyby); podle vysvětlení Provozovatele Bankomatu zaznamenal bankomat transakci do žurnálu po obnově spojení;
- 10) 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 OF 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 k 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: 10000.00“, pak 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.

V projednávaném případě, systém „Device Handler Process“ zaznamenal Spornou platební transakci provedenou na Bankomatu dne 29. 5. 2014 Platební kartou takto: „■■■ S6CY0071 ■■■ 7 000 10000.00 4406 W CZ“.

To znamená, že tato operace s pořadovým číslem 4406 byla provedena na bankomatu s označením S6CY0071 (tedy na Bankomatu) platební kartou č. ■■■ (tedy Platební kartou) dne 29. 5. 2014 v 15:35:44 hod., šlo o výběr částky 10.000 Kč a systém schválil provedení platební transakce s okamžitou změnou zůstatku na Účtu (údaj „000“).

Při kontrolním šetření na místě dne 17. 4. 2014 přitom z logů systému „Device Handler Process“, finanční arbitr zjistil, že v případech, kdy bankomat zahájil výdej hotovosti, avšak nevydal korektně celou hotovost (tedy v případech uvedených shora pod pořadovými čísly 3., 5. a 7.), 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 6. a 8.), systém „Device Handler Process“ takovou operaci vůbec nezaznamenal. V případě uvedeném shora pod pořadovým číslem 10. 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 v případech, kdy nedojde k výdeji hotovosti, seznatelné, 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 10.000 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 Sporné 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 platební 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 1350 bankovek v nominální hodnotě 1.000 Kč (v žurnálu je uvedeno „CASH ADDED“, „TYPE 2 = 1350“ a „P2 CZK 1000 STR 0 INC 1350000 OUT 0“). Do Bankomatu tak byla při dotaci vložena hotovost v celkové hodnotě 1.500.000 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 projednávaném 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 28. 5. 2014 do závěrky ze dne 4. 6. 2014). Tímto výpočtem finanční arbitr zjistil, že Bankomat podle žurnálu vydal za toto dotační období celkem 1.138.500 Kč. To odpovídá počtu vydaných bankovek uvedenému v žurnálu, neboť žurnál uvádí, že za dotační období Bankomat vydal 141 bankovek z kazety č. 1 (tedy nominálu 500 Kč, tj. celkem 70.500 Kč) a 1.068 bankovek z kazety č. 2 (tedy nominálu 1.000 Kč, tj. celkem 1.068.000 Kč), dohromady tedy 1.138.500 Kč.

Žurnál v záznamu o závěrce uvádí, jaká výše hotovosti zbyla v Bankomatu při závěrce bankomatu. V kazetě č. 1 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) se podle žurnálu nacházelo

79.500 Kč) a v kazetě č. 2 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) se nacházelo 282.000 Kč. Ve výběrových kazetách tedy podle žurnálu při závěre zbylo celkem 361.500 Kč.

Do Bankomatu tedy bylo podle žurnálu při dotaci vloženo 1.500.000 Kč, 1.138.500 Kč bylo při platebních transakcích vydáno klientům a 361.500 Kč zbylo ve výběrových kazetách. Ze žurnálu Bankomatu tedy nevyplývá, že by v Bankomatu zůstala jakákoliv zbytková hotovost, která by odpovídala částce 10.000 Kč, kterou podle tvrzení Navrhovatelky Bankomat nevydal.

Údaje o dotaci a závěre 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 Průvodní doklad plnění bankomatu č. 071 ze dne 4. 6. 2014. 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 1.350 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, tedy celkem, jak výše uvedeno, 1.500.000 Kč. Záznam o závěre Bankomatu uvádí, že ve výběrových peněžních kazetách při závěre Bankomatu zbylo 158 bankovek nominální hodnoty 500 Kč v kazetě č. 1 (79.000 Kč) a 281 bankovek nominální hodnoty 1.000 Kč v kazetě č. 2 (281.000 Kč). Ve výběrových kazetách tedy podle záznamu o závěre zbylo celkem 360.000 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.

Finanční arbitr se dále zabýval tvrzením Navrhovatelky, že u Bankomatu setrvala minimálně do 15:40 hod, tedy že u Bankomatu setrvala minimálně dobu přesahující tři minuty od Sporné platební transakce, kterou autorizační log Platební karty zaznamenal v 15:35:44 hod. Finančnímu arbitrovi je z úřední činnosti známo, že se jedná o časový okamžik autorizace platební transakce, který bezprostředně předchází vydání platební karty.

Ze žurnálu Bankomatu Dožádané instituce I. (bankomatu společnosti Komerční banka, a.s.) a autorizačního logu Platební karty finanční arbitr zjistil, že Navrhovatelka provedla v Bankomatu Dožádané instituce I. Platební kartou první pokus o výběr hotovosti ve výši 10.000 Kč v čase 15:43:35 hod. Současně finanční arbitr ze žurnálu Bankomatu Dožádané instituce I. zjistil, že bezprostředně před operací provedenou Platební kartou bylo v Bankomatu Dožádané instituce I. provedeno platební kartou č. ■ (dále jen „Platební karta II.“) minimálně devět operací, přičemž první byla provedena v čase 15:38 hod. (žurnál Bankomatu Dožádané instituce I. zaznamenal zadání čísla PIN po vložení Platební karty II. do tohoto bankomatu v 15:38:32 hod.). Finanční arbitr od Dožádané instituce III. zjistil, že držitelem Platební karty II. je ■, nar. dne ■, bytem ■, tedy osoba, o které sama Navrhovatelka tvrdí, že je její přítel a že společně s ním obcházela jednotlivé bankomaty.

Pak by ale Navrhovatelka nemohla u Bankomatu setrvat až do 15:40 hod., jak sama tvrdí, když ■, se kterým podle svého vlastního tvrzení obcházela jednotlivé bankomaty, použil Platební kartu II. v Bankomatu Dožádané instituce I. již v čase 15:38 hod.

Vezme-li finanční arbitr v úvahu nejkratší vzdálenost mezi oběma bankomaty, která podle informací dostupných z www.mapy.cz činí přibližně 175 metrů (s využitím schodiště nejbližšího k Bankomatu vedoucího z vestibulu stanice metra Prosek na uliční úroveň, chodníku podél jihozápadní strany Nákupního centra Billa Prosek a severozápadního vstupu do Nákupního centra Billa Prosek), a čas nutný k překonání této vzdálenosti běžnou chůzí, který finanční arbitr při dodatečném šetření na místě změřil na jednu minutu a 53 sekund, jak vyplývá z Protokolu o ohledání na místě, Navrhovatelka by musela od Bankomatu odejít bezprostředně po 15:35:44 hod. (tedy po odebrání Platební karty z Bankomatu), aby ■, který jí doprovázel, mohl provést první pokus o výběr hotovosti v Bankomatu Dožádané instituce I. v čase 15:38 hod.

9. K výroku nálezů

Zkoumáním shromážděných dokladů, tedy žurnálu Bankomatu, logů ze systému „Device Handler Proces“, záznamu Sporné platební transakce na dohledu transakcí Bankomatu a záznamu o dotaci a závěrce tak finanční arbitr nezjistil žádné skutečnosti, které by vedly k závěru, že Bankomat částku 10.000 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 28. 5. 2014 do Bankomatu vloženy, se rovná součtu bankovek, které byly podle žurnálu vydány klientům, a bankovek, které byly při závěrce dne 4. 6. 2014 v Bankomatu nalezeny. V Bankomatu tak nebylo nalezeno více bankovek, než kolik v něm podle dostupných záznamů mělo být. Ze všech těchto důvodů finanční arbitr dospěl k závěru, že spornou částku 10.000 Kč Bankomat uživateli nezadržel.

Z důkazů, které finanční arbitr shromáždil, také nevyplývá, že by peněžní prostředky ve výši 10.000 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.

S ohledem na veškeré shromážděné podklady a provedené důkazy, zejména pak na základě časové posloupnosti Sporné platební transakce provedené Platební kartou prostřednictvím Bankomatu a transakce následující po Sporné platební transakci provedené ■ Platební kartou II. prostřednictvím Bankomatu Dožádané instituce I., finanční arbitr vyloučil, že by Navrhovatelka setrvala u Bankomatu jí tvrzenou dobu.

Protože pravděpodobný okamžik ukončení výdeje hotovosti z Bankomatu a okamžik odchodu Navrhovatelky od Bankomatu, pokud finanční arbitr bere v úvahu vzdálenost mezi Bankomatem a Bankomatem Dožádané instituce I., dobu nutnou k přesunu mezi těmito bankomaty i časovou prodlevu mezi vydáním platební karty a začátkem výdeje jednotlivých bankovek (jak vyplývá z šetření na místě ze dne 17. 4. 2014, mohla se tato prodleva pohybovat v rozmezí 15 až 20 sekund), má finanční arbitr za to, že Navrhovatelka nevyčkala ani okamžiku začátku výdeje požadované hotovosti, a od Bankomatu odešla po vydání Platební karty.

V takovém případě ale nemůže Navrhovatelka vinit Instituci, potažmo Provozovatele Bankomatu z nevydání hotovosti z Bankomatu. Ačkoli nejsou k dispozici kamerové záznamy, jako nejvýše pravděpodobné se jeví, že nevyzvednutou hotovost z Bankomatu vyzvedla třetí osoba. Protože finanční arbitr současně nemá informace o vrácení nevyzvednuté hotovosti Provozovateli Bankomatu nebo Policii České republiky, tato třetí osoba, pokud hotovost nevrátila, se mohla dopustit trestného činu. Tyto skutkové okolnosti však nemohou být předmětem řízení před finančním arbitrem, ale předmětem řízení před orgány činnými v trestním řízení, potažmo předmětem řízení o náhradu škody před obecnými soudy.

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 24. 2. 2015

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr