



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/7479/2014

Spisová značka (uvádějte
vždy v korespondenci):

FA/PS/57/2014

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 11. 3. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■, zastoupené na základě plné moci ze dne 26. 6. 2014 ■ (dále jen „Navrhovatelka“), proti instituci, Komerční banka, a.s., IČO 453 17 054, se sídlem Na Příkopě 33/969, 114 07 Praha 1, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1360 (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 5.000 Kč, vrácení poplatků za výběr hotovosti, náhrady škody ve výši 94 Kč a náhrady poštovného v řízení před finančním arbitrem, 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 5.000 Kč, které jí nevydal bankomat, vrácení poplatků za výběr hotovosti, náhrady škody ve výši 94 Kč a náhrady poštovného v řízení před finančním arbitrem.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatelka uzavřela s Institucí dne 8. 11. 2007 Smlouvu o zřízení a vedení Extra konta (dále též „Smlouva o účtu“), na základě které jí Instituce zřídila běžný účet č. ■ (dále též „Účet“). Dne 14. 1. 2008 uzavřela Navrhovatelka s Institucí Smlouvu o vydání a používání platební karty (dále též „Smlouva o kartě“), kterou současně zmocnila ■ (dále jen „Držitel karty“) k disponování s prostředky na Účtu pomocí platební karty.

Instituce na základě Smlouvy o kartě vydala Navrhovatelce platební kartu č. ■ (dále jen „Karta Navrhovatelky“) a Držiteli karty platební kartu č. ■ (dále jen „Karta Držitele“).

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. 1.2 za svou nedílnou součást Všeobecné obchodní podmínky Banky účinné od 14. 6. 2005 (dále jen „Všeobecné podmínky“) a Podmínky k Extra

kontu účinné od 5. 3. 2007 (dále jen „Podmínky k Extra kontu“). Smlouva o kartě označuje ve svém čl. E. „Další ujednání“ za svou nedílnou součást Všeobecné podmínky a Podmínky pro používání platebních karet MasterCard a VISA účinné od 5. 11. 2007 (dále jen „Podmínky platebních karet“).

Finanční arbitr považuje Všeobecné podmínky, Podmínky k Extra kontu a Podmínky platebních karet za rozhodné i ke dni provedení sporné platební transakce, neboť Navrhovatelka ani Instituce nedoložily, že by tyto podmínky byly změněny způsobem smluvními stranami dohodnutým a v souladu s podmínkami stanovenými zákonem o platebním styku pro změnu smlouvy o platebních službách.

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. To vyplývá z čl. XV. „Obecná pravidla platebního styku“, odst. 2 Všeobecných podmínek, ve kterém se Instituce zavázala provést (platební) příkaz Navrhovatelky v den účinnosti (platebního) příkazu a ve lhůtách stanovených v příslušném Oznámení. 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.

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. ATM S6CY0013 umístěném v Obchodním centru Dragoun – OBI & Interspar, Dragounská 2529/6, Cheb (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“). 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 společnosti GE Money Bank, a.s. (dále jen „Dožádaná instituce I“) a společnost Česká spořitelna, a.s. (dále jen „Dožádaná instituce II“).

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 Držitel karty dne 27. 12. 2013 ve 14:34 hod. prováděl s pomocí Karty Držitele výběr částky 5.000 Kč v bankomatu společnosti Fio banka, a.s. *(ve skutečnosti šlo o Bankomat, který provozuje Provozovatel bankomatu – pozn. finančního arbitra)*. Navrhovatelka popisuje, že pokud si situaci dobře pamatuje, Bankomat Držiteli karty po zadání PIN a svolení částky výběru vydal Kartu Držitele, nevydal však hotovost. Držitel karty proto Kartu Držitele vsunul do Bankomatu znovu, Bankomat však Kartu Držitele ihned vydal, aniž by Držitel karty mohl provést jakoukoliv další operaci (zadání PIN, volba částky). Bankomat ani v jednom případě nezobrazil žádné hlášení ani výzvu k odebrání peněžních prostředků.

Navrhovatelka tvrdí, že před spornou platební transakcí se Držitel karty o výběr peněžních prostředků pokusil v bankomatu Dožádané instituce I, ani tento bankomat mu však požadovanou hotovost nevydal.

Navrhovatelka doplňuje, že po neúspěšných pokusech o výběr hotovosti z Bankomatu provedla Kartou Navrhovatelky výběr peněžních prostředků ve výši 5.000 Kč sama z bankomatu Dožádané instituce I, který je od Bankomatu vzdálen přibližně 10 m, neboť Navrhovatelka a Držitel karty nechtěli riskovat, že Bankomat peněžní prostředky nevydá ani Navrhovatelce. Držitel karty zůstal po dobu tohoto výběru (celkem asi 2 minuty) poblíž či na dohled Bankomatu, Bankomat však peněžní prostředky nevydal a nezobrazil žádné chybové hlášení.

6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že opakovaně prověřila okolnosti sporné platební transakce společně s Provozovatelem Bankomatu a zjistila, že Bankomat hotovost správně vydal.

8. Sdělení Provozovatele Bankomatu

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

- 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 závěrečné údržbě 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) Bankomat je vybaven technologií čtení čipu, a pokud je do něho vložena platební karta s čipem, vždy vyžaduje pro provedení operace čtení čipu;
- j) po načtení čipu platební karty a přihlášení do autorizačního systému již Bankomat další čtení čipu neprovádí, ledaže je požadována operace změna PIN anebo vydavatel platební karty žádá zápis nějakého údaje na čip (např. blokáci platební karty anebo údaj o změně limitů pro off-line transakce), a po doručení zprávy o schválení platební transakce platební kartu vysune;
- k) při operaci provedené na Bankomatu dne 31. 12. 2013 pomocí Karty Držitele byl čip Karty Držitele čten;
- l) 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;
- m) 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;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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);

- q) údaj 000 v lozích 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;
- r) údaj 001 v lozích 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;
- s) 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.

10. 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 27. 12. 2013 byl z Účtu prováděn výběr hotovosti v částce 5.000 Kč prostřednictvím Karty Držitele na Bankomatu; to vyplývá ze souhlasných tvrzení stran sporu a ze žurnálu Bankomatu (dále jen „Sporná platební transakce“).

Tvrdí-li Navrhovatelka, že Bankomat požadovanou částku nevydal, je na místě takové tvrzení považovat za tvrzení o nesprávně provedené 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 plátcí 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 plátcí, 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 Instituci, 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, zaúčtována, 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 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) ...“.

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

Žurnál Bankomatu Dožádané Instituce I k operacím provedeným dne 27. 12. 2013 Kartou Držitele mj. zaznamenal:

1. začátek operace, vložení Karty Držitele a čtení dat z čipu Karty Držitele [„14:26:57 -> Transaction start“; „14:26:57 TRACK 2 DATA: ■“ a „14:26:58 ATM Page : Read ChipData (021)“];
2. zadání PIN („14:27:09 PIN ENTERED“);

3. volba operace výběr hotovosti, volba částky 5.000 Kč [„14:27:11 Button: CashWithdrawal (1)“ a „14:27:18 Button: Amount_5000 (3)“];
4. obdržení zprávy o schválení transakce z autorizačního serveru („14:27:22 Transaction reply next 123 function A040“);
5. chyba při zpracování čipových dat, kódy chyby („14:27:23 SMART EMV 2351 ; ■=14012011996922704226? A0000000031010 00 82 00 00 0A 00 FF FF“ a „14:27:23 TVR: 8000040040, TSI: 7000“);
6. obdržení zprávy o zamítnutí transakce z autorizačního serveru („14:27:24 Transaction reply next 158 function 5000“);
7. otisk stvrzenky („DATUM 27/12/13 cAS 14:32 TERMINaL SIAS2549 ciSLO KARTY ■ RECORD NO. 2351 WITHDRAWAL TRANSACTION DECLINED“);
8. zobrazení informace o zamítnutí operace na obrazovce Bankomatu [„14:27:24 ATM Page: TransactionDeclined (157)“];
9. odebrání Karty Držitele a konec operace [„14:27:27 CARD(■) TAKEN“ a „14:27:29 <- Transaction end“];
10. začátek operace, vložení Karty Držitele a čtení dat z čipu Karty Držitele [„14:28:35 -> Transaction start“; „14:28:36 TRACK 2 DATA: ■“ a „14:28:36 ATM Page : Read ChipData (021)“];
11. chyba při zpracování čipových dat („14:28:39 SMART --- 2351 ; ■=14012011996996004226? A0000000031010 80 A8 00 00 02 00 FF FF“);
12. zobrazení informace o zamítnutí operace na obrazovce Bankomatu [„14:28:39 ATM Page: TransactionNotAllowed (990)“ a „14:28:39 ATM Page: TransactionNotAllowed (144)“];
13. odebrání Karty Držitele a konec operace [„14:28:42 CARD(■) TAKEN“ a „14:28:44 <- Transaction end“];
14. začátek operace, vložení Karty Držitele a čtení dat z čipu Karty Držitele [„14:28:54 -> Transaction start“; „14:28:54 TRACK 2 DATA: ■“ a „14:28:54 ATM Page : Read ChipData (021)“];
15. chyba při zpracování čipových dat („14:28:57 SMART --- 2351 ; ■=14012011996996004226? A0000000031010 80 A8 00 00 02 00 FF FF“);
16. zobrazení informace o zamítnutí operace na obrazovce Bankomatu [„14:28:57 ATM Page: TransactionNotAllowed (990)“ a „14:28:57 ATM Page: TransactionNotAllowed (144)“];
17. odebrání Karty Držitele a konec operace [„14:29:00 CARD(■) TAKEN“ a „14:29:02 <- Transaction end“].

Žurnál Bankomatu k operaci provedené dne 27. 12. 2013 Kartou Držitele zaznamenal:

18. začátek operace a vložení platební karty („162-----“);
19. datum a čas operace („DATUM TRANSAKCE: 27/12/13 14:34“);
20. označení Bankomatu („ATM: S6CY0013“);
21. označení umístění Bankomatu („S6CY CHEB, DRAGOUNSKA 6“);
22. pořadové číslo operace („CISLO TRANSAKCE: 9545“);
23. číslo Karty v zašifrované podobě („CISLO KARTY: ■“);
24. typ operace („VYBER“);
25. částka platební transakce („CASTKA: 5000.00“).

Žurnál Bankomatu tedy v případě operace provedené dne 27. 12. 2013 Kartou Držitele zaznamenal výběr hotovosti ve výši 5.000 Kč. Žurnál přitom nezaznamenal žádnou chybu.

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 Držitele, 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.

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 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 s; záznam v žurnálu odpovídá záznamu Sporné platební transakce;
- 2) 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;
- 3) 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);
- 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 s od vydání platební karty, přičemž záznam v žurnálu odpovídá záznamu Sporné platební transakce (tedy bez zobrazení chyby);
- 5) 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);
- 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, nespécifikoval však kód chyby;
- 7) 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 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 Sporné platební transakce (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 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 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: 5000.00“, 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.

Systém „Device Handler Process“ zaznamenal operaci provedenou na Bankomatu dne 27. 12. 2013 Kartou Držitele takto:

„S6CY0013 13/12/27 14:34:57 ■ 7 001 9545 5000“.

To znamená, že tato operace s pořadovým číslem 9545 byla provedena na bankomatu s označením S6CY0013 (tedy na Bankomatu) platební kartou č. ■ (tedy Kartou Držitele) dne 27. 12. 2013 ve 14:34:57 hod., šlo o výběr částky 5.000 Kč a systém schválil provedení platební transakce s dodatečnou (zpožděnou) změnou zůstatku (údaj „001“), tzn. snížil se při ní

disponibilní zůstatek Účtu, celkový zůstatek Účtu se snížil až v okamžiku zaúčtování platební transakce.

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 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 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.

Finanční arbitr se však v tomto případě zabýval také pokusy o výběr hotovosti, které Držitel karty provedl na Bankomatu Dožádané instituce I před zahájením Sporné platební transakce, neboť ze záznamů v žurnálu Bankomatu Dožádané instituce I vyplývá, že u Karty Držitele došlo při těchto pokusech k problému se čtením čipových dat, tedy dat z čipu Karty Držitele. To vyplývá ze záznamů „14:27:23 SMART EMV 2351 ; [REDACTED]=14012011 996922704226? A0000000031010 00 82 00 00 0A 00 FF FF“, „14:28:39 SMART --- 2351 ; [REDACTED]=14012011996996004226? A0000000031010 80 A8 00 00 02 00 FF FF“ a „14:28:57 SMART --- 2351 ; [REDACTED]=14012011996996004226? A0000000031010 80 A8 00 00 02 00 FF FF“, které podle vysvětlivek Dožádané instituce I znamenají, že nastala chyba při zpracování čipových dat. Z toho vyplývá, že krátce před zahájením Sporné platební transakce nastaly u Karty Držitele problémy se čtením čipu.

Současně Navrhovatelka tvrdí, že Držitel karty vkládal Kartou Držitele do Bankomatu opakovaně, přičemž podle jejího tvrzení Držitel karty poté, co mu Bankomat při Sporné platební transakci žádnou hotovost nevydal, vsunul Kartou Držitele do Bankomatu znovu, Bankomat však Kartou Držitele ihned vydal, aniž by Držitel karty mohl provést jakoukoliv další operaci (zadání PIN, volba částky). Bankomat ani v jednom případě nezobrazil žádné hlášení ani výzvu k odebrání peněžních prostředků.

Finanční arbitr proto zkoumal, jakým způsobem probíhají operace na Bankomatu v případě, že dojde k chybě při čtení čipu platební karty, zejména zda v takovém případě dojde k vysunutí platební karty bez zobrazení chybového hlášení, a vyžádal si za tímto účelem od Provozovatele Bankomatu kamerový záznam takové operace a záznam ze žurnálu Bankomatu. Provozovatel Bankomatu předložil tyto doklady ve vztahu k bankomatu shodného typu, jako byl bankomat, na kterém byl prováděn sporný výběr hotovosti, včetně softwarového vybavení, tj. bankomat modelové řady NCR Easy Point, model 5362 a výrobce NCR (tedy ve vztahu k Testovacímu bankomatu).

Z kamerového záznamu finanční arbitr zjistil, že v případě, kdy Testovací bankomat nemohl načíst data z čipu platební karty, zobrazil upozornění „Card not smart or not EMV“ a platební kartu vysunul. Do žurnálu Testovací bankomat zaznamenal „162 *4989*1*D*9, M-81, R-0“, „CARD INITIALISE ATTEMPT = 1“, „*4989*1*D*9, M-81, R-0“, „CARD INITIALISE ATTEMPT = 2“, „*4989*1*D*9, M-81, R-0“ a „CARD INITIALISE ATTEMPT = 3“.

Finanční arbitr proto dovozuje, že pokud by při sporné platební transakci anebo při následném dalším pokusu o operaci platební kartou, který popisuje Navrhovatelka, došlo k chybě při čtení čipu platební karty, byl by součástí žurnálu Bankomatu záznam o nezdařeném pokusu o načtení čipu Karty Držitele. Protože takový záznam součástí žurnálu Bankomatu není, uzavírá finanční arbitr, že k chybě při čtení čipu platební karty v tomto případě nedošlo.

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 5.000 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 vyjimatelnou 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 17. 12. 2013 do závěrky ze dne 31. 12. 2013). Tímto výpočtem finanční arbitr zjistil, že Bankomat podle žurnálu vydal za toto dotační období celkem 1.549.000 Kč. To odpovídá počtu vydaných bankovek uvedenému v žurnálu, neboť žurnál uvádí, že za dotační období Bankomat vydal 120 bankovek

z kazety č. 1 (tedy nominálu 500 Kč, tj. celkem 60.000 Kč) a 1.489 bankovek z kazety č. 2 (tedy nominálu 1.000 Kč, tj. celkem 1.489.000 Kč), dohromady tedy 1.549.000 Kč.

Žurnál v záznamu o závěrečce uvádí, jaká výše hotovosti zbyla v Bankomatu při závěrečce bankomatu. V kazetě 1 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) se podle žurnálu nacházelo 90.000 Kč) a v kazetě 2 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) se nacházelo 461.000 Kč. Ve výběrových kazetách tedy podle žurnálu při závěrečce zbylo celkem 551.000 Kč.

Do Bankomatu tedy bylo podle žurnálu při dotaci vloženo 2.100.000 Kč, 1.549.000 Kč bylo při platebních transakcích vydáno klientům a 551.000 Kč zbylo ve výběrových kazetách. Ze žurnálu Bankomatu tedy nevyplývá, že by v Bankomatu zůstala jakákoliv zbytková hotovost, která by odpovídala částce 5.000 Kč, kterou podle tvrzení Navrhovatelky Bankomat nevydal.

Údaje o dotaci a závěrečce 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 závěrečce bankomatu, tedy se záznamem o závěrečce bankomatu.

Finanční arbitr si proto opatřil záznamy o dotaci a závěrečce Bankomatu, tedy Průvodní doklad plnění bankomatu č. 013 ze dne 31. 12. 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 závěrečce Bankomatu uvádí, že ve výběrových peněžních kazetách při závěrečce Bankomatu zbylo 179 bankovek nominální hodnoty 500 Kč v kazetě 1 (89.500 Kč) a 460 bankovek nominální hodnoty 1.000 Kč v kazetě 2 (460.000 Kč). Ve výběrových kazetách tedy podle záznamu o závěrečce zbylo celkem 549.500 Kč.

V odpadním prostoru se podle záznamu o závěrečce 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 závěrečce 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 závěrečce Bankomatu.

Zkoumáním shromážděných dokladů, tedy žurnálu Bankomatu (včetně srovnání žurnálu Bankomatu ze dne, kdy byla provedena Sporná platební transakce, se žurnálem bankomatu, na kterém finanční arbitr prováděl šetření na místě, a se žurnálem Testovacího bankomatu), 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 závěrečce tak finanční arbitr nezjistil žádné skutečnosti, které by vedly k závěru, že Bankomat částku 5.000 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 17. 12. 2013 do Bankomatu vloženy, se rovná součtu bankovek, které byly podle žurnálu

vydány klientům, a bankovek, které byly při závěrečné dne 31. 12. 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 dospěl k závěru, že spornou částku 5.000 Kč Bankomat uživateli nezadržel. Z důkazů, které finanční arbitr shromáždil, také nevyplývá, že by peněžní prostředky ve výši 5.000 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.

Protože finanční arbitr dospěl k závěru, že Bankomat částku 5.000 Kč vydal, nevyhověl ani návrhu na vrácení poplatků za výběr hotovosti a náhradu škody.

Pokud se týká náhrady nákladů řízení před finančním arbitrem, podle § 18 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi platí, že každý účastník nese své náklady řízení sám. Finanční arbitr by proto nemohl tomuto nároku vyhovět ani v případě, že by ve zbytku Navrhovatelce vyhověl.

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

P o u ě 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 22. 9. 2014

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr