



# Finanční arbitr

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

Tel. 257 042 094, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

Evidenční číslo:

FA/3827/2015

Spisová značka (uvádějte vždy  
v korespondenci):

FA/PS/653/2014

## 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 18. 12. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ nar. dne ■, trvale bytem ■ (dále jen „Navrhovatel“), 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 u Městského soudu 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 částky 2.000 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 se Navrhovatel domáhá proti Instituci vrácení peněžních prostředků ve výši 2.000 Kč, které mu, jak tvrdí, nevydal bankomat při výběru hotovosti s použitím platební karty.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 4. 4. 2011 Smlouvu o běžném účtu (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě Instituce Navrhovateli zřídila účet č. ■ (dále jen „Účet“). Navrhovatel a Instituce téhož dne uzavřeli Dodatek ke Smlouvě o účtu. Finanční arbitr dále zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 13. 4. 2013 Smlouvu o vydání platební karty (dále jen „Smlouva o kartě“), na základě které Instituce Navrhovateli vydala platební kartu č. ■ (dále jen „Karta“). Navrhovatel Kartou převzal dne 18. 4. 2014, jak dokládá Protokol o převzetí platební karty. Navrhovatel provedl aktivaci Karty dne 29. 4. 2013, jak vyplývá ze systému Instituce, který zobrazuje historii Karty.

Smlouva o účtu označuje ve svém čl. II odst. 2 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 1. 9. 2010 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010“), Ceník bankovních služeb platný a účinný ode dne 14. 2. 2011 a Nabídku účtů a sazebník úroků pro fyzické osoby platný a účinný ode dne 31. 3. 2011.

Smlouva o kartě označuje ve svém čl. 2 za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet platné a účinné ode dne 1. 3. 2013 (dále jen „Podmínky pro platební karty z 1. 3. 2013“).

V čl. I odst. 1 Smlouvy o účtu se Instituce zavázala zřídit a vést Navrhovateli běžný účet. V čl. XIII „Platební styk a zúčtování“ odst. 2 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 se Instituce zavázala přijímat na Účet vklady a platby v měně Účtu a uskutečňovat z něho v této měně výplaty a platby, pokud to vyplývá z uzavřené smlouvy. Ustanovení 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 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 Smlouva o účtu 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 Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

Podle § 94 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že *„[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 platí, že *„[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 se podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebním styku rozumí *„[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 platí, že *„[b]ylo-li to dohodnuto, platí, že uživatel návrh na změnu rámcové smlouvy přijal, jestliže a) poskytovatel navrhl změnu rámcové smlouvy nejpozději 2 měsíce před 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, poskytovatel v návrhu na změnu rámcové smlouvy informoval uživatele o jeho právu vypovědět rámcovou smlouvu“*.

Podle § 94 odst. 3 zákona o platebním styku platí, že *„[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“*.

Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2010 ve svém čl. 1 „Předmět úpravy“ odstavci 4 stanoví: *„Banka (tedy Instituce – pozn. finančního arbitra) je oprávněna navrhnout klientovi (tedy Navrhovateli – 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 nevyověděl, ačkoli byl o tom v souvislosti s návrhem poučen.“. Stejný způsob změny Smlouvy o kartě stanoví Podmínky platebních karet z 1. 3. 2013 ve svém čl. 1 „Předmět úpravy“ odstavci 3.*

Instituce předložila finančnímu arbitrovi přehled zpráv, které zobrazila Navrhovateli v aplikaci internetového bankovníctví.

Instituce v souladu s § 94 zákona o platebním styku a s čl. 1 „Předmět úpravy“ odstavcem 4 Podmínek vedení účtů z 1. 9. 2010 navrhla dne 4. 7. 2012 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 5. 9. 2012. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel návrh odmítl. Součástí Smlouvy o účtu se proto dne 5. 9. 2012 staly Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 5. 9. 2012 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 5. 9. 2012“).

Instituce navrhla dne 16. 11. 2012 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 17. 1. 2013. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel návrh odmítl. Součástí Smlouvy o účtu se proto dne 17. 1. 2013 staly Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 17. 1. 2013 (dále jen „Podmínky vedení účtů ze 17. 1. 2013“).

Instituce navrhla dne 30. 11. 2012 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 1. 2. 2013. Finanční arbitr, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Součástí Smlouvy o účtu se proto dne 1. 2. 2013 staly Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 1. 2. 2013 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 1. 2. 2013“).

Instituce navrhla dne 28. 12. 2012 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 1. 3. 2013. Instituce nepostupovala v souladu s § 94 odst. 3 a 4 zákona o platebním styku, neboť nepoučila Navrhovatele o jeho právu bezplatně vypovědět rámcovou smlouvu o platebních službách. Změna Smlouvy o Účtu proto nebyla účinná.

Instituce navrhla dne 28. 6. 2013 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 1. 9. 2013. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Součástí smlouvy o účtu se proto dne 1. 9. 2013 staly Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 1. 9. 2013 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 1. 9. 2013“).

Instituce navrhla dne 4. 11. 2013 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 6. 1. 2014. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Součástí smlouvy o účtu se proto dne 6. 1. 2014 staly Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 6. 1. 2014 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 6. 1. 2014“).

Instituce navrhla dne 28. 2. 2014 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 3. 3. 2014. Instituce nepostupovala v souladu s § 94 odst. 3 zákona o platebním styku, neboť nenavrhla změnu Smlouvy o účtu nejpozději 2 měsíce před dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. Změna Smlouvy o Účtu proto nebyla účinná.

Instituce navrhla dne 31. 3. 2014 Navrhovateli změnu Smlouvy o účtu s platností od 2. 6. 2014. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel tento návrh odmítl. Součástí smlouvy o účtu se proto dne 2. 6. 2014 staly Obchodní podmínky pro zřizování a vedení účtů platné a účinné ode dne 2. 6. 2014 (dále jen „Podmínky vedení účtů z 2. 6. 2014“).

Finanční arbitr dále zjistil, že Instituce v souladu s čl. 1 „Předmět úpravy“ odstavcem 3 Podmínek platebních karet z 1. 3. 2013 navrhla dne 4. 11. 2013 Navrhovateli změnu Smlouvy o kartě s platností od 6. 1. 2014. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel tento návrh odmítl.

Součástí Smlouvy o kartě se proto dne 6. 1. 2014 staly Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet platné a účinné ode dne 6. 1. 2014 (dále jen „Podmínky platebních karet z 6. 1. 2014“).

Instituce navrhla dne 7. 2. 2014 Navrhovateli změnu Smlouvy o kartě s platností od 8. 4. 2014. Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel návrh odmítl. Součástí Smlouvy o kartě se proto dne 8. 4. 2014 staly Obchodní podmínky pro vydávání a používání vlastních platebních karet platné a účinné ode dne 8. 4. 2014 (dále jen „Podmínky platebních karet z 8. 4. 2014“).

Součástí Smlouvy o účtu tedy byly ke dni 4. 11. 2014, tedy ke dni provedení platební transakce, která je předmětem sporu, Podmínky vedení účtů z 2. 6. 2014.

Součástí Smlouvy o kartě pak byly ke dni 4. 11. 2014, tedy ke dni provedení platební transakce, která je předmětem sporu, Podmínky platebních karet z 8. 4. 2014.

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

Platební karta je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, neboť se jedná o „zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (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 ATM ■■■ umístěném v obchodním centru ■■■ (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“).

Výběr hotovosti platební kartou prostřednictvím Bankomatu je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku (tj. výběr hotovosti z platebního účtu). Jediným poskytovatelem platebních služeb je v tomto případě Instituce.

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátcе podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z Účtu mají být peněžní prostředky odepsány) a současně jako příjemce podle § 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku (Navrhovateli mají být peněžní prostředky dány k dispozici).

K rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je finanční arbitr příslušný, neboť se jedná o spor mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb 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 Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že si dne 4. 11. 2015 chtěl v Bankomatu vybrat v hotovosti částku 5.500 Kč.

Samotný průběh výběru Navrhovatel popsal takto: po příchodu k Bankomatu se na obrazovce Bankomatu zobrazovala výzva k vložení karty. Navrhovatel vložil Kartu, zadal číslo PIN, zadal požadovanou částku, poté ve standardní době vyjela z Bankomatu Karta a poté započal Bankomat s výdejem hotovosti; nejprve Bankomat vydal jednu bankovku o nominální hodnotě 500 Kč a poté tři bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč (Navrhovatel upřesnil, že Bankomat disponuje odběrnou přihrádkou, do které padají bankovky jedna po druhé). Poté Bankomat „zarachotil“ a na obrazovce se zobrazila opět výzva k vložení karty. Bankomat Navrhovateli vydal pouze částku 3.500 Kč.

Navrhovatel dále tvrdí, že z důvodu nevydání celé požadované částky postával ještě nějakou dobu u Bankomatu a čekal na vydání zbylé částky. Navrhovatel si šáhl i „do otvoru v Bankomatu“, zda se někde bankovky nezachytily.

Navrhovatel dále tvrdí, že téhož dne v 14:52 hod. volal na telefonní linku uvedenou na Bankomatu (224 346 482), kde upozornil na problém s nevydáním hotovosti, a že pracovník odkázal Navrhovatele na pobočku Instituce. Dne 4. 11. 2014 v 17:00 hod. sepsal Navrhovatel na pobočce Instituce reklamaci. Dne 4. 11. 2014 v 17:23 hod. Instituce Navrhovateli telefonicky sdělila, že mu z Účtu odepíše částku 3.500 Kč, v opačném případě je potřeba podat reklamaci. Dne 5. 11. 2014 Navrhovatel zjistil v aplikaci internetového bankovníctví, že mu Instituce odepsala z Účtu částku 5.500 Kč, proto téhož dne na pobočce Instituce podal reklamaci na formuláři „Prohlášení držitele karty o sporné transakci“. Dne 18. 11. 2014 v 13:26 hod. Instituce Navrhovateli telefonicky sdělila, že reklamáce byla zamítnuta.

Navrhovatel dále tvrdí, že Bankomat využíval před spornou transakcí opakovaně, po sporné transakci ho již nevyužívá.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že důkladně prověřila okolnosti sporné platební transakce a nezjistila nic, co by nasvědčovalo tomu, že Navrhovateli nebyla vydána celá částka. Instituce argumentuje, že žurnál Bankomatu nezaevidoval žádnou chybu a při následné dotaci nebyl zjištěn přebytek. Instituce dále tvrdí, že následná transakce na Bankomatu byla provedena po 15 minutách, Instituce kontaktovala klientku, která vybírala z Bankomatu po Navrhovateli, a ta sdělila, že při realizaci výběru nic nestandardního nezaznamenala a nenalezla hotovost, která by mohla patřit Navrhovateli.

## 7. 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) při provedení uzávěrky dotačního období dne 13. 11. 2014 nebyl zjištěn žádný rozdíl;
- g) do Bankomatu se vkládají dvě výběrové kazety, z nichž jedna obsahuje bankovky nominální hodnoty 500 Kč a druhá bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč;
- h) verze SW NCR APTRA, která je na Bankomatu nainstalována nepodporuje možnost volby složení jednotlivých nominálů vydávané hotovosti klientem;
- i) Bankomat při vydávání hotovosti vydává jednotlivé bankovky po kusech;
- j) vždy je při výběru hotovosti z Bankomatu vydáván nejdříve vyšší z nominálů a teprve po té je vydáván nižší nominál;
- k) Bankomat neobsahuje žádnou odpadní kazetu, nýbrž pevnou schránku, odkud vyřazené bankovky obsluha Bankomatu při závěrečném vyjmutí Bankomatu vyjme, vloží do jednorázového obalu a tento odevzdá při zpracování hotovosti;
- l) 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 opotřebované, poškozené či splepené, 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);
- m) Bankomat je vybaven technologií čtení čipu, a pokud je do něho vložena platební karta s čipem, vždy vyžaduje pro provedení operace čtení čipu;
- n) při operaci provedené na Bankomatu dne 4. 11. 2014 pomocí Karty Navrhovatele byl čip Karty Navrhovatele čten;
- o) v případě neúspěšného výdeje hotovosti (ať už na straně klienta- např. překročený limit platební karty, nedostatečné disponibilní prostředky na účtu, nebo na straně Bankomatu např. vyčerpání hotovosti, závada bankomatu) Bankomat klienta informuje o neúspěšném výdeji zobrazením informace na obrazovce;
- p) Bankomat má žurnál nastaven na level 3, což znamená, že zaznamenává operace zpracované na autorizačním centru a odeslané zpět do Bankomatu; pokud dojde při zpracování na Bankomatu k zaznamenané chybě, je tato chyba odeslána do autorizačního centra spolu s transakčními daty, kde zpracována a odeslána zpět do Bankomatu, kde je zapsána do žurnálu k příslušné transakci, 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;
- q) 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 vydavateli platební karty k ověření dostatku peněžních prostředků na účtu, ke kterému je platební karta vydána; poté, co vydavatel platební 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;
- r) 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;
- s) 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);
  - t) telefonický hovor Navrhovatele byl v systému Provozovatele Bankomatu zaznamenán dne 4. 11. 2014 v 14:55:31 hod. z telefonního čísla ■ a trval 1 minutu a 49 sekund.

## 8. 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 4. 11. 2014 byl z Účtu prováděn výběr hotovosti ve výši 5.500 Kč s použitím Karty Navrhovatele prostřednictvím Bankomatu; to vyplývá ze souhlasných tvrzení stran sporu, z autorizačního logu Karty za měsíc listopad 2014, ze žurnálu Bankomatu a ze Stvrzenky z Bankomatu.

Tvrdí-li Navrhovatel, že Bankomat nevydal částku ve výši 2.000 Kč, je na místě takové tvrzení považovat za tvrzení o nesprávně provedené platební transakci (dále jen „Sporná transakce“). 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 – pozn. finančního arbitra) 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 Navrhovateli, 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 Navrhovatel – 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.*“

Je však 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 tak 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).

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 vytvořit 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 Bankomatu 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 4. 11. 2014 Kartou zaznamenal:

1. číslo události, datum a čas („\*869\*04/11/2014\*14:51\*“);
2. zahájení transakce („\*TRANSACTION START\*“);
3. zápis o vložení Karty do Bankomatu („\*CARD INSERTED\*“);
4. protokol komunikace čtečky s Kartou („14:51:57 ATR RECEIVED T=1“) (ATR – Answer to reset, T=1 Asynchronous half duplex block transmission);



5. nalezení jedné aplikace na chipu Karty („14:51:58 CANDIDATE LIST 1 APPS“);
6. načtení aplikace chipu („14:51:58 APPLICATION SELECTED“);
7. identifikace aplikace MASTERCARD („A 0 00 00 00 04 10 10“);
8. zadání PIN kódu („14:52:05 PIN ENTERED“);
9. vygenerování aplikačního kryptogramu pro online autorizaci („14:52:13 GENAC 1: ARQC“ (ARQC= Authorization Request Cryptogram);
10. vygenerování transakčního kryptogramu („14:52:16 GENAC 2 :TC“) ( TC = Transaction certificate);
11. zahájení výdaje bankovek („14:52:16 NOTES STACKED“);
12. odebrání Karty („14:52:20 CARD TAKEN“);
13. ukončení výdeje bankovek („14:52:33 NOTES STACKED“);
14. průpis transakce do žurnálu, stejné údaje se zobrazují na tištěné stvrzence („DATUM TRANSAKCE: 4/11/14 v 14:52  
ATM: S6CY0060  
S6CY ■  
CISLO TRANSAKCE: 989  
MASTERCARD  
CISLO KARTY: ■  
VYBER  
CASTKA: 5500.00“)
15. zápis vydané hotovosti po nominálech - jedna bankovka vydána z první kazety, která obsahovala bankovky o nominální hodnotě 500 Kč, 5 bankovek vydáno z druhé kazety, která obsahovala bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč („14:52:33 NOTES PRESENTED 1,5,0,0“);
16. ukončení transakce („14:52:44 TRANSACTION END“).

Žurnál Bankomatu tedy v případě operace provedené dne 4. 11. 2014 Kartou Navrhovatele zaznamenal výběr hotovosti ve výši 5.500 Kč. Žurnál Bankomatu současně nezaznamenal žádnou chybu.

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 k operaci provedené na Bankomatu dne 4. 11. 2014 Kartou Navrhovatele mimo jiné toto:

1. datum a čas transakce („DAT\_TIMX 4. 11. 2014 14:52:33“);
2. číslo Karty („NUM ■“);
3. zápis o tom, že se jedná o schválenou transakci („RESPONDER 7“) [7 = schválení (vypořádání) transakce (HOST), 3 = autorizování (ověřování) transakce (AUTH Process)];
4. číslo transakce (odpovídá číslu transakce zaznamenaném v Žurnálu Bankomatu) („SEQ\_NUM 989“);
5. výdej hotovosti platební kartou MasterCard („■“ (300100 = dotaz na zůstatek, 100100 = výdej hotovosti platební kartou MasterCard, 100000 = výdej hotovosti platební kartou VISA);
6. vydaná hodnota požadavku 5.500 Kč („AMT\_1 550000“) (poslední dvojčíslí znamená údaj za desetinou čárkou, jedná se tedy o částku 5.500 Kč);

7. schválení vykonání transakce s okamžitou změnou zůstatku („*RESP\_CDE 000*“) (000 = schválení vykonání transakce s okamžitou změnou zůstatku účtu, 001 = schválení vykonání transakce s dodatečnou (zpožděnou) změnou zůstatku účtu, 061 = zamítnutí transakce z důvodu překročení kumulativního limitu použití platební karty pro stanovené období, 053 = zamítnutí transakce z důvodu zadání neplatného PIN kódu platební karty);
8. pořadí požadavku, pokud byl požadavek vykonán („*ORIG\_SEQ\_NUM 989*“) (pokud u transakce není definovaná odpovědní instituce nebo nebyla vykonána, tak je zobrazen údaj ■■■■);
9. datum požadavku, pokud byl požadavek vykonán („*ORIG\_TRAN\_DAT 1104*“) (pokud u transakce není definovaná odpovědní instituce nebo nebyla vykonána, tak je zobrazen údaj 0000).

Provozovatel Bankomatu finančnímu arbitrovi předložil také další záznam o Sporné transakci - záznam Sporné 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*“), číslo účtu, částku platební transakce (v tomto případě 5.500 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 Sporné transakce se však finanční arbitr nezabýval pouze záznamem o Sporné transakci v Žurnálu Bankomatu, v systému „*Device Handler Process*“ a v záznamu Sporné 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. Při tzv. závěrci 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 do kazety s pořadovým číslem 2 bylo vloženo 1.350 bankovek v nominální hodnotě 1.000 Kč (v žurnálu je uvedeno „*CASH ADDED*“, „*TYPE 2 = 1350*“). Do Bankomatu tak byla při dotaci vložena hotovost v celkové hodnotě 1.500.000 Kč.

Ze záznamu o dotaci v Žurnálu Bankomatu 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 závěrci vyjme, vloží do jednorázového obalu a odveze k přepočítání.

Žurnál Bankomatu v tomto případě zaznamenal, v bankovkách kterých nominálních hodnot byly vydány jednotlivé transakce. Finanční arbitr tak mohl spočítat částky všech výběrů hotovosti za

dané dotační období (tedy za období od dotace Bankomatu ze dne 3. 11. 2014 do závěrky ze dne 13. 11. 2014). Tímto výpočtem finanční arbitr zjistil, že Bankomat podle Žurnálu Bankomatu vydal za toto dotační období celkem 90 bankovek o nominální hodnotě 500 Kč a 1.091 bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč. Bankomat tedy celkem vydal za dotační období 1.136.000 Kč. To odpovídá počtu vydaných bankovek uvedenému v Žurnálu Bankomatu v záznamu o závěrečce ze dne 13. 11. 2014, neboť Žurnál Bankomatu uvádí, že za dotační období Bankomat vydal 90 bankovek z kazety č. 1 (tedy nominálu 500 Kč, tj. celkem 45.000 Kč) („TYPE 1 +DISPENSED 00090“) a 1091 bankovek z kazety č. 2 (tedy nominálu 1.000 Kč, tj. celkem 1.091.000 Kč) („TYPE 2 +DISPENSED 01091“), dohromady tedy 1.136.000 Kč.

Žurnál Bankomatu v záznamu o závěrečce ze dne 13. 11. 2014 uvádí, jaká výše hotovosti zbyla v Bankomatu při závěrečce bankomatu. V kazetě 1 (bankovky o nominální hodnotě 500 Kč) se podle Žurnálu Bankomatu nacházelo 209 bankovek v hodnotě 104.500 Kč („TYPE 1 CASSETTE 00209“) a v kazetě 2 (bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč) se nacházelo 258 bankovek v celkové hodnotě 258.000 Kč („TYPE 2 CASSETTE 00258“). Ve výběrových kazetách tedy podle Žurnálu Bankomatu při závěrečce zbylo celkem 362.500 Kč.

Do Bankomatu tedy bylo podle Žurnálu Bankomatu při dotaci vloženo 1.500.000 Kč, 1.136.000 Kč bylo při platebních transakcích vydáno klientům a 362.500 Kč zbylo ve výběrových kazetách. Dále v odpadní schránce se nacházela 1 bankovka v nominální výši 500 Kč („TYPE 1 + REJECTED 00001“) a 1 bankovka v nominální výši 1.000 Kč („TYPE 2 + REJECTED 00001“) (ze Žurnálu Bankomatu a ze sdělení Provozovatele Bankomatu vyplývá, že byl proveden testovací odhoz bankovek během dotace bankomatu dne 3. 11. 2014 a že byla odhozena do odpadní schránky 1 bankovka o nominální hodnotě 500 Kč a 1 bankovka o nominální hodnotě 1.000 Kč).

Ze Žurnálu Bankomatu tedy nevyplývá, že by v Bankomatu zůstala jakákoliv zbytková hotovost, která by odpovídala částce 2.000 Kč, kterou podle tvrzení Navrhovatele Bankomat nevydal.

Údaje ze Žurnálu Bankomatu odpovídají údajům na Stvrzenkách závěrky Bankomatu.

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 a Prohlášení Bezpečnostní agentury. Tyto záznamy finanční arbitr získal od Provozovatele Bankomatu.

Průvodní doklad plnění 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.

Průvodní doklad plnění Bankomatu uvádí, že ve výběrových peněžních kazetách při závěrečce Bankomatu zbylo 209 bankovek o nominální hodnotě 500 Kč v kazetě 1 (104.500 Kč) a 258 bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč v kazetě 2 (258.000 Kč). Ve výběrových kazetách tedy podle Průvodního dokladu plnění Bankomatu zbylo celkem 362.500 Kč.

V odpadním prostoru se podle Průvodního dokladu plnění Bankomatu nacházela jedna bankovka o nominální hodnotě 500 Kč a jedna bankovka o nominální hodnotě 1.000 Kč, celkem tedy 1.500 Kč.

Údaje z Průvodního dokladu plnění Bankomatu plně odpovídají údajům uvedeným v Prohlášení Bezpečnostní agentury.

Údaje ze Žurnálu Bankomatu tedy plně odpovídají Průvodnímu dokladu plnění Bankomatu a Prohlášení Bezpečnostní agentury.

Zkoumáním shromážděných dokladů, tedy Žurnálu Bankomatu, logů ze systému „Device Handler Proces“, záznamu Sporné transakce na dohledu transakcí Bankomatu a Průvodního dokladu plnění Bankomatu, Stvrzenek o závěrce Bankomatu tak finanční arbitr nezjistil žádné skutečnosti, které by vedly k závěru, že Bankomat částku 2.000 Kč nevydal.

Žádný z dokladů o Sporné 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 3. 11. 2014 do Bankomatu vloženy, se rovná součtu bankovek, které byly podle Žurnálu Bankomatu vydány klientům, a bankovek, které byly při závěrce dne 13. 11. 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 2.000 Kč Bankomat Navrhovateli nezadržel. Z důkazů, které finanční arbitr shromáždil, také nevyplývá, že by peněžní prostředky ve výši 2.000 Kč nevydal právě při Sporné transakci.

Dále se finanční arbitr zabýval tvrzením Navrhovatele, že *„neprve bankomat vydal bankovku ve výši 500,- a poté po jedné bankovce vždy 1000,-, to celkem 3x.“* Podle tvrzení Provozovatele Bankomatu je vždy při výběru hotovosti z Bankomatu vydáván nejdříve vyšší z nominálů a teprve po té je vydáván nižší nominál, což Provozovatel Bankomatu doložil i kamerovým záznamem zkušebního výběru v částce 3.500 Kč, kdy byly nejdříve vydány tři kusy bankovek v nominální hodnotě 1.000 Kč a teprve po té jeden kus bankovky v nominální hodnotě 500 Kč. Nelze tedy přisvědčit tvrzení Navrhovatele o tom, že nejdříve byla vydána jedna bankovka o nominální hodnotě 500 Kč a poté tři bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč. Ze způsobu výdeje bankovek Bankomatem však vyplývá, že v hromádce bankovek ve výdejní přihrádce ležela bankovka o nominální hodnotě 500 Kč navrchu a pod ní ležely bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč, z čehož mohl Navrhovatel nabýt dojmu, že bankovka o nominální hodnotě 500 Kč byla vydána jako první.

Pokud došlo k výdeji jedné bankovky o nominální hodnotě 500 Kč, jak tvrdí Navrhovatelka, nemohlo současně dojít k zadrhnutí dvou bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč na výdejním pásu Bankomatu, neboť pak by Bankomat nemohl správně vydat jednu bankovku v nominální hodnotě 500 Kč.

## 9. K výroku nálezu

V rámci provedeného dokazování nevyšly najevo skutečnosti, které by připouštěly opačný závěr a nasvědčovaly tomu, že Bankomat celou požadovanou hotovost nevydal.

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 9. 4. 2015

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr