



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x  
e-mail: arbitr@finarbitr.cz  
<https://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo: <b>FA/31168/2017</b>
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): <b>FA/PS/131/2017</b>

## Rozhodnutí o námitkách

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 25. 1. 2017 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti společnosti UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., IČO 64948242, se sídlem Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 3608 (dále jen „Instituce“), vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, o zaplacení částky 4.000 Kč, o námitkách Navrhovatele ze dne 12. 10. 2017, evid. č. FA/26231/2017, proti nálezů finančního arbitra ze dne 26. 9. 2017, evid. č. FA/14793/2017, takto:

**Námitky navrhovatele ■, ze dne 12. 10. 2017, evid. č. FA/26231/2017, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 26. 9. 2017, evid. č. FA/14793/2017, se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.**

### O d ů v o d n ě n í :

#### 1. Řízení o návrhu

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem po Instituci domáhá vrácení částky ve výši odpovídající výběrům hotovosti z bankomatu zúčtovaných k tíži účtu Navrhovatele, který pro něho Instituce vede, protože je Navrhovatel neprovedl.

Navrhovatel tvrdí, že dne 21. 11. 2016 zjistil, že Instituce k tíži jeho účtu, který pro něho vede, zúčtovala výběry z bankomatu č. 6312 umístěného na ■, jehož provozovatelem je společnost Česká spořitelna, a.s. (dále jen „Bankomat“), které neprovedl, a to ve dnech 16. 11. 2016 ve výši 2.000 Kč (dále jen „Sporný výběr 1.“) a 17. 11. 2016 ve výši 1.000 Kč (dále jen „Sporný výběr 2.“) a že dne 23. 11. 2016 zjistil, že dne 18. 11. 2016 k tíži jeho účtu Instituce zúčtovala výběr z Bankomatu ve výši 1.000 Kč, který neprovedl (dále jen „Sporný výběr 3.“, společně pak také jako „Sporné výběry“).

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 3. 12. 2014 Smlouvu o zřízení a vedení U konta (dále jen „Smlouva o U kontu“), na základě které Instituce Navrhovateli zřídila účet č. ■ (dále jen „Účet“).

Finanční arbitr zjistil, že podle článku III. „Platební karta“ Smlouvy o U kontu si InSTITUTE s Navrhovatelem sjednali, že „*Součástí konta je jedna platební karta.*“ a že InSTITUTE dne 6. 12. 2014 zaslala Navrhovateli na sjednanou adresu platební kartu č. ■■■ (dále jen „Platební karta“), kterou si Navrhovatel dne 11. 12. 2014 aktivoval.

Finanční arbitr zjistil, že Smlouva o U kontu označuje ve svém čl. IV „Závěrečná ustanovení“ za svoji nedílnou součást mimo jiné Obecné obchodní podmínky, v tomto případě Všeobecné obchodní podmínky UniCredit Bank Czech Republic, a.s. účinné ode dne 1. 12. 2010 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“), Produktové obchodní podmínky pro vedení osobních kont a kont pro klienty small business UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., v tomto případě účinné ode dne 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky osobních kont“) a Produktové obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. v tomto případě účinné ode dne 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky pro platební karty“), a finanční arbitr považuje tyto podmínky za součást Smlouvy o U kontu i pro účely tohoto řízení.

Navrhovatel tvrdí, že Platební kartu neztratil, nebyla mu odcizena, ani jí nikomu nepůjčil, Platební kartu měl stále u sebe a PIN k Platební kartě znal jen on, resp. si ho pamatoval.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení nezjistil, že Sporné výběry byly neautorizovanými platebními transakcemi, protože zjistil, že byly provedeny originálem Platební karty a že byly zadány s použitím PIN, vždy na první pokus. Protože finanční arbitr nezjistil skutkové okolnosti nebo neshromáždil podklady, které by tento závěr vyvracely, nemohl návrhu Navrhovatele vyhovět a podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi nálezem ze dne 26. 9. 2017, evid. č. FA/14793/2017 (dále též „Nález“), návrh zamítl.

#### 4. Námítky Navrhovatele

Navrhovatel nesouhlasí, že by Sporné výběry měl provést on, či jiná osoba z rodiny. Navrhovatel „*podotýká, že vyjádření ke kamerových záznamech mi Policie ČR do ledna I. r. 2017 tajila a uváděla, že již záznam z kamer mají, ale v konečném vyšetření pak uvedla, že záznamy nejsou. Když tedy jsem o tomto nevěděl, myslíte si snad, že bych šel vybírat tyto částky a poté se udat na Polici ČR? A navíc ve třech dnech, kdy bylo dokazování z kamer 3 x průkaznější a doložitelnější.*“ Navrhovatel namítá, že „*je zajímavé, že v mém výpisu pdf za listopad 2016 jsou tato částky uvedeny za sebou (viz příloha) a přitom jsem byl v těchto dnech i nakupovat v obchodě a platil kartou.*“ Navrhovatel namítá, zda provozovatel Bankomatu společnost Česká spořitelna, a.s. „*provedla inventuru bankomatu, v tom měsíci, zda bylo opravdu vybíráno, nebo pouze si stále tvrdí za svým, že byla použita moje karta bez žádných problémů s pinem? Určitě musí existovat vždy záznamy sledově za sebou kdy kdo ten den vybíral z bankomatu, doložili to?*“ Navrhovatel odkazuje na webové odkazy na články o napadení účtů italských klientů italské bankovní skupiny UniCredit Bank a výstřížek článku o omezení internetového a mobilního bankovníctví InSTITUTE.

Navrhovatel požaduje, aby finanční arbitr Nález změnil, jeho návrhu vyhověl a uložil InSTITUTE povinnost mu vrátit částku ve výši 4.000 Kč.

#### 6. Vyjádření InSTITUTE k námitkám Navrhovatele

InSTITUTE v řízení o námitkách doplnila, že „*seznam autorizací transakcí (s vysvětlivkami) přímo ze systému MasterCard pořízený náhledem na stránky [www.MasterCardConnect.com](http://www.MasterCardConnect.com).*“

*Jde o webové rozhraní vlastněné a provozované společnosti MasterCard, které je přístupné pouze pro registrované uživatele (tj. konkrétního zaměstnance instituce), kterému bylo ze strany MasterCard schváleno/přiděleno uživatelské jméno a heslo. Podle typu přístupového oprávnění má uživatel přístup do různých aplikací společnosti MasterCard, které slouží například k zadávání chargebacků/přikládání dokumentace k chargebackům/získání autorizačních dat apod., což významně usnadňuje a zrychluje komunikaci mezi institucí a MasterCard v případě řešení např. reklamací transakcí. Otisk obrazovky přiložený k tomuto e-mailu byl pořízen z části aplikace nazvané „Transaction Investigator“, ve kterém jsou k dispozici autorizační data k jednotlivým transakcím. V tomto případě zobrazuje otisk obrazovky veškeré autorizace (tj. schválené i zamítnuté) platební karty navrhovatele č. ■■■ v období 15. - 20. listopadu 2016.“*

Instituce námitky Navrhovatele odmítá a požaduje, aby finanční arbitr Nález potvrdil.

## 7. Řízení o námitkách

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 se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy.

Ustanovení § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi dává stranám sporu právo podat proti nálezu finančního arbitra odůvodněné námitky, a to v zákonem stanovené lhůtě 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu. Včasné podané námitky mají odkladný účinek. Podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje o námitkách rovněž finanční arbitr, který nález potvrdí nebo změní. Jelikož zákon o finančním arbitrovi upravuje náležitosti námitek a zásady řízení o námitkách pouze částečně, postupuje finanční arbitr podle těch ustanovení správního řádu, která upravují odvolání jako řádný opravný prostředek a průběh odvolacího řízení (srov. ustanovení § 24 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 81 an. a § 141 odst. 9 správního řádu).

Finanční arbitr posoudil námitky Navrhovatele jako přípustné odůvodněné námitky ve smyslu ustanovení § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi ve spojení s § 81, 82 a 83 správního řádu.

Finanční arbitr setrvává na svých závěrech učiněných v Nálezu, tedy že Sporné výběry byly autorizovanými platebními transakcemi, protože Navrhovatel nedoložil, že by Sporné výběry neprovedl, resp. že by nebyly provedeny Platební kartou se zadáním PIN, když Navrhovatel zároveň tvrdí, že Platební kartu neztratil, nebyla mu odcizena, nikomu jí nepůjčil.

K námitce Navrhovatele ohledně kamerových záznamů pořízených při Sporných výběrech pak společnost Česká spořitelna, a.s. jako dožádaná osoba (dále jen „Dožádaná osoba“) již v řízení před vydáním Nálezu finančnímu arbitrovi sdělila, že Bankomat není monitorován. Instituce v této souvislosti neporušila žádnou svoji právní povinnost, neboť jí jako poskytovateli platebních služeb žádný právní předpis pořizování a uchovávání záznamů o výběrech z vlastních nebo cizích bankomatů neukládá.

Své tvrzení o tom, že mu Policie ČR tvrdila, že má kamerové záznamy z Bankomatu k dispozici, Navrhovatel nedokládá. Finanční arbitr z Usnesení Policie ČR o odložení věci ze dne 12. 1. 2017, č. j. ■■■, které v řízení před vydáním Nálezu předložil Navrhovatel, vyrozuměl, že Policie ČR v rámci prošetřování případu sice požádala Dožádanou osobu o kamerové záznamy, nikoli však, že je dostala k dispozici.

K námitce Navrhovatele, že na výpisu z Účtu byly Sporné výběry zaúčtovány za sebou, ačkoli v tomto období prováděl i jiné transakce (nákupy), finanční arbitr z výpisu z Účtu za měsíc listopad 2016 zjistil, že ke dni 21. 11. 2016 Instituce k tíži Účtu zúčtovala a) platbu „Správa úvěru“ ve výši 4.474 Kč, b) platbu „Trvalý příkaz“ ve výši 3.933 Kč, c) Sporný výběr 1. ze dne 16. 11. 2016, d) Sporný výběr 2. ze dne 17. 11. 2016; a ke dni 22. 11. 2016 Instituce k tíži Účtu zúčtovala a) Sporný výběr 3. ze dne 18. 11. 2016, b) platbu Platební kartou ve výši 372 Kč ze dne 18. 11. 2016, c) výběr z bankomatu ve výši 200 Kč ze dne 19. 11. 2016, d) výběr z bankomatu ve výši 200 Kč ze dne 20. 11. 2016. Pořadí platebních transakcí na výpise nemusí odpovídat tomu, kdy byly platební transakce uskutečněny, protože záleží na tom, kdy jsou platební transakce zpracovány smluvní bankou nebo bankou, která je provozovatelem bankomatu, když podle čl. 7.2 Podmínek pro platební karty platí, že „[t]ransakce provedená kartou je zaúčtována na účet poté, co je zpracována smluvní bankou obchodního místa, ve kterém byla karta použita, případně bankou, která je provozovatelem bankomatu, a to ve lhůtách a s účinností stanovených platnými právními předpisy o platebním styku.“

Námitku, zda a aby Dožádaná osoba provedla inventuru Bankomatu, finanční arbitr odmítá jako nedůvodnou. Finanční arbitr si záznamy o inventuře, tedy o tzv. dotaci a závěrečce bankomatu za konkrétní dotační období, opatřuje v řízeních, ve kterých je předmětem sporu nesprávně provedená platební transakce, tedy když bankomat vydá nesprávnou částku nebo bankomat nevydá hotovost vůbec. V tomto sporu by však záznamy o inventuře Bankomatu nemohly doložit, která osoba Sporné výběry provedla, a proto finanční arbitr k inventuře Bankomatu na základě již dalších shromážděných podkladů nepřistoupil.

Z odkazu Navrhovatele v Námitkách na webové odkazy na články o napadení účtů italských klientů italské bankovní skupiny UniCredit Bank a výstřižek článku o omezení internetového a mobilního bankovníctví Instituce pak není vůbec zřejmé, jakou souvislost mají mít s předmětem sporu mezi ním a Institucí a řízením vedeným před finančním arbitrem.

Fyzická přítomnost originálu Platební karty v Bankomatu při Sporných výběrech byla doložena Záznamem o autorizacích, tedy výstupem z nezávislého systému společnosti MasterCard, tedy třetí osoby odlišné od Instituce. Současně výstupem ze systému Dožádané osoby, žurnálem Bankomatu bylo doloženo, že Sporné výběry proběhly a vždy byl zadán PIN na první pokus správně, což současně vyplývá i z Autorizačního logu Platební karty.

Ani v řízení o námitkách finanční arbitr tedy nezjistil žádné skutečnosti, které by svědčily tvrzení Navrhovatele, že Sporné výběry nebyly autorizovanými platebními transakcemi.

Tvrzení Navrhovatele, že Sporné výběry naučtoval Navrhovateli na Účet pracovník Dožádané osoby, „*Myslím si, že to byla ona* (Dožádaná osoba – pozn. finančního arbitra), *protože jsem v těch dnech jsem více používal jejich bankomat na dotaz na zůstatek aj. služby A OBVIŇUJI PRACOVNÍKA ČS, CO PŘEVÁDÍ VÝBĚRY DO MOJÍ BANKY*“, jsou tvrzeními o spáchání přestupku, případně o spáchání trestného činu, o kterých finanční arbitr nemůže rozhodnout v tomto řízení, resp. o nich nemůže rozhodovat vůbec, protože náleží do působnosti orgánů činných v přestupkovém nebo trestním řízení. Současně finanční arbitr nemůže v tomto případě vést řízení proti Dožádané osobě, protože poskytovatelem platebních služeb Navrhovatele je Instituce, která pro něho vede Účet, k jehož tíži byly Sporné výběry zúčtovány, nikoli Dožádaná osoba, prostřednictvím jejíhož Bankomatu byly Sporné výběry provedeny.

Současně platí, že kdyby finanční arbitr tvrzením Navrhovatele, že Sporné výběry jsou skutečně neautorizovanými platebními transakcemi, přisvědčil, aniž pro to měl oporu ve shromážděných podkladech, vystavil by Navrhovatele soudnímu přezkumu rozhodnutí

finančního arbitra. A pokud by soud dal za pravdu Instituci a rozsudkem by nahradil rozhodnutí finančního arbitra, Navrhovateli by s největší pravděpodobností uložil povinnost k náhradě nákladů soudního řízení (zpravidla soudní poplatky a náklady právního zastoupení protistrany), protože platí, že v soudním řízení má účastník řízení, který má ve sporu úspěch, zpravidla právo na náhradu nákladů řízení od účastníka, který spor prohrál.

Na základě všech shora uvedených skutečností finanční arbitr zamítl Námitky Navrhovatele a Nález potvrdil.

### **P o u č e n í :**

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci (*v případě, že bylo vydáno rozhodnutí o námitkách, nabývá nález právní moci dnem doručení rozhodnutí o námitkách – pozn. finančního arbitra*).

Podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský soudní řád“), rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 16. 11. 2017

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr